

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 du Québec (RBQ)
GROUPE D'ARBITRAGE – JUSTE DÉCISION (GAJD)

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC

ENTRE : **HABITATIONS LOUIS LEFEBVRE INC**
(ci-après « l'Entrepreneur »)

ET : **MME LYNE MARTEL**
(ci-après « la Bénéficiaire »)

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

N° dossier GCR : 102355-444

N° dossier GAJD : 20171006

N° dossier de l'arb. : GAJD-007

SENTENCE ARBITRALE

Arbitre : M. Claude Prud'Homme, ing., LL.M.

Pour l'Entrepreneur : M. Louis Lefebvre, Président

Pour la Bénéficiaire : M^{me} Lyne Martel
Bénéficiaire

Pour l'Administrateur : M^e Pierre-Marc Boyer (procureur)
M. Jocelyn Dubuc (inspecteur, conciliateur)

Date de l'audition : 24 Novembre 2017

Lieu de l'audition : Résidence des Bénéficiaires,
54 Rue Lemieux,
N° 301, Granby, Québec

Date de la décision arbitrale : 20 février 2018

HISTORIQUE / CHRONOLOGIE DU DOSSIER

Date	Détail des événements
09/02/15	Signature du "Contrat préliminaire" entre L. Martel & Habitations Louis Lefebvre
08/03/15	Signature du "Contrat de Garantie GCR" entre L. Martel & Habitations Louis Lefebvre
17/04/15	Signature du "Contrat préliminaire" - Annexe "C" entre L. Martel & Habitations Louis Lefebvre
17/04/15	Signature du "Contrat préliminaire" - Annexe "D" entre L. Martel & Habitations Louis Lefebvre
01/07/15	Date d'occupation <i>initiale</i> prévue indiquée au contrat de vente
09/09/15	Émission du formulaire "d'Inspection Pré-réception" + inspection de la résidence
15/11/15	Date convenue de la "Fin des travaux" → inscrite au formulaire "d'Inspection pré-réception"
15/08/16	± Date de la "Fin [réelle] des travaux correctifs" tel qu'énoncé par la <i>Bénéficiaire</i>

Processus d'arbitrage initié par la *Bénéficiaire* Martel.

26/02/17	Dénonciation par la <i>Bénéficiaire</i> de vices de construction à l'immeuble visé
537 jrs cal.	Délai en jours calendrier entre l'inspection pré-réception et la dénonciation. (env. 18 mois)
16/03/17	Réception par GCR de la réclamation de la <i>Bénéficiaire</i>
14/03/17	Lettre GCR (Administrateur) à Habitations Louis Lefebvre (Ent.) - Réclamation + avis réception lettre de Dénonciation de la <i>Bénéficiaire</i> .
29/03/17	Visite de l'Inspecteur / Conciliateur (J. Dubuc) de l'Administrateur.
08/05/17	Date d'émission de la " Décision " par l'Administrateur (40 points).
14/06/17	Réception par GAJD de la demande d'arbitrage déposée par la <i>Bénéficiaire</i> (3 Points contestés: 13, 16 & 19)
10/10/17	Visite du domicile de la <i>Bénéficiaire</i> par l'Arbitre et les parties
24/10/17	Date de l'appel conférence préparatoire à l'arbitrage
24/11/17	Date de l'arbitrage du présent dossier

VALEUR MAXIMALE DE LA RÉCLAMATION : Moins de 7,000 \$

LE LITIGE / INTRODUCTION

- [1] L'inspection de *Pré-Réception* de la résidence de la *Bénéficiaire* a eu lieu le 9 septembre 2015 et l'immeuble en question est de type Condominium / Partie privative de la *Bénéficiaire* requérante.
- [2] Le 26 février 2017, la *Bénéficiaire* déposait une Dénonciation concernant la *Décision* de l'*Administrateur*. Pour cet arbitrage, la visite des lieux par l'inspecteur de l'*Administrateur* a eu lieu le 13 avril 2017. La *Décision* a été rendue par l'*Administrateur* le 8 mai 2017 (dossier GCR 102355-44 [1036-45]).
- [3] Ce présent litige vise à la contestation par la *Bénéficiaire* d'une partie de cette « *Décision* de l'*Administrateur* », (la « **Décision** ») qui portait initialement sur 40 points. La *Bénéficiaire* fait appel de trois (3) points auxquels l'*Administrateur* a tranché en faveur de l'*Entrepreneur* lors de l'émission de sa *Décision*, soit les Points 13, 16 et 19 (« **Point** ») ;
 - Point n° 13 : Planchers de bois abimés ;
 - Point n° 16 : Évier de cuisine égratigné ;
 - Point n° 19 : Hauteur des comptoirs de cuisine
- [4] Lors de l'arbitrage, les parties ont reconnu les qualifications et le titre d'expert de l'inspecteur-conciliateur M. Jocelyn Dubuc pour l'*Administrateur*.
- [5] Les parties, lors de l'audience au mérite, n'ont émis aucun motif de récusation de l'arbitre et ne se sont pas objectées à son immunité ainsi qu'à son incontestabilité. Les parties ont témoigné sous serment.

