

---

**ARBITRAGE EN VERTU DU RÈGLEMENT SUR LE PLAN DE GARANTIE  
DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS**

**Organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du bâtiment du Québec :  
CENTRE CANADIEN D'ARBITRAGE COMMERCIAL (CCAC)**

---

**ENTRE :**                                 **KATHLYN LABEL  
  ÉRIC LAPIERRE**

(ci-après désignés « les Bénéficiaires »)

**LES CONSTRUCTIONS G.S. INC.**

(ci-après désignée « l'Entrepreneur »)

**LA GARANTIE DE CONSTRUCTION  
RÉSIDENTIELLE (GCR)**

(ci-après désignée « l'Administrateur »)

N° dossier CCAC : S19-051401-NP

---

**DÉCISION ARBITRALE**

---

<b>Arbitre :</b>	<b>Me Errol Payne</b>
<b>Pour les Bénéficiaires :</b>	<b>Mme Kathlyn Label M. Éric Lapierre</b>
<b>Pour l'Entrepreneur :</b>	<b>M. Serge Labonté M. Maxime Labonté</b>
<b>Pour l'Administrateur :</b>	<b>Me Pierre-Marc Boyer</b>

Date de l'audition : Le 16 octobre 2019

Date de la décision : Le 10 décembre 2019

**Identification complète des parties**

Arbitre : Me Errol Payne  
79, boul. René-Lévesque Est, bureau 200  
Québec (Québec) G1R 5N5

Bénéficiaires : Mme Kathlyn Lebel  
M. Éric Lapierre  
3300, avenue St-Augustin  
Lévis (Québec) G6Z 8G3

Entrepreneur : Les Constructions G.S. inc.  
186, rue Damase-Breton  
Saint-Lambert-de-Lauzon (Québec)  
G6Z 3M9

Administrateur : La Garantie de construction résidentielle  
7171, rue Jean-Talon Est, Bureau 200  
Montréal (Québec) H1M 3N2

Et son procureur  
Me Pierre-Marc Boyer  
7171, rue Jean-Talon Est, Bureau 200  
Montréal (Québec) H1M 3N2

**LISTE DES PIÈCES PRODUITES PAR L'ADMINISTRATEUR**

- Pièce A-1 :** En liasse, deux exemplaires du contrat signé par les Bénéficiaires et CLYVANOR le 13 juillet 2017;
- Pièce A-2 :** Contrat d'entreprise signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 16 septembre 2017;
- Pièce A-3 :** Contrat de garantie signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 8 décembre 2017;
- Pièce A-4 :** Formulaire d'inspection préreception signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 7 mars 2018;
- Pièce A-5 :** Courriel envoyé par les Bénéficiaires à l'Administrateur le 28 novembre 2018 auquel sont joints une lettre de mise en demeure envoyée par les Bénéficiaires à l'Entrepreneur le 28 novembre 2018; un rapport d'expertise, une facture et le formulaire de dénonciation rempli par les Bénéficiaires;
- Pièce A-6 :** Formulaire de réclamation signé par les Bénéficiaires le 13 décembre 2018;
- Pièce A-7 :** En liasse, le courriel de l'avis de 15 jours envoyé par l'Administrateur à l'Entrepreneur le 1<sup>er</sup> février 2019, auquel sont joints le rapport d'expertise et la lettre envoyée par les Bénéficiaires à l'Entrepreneur le 28 novembre 2018 et soumise en A-5 et l'accusé de remise par courriel à l'Entrepreneur daté du 1<sup>er</sup> février 2019;
- Pièce A-8 :** Échange de courriels entre les Bénéficiaires et l'Entrepreneur datés des 6 et 21 (2) septembre 2017;
- Pièce A-9 :** Échange de courriels entre les Bénéficiaires et CLYVANOR datés des 14 et 15 novembre 2017 auxquels sont joints des plans;
- Pièce A-10 :** Courriel de l'Entrepreneur à l'Administrateur daté du 18 décembre 2018 auquel est jointe une lettre de l'Entrepreneur aux Bénéficiaires datée du 18 décembre 2018;
- Pièce A-11 :** L'état de renseignements d'une personne morale au Registre des entreprises du Québec de « Les Constructions G.S. inc. » daté du 3 juin 2019;
- Pièce A-12 :** En liasse, la décision de l'Administrateur datée du 23 avril 2019 ainsi que l'accusé de réception de Postes Canada de l'Entrepreneur daté du 30 avril 2019;

