

---

**ARBITRAGE EN VERTU DU RÈGLEMENT SUR LE PLAN DE GARANTIE DES  
BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS  
(Décret 841-98 du 17 juin 1998)**

Organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du bâtiment : CCAC

---

**ENTRE :** **BIANKA CHENEL;**  
(ci-après la « **Bénéficiaire** »)

**ET :** **LES HABITATIONS ENTOURAGE INC.;**  
(ci-après l' « **Entrepreneur** »)

**ET :** **GARANTIE DE CONSTRUCTION  
RÉSIDENTIELLE (GCR);**  
(ci-après l'« **Administrateur** »)

**Dossier : CCAC (S18-032501-NP)**

---

**Décision**

---

Arbitre : Me Carole St-Jean

Pour la Bénéficiaire : Me Gérald Tremblay

Pour l'Entrepreneur : absent

Pour l'Administrateur : Me Pierre-Marc Boyer

  

Date de l'audition : 23 octobre 2018

Date de prise en délibéré : 23 octobre 2018

Date de la décision : 12 novembre 2018

**Identification complète des parties**

Bénéficiaire :  
Bianka Chenel  
1379, rue des Cèdres  
L'Assomption (Québec) J5W 5L1

Et son procureur :

Me Gérald Tremblay  
Duval Tremblay, Avocats  
275B, rue Paradis, bureau 201  
Repentigny (Québec) J6A 8H2

Entrepreneur:  
Les Habitations Entourage inc.  
Monsieur Francis Caron  
503, rue de Pons  
L'Assomption (Québec) J5W 0E6

Administrateur :  
Garantie de construction résidentielle (GCR)  
7171, rue Jean-Talon Est, bureau 200  
Anjou (Québec) H1M 3N2

Et son procureur :

Me Pierre-Marc Boyer  
7171, rue Jean-Talon Est, bureau 200  
Anjou (Québec) H1M 3N2



## **PRÉAMBULE**

1. Le présent arbitrage est tenu en vertu du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (B-1.1, r.8 )(ci-après le « Règlement »).

## **LA DÉCISION DE L'ADMINISTRATEUR**

2. Par décision rendue en date du 29 janvier 2018, l'administrateur a :
  - ACCUEILLI les points 1 à 15 de la réclamation de la bénéficiaire.
  - ORDONNÉ à l'entrepreneur de régler lesdits points dans les quarante-cinq (45) jours suivant la réception de la décision par courrier en ajoutant qu'il s'agit d'un délai de rigueur.
  - REJETÉ les points 16 à 19 de la réclamation de la bénéficiaire.
  - PRIS ACTE du désistement de la bénéficiaire à l'égard des points 20 à 22.
3. La décision a été transmise à la bénéficiaire par poste recommandée et reçue par elle en date du 31 janvier 2018 (Pièce A-9).
4. Une copie de courtoisie de la décision avait été préalablement transmise par l'administrateur à la bénéficiaire et à l'entrepreneur par courriel en date du 29 janvier 2018, soit le jour même du prononcé de la décision (Pièce A-10).
5. Il appert d'un courriel de la bénéficiaire transmis en date du 30 janvier 2018 (Pièce A-10) que cette dernière demande au conciliateur d'apporter certaines corrections à sa décision concernant les points 16, 19 et 22.
6. Dans un courriel en date du 2 février 2018 (Pièce A-10), le conciliateur Pitre fournira à la bénéficiaire quelques précisions additionnelles visant à clarifier sa position.
7. Suivront en février et mars 2018, plusieurs échanges de courriel entre la bénéficiaire et l'entrepreneur visant à planifier l'exécution des travaux ordonnés par la décision du conciliateur et à déterminer les disponibilités de la bénéficiaire à cette fin (Pièces A-11 et A-12).
8. Dans un courriel en date du 21 mars 2018, le conciliateur informait les parties (bénéficiaire et entrepreneur) que « le délai pour compléter les travaux est reporté au 13 avril » (Pièce A-13).
9. Dans un courriel transmis au conciliateur en date du 22 mars 2018, la bénéficiaire manifeste son désaccord face au report du délai (Pièce A-13).



10. Il appert des courriels en date des 22, 23 et 26 mars 2018 (Pièce A-14) que quelques tentatives additionnelles infructueuses ont été effectuées pour coordonner l'ensemble des travaux à compléter.
11. Parallèlement à ces échanges de courriel, la bénéficiaire s'informe auprès du conciliateur par courriel en date des 25 et 26 mars 2018 de la méthode corrective appropriée (Pièce A-15);
12. Au même moment, soit dans un courriel en date du 25 mars 2018, la bénéficiaire transmettait une demande d'arbitrage à l'organisme (Pièce A-16).