LES PIÈCES

[6] Les Pièces produites par la *Bénéficiaire* sont les suivantes :

B-01 : En Liasse : Extraits de divers échanges courriels, textos entre la *Bénéficiaire* et des représentants de l'Entrepreneur (et quelques échanges également avec la Designer cuisiniste du sous-traitant fournisseur Armoires Cuisines Action). Ces échanges sont une copie épurée de la Pièce B-03 ;

B-02 : En Liasse, Courriels / échanges textos impliquant d'une part la *Bénéficiaire* Martel et d'autre part, soit des représentants de l'*Entrepreneur*, soit divers sous-traitants et fournisseurs de ce dernier. Ces échanges ont été transmis par la *Bénéficiaire* Martel aux parties au dossier (incluant l'*Arbitre*), en date du 18 juillet 2017 ;

i) Page de transmission par courriel des Pièces suivantes

B-02.1. Copie d'échanges par texto avec Steve Marion (Représentant de l'*Entrepreneur*). Suivi des travaux APRÈS INSPECTION / LIVRAISON. Dates des échanges : 21 septembre 2015 à 13 avril 2016.

B-02.2. Copie d'échanges de courriels avec Mme Marie-Pier Charron, Designer / Cuisiniste pour le sous-traitant / fournisseur *Armoires Cuisines Action*. – En référence avec les armoires de cuisine. Échanges AVANT INSPECTION / LIVRAISON. Dates : 17 avril 2015 à 18 avril 2015.

B-02.3. Copie d'échanges de courriels avec M. Alexandre Bouchard, représentant de l'*Entrepreneur* (Directeur de développement des affaires – Projets Lefebvre). – en référence avec le suivi et la planification de travaux APRÈS INSPECTION / LIVRAISON. Date : 9 août 2016.

B-02.4. Échange de courriels avec M. Alexandre Bouchard, représentant de L'*Entrepreneur*. Suivi des travaux APRÈS INSPECTION / LIVRAISON. Date : 12 août 2016.

B-02.5. Échange de courriels avec M. Alexandre Bouchard, représentant de L'*Entrepreneur*. Suivi des travaux APRÈS INSPECTION / LIVRAISON. Dates : 5 août 2016 à 7 août 2016.

B-02.6. Échanges de textos avec M. Alexandre Bouchard, représentant de L'*Entrepreneur*. Suivi des travaux AVANT et APRÈS INSPECTION / LIVRAISON. Dates : 9 février 2015 à 9 janvier 2017.

B-02.7. Résumé d'une conversation entre la *Bénéficiaire* Martel et MM. Steve Marion et Alexandre Bouchard. Suivi des travaux APRÈS INSPECTION / LIVRAISON. Date : 1^{er} avril 2016.

B-02.7 Complément : À la demande de l'*Arbitre*, la *Bénéficiaire* Martel a fait parvenir aux parties le 22 janvier 2018, une retranscription (Verbatim) de la conversation tenue avec MM. Marion et Bouchard le 1^{er} avril 2016. Une copie numérique de cet entretien enregistré a aussi été transmis par la même occasion.

B-02.8. Échange de courriels entre la *Bénéficiaire* Martel et Construction Louis Lefebvre (*Entrepreneur*), ainsi que M. Alexandre Bouchard, représentant de l'*Entrepreneur*. Suivi des travaux APRÈS INSPECTION / LIVRAISON. Dates : 16 août 2016 à 20 août 2016.

B-03 : Transmission par courriel d'une série d'échanges entre la *Bénéficiaire* et des représentants de l'*Entrepreneur* (et quelques échanges également avec la Designer cuisiniste du sous-traitant fournisseur Cuisines Action). Ces échanges sont une copie NON épurée de la Pièce B-01. Le présent document a été transmis par courriel le 13 novembre 2014 et débute avec un courriel transmis par Mme Nicole Lefebvre d'Habitations Louis Lefebvre. L'Arbitre a demandé à la *Bénéficiaire* d'avoir une version épurée et ciblée des informations pertinentes. Cette Pièce n'a donc pas été traitée par l'Arbitre. REMPLACÉE par la Pièce B-01.

[7] Les Pièces produites par l'*Entrepreneur* sont les suivantes :

Aucune Pièce n'a été soumise par l'*Entrepreneur*

[8] Les Pièces produites par l'*Administrateur* sont les suivantes (toutes tirées du « *Cahier des pièces de l'Administrateur* », document transmis aux parties en date du 10 juillet 2017) :

A-1 : Document contractuel : Contrat préliminaire et ses annexes C et D signés par la *Bénéficiaire* et l'*Entrepreneur* les 9 février et 17 avril 2015 et reçus par l'*Administrateur* les 15 juillet, 27 août et 3 novembre 2015 ;

A-2 : Document contractuel : Contrat de garantie signé par la *Bénéficiaire* et l'*Entrepreneur* le 15 juillet 2015 ;

A-3 : Document contractuel : Formulaire d'inspection pré-réception signé par la *Bénéficiaire* et l'*Entrepreneur* le 9 septembre 2015 ;

A-4 : Document contractuel : Acte de vente daté du 6 novembre 2015 ;

A-5 : Dénonciation et réclamation : Formulaire de réclamation signé par la *Bénéficiaire* le 26 février 2017 ;