**Pièce A-13 :** Courriel de notification de l'organisme d'arbitrage daté du 21 mai 2019 auquel sont joints la lettre de notification, la demande d'arbitrage, la décision de l'Administrateur datée du 23 avril 2019 soumise en A-12, une lettre de l'Entrepreneur à l'organisme d'arbitrage ainsi que des plans;

**Pièce A-14 :** Curriculum vitae de Madame Marie-Pier Bédard.

### **LISTE DES PIÈCES PRODUITES PAR LES BÉNÉFICIAIRES**

**Pièce B-1 :** Photographies des ouvertures des fenêtres, en liasse;

**Pièce B-2 :** Plans de construction de la Résidence, en liasse;

**Pièce B-3 :** Soumission de CLYVANOR relative à la commande des murs, poutres, poutrelles et fermes de toit datée du 13 juillet 2017.

### **LISTE DES PIÈCES PRODUITES PAR L'ENTREPRENEUR**

**Pièce E-1 :** Soumission de Alnordica pour les travaux de réparation.

**ARBITRAGE****MANDAT**

L'arbitre a reçu son mandat du CCAC le 3 juillet 2019

**HISTORIQUE DU DOSSIER**

16 septembre 2017	Contrat de construction entre Les Constructions G.S. inc., Mme Kathlyn Lebel et M. Éric Lapierre, les Bénéficiaires
8 décembre 2017	Contrat de garantie entre Les Constructions G.S. inc., Mme Kathlyn Lebel et M. Éric Lapierre, les Bénéficiaires
Mars 2018	Prise de possession de la résidence
Août 2018	Changement des plans par les Bénéficiaires quant au revêtement extérieur prévu pour la résidence
21 novembre 2018	Rapport d'expertise rendu par M. Tony Thibault de l'entreprise Alto inspection inc. à la demande des Bénéficiaires concernant leur résidence
13 décembre 2018	Réclamation écrite des Bénéficiaires
20 mars 2019	Visite des lieux et inspection par l'Administrateur
23 avril 2019	Décision de l'Administrateur
17 mai 2019	Demande d'arbitrage par l'Entrepreneur
16 octobre 2019	Audition devant le tribunal d'arbitrage
10 décembre 2019	Décision

## DÉCISION ARBITRALE

- [1] L'Entrepreneur transmet une demande d'arbitrage contestant la décision rendue par l'Administrateur le **23 avril 2019**, laquelle accueille la partie de la réclamation des Bénéficiaires relative au point un (1), soit l'installation déficiente des fenêtres de la Résidence par l'Entrepreneur.
- [2] De leur côté, les Bénéficiaires conservent leur position initiale et requièrent le maintien de la décision de l'Administrateur quant au point un (1) en ce que selon eux, l'Entrepreneur aurait mal révisé les plans lors de la commande des murs extérieurs auprès de Clyvanor, telle erreur ayant mené à la construction de murs extérieurs prévoyant un isolant trop épais comparativement à l'épaisseur de l'isolant prévue dans la commande des portes et fenêtres.
- [3] L'Administrateur défend également la décision telle que rédigée et rendue le **23 avril 2019**.
- [4] Le tribunal révisera donc la preuve étayée devant lui et le rapport d'expertise afin de décider de la justesse des moyens soulevés par les parties.

### LES TÉMOINS

- [5] À l'audience, Les Bénéficiaires, Mme Kathlyn Lebel et M. Éric Lapierre témoignent quant à leur relation contractuelle avec l'Entrepreneur et au projet « d'auto construction » de leur résidence. Ils témoignent relativement à l'erreur dans l'épaisseur de l'isolant prévue pour les murs extérieurs ainsi qu'aux changements survenus aux plans de construction de leur résidence;
- [6] M. Maxime Labonté et Serge Labonté sont représentants de l'Entrepreneur.
- [7] De part et d'autre, aucune partie ne fait entendre de témoin expert.