### **L'AUDIENCE PRÉLIMINAIRE PAR CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE**

13. Une audience préliminaire par conférence téléphonique a été tenue en date du 5 juillet 2018.
14. Lors de cette audience préliminaire, l'avocat de la bénéficiaire a précisé les points faisant l'objet du différend soumis à l'arbitrage, à savoir :
  1. La contestation du délai additionnel accordé par le conciliateur dans un courriel en date du 21 mars 2018;
  2. La contestation de la décision rendue par l'administrateur en date du 29 janvier 2018 incluant le rejet de la réclamation pour frais de retard de livraison;
  3. L'insatisfaction quant aux correctifs apportés.
15. L'avocat de l'administrateur a quant à lui annoncé son intention de soulever trois (3) objections préliminaires, à savoir :
  1. Absence de compétence du tribunal arbitral pour statuer sur la contestation du délai accordé par le conciliateur dans un courriel en date du 21 mars 2018 pour le motif que ce délai n'a pas fait l'objet d'une décision de l'administrateur;
  2. Absence de compétence du tribunal arbitral pour statuer sur la contestation de la décision rendue par l'administrateur en date du 29 janvier 2018 vu l'absence de demande d'arbitrage;
  3. Absence de compétence du tribunal arbitral pour statuer sur l'insatisfaction quant aux correctifs apportés vu l'absence de décision de l'administrateur rendue à ce sujet.
16. L'administrateur et la bénéficiaire ont soumis leur argumentation écrite respective dans le délai imparti par le Tribunal arbitral en prévision de la tenue de l'audience sur lesdites objections préliminaires fixée par conférence téléphonique en date du 23 octobre 2018.



## L'AUDIENCE SUR LES OBJECTIONS PRÉLIMINAIRES

### L'argumentation de l'administrateur

#### **Premier moyen**

17. L'administrateur soulève l'absence de compétence du Tribunal arbitral pour statuer sur la contestation du délai accordé par le conciliateur dans un courriel en date du 21 mars 2018.
18. L'administrateur soutient que la demande d'arbitrage soumise par la bénéficiaire ne porte que sur le délai supplémentaire accordé à l'entrepreneur pour compléter les travaux correctifs et que l'octroi de ce délai n'est pas une « décision » au sens du Règlement pouvant faire l'objet d'une demande d'arbitrage.
19. Il produit au soutien de son argumentation la décision rendue par l'arbitre André Dugas en date du 10 juin 2016 dans l'affaire 9250-4992 *Québec inc. c. Richard Brady et Jill Jeanotte et GCR*.

#### **Deuxième moyen**

20. L'administrateur soulève l'absence de compétence du Tribunal arbitral pour statuer sur la contestation de la décision rendue par l'administrateur en date du 29 janvier 2018 vu l'absence de demande d'arbitrage.
21. L'administrateur soutient que la demande d'arbitrage soumise par la bénéficiaire ne porte pas sur la décision de l'administrateur rendue en date du 29 janvier 2018 et que la première « demande » relative à cette décision a été soumise par l'avocat de la bénéficiaire lors de l'audience préliminaire tenue en date du 5 juillet 2018 soit plus de cinq (5) mois après le prononcé de la décision de l'administrateur.

#### **Troisième moyen**

22. L'administrateur soulève l'absence de compétence du Tribunal arbitral pour statuer sur l'insatisfaction de la bénéficiaire quant aux travaux correctifs effectués par l'entrepreneur vu l'absence de décision de l'administrateur rendue sur le sujet.
23. L'administrateur soutient que le recours en arbitrage est limité « aux différends portant sur une décision de l'administrateur concernant une réclamation ».
24. Il précise que le Tribunal arbitral est sans compétence pour statuer sur la conformité des travaux correctifs effectués par l'entrepreneur en l'absence d'une dénonciation préalable de la bénéficiaire à l'administrateur et en l'absence d'une décision rendue par l'administrateur sur cette réclamation.



## **L'argumentation de la bénéficiaire**

### **Quant au premier moyen**

25. La bénéficiaire soutient que le délai additionnel accordé par le conciliateur fait partie intégrante de la décision sur la réclamation de la bénéficiaire rendue en date du 29 janvier 2018.
26. Il s'agirait donc d'une modification à la décision du 29 janvier 2018 et cette décision modifiée tout comme la décision initiale est assujettie au recours en arbitrage.