A-6 : Dénonciation et réclamation : En liasse : Le courriel de l'avis de 15 jours transmis par l'*Administrateur* à l'*Entrepreneur* auquel est jointe la dénonciation et son document joint, ainsi que l'avis de remise par courriel à l'*Entrepreneur*, datés du 14 mars 2017 ;

A-07 : Correspondances : Chaîne de courriels entre la *Bénéficiaire*, l'*Administrateur* et l'*Entrepreneur*, et datés du 14 mars 2017 et du 8 mai 2017 (2) ;

A-08 : Correspondances : Chaîne de courriels entre la *Bénéficiaire*, la Designer / cuisiniste d'Armoires Cuisines Action, l'*Entrepreneur*, et l'*Administrateur*, datés du 17, 18 avril 2015 (3), 6 août 2016 et 13 avril 2017 ;

A-09 : Correspondances : Chaîne de courriels entre la *Bénéficiaire*, l'*Entrepreneur*, et l'*Administrateur* datés du 14 mars 2017, du 8(2), 9(2), 11(2), 14(3) et 15 mai 2017 ;

A-10 : Correspondances : Chaîne de courriels entre l'*Entrepreneur*, la *Bénéficiaire* et l'*Administrateur*, datés du 2, 11, 13 (2) et 15 mai 2017 ;

A-11 : Correspondances : Chaîne de courriels entre la *Bénéficiaire* et l'*Administrateur*, datés entre le 27 et le 29 mai 2017 ;

- A-12 : Autre documents pertinents : L'état des renseignements d'une personne morale au registre des entreprises d'Habitations Louis Lefebvre inc. en date du 6 juillet 2017 ;
- A-13 : Décision : En liasse, la *Décision* de l'*Administrateur* datée du 8 mai 2017 et l'accusé réception de Poste Canada des *Bénéficiaires* daté du 9 mai 2017 ;
- A-14 : Décision : En liasse, le courriel de la notification de l'organisme d'arbitrage daté du 21 juin 2017, auquel sont joints l'accusé réception et avis de demande d'arbitrage de l'organisme d'arbitrage et le formulaire de demande d'arbitrage de la *Bénéficiaire*, la décision de l'*Administrateur* déjà décrite en A-13 et la désignation de l'arbitre ;
- A-15 : Décision : Curriculum vitae de Monsieur Jocelyn Dubuc, inspecteur / conciliateur.

VISITE DES LIEUX ET CONFÉRENCE PRÉPARATOIRE

- [9] Le tribunal d'arbitrage a effectué une visite de la résidence de la *Bénéficiaire* en présence de toutes les parties impliquées le 10 octobre 2017
- [10] Préalablement à l'arbitrage, l'Arbitre a initié une téléconférence impliquant les parties au dossier. Cette téléconférence a eu lieu le 24 octobre 2017. Le Procès-Verbal de cette téléconférence et la convocation à l'arbitrage ont été transmis par courriel aux parties à l'intérieur des délais prescrits.

FAITS ET TÉMOIGNAGES

Point n° 13 : PLANCHERS DE BOIS ABÎMÉS (selon la numérotation de la *Décision* de GCR)

Exposé et Preuve de la *Bénéficiaire*

- [11] Une portion de la problématique a d'abord été vue et notée par la *Bénéficiaire* Martel au moment de l'inspection pré-réception du 9 septembre 2015. Plusieurs des bris relevés lors de cette inspection ont déjà été réparés.
- [12] Cependant, certains de bris sont survenus APRÈS la date de l'inspection pré-réception du 9 septembre 2015, Le constat de cette problématique a été fait vers le 9 novembre 2015. La *Bénéficiaire* est certaine que ces bris sont survenus post réception, citant en exemple les bris survenus lors du changement d'une moulure de bois de transition (initialement trop courte) qui a engendré de nouveaux bris. L'ensemble des bris faisant l'objet de ce Point n° 16 sont survenus suite a des travaux correctifs. Ces travaux ont été effectués jusqu'en août 2016.
- [13] Mme Martel mentionne qu'il y a eu des engagements fermes des représentants de l'*Entrepreneur* (MM. Alexandre Bouchard et Steve Marion) à l'effet que le plancher serait réparé et ce jusqu'en août 2016.

Exposé et Preuve de l'*Entrepreneur*.

- [14] L'*Entrepreneur* mentionne que son fournisseur de plancher est venu faire des réparations à trois (3) ou quatre (4) reprises. Aux dires de M. Lefebvre, à son avis et à celui de son sous-traitant, le plancher, tel que son état le montre aujourd'hui, est « correct ».

Exposé et preuve de l'Administrateur.

[15] Les représentants de l'*Administrateur* expliquent que le motif de rejet initial était basé uniquement sur un délai de dénonciation déraisonnable. L'inspecteur Bolduc mentionne ne pas avoir été mis au fait des divers travaux correctifs suivant l'inspection pré-réception du 9 septembre 2015. Il avoue donc ne pas avoir considéré ces faits lors de la rédaction du Point 13 de sa *Décision*. S'il avait été mis au courant de ce fait, sa décision en relation avec le Point 13 aurait probablement été différente.

[16] M. Dubuc réfère à l'Art. 19.1, 2^{ième} paragraphe du Règlement sur le Plan des Garanties il est mentionné :

« Le non-respect d'un délai [ici en l'occurrence le délai de dénonciation de la Bénéficiaire suite à une situation imputable à l'Administrateur – N.D.L.R] ne peut non plus être opposé au bénéficiaire, lorsque les circonstances permettent d'établir que le bénéficiaire a été amené à outrepasser ce délai suite aux représentations de l'entrepreneur ou de l'administrateur ».