### LES FAITS

- [8] Le tribunal tient à souligner le travail rigoureux et étayé de la conciliatrice décisionnaire Mme Marie-Pier Bédard, laquelle a colligé tous les faits pertinents au dossier dans la décision fort bien rédigée déposée par l'Administrateur en pièce A-12.
- [9] Comme le résumé factuel de la conciliatrice décisionnaire est bien ficelé, complet et correspond entièrement à la preuve présentée devant le tribunal, ce dernier se permet d'en reproduire les extraits suivants à titre de résumé de la trame factuelle intervenant au dossier :

#### **1. Installation des fenêtres**

Les bénéficiaires dénoncent que l'entrepreneur n'aurait pas commandé les portes et fenêtres de la bonne épaisseur en fonction des murs extérieurs, avec pour effet qu'ils sont à présent aux prises avec des ouvertures à la jonction

du revêtement extérieur, et ce, malgré qu'initialement, les ouvertures étaient de type « sans moulure ».

Les bénéficiaires mentionnent que l'entrepreneur aurait procédé à la commande des portes et fenêtres en fonction des plans originaux du 10 novembre 2016, lesquels indiquaient à cette époque la présence d'un isolant extérieur d'une épaisseur d'un pouce.

Le 16 septembre 2017, les bénéficiaires ont signé un contrat d'entreprise avec l'entrepreneur *Les constructions G.S. inc.*, lequel contrat excluait la conception des murs extérieurs considérant que les bénéficiaires souhaitent eux-mêmes mandater la firme Clyvanor, fabricant d'éléments structuraux préfabriqués, afin de fournir les murs extérieurs, les poutrelles de plancher et les fermes de toit.



Extrait du contrat de construction signé entre les parties le 16 septembre 2017

Une première communication entre les bénéficiaires et l'entreprise Clyvanor a eu lieu le 3 juillet 2017 dans le but de leur remettre les plans initiaux de la résidence et de leur faire part d'un changement au niveau de l'isolation de la maison, soit le remplacement de l'isolant 1 pouce par un isolant d'une épaisseur de deux pouces.

Le 13 juillet 2017, l'entreprise Clyvanor a transmis aux bénéficiaires sa soumission pour les éléments préfabriqués, soumission qui démontre clairement le remplacement de l'isolant initial par un isolant de type Isofoam HD 160 2 pouces, soumission qui nous fut remise au jour de notre visite.

Le 6 septembre 2017, une communication des bénéficiaires est adressée à l'entrepreneur dans le but de lui confirmer qu'ils souhaitent lui confier la construction de leur résidence et que considérant que leur démarche est très avancée auprès de l'entreprise Clyvanor, ils demandent à l'entrepreneur qu'il procède avec cette entreprise, ce qu'il a accepté.

Dans cette même communication, il était précisé qu'en ce qui avait trait aux portes et fenêtres, ils désiraient que ce dernier procède avec l'entreprise Solaris.

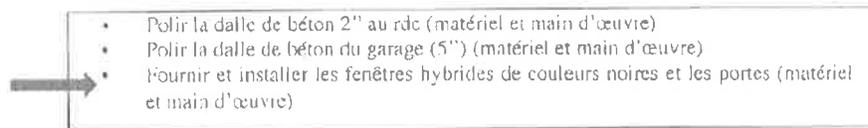
Le 18 septembre 2017, une correspondance de l'entrepreneur a été soumise aux bénéficiaires dans le but de leur transmettre le contrat de construction signé entre les parties le 16 septembre 2017, contrat conditionnel à l'obtention du permis de construction.

Le 7 octobre 2017, les bénéficiaires ont confirmé par courriel avoir reçu un appel de Solaris pour rencontrer le représentant de la compagnie afin de sélectionner le type de portes et fenêtres, rencontre qui a finalement eu lieu dans la semaine du 14 octobre 2017.