### **Quant au deuxième moyen**

27. La bénéficiaire argumente que le délai d'exercice du recours en arbitrage n'est pas de rigueur.
28. Elle ajoute que les échanges entre la bénéficiaire et l'administrateur démontrent que la bénéficiaire était insatisfaite de la décision rendue par le conciliateur en date du 29 janvier 2018.

### **Quant au troisième moyen**

29. La bénéficiaire affirme que l'exécution des travaux correctifs a été ordonnée par décision du conciliateur et que l'insatisfaction de la bénéficiaire quant à l'exécution desdits travaux découle donc de cette décision.

## **L'argumentation de l'entrepreneur**

30. L'entrepreneur n'a pas soumis d'argumentation écrite.
31. À l'ouverture de la conférence téléphonique, les tentatives visant à le rejoindre à deux numéros de téléphone distincts n'ont pas porté fruit.
32. Le représentant de l'entrepreneur, monsieur Francis Caron, a finalement contacté la soussignée alors que l'audience par conférence téléphonique venait tout juste de se terminer.
33. Il a déclaré n'avoir aucune représentation à faire valoir.

## **Analyse et décision**

34. Quant au premier moyen soulevé par l'administrateur, le Tribunal arbitral est d'avis, pour les motifs ci-après exposés, que la prolongation de délai accordée par le conciliateur n'est pas une décision de l'administrateur donnant ouverture au recours en arbitrage prévu à l'article 19 du Règlement.



35. En effet, les dispositions de l'article 106 du Règlement édictent que :

*106. Tout différend portant sur une décision de l'administrateur concernant une réclamation ou le refus ou l'annulation de l'adhésion d'un entrepreneur relève de la compétence exclusive de l'arbitre désigné en vertu de la présente section.*

*Peut demander l'arbitrage, toute partie intéressée:*

*1° pour une réclamation, le bénéficiaire ou l'entrepreneur;*

*2° pour une adhésion, l'entrepreneur.*

*La demande d'arbitrage concernant l'annulation d'une adhésion d'un entrepreneur ne suspend pas l'exécution de la décision de l'administrateur sauf si l'arbitre en décide autrement.*

36. En d'autres termes, la compétence de l'arbitre désigné dans le cadre de la demande d'arbitrage ne s'applique qu'à l'égard de tout différend portant sur une décision de l'administrateur concernant une réclamation ou le refus ou l'annulation de l'adhésion d'un entrepreneur.

37. Les dispositions de l'article 66 du Règlement énumèrent la liste des renseignements que doit comporter la décision de l'administrateur portant sur une réclamation d'un bénéficiaire, à savoir :

- l'indication qu'il s'agit de la décision de l'administrateur;
- le nom du bénéficiaire et celui de l'entrepreneur;
- l'adresse du bâtiment concerné;
- la date de chaque inspection;
- la date de la décision;
- les recours;
- les délais de recours prévus par le règlement;
- les coordonnées des organismes d'arbitrage autorisés par la Régie de même que celles du ministère du Travail pour lui permettre d'obtenir la liste des médiateurs reconnus.

38. Or, le courriel du conciliateur en date du 21 mars 2018 (Pièce A-13) ne comporte absolument aucun des renseignements énumérés à l'article 66 et plus particulièrement aucune indication à l'effet qu'il s'agit d'une décision de l'administrateur.



39. Tout au contraire, il appert clairement que ce courriel du conciliateur vise uniquement à informer les parties que le délai pour compléter les travaux est reporté.
40. Ce courriel a donc été transmis aux parties à titre informatif et s'inscrit dans la suite logique des démarches administratives à être entreprises par l'administrateur dans le cadre de la procédure applicable à une réclamation tel qu'édicté à l'article 18 du Règlement, lequel article se lit comme suit :

*18. La procédure suivante s'applique à toute réclamation fondée sur la garantie prévue à l'article 10:*

*1° le bénéficiaire dénonce par écrit à l'entrepreneur le défaut de construction constaté et transmet une copie de cette dénonciation à l'administrateur en vue d'interrompre la prescription;*

*2° au moins 15 jours après l'expédition de la dénonciation, le bénéficiaire avise par écrit l'administrateur s'il est insatisfait de l'intervention de l'entrepreneur ou si celui-ci n'est pas intervenu; il doit verser à l'administrateur des frais de 100 \$ pour l'ouverture du dossier et ces frais ne lui sont remboursés que si la décision rendue lui est favorable, en tout ou en partie, ou que si une entente intervient entre les parties impliquées;*

*3° dans les 15 jours de la réception de l'avis prévu au paragraphe 2, l'administrateur demande à l'entrepreneur d'intervenir dans le dossier et de l'informer, dans les 15 jours qui suivent, des mesures qu'il entend prendre pour remédier à la situation dénoncée par le bénéficiaire;*