[17] Compte tenu de ce qui précède, le délai de dénonciation à l'*Administrateur* ne peut plus être considéré comme déraisonnable, car il a été fait dans les 6 mois des événements ci-haut référés. Considérant ces nouveaux faits, l'*Administrateur* considère donc maintenant l'état actuel du plancher comme une malfaçon apparente et changerait sa décision à la faveur de la *Bénéficiaire*.

Point n° 16 : ÉVIER DE CUISINE ÉGRATIGNÉ (selon la numérotation de la *Décision* de GCR)**Exposé et Preuve de la Bénéficiaire**

[18] La position de la *Bénéficiaire* Mme Martel est à l'effet que la problématique résulte de travaux de corrections des déficiences qui ont été effectués après la réception du 9 septembre 2015. Le constat de la problématique, lui est survenu avant avril 2016, possiblement vers ou aux alentours du 24 janvier 2016.

[19] La *Bénéficiaire* allègue pour ce Point 16, qu'il y aurait engagement ferme des représentants de l'*Entrepreneur* à corriger cette malfaçon. Plusieurs échanges le prouveraient d'ailleurs. Dans les échanges de courriel (Pièce B-01), on peut notamment lire que dans celui du 6 août 2016, M. Bouchard, lors d'un échange à propos notamment des éviers mentionne : « *on s'en occupe...* ». M. Bouchard demande même à Mme Martel de prendre une photo de l'évier de cuisine. Pour Mme Martel, ces échanges peuvent s'interpréter comme un engagement ferme de l'*Entrepreneur* de remédier à la question de l'évier. L'échange (verbal) d'avril 2016 ne laissait aucune place à l'interprétation selon Mme Martel [Référence Pièce B-02.7 et son complément]. Elle s'est fait dire (par M. Bouchard) « *on s'occupe de tout...* ». Mme Martel mentionne même que verbalement, M. Bouchard l'aurait informée qu'un nouvel évier était en commande. C'est en ce 1^{er} avril 2016 qu'il y aurait eu un engagement ferme de l'*Entrepreneur* à corriger la situation.

Exposé et Preuve de l'Entrepreneur.

[20] M. Lefebvre rappelle que la prise de possession a eu lieu en novembre 2015. L'*Entrepreneur* précise qu'il n'y a eu aucune preuve déposée par la *Bénéficiaire* quant à quelque part de responsabilité de sa firme ou d'un sous-traitant fournisseur. Il n'est pas au courant de quelque engagement fait par l'un de ses représentant auprès de Mme Martel.

Exposé et preuve de l'Administrateur.

[21] M. Dubuc explique les motifs de rejet de sa *Décision* du Point 16, pour la raison qu'il est impossible d'identifier la ou les personnes ayant causé les égratignures. M. Dubuc précise qu'il n'y a aucune preuve à l'effet que la problématique de l'évier ait été causée à la suite de certains travaux correctifs effectués par l'*Entrepreneur* ou l'un de ses sous-traitants. M. Bolduc de conclure que faute de preuve d'un engagement formel de l'*Entrepreneur* à effectuer quelque correction que ce soit à l'évier, sa décision est définitivement maintenue, soit le rejet de la demande de la *Bénéficiaire*. Mathématiquement parlant, il y a beaucoup plus d'occurrences (de chances) que ce soit suite à l'usage de l'évier par la *Bénéficiaire* que ce dernier ait été endommagé, plutôt qu'à la suite de travaux correctifs effectués par l'*Entrepreneur* ou l'un de ses sous-traitants.

Point n° 19 : HAUTEUR DES COMPTOIRS DE CUISINE (selon la numérotation de la Décision de GCR)**Exposé et Preuve de la Bénéficiaire**

[22] La *Bénéficiaire* mentionne avoir respecté la date limite du 18 avril 2015 pour transmettre les informations pertinentes des électroménagers à la Cuisiniste d'Armoires Cuisines Action, date fixée par l'*Entrepreneur*, et ce, afin que ces dimensions soient considérées dans la fabrication des comptoirs de cuisine. (Réf. Pièce B-01).

[23] Le constat de la problématique n'a été noté que le 4 février 2016, lors de l'installation d'une pièce initialement manquante (baguette de fond). Ce n'est qu'à ce moment qu'il a pu être constaté que la hauteur du comptoir ne correspondait pas à la hauteur de la cuisinière, cette dernière étant « plus haute » d'environ ½ pouce par rapport à la hauteur du dessus du comptoir fini.

[24] La présente problématique a été discutée à maintes reprises avec l'*Entrepreneur*, et ce, jusqu'en août 2016, laissant croire à la *Bénéficiaire* que cet item serait réglé. Au cours des divers échanges avec M. Bouchard (représentant de l'*Entrepreneur*), plusieurs discussions quant à la meilleure solution potentielle ont été envisagées. Il y a même eu une intervention d'un représentant de l'*Entrepreneur* pour tenter de solutionner la problématique en essayant d'ajuster les pattes de la cuisinière, mais sans succès. En août 2016, M. Lefebvre reprend les dossiers non complétés de MM Bouchard et Marion. Chose certaine, jamais les représentants de l'*Entrepreneur* ne lui ont laissé entendre que cette partie des problèmes soulevés ne serait pas couverte / ou réparée et ce tant que M. Lefebvre n'était pas au dossier.