Le 14 novembre 2017, l'entreprise Clyvanor, dans une correspondance adressée aux bénéficiaires et à l'entrepreneur, transmettait les dessins et les plans de pose des murs extérieurs, de même que ceux des fermes de toit afin d'obtenir l'approbation de l'entrepreneur avant la mise en production, approbation que l'entrepreneur a transmise (sic) au lendemain à l'effet que les plans étaient corrects pour lui.

Dans ces mêmes plans de pose, la mention relative à l'isolant 2 pouces à l'extérieur est clairement spécifiée, et ce, à de multiples endroits, ce que nous avons été à même de constater.

Le 15 novembre 2017, le sous-traitant en portes et fenêtres Solaris a transmis un courriel aux bénéficiaires qui mentionnait qu'il avait reçu de l'entrepreneur une commande relative à la fourniture des portes et fenêtres de leur future résidence, lesquelles, tel que mentionné au contrat, étaient fournies et installées par l'entrepreneur.

- 
- Polir la dalle de béton 2'' au rdc (matériel et main d'œuvre)
  - Polir la dalle de béton du garage (5'') (matériel et main d'œuvre)
  - Fournir et installer les fenêtres hybrides de couleurs noires et les portes (matériel et main d'œuvre)

Extrait du contrat de construction signé entre les parties le 16 septembre 2017

Le 22 novembre 2017, l'entreprise Clyvanor a informé les bénéficiaires qu'ils ne seraient pas en mesure de livrer les murs extérieurs dans les délais prévus mais que les autres éléments tels (sic) que les fermes de toit et les poutrelles de plancher seraient tout de même livrés (sic).

Après discussion entre les parties, il fut convenu que l'entrepreneur construirait les murs extérieurs tel que prévu au plan de l'entreprise Clyvanor, discussion qui eut lieu quelques temps après que le permis fut émis le 23 octobre 2017.

Au moment de l'érection des murs extérieurs par l'entrepreneur, ce dernier aurait été surpris par la demande des bénéficiaires en ce qui a trait à l'épaisseur de l'isolant 2 pouces et c'est à ce moment qu'il aurait informé les bénéficiaires qu'une moulure aux ouvertures serait peut-être nécessaire pour pallier au pouce supplémentaire, moment où l'entrepreneur aurait été informé pour la première fois de la présence d'un isolant deux pouces.

Il importe de préciser que la finition extérieure, notamment la pose du revêtement extérieur, n'était pas prévue au contrat de construction et ce n'est qu'au mois de septembre 2018 que les bénéficiaires ont mandaté un sous-traitant en maçonnerie pour procéder aux travaux de revêtement.

Initialement, deux types de revêtement extérieur étaient prévus, notamment de la maçonnerie en partie basse du mur en façade, de même qu'un revêtement horizontal en partie haute de cette même façade, qui devait être également présent sur les autres côtés de la résidence, ce qui n'est plus le cas considérant que les bénéficiaires ont fait installer de la maçonnerie sur l'ensemble des murs.

Au moment où les maçons mandatés par les bénéficiaires ont débuté l'installation de la maçonnerie en septembre 2018, soit six (6) mois suivant la réception du bâtiment, les bénéficiaires ont remarqué que l'épaisseur des fenêtres ne concordait pas avec les murs extérieurs compte tenu de la présence d'une ouverture considérable laissée par le revêtement aux pourtours des portes et fenêtres.

Les bénéficiaires mentionnent qu'ils étaient en accord sur le fait que le changement de revêtement pour de la maçonnerie occasionnerait l'ajout d'une moulure afin de combler l'espace restant mais qu'ils ne s'attendaient pas à devoir corriger un espacement aussi important et c'est à ce moment qu'ils ont compris les conséquences causées par le fait que les portes et fenêtres n'avaient pas été commandées en fonction de l'épaisseur de l'isolant en place.

Ils précisent également avoir fait des recherches quant à la méthode corrective requise sans devoir fixer manuellement une moulure métallique au pourtour des ouvertures et ces derniers confirment qu'il n'existe aucune moulure assez importante pour combler l'espacement sans devoir procéder à des percements extérieurs à même les ouvertures, ce qu'ils refusent catégoriquement.