*4° dans les 15 jours qui suivent l'expiration du délai accordé à l'entrepreneur en vertu du paragraphe 3, l'administrateur doit procéder sur place à une inspection;*

*5° dans les 30 jours qui suivent l'inspection, l'administrateur doit produire un rapport écrit et détaillé constatant le règlement du dossier ou l'absence de règlement et en transmettre copie, par poste recommandée, aux parties impliquées. Si le délai de 30 jours ne peut pas être respecté pour des motifs raisonnables, l'administrateur doit en informer par écrit le bénéficiaire, l'entrepreneur et la Régie; l'administrateur doit également justifier le retard et annoncer quand la décision sera rendue. En l'absence de règlement, l'administrateur statue sur la demande de réclamation et ordonne, le cas échéant, à l'entrepreneur de rembourser au bénéficiaire le coût des réparations conservatoires nécessaires et urgentes et de parachever ou corriger les travaux dans le délai raisonnable qu'il indique, convenu avec le bénéficiaire;*





6° à défaut par l'entrepreneur de rembourser le bénéficiaire, de parachever ou de corriger les travaux et en l'absence de recours à la médiation ou de contestation en arbitrage de la décision de l'administrateur par l'une des parties, l'administrateur, dans les 15 jours qui suivent l'expiration du délai convenu avec le bénéficiaire en vertu du paragraphe 5, effectue le remboursement ou prend en charge le parachèvement ou les corrections, convient pour ce faire d'un délai avec le bénéficiaire et entreprend, le cas échéant, la préparation d'un devis correctif et d'un appel d'offres, choisit des entrepreneurs et surveille les travaux. Dans les 30 jours qui suivent l'expiration du délai convenu avec le bénéficiaire en vertu du paragraphe 5, l'administrateur doit communiquer par écrit au bénéficiaire l'échéancier prévu des différentes étapes à accomplir pour assurer l'exécution des travaux correctifs;

7° (paragraphe remplacé).

41. Ce courriel du conciliateur ne statue sur aucune réclamation fondée sur un défaut de construction.
42. Ce courriel est tout simplement la réponse du conciliateur au courriel de la bénéficiaire transmis la veille, soit en date du 20 mars 2018 (Pièce A-13), dans lequel cette dernière demande à connaître la date exacte de l'expiration du délai octroyé à l'entrepreneur pour compléter les travaux correctifs.
43. Il appert en effet des dispositions du paragraphe 6° de l'article 18 précité que la prochaine étape aurait consisté pour l'administrateur à prendre en charge les travaux correctifs.
44. À l'instar de la décision rendue par l'arbitre André Dugas dans l'affaire 9250-4992 *Québec inc. c. Richard Brady et Jill Jeanotte*, la soussignée conclut que ce courriel n'est qu'un suivi administratif visant à informer les parties que la prise en charge des travaux correctifs par l'administrateur est retardée.
45. Le Tribunal arbitral rejette les prétentions de la bénéficiaire à l'effet que le report du délai pour compléter les travaux constitue une modification à la décision du 29 janvier 2018 et en fait partie intégrante.
46. Il appert en effet que le report du délai résulte d'une situation de faits postérieure à la décision de l'administrateur du 29 janvier 2018.
47. Même à supposer que le report du délai ait pu constituer une décision donnant ouverture au recours en arbitrage, la demande d'arbitrage serait maintenant sans objet puisque la date du report est maintenant expirée depuis longue date.
48. Finalement, en supposant à nouveau que le report du délai ait pu constituer une décision donnant ouverture au recours en arbitrage, la bénéficiaire apparaît avoir



acquiescé audit délai, tel qu'il appert des courriels échangés avec le conciliateur en date des 28 mars, 15 avril et 16 avril 2018 (Pièce A-19).