[25] L'*Arbitre* demande à la *Bénéficiaire* si on peut lire quelque part à l'Annexe « D » du contrat de vente de maison que la hauteur du comptoir doit être exactement celle de sa nouvelle cuisinière dont les spécifications seront ultérieurement données ? Mme Martel répond que non, il n'y a pas de libellé spécifiant explicitement cette exigence.

Exposé et Preuve de l'Entrepreneur.

[26] M. Lefebvre mentionne ne pas être au courant de quelque engagement d'un de ses représentants auprès de Mme Martel.

Exposé et preuve de l'Administrateur.

- [27] M. Dubuc précise les motifs de sa *Décision* en référence avec le Point 19 relatif à la hauteur des comptoirs de cuisine. M. Dubuc mentionne que de manière générale pour les projets de construction neuves, à moins d'une indication spéciale au contrat de vente ou à une de ses annexes, l'exécution des travaux d'armoires de cuisine est toujours produite en mode « standard ». Et la hauteur des comptoirs représente l'un de ces standards. M. Dubuc mentionne avoir mesuré la hauteur des comptoirs, et que celle-ci est parfaitement standard et répond aux normes : hauteur mesurée de 902 mm / 35 ½ po (Référence : Pièce A-13).
- [28] M. Dubuc précise qu'il a rejeté ce Point 19 de la demande de la *Bénéficiaire*, car la construction ne présentait pas de malfaçon. De plus, M. Dubuc fait remarquer que la *Dénonciation* à l'*Administrateur* n'a été faite qu'en février 2017, soit environ 1 an après sa constatation. M. Dubuc précise qu'une *Dénonciation* dans un délai d'un an après la découverte d'une problématique, est un délai déraisonnable. Il n'y a pas de contravention avec les *Règles de l'Art* en référence avec l'exécution des comptoirs de cuisine. De plus, la *Dénonciation* de la *Bénéficiaire* auprès de l'*Administrateur* a été faite dans un délai déraisonnable.

ANALYSE

Point n° 13 : PLANCHERS DE BOIS ABÎMÉS

I. Demande de rejet en raison du délai de *Dénonciation*

- [29] On peut noter à la lecture de la *Décision* de l'*Administrateur* (Point 13 – PLANCHERS DE BOIS ABÎMÉS, Pièce A-13), que c'est une question de *Dénonciation tardive* auprès de l'*Administrateur* qui est l'unique raison du rejet invoquée par l'inspecteur Dubuc.
- [30] Comme des travaux correctifs sont survenus à diverses périodes et selon les dires de la *Bénéficiaire*, jusqu'en août 2016, l'inspecteur Dubuc conclue que les travaux correctifs effectués jusqu'en août 2016, ainsi que les engagements clairs de l'*Entrepreneur* de corriger les problématiques du plancher, font maintenant en sorte que le délai de *Dénonciation* auprès de l'*Administrateur* n'était plus déraisonnable. Ce dernier étant de l'ordre du 6 mois suivant la connaissance de la problématique. L'inspecteur Dubuc a mentionné avoir aussi tenu compte du 2^{ième} paragraphe de l'Article 19.1 du Règlement, pour ne pas pénaliser indûment la *Bénéficiaire* en regard avec les délais de *Dénonciation* en raison des engagements répétés de l'*Entrepreneur* de réparer les problématiques de plancher.
- [31] En complément avec les conclusions de M. Dubuc, de par mes propres observations, on peut lire dans un courriel transmis par M. Bouchard à la *Bénéficiaire* en date du 12 août 2016 les propos suivants : « *Pour votre plancher, **c'est Habitations Louis Lefebvre inc. qui prendra en charge les réparations à ses frais*** » (caractères italiques, gras et soulignés rajoutés par moi). [Réf. 2^{ième} paragraphe du courriel du 12 août 2016, 4^{ième} page de la Pièce B-01].
- [32] Vu la nature même de la problématique, j'ai cependant regardé cette dernière sous un angle un peu différent. Bien qu'il y ait eu certaines égratignures relevées lors de l'inspection pré-réception de septembre 2015, la *Bénéficiaire* Martel indique que plusieurs des marques du plancher sont survenues après ladite réception.

- [33] Elle mentionne notamment, des marques laissées tout le long d'une moulure / baguette de transition qui a été changée post réception par l'*Entrepreneur*. Elle explique que la baguette / moulure initialement installée était « trop courte » occasionnant ainsi un joint dans ladite baguette. Mme Martel mentionne avoir constatée que la baguette avait été remplacée, mais que tout au long de l'emplacement de la baguette, il y avait des marques « renfoncées ». Elle présume que ces marques ont été laissées suite à des travaux correctifs.
- [34] Quoi qu'il en soit, le fait que quelques-unes des malfaçons aient été produites post réception (entre le 9 septembre 2015 et août 2016), et que c'est dans le but de corriger une malfaçon (baguette trop courte) qu'une partie de cette problématique existe aujourd'hui, j'estime alors que c'est en vertu de l'Article 10 alinéa 7 que doit s'apprécier ce Point 13 des PLANCHERS DE BOIS ABÎMÉS plutôt qu'en vertu de l'Article 10 alinéa 2 du règlement.
- [35] Dans le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs – Loi sur le bâtiment (chapitre B-1.1 r.8, en date du 1^{er} mars 2017) on peut de fait visualiser la différence entre le libellé à l'Article 10 alinéa 2 et celui de l'Article 10 alinéa 7 :