Une correspondance de l'entrepreneur remise à l'administrateur mentionnait que selon lui, ce sont les bénéficiaires qui, au moment de leur rencontre avec le représentant de Solaris, ont approuvé la commande des portes et fenêtres, approbation qui impliquait également selon lui l'approbation de l'épaisseur de ces ouvertures.

Dans cette même correspondance, l'entrepreneur stipulait qu'en novembre 2017, soit au moment où il fut entendu qu'il construirait les murs extérieurs, les portes et fenêtres étaient déjà en production.

L'entrepreneur sur place, monsieur Labonté père, nous a confirmé avoir commandé les portes et fenêtres en fonction des plans datant de novembre 2016, lesquels spécifiaient la conception des murs extérieurs avec un isolant d'une épaisseur d'un pouce, de même que considérant le changement au niveau du type de revêtement, la situation dénoncée n'étant pas, selon lui, de son ressort.

Entretemps, les bénéficiaires ont mandaté l'entreprise Alto inspection inc. dans le but d'obtenir un avis technique quant à la situation dénoncée, après quoi l'expert a conclu à l'effet que les fenêtres auraient été installées trop vers l'intérieur et que malgré le changement de type de revêtement, les fenêtres installées de cette façon n'auraient tout de même pas été scellées directement avec le revêtement prévu à l'origine, sans devoir recourir à l'ajout d'une moulure supplémentaire, qui elle n'était pas prévue au plan.

L'inspection des lieux nous a permis de constater la présence d'ouvertures considérables au pourtour des portes et fenêtres, de même qu'il nous a été possible de remarquer le positionnement approximatif des portes et fenêtres dans leurs ouvertures.

En effet, nos constatations sur place de même que nos prises de mesure nous permettent de comprendre que l'axe des thermos des fenêtres semble être installé dans la deuxième moitié du montant en 2 X 6, vers l'extérieur, constatation contraire à ce que l'expert des bénéficiaires stipule.

## LES QUESTIONS EN LITIGE

- [10] Afin de trancher la présente demande d'arbitrage, le tribunal doit répondre aux deux questions suivantes :
- 1) L'Entrepreneur doit-il être tenu responsable de l'erreur survenue dans la coordination entre la construction des murs extérieurs et la commande des portes et fenêtres de la résidence des Bénéficiaires?
  - 2) Le cas échéant, la décision des Bénéficiaires de requérir unilatéralement du changement de revêtement de la résidence sans en informer l'Entrepreneur doit-elle entraîner un partage de responsabilité entre l'Entrepreneur et les Bénéficiaires?

## ANALYSE DE LA PREUVE

### La responsabilité de l'Entrepreneur

- [11] En date du **16 septembre 2017**, les Bénéficiaires concluent un contrat de construction avec l'Entrepreneur afin de couler les fondations et d'ériger la structure de leur résidence, sans que cette entente ne prévoit l'installation du revêtement extérieur ou la finition intérieure.
- [12] Le tribunal n'est pas placé devant un cas d'espèce où des bénéficiaires auraient conclu avec un entrepreneur un contrat de construction pour l'ensemble d'une résidence de type clé en main.
- [13] Il importe donc d'établir le spectre de la responsabilité de l'Entrepreneur dans la mesure des obligations auxquelles il est spécifiquement tenu aux termes du contrat de construction conclu avec les Bénéficiaires.
- [14] En application de l'article 9.3 du Plan de garantie, l'Entrepreneur se trouve responsable des malfaçons existantes et non apparentes qui affectent le bâtiment au moment de sa réception et qui sont découvertes dans la première année de la réception. Évidemment, l'Entrepreneur est garant de cette obligation seulement pour les travaux auxquels il est tenu en vertu du contrat de construction.
- [15] Pour fins de compréhension, l'article 9.3 est reproduit ci-dessous :

#### Article 9. GARANTIE CONTRE LES MALFAÇONS

[...]