49. Ce premier moyen d'irrecevabilité soulevé par l'administrateur sera donc accueilli.
50. Quant au deuxième moyen soulevé par l'administrateur, le Tribunal arbitral est d'avis que la demande d'arbitrage soumise par la bénéficiaire portait uniquement sur le report du délai d'exécution des travaux correctifs et aucunement sur la décision rendue en date du 29 janvier 2018.
51. La demande d'arbitrage de la bénéficiaire a été transmise à l'organisme par courriel en date du 25 mars 2018 à 19:57 heures (Pièce A-16).
52. Plusieurs éléments de ce courriel ont mené la soussignée à conclure que seul le report du délai a fait l'objet de la demande d'arbitrage.
53. D'abord, dans la section objet de son courriel, la bénéficiaire a indiqué ce qui suit : « Contestation décision délais prolongé ».
54. Dès la première ligne, la bénéficiaire indique en caractère gras et en souligné : « **Je désire contester la deuxième décision de M. Normand Pitre** ».
55. La bénéficiaire réfère à la décision de l'administrateur rendue en date du 29 janvier 2018 en ne reproduisant que les conclusions accueillant sa réclamation à l'égard des points 1 à 15 sans d'aucune manière reproduire les conclusions de cette décision ayant rejeté sa réclamation à l'égard des points 16 à 19.
56. La bénéficiaire expliquera par la suite, en quatre (4) paragraphes, les événements ayant fait suite à la décision du 29 janvier 2018.
57. Les trois (3) premiers paragraphes ne portent que sur les diverses disponibilités offertes à l'entrepreneur et le défaut de ce dernier de donner suite.
58. Quant au quatrième paragraphe, il reproduit textuellement le courriel du conciliateur en date du 21 mars 2018 dans lequel il informe, qu'en raison d'un problème de coordination entre les parties, il reporte le délai pour compléter les travaux.
59. Et suivra immédiatement après ces explications, l'affirmation en caractère gras que la bénéficiaire conteste cette décision et qu'il n'existe aucun problème de coordination entre les parties mais plutôt mauvaise foi de l'entrepreneur.
60. Elle réitère finalement à l'avant-dernier paragraphe qu'elle « désire porter plainte et contester la deuxième décision de M. Normand Pitre, rue (sic) (rendue) le 21 mars 2018 ».



61. En résumé, il appert clairement de ce courriel que le seul objet du désaccord de la bénéficiaire a trait à la prolongation du délai accordé à l'entrepreneur pour compléter les travaux et plus particulièrement l'affirmation du conciliateur à l'effet que la prolongation de ce délai est attribuable à un problème de coordination entre les parties.
62. La bénéficiaire avait d'ailleurs exprimé ce même désaccord quant à la prolongation du délai d'exécution des travaux correctifs dans son courriel transmis au conciliateur en date du 22 mars 2018 dans lequel elle s'insurge à l'encontre de l'affirmation selon laquelle ce report ait été rendu nécessaire en raison d'un problème de coordination entre les parties (Pièce A-13).
63. Il résulte de ce qui précède que la demande d'arbitrage de la bénéficiaire ne porte que sur la contestation du report du délai d'exécution des travaux correctifs.
64. Or, le Tribunal arbitral a déjà conclu plus haut qu'il est sans compétence pour statuer sur le report du délai d'exécution des travaux correctifs accordé par le conciliateur puisque ce report n'est pas une décision de l'administrateur donnant ouverture au recours en arbitrage.
65. Quant au troisième et dernier moyen soulevé par l'administrateur, considérant que le dossier de réclamation de la bénéficiaire a été suspendu suite au dépôt de la demande d'arbitrage et considérant que le dernier courriel de la bénéficiaire en date du 16 avril 2018 (Pièce A-19) indique le règlement de certains points, son insatisfaction à l'égard de certains autres points et finalement, le défaut d'intervention de l'entrepreneur à l'égard de quelques autres points, le Tribunal arbitral retourne le dossier à l'administrateur afin que ce dernier effectue un suivi approprié de la décision rendue en date du 29 janvier 2018 et de la dénonciation du 16 avril 2018.
66. Quant aux frais de l'arbitrage, vu les dispositions de l'article 116 du Règlement permettant à l'arbitre de faire appel à l'équité, ils seront partagés entre les Bénéficiaires pour un montant de 50 \$ et l'Administrateur pour le reliquat.

**POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ARBITRAL :**

**ACCUEILLE** les trois (3) moyens préliminaires soulevés par l'administrateur;

**REJETTE** la demande d'arbitrage soumise par la bénéficiaire en date du 25 mars 2018;



**RETOURNE** le dossier à l'administrateur afin que ce dernier effectue un suivi approprié de la décision rendue en date du 29 janvier 2018 et de la dénonciation du 16 avril 2018;

**DÉPARTAGE** les coûts de l'arbitrage comme suit :

**CONDAMNE** la bénéficiaire à payer à l'organisme d'arbitrage la somme de 50 \$ pour sa part des frais d'arbitrage;

**CONDAMNE** l'administrateur à payer à l'organisme d'arbitrage le reliquat des frais d'arbitrage.

Sainte-Agathe-des-Monts,  
Le 12 novembre 2018

  
\_\_\_\_\_  
**Me Carole St-Jean**  
Arbitre