10. *La garantie d'un plan dans le cas de manquement de l'entrepreneur à ses obligations légales ou contractuelles après la réception du bâtiment doit couvrir:*

2° *la réparation des vices et malfaçons apparents visés à l'article 2111 du Code civil et dénoncés, par écrit, au moment de la réception ou, tant que le bénéficiaire n'a pas emménagé, dans les 3 jours qui suivent la réception. Pour la mise en œuvre de la garantie de réparation des vices et malfaçons apparents du bâtiment, le bénéficiaire transmet par écrit sa réclamation à l'entrepreneur et en transmet copie à l'administrateur dans un délai raisonnable suivant la date de fin des travaux convenue lors de l'inspection pré-réception;*

7° *la remise en état du bâtiment et la réparation des dommages matériels causés par des travaux correctifs; N.B. Les soulignements et caractères gras ont été rajoutés par moi.*

- [36] De cet Article 10 alinéa 7, on peut alors constater qu'il n'est ni question de délai de constatation, ni délai de *Dénonciation*, ni même d'obligation de *Dénonciation*, et ce, ni à l'*Entrepreneur*, ni à l'*Administrateur* pour que la Garantie puisse s'appliquer.
- [37] En résumé, même si ce n'est pas sur les mêmes bases, *le tribunal d'arbitrage* en arrive à la même conclusion, soit qu'on ne peut rejeter la demande de la *Bénéficiaire* pour une question de délai de dénonciation.

II. Analyse sur le fond

- [38] L'*Administrateur*, en référence avec de nouveaux faits qui n'avaient pas été considérés lors de l'émission de la *Décision* (8 mai 2017), a changé sa décision en référence avec le Point 13 – PLANCHERS DE BOIS AMÎMÉS, accordant maintenant ce Point à la *Bénéficiaire*
- [39] Le Tribunal d'Arbitrage est lui aussi en accord avec cette conclusion et sur la base de ce qui précède accorde le Point 13 de la demande de la *Bénéficiaire*.

Point n° 16 : ÉVIER DE CUISINE ÉGRATIGNÉ

I. Analyse de la problématique sous l'imputabilité des bris allégués

- [40] Le motif de rejet de ce Point 16 – ÉVIER DE CUISINE ÉGRATIGNÉ tel qu'évoqué par l'inspecteur de l'*Administrateur*, est basé principalement sur un seul aspect (si l'on met de côté la dénonciation tardive de la *Bénéficiaire*): il est selon lui, impossible de déterminer avec certitude qui est imputable pour les égratignures du fond l'évier de cuisine.
- [41] Ne sont pas contestés ni la présence des égratignures, ni les diverses discussions tenues avec les deux (2) représentants de l'*Entrepreneur*. Personne non plus ne conteste le fait que ces égratignures soient survenues post inspection pré-réception du 9 septembre 2015.
- [42] La *Bénéficiaire* soutient que les bris post inspection à l'évier sont attribuables à des travaux correctifs effectués par l'*Entrepreneur* ou l'un de ses sous-traitants. Par contre, elle mentionne ne pas connaître la date précise où lesdites égratignures seraient survenues, ni après quel type de travaux a eu lieu ladite problématique.
- [43] Le Tribunal d'arbitrage en vient donc à la conclusion qu'il est difficile dans les circonstances de déterminer laquelle des parties (la *Bénéficiaire* et / ou l'*Entrepreneur*) serait tributaire de la présente problématique. Aucune preuve n'a été fournie par quelque partie que ce soit en regard à cet aspect de la responsabilité des égratignures.

II. Analyse de la problématique sous l'aspect d'engagements potentiels à corriger la problématique

- [44] Vu l'impossibilité de trancher le débat par quelque imputabilité démontrée de par les Pièces soumises et les témoignages reçus, j'ai décidé de m'en remettre aux engagements potentiels d'un des représentants de l'*Entrepreneur*, et ainsi d'assimiler tout potentiel engagement à corriger / remplacer l'évier, comme une reconnaissance « théorique » de la responsabilité de la problématique ou à tout le moins, d'un engagement ferme à faire les réparations (ou changer) ledit évier.
- [45] Dans les divers documents consultés, notamment dans la pièce B-02.7 et son complément, on constate que la problématique était connue du représentant de l'*Entrepreneur* (M. Marion) et que cet item a fait l'objet de quelques discussions entre la *Bénéficiaire* et M. Marion, (Pièce B-02.7 et son complément, au moins une autre conversation avant la date du 1^{er} avril 2016). Cet item faisait notamment partie d'une « liste » de travaux à réaliser / compléter / corriger que tenait M. Marion.
- [46] M. Bouchard (représentant de l'*Entrepreneur*) a requis de la *Bénéficiaire* de lui envoyer une photo dudit évier (16 novembre 2016, Pièce B-02.6). Deux autres relances de la *Bénéficiaire* ont été fait auprès de M. Bouchard et / ou M. Lefebvre par Mme Martel au sujet dudit évier: (Pièce B-02.5 en date du 6 août 2016 et Pièce B-0, 3 mars 2017).
- [47] Dans tous ces échanges consultés, il est évident que les représentants de l'*Entrepreneur* sont manifestement au courant de la problématique. Ils s'informent, accusent réception, discutent de la problématique, mais nulle part, il n'est mention de quelconque engagement ni à réparer, ni à changer, ni même ne reconnaissent que la déficience est de la responsabilité d'Habitations Louis Lefebvre ou de l'un de ses fournisseurs / sous-traitants.