9.3 Sous réserve des limites contenues aux présentes, l'Administrateur s'engage en faveur du Bénéficiaire en cas de manquement de l'Entrepreneur

à ses obligations contractuelles et légales à réparer les malfaçons existantes et non apparentes qui affectent le Bâtiment au moment de la Réception du Bâtiment et découvertes dans la première année suivant la Réception du Bâtiment à la condition que telles malfaçons soient dénoncées par écrit à l'Entrepreneur et à l'Administrateur dans un délai raisonnable de leur découverte.

- [16] Le contrat de construction déposé en pièce A-2 prévoit textuellement que les « murs seront fournis par les clients ». Néanmoins, l'Entrepreneur devait « installer les murs de la maison et du garage ».
- [17] Ceci étant, le tribunal doit déterminer si des malfaçons telles que définies à l'article 9.3 sont existantes et découlent des travaux d'installation des murs de la résidence des Bénéficiaires.
- [18] D'emblée, il est reconnu par les parties qu'en vue de procéder aux travaux, l'Entrepreneur dispose des plans<sup>1</sup> initiaux de construction de la résidence, lesquels sont datés du **10 novembre 2017** et fournis par les Bénéficiaires à l'Entrepreneur.
- [19] La preuve présentée devant le tribunal établit que les Bénéficiaires, conformément au contrat de construction, ont procédé à la commande des murs de la résidence et fermes de toit auprès de l'entreprise Clyvanor.
- [20] En date du **15 novembre 2017**, la technicienne responsable chez Clyvanor envoie les plans des murs et fermes de toit à l'Entrepreneur pour approbation. Ces plans prévoient l'installation d'un isofoam deux (2) pouces et cette mention y est écrite à de nombreux endroits<sup>2</sup>.
- [21] Cette mention constitue un changement substantiel par rapport aux plans de construction initiaux de la résidence, lesquels prévoient spécifiquement l'installation d'un isofoam d'un (1) pouce.
- [22] Lors de l'audience, M. Maxime Labonté, représentant de l'Entrepreneur, a reconnu avoir reçu les plans dessinés par Clyvanor. À cet effet, M. Labonté avoue son erreur en ce qu'il a vu et révisé les plans sans avoir réalisé le changement y apparaissant au niveau de l'installation d'un isofoam de deux (2) pouces plutôt que d'un (1) pouce. Cet aveu judiciaire ne peut être écarté<sup>3</sup>.
- [23] Le tribunal tient d'ailleurs à souligner l'honnêteté de M. Labonté à cet égard. Celle-ci a facilité la preuve de part et d'autre, abrégé la tenue de l'audition et ainsi permis l'économie des coûts afférents pour l'ensemble des parties.
- [24] Suite à une communication survenue le **22 novembre 2017** par laquelle Clyvanor informe les Bénéficiaires qu'elle ne serait pas en mesure de livrer les murs extérieurs commandés dans les délais, l'Entrepreneur s'engage à construire lui-

---

<sup>1</sup> Pièce A-13

<sup>2</sup> Pièce A-9.

<sup>3</sup> Art. 2852 C.c.Q.

même lesdits murs conformément aux plans de Clyvanor, lesquels plans ont à ce moment déjà fait l'objet de son approbation.

- [25] À partir de l'instant où il s'engage à construire et fournir les murs extérieurs nécessaires à la construction de la résidence, l'Entrepreneur est tenu d'une obligation de résultat quant à cet engagement supplémentaire. Telle obligation est tirée de l'article 2100 C.c.Q., lequel dispose du devoir général de l'Entrepreneur d'agir avec prudence et diligence dans l'exécution du contrat de construction et de s'assurer que l'ouvrage réalisé soit conforme audit contrat :

**2100.** L'entrepreneur et le prestataire de services sont tenus d'agir au mieux des intérêts de leur client, avec prudence et diligence. Ils sont aussi tenus, suivant la nature de l'ouvrage à réaliser ou du service à fournir, d'agir conformément aux usages et règles de leur art, et de s'assurer, le cas échéant, que l'ouvrage réalisé ou le service fourni est conforme au contrat.

Lorsqu'ils sont tenus au résultat, ils ne peuvent se dégager de leur responsabilité qu'en prouvant la force majeure.