[48] L'information la plus pertinente et la plus complète mise à ma disposition en référence avec ce Point 16 de l'évier de cuisine abimé, se retrouve dans le complément d'information / Verbatim de la Pièce B-02.7 transmise par la *Bénéficiaire* :

SM : ... Changer ou réparer, s'il y a une remise à neuf, ... Garantie...

LM : Ah oui l'évier, je te l'avais montré l'autre fois.

SM : Oui, tu me l'avais montré. Puis ça, il ne m'est pas revenu avec ça. Je lui en ai reparlé il y a à peu près [sic], quand tu m'as remis ce document-là, je lui avais justement donné la cédule, puis je lui ai reparlé de l'évier, qu'est-ce qu'on faisait avec ça?

LM : Parce que je pense que c'était écrit aussi...

SM : Oui c'est ça, qui me l'avait écrit, dans celui-là ou dans celui-là, mais je le savais, j'ai le souvenir, et puis j'avais déjà envoyé quelque chose là-dessus.

LM : Tu sais, c'est juste parce que je ne voudrais pas éventuellement me faire dire : « oui mais là, ça fait longtemps que tu es dedans, c'est peut-être toi... »

[49] Ici encore, ni engagement clair et précis, ni même de reconnaissance de quelque sorte de la part de M. Marion. Le statut de cette problématique est clairement « *pendant* ».

[50] De fait, les autres mentions « générales » rapportées par la *Bénéficiaire* (et lues dans les Pièces soumises) à l'effet qu'elle aurait eu la promesse de MM Marion et Bouchard que tous les problèmes seraient résolus ne peuvent définitivement pas s'appliquer au cas spécifique de l'évier de cuisine. Des commentaires tels que: - « ... *je veux qu'on regarde physiquement tout ce qui ne te plait pas vraiment. Je veux prendre des notes, puis on va régler tout ça* » [Pièce B-02.7], ou - « ...*je voulais qu'on regarde tout le document, qu'on jase de nos affaires, pas d'accord. C'est important qu'on les règle.* » [Pièce B-02.7], s'appliquent très certainement à d'autres « autres » déficiences des listes. De fait, M. Marion mentionne clairement que la position d'Habitations Louis Lefebvre en référence à ce Point 16 est encore *pendante*.

[51] Il est impossible d'inclure le traitement dudit bris de l'évier dans les commentaires généraux mentionnés par les représentants de l'*Entrepreneur*. Je n'ai donc pas aucun élément « prépondérant » pour me permettre de renverser la *Décision* de l'*Administrateur* en référence avec ledit évier abimé.

[52] Je ne peux tenir compte du commentaire de Mme Martel à l'effet qu'un nouvel évier aurait été mis en commande pour remplacer le sien, car aucune preuve n'a été fournie à cet effet et M. Lefebvre mentionne ne pas avoir été mis au courant d'une telle commande. Dans les circonstances actuelles, il est superflu d'aborder la question de la dénonciation tardive, car il a été impossible de prouver que la déficience / la malfaçon ait été causé par l'*Entrepreneur*. Dans les circonstances, étant donné l'absence de preuve concluant à la responsabilité de l'*Entrepreneur*, je rejette donc la demande de la *Bénéficiaire* concernant le Point n° 16 du présent arbitrage en référence avec les ÉGRATIGNURES DE L'ÉVIER DE CUISINE.

Point n° 19 : HAUTEUR DES COMPTOIRS DE CUISINE (selon la numérotation de la Décision de GCR)

I. Résumé des arguments des parties

[53] D'une part il y a la *Bénéficiaire* est convaincue que d'avoir fournie les spécifications physiques de ses futurs électro-ménagers aurait dû assurer que la fabrication des éléments d'ébénisterie rencontrerait toutes les dimensions desdits appareils incluant la hauteur des

comptoirs. La *Bénéficiaire* est aussi d'avis qu'il y aurait eu engagement des représentants de l'*Entrepreneur* à régler à sa satisfaction tous les éléments des listes de correction. Jamais il ne lui aurait été mentionné que cette demande de correction n'était pas recevable, ni couverte par la garantie, ni même qu'il n'y avait même pas de déficience.

- [54] Du côté de l'*Entrepreneur*, on mentionne ne pas avoir été mis au courant de la problématique particulière à la hauteur des comptoirs de manière contemporaine avant août 2016. M. Lefebvre émet l'opinion que la demande serait selon lui, hors délais.
- [55] Du côté de l'*Administrateur*, on fait tout d'abord ressortir qu'il n'y a aucune malfaçon ou contravention aux règles de l'art qui peuvent être constatées relativement au comptoir. La dénonciation auprès de l'*Administrateur* aura tout de même pris plus d'une année entre la constatation par la *Bénéficiaire* et la dénonciation. L'*Administrateur* considère qu'en l'absence de malfaçon et qu'en raison d'une dénonciation faite en dehors des délais raisonnables, la *Décision* initiale est pleinement justifiée.

II. Appréciation de la preuve

- [56] Justement pour ce Point 19 de la demande de la *Bénéficiaire* Martel, il n'y a pour ainsi dire pas de preuve à analyser. La seule preuve factuelle du dossier, est celle présentée par M. Dubuc, inspecteur – conciliateur pour l'*Administrateur* à l'effet que cette portion des armoires de cuisine ne représente AUCUNE MALFAÇON et que de plus, la hauteur actuelle du comptoir respecte les codes et normes en vigueur.
- [57] Pour ce Point 19 relatif à la hauteur des comptoirs près de la cuisinière, je conclus qu'il n'y a aucun engagement, ni reconnaissance que ce soit de la part d'un des représentants de l'*Entrepreneur* quant à la réparation / modification des comptoirs qui pourrait être réalisée par ce dernier.
- [58] Faire du « *brainstorming* » pour trouver une solution à une problématique dans une approche de type « service après-vente », n'est pas une reconnaissance de responsabilité. Même constat avec les efforts d'un des représentants de l'*Entrepreneur* qui a essayé d'ajuster les pattes de la cuisinière pour solutionner la problématique. Plus spécifiquement, dans le Complément de la Pièce B-02.7 transmis par la *Bénéficiaire* en janvier 2018, on y mentionne (M. Marion), que la problématique vient peut-être de l'épaisseur du dessus de comptoir en quartz. M. Marion mentionne que ces dessus de comptoir se font en plusieurs épaisseurs, pouvant varier entre $\frac{3}{4}$ pouce d'épais à environ 1 pouce et même $1\frac{1}{4}$ pouce d'épais, ce qui « pourraient » potentiellement expliquer la différence entre la hauteur de l'électroménager et le dessus fini du comptoir. Mais encore ici, M. Marion ne fait qu'émettre une opinion qu'il devait ultimement vérifier et confirmer. La documentation fournie pour le présent arbitrage ne fournit aucune suite, aucune réponse à ces hypothèses.
- [59] Concernant les données physiques des électroménagers transmises directement par la *Bénéficiaire* Martel à la Cuisiniste / Designer d'Armoires Cuisines Action, je suis d'opinion qu'en l'absence de mention spécifique tant dans les échanges de courriel avec Mme Marie-Pier Charron (cuisiniste d'Armoires Cuisines Action) du 17 avril 2015 (Pièces B-01 et B-02.2) que dans l'Annexe D du contrat de vente de l'unité de condominium (Pièce A-01), il était tout à fait légitime de croire tant pour l'*Entrepreneur*, que pour son sous-traitant en ébénisterie (en armoires de cuisine), que ces spécifications avaient été transmises pour

déterminer la dimension du « trou » de la cuisinière, ou autrement dit l'espace physique à laisser entre les 2 sections de caissons d'armoire du cuisine.

- [60] Selon moi, il aurait fallu une mention spéciale dans l'un des deux documents ci-dessus référencés pour que ce détail de fabrication des caissons du bas du mobilier de cuisine incluant une hauteur spécifique « hors standard » soit prise en considération lors de la fabrication des meubles de cuisine et plus spécifiquement, que la hauteur du comptoir à construire de chaque côté de la cuisinière, devait correspondre à la hauteur de ladite cuisinière, tel que spécifié dans les documents transmis par la *Bénéficiaire* à la cuisiniste / designer.
- [61] Je n'ai vu aucune mention spécifique à cet effet ni dans les courriels entre Armoires Cuisines Action et la *Bénéficiaire*, ni de mention dans les détails du contrat de vente du Condominium.
- [62] Donc considérant que telle demande n'a pas été faite, ni à l'*Entrepreneur*, ni à son sous-traitant, considérant aussi que la construction ne présente aucune malfaçon, considérant aussi que nulle part dans la Preuve soumise il n'est possible de constater quelque engagement d'un représentant de l'*Entrepreneur* à corriger à leur frais ladite situation et considérant finalement des délais de dénonciation à l'*Administrateur* déraisonnables (même considérés au sens le plus large, soit en comptabilisant le délai à partir de février 2016 au lieu de septembre 2015), il ne fait alors aucune doute pour moi que ce Point 19 de la demande de la *Bénéficiaire* Martel ne peut être recevable.

POUR TOUS CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :

ACCUEILLE la demande de la *Bénéficiaire* pour le Point n° 13 – PLANCHERS DE BOIS ABÎMÉS,

REJETTE la demande de la *Bénéficiaire* pour le Point n° 16 – ÉGRATIGNURES DE L'ÉVIER DE CUISINE.

REJETTE la demande de la *Bénéficiaire* pour le Point n° 19 – HAUTEUR DES COMPTOIRS DE CUISINE.

ORDONNE à l'*Administrateur* de payer les frais d'arbitrage.

EN FOI DE QUOI, j'ai signé 20 février 2018.



M. Claude Prud'Homme, ing., LL.M.
Arbitre / GAJD