[Nos soulignements]

- [26] Somme toute, il ressort de la preuve présentée que l'Entrepreneur s'est fié aveuglément aux plans de Clyvanor afin de procéder à la construction et à l'érection des murs extérieurs de la résidence. À aucun moment, celui-ci ne s'est rapporté aux plans initiaux de construction de la résidence datés du **10 novembre 2016** afin de les comparer avec les plans reçus de Clyvanor. Une telle vérification, aussi simple soit-elle, lui aurait permis de réaliser que les plans soumis par Clyvanor ne concordaient pas avec les plans initiaux de la construction de la résidence. Il aurait également été de mise pour l'Entrepreneur de vérifier la commande de portes et fenêtres déjà effectuée par lui auprès de l'entreprise Solaris afin de voir si l'épaisseur de l'isolant concordait. Ces vérifications correspondent au minimum de diligence auquel les Bénéficiaires étaient en droit de s'attendre de la part de l'Entrepreneur.
- [27] Il appert que ce n'est qu'une fois les murs extérieurs entièrement installés que l'Entrepreneur a réalisé que ceux-ci ne s'arrimaient pas correctement avec les fenêtres préalablement commandées par lui. Ce n'est que trop tard que l'Entrepreneur a compris que les murs extérieurs qu'il venait d'ériger n'étaient pas conformes au contrat et aux plans initiaux de construction de la résidence.
- [28] Il est vrai que les Bénéficiaires se sont ingérés dans la production des plans des murs extérieurs auprès de Clyvanor puisqu'ils devaient initialement fournir ceux-ci à l'Entrepreneur. Néanmoins, même si les murs avaient été construits par Clyvanor et fournis par les Bénéficiaires à l'Entrepreneur, l'opinion du tribunal quant à la responsabilité de l'Entrepreneur demeurerait la même.
- [29] Cette responsabilité s'explique par un manquement au devoir d'information reposant sur les épaules de l'Entrepreneur, lequel perdure lorsque le bien à l'origine du préjudice vécu par les Bénéficiaires a été fourni par ces derniers. À ce

titre, la Cour supérieure a spécifiquement traité de ce devoir d'information dans la décision *Bernard Longpré inc. c. Langlais*<sup>4</sup>, alors qu'une erreur quant à la commande des fenêtres choisies par les clients était survenue :

[21] En 1992, dans une affaire *Banque de Montréal c. Bail Ltée*, la Cour suprême du Canada énonçait, sous la plume du juge Gonthier, au sujet de l'obligation de renseignement en général:

«Je crois qu'il est possible d'esquisser une théorie globale de l'obligation de renseignement, qui reposerait sur l'obligation de bonne foi dans le domaine contractuel (...). J. Ghestin, *Traité de droit civil*, t. II, *Les obligations — Le contrat: formation* (2<sup>e</sup> éd. 1988), conclut une longue étude de l'obligation de renseignement en proposant la définition suivante à la p. 566:

“Finalement, celle des parties qui connaissait, ou qui devait connaître, en raison spécialement de sa qualification professionnelle, un fait, dont elle savait l'importance déterminante pour l'autre contractant, est tenue d'en informer celui-ci, dès l'instant qu'il était dans l'impossibilité de se renseigner lui-même, ou qu'il pouvait légitimement faire confiance à son cocontractant, en raison de la nature du contrat, de la qualité des parties, ou des informations inexactes que ce dernier lui avait fournies.”

Sans nécessairement en adopter l'énoncé, je suis d'avis que Ghestin expose correctement la nature et les paramètres de l'obligation de renseignement. Il en fait ressortir les éléments principaux, soit:

- la connaissance, réelle ou présumée, de l'information par la partie débitrice de l'obligation de renseignement;
- la nature déterminante de l'information en question;
- l'impossibilité du créancier de l'obligation de se renseigner soi-même, ou la confiance légitime du créancier envers le débiteur.

À mon avis, ces éléments se retrouvent dans toutes les instances de l'obligation de renseignement. (...)

L'apparition de l'obligation de renseignement est reliée à un certain rééquilibrage au sein du droit civil. Alors qu'auparavant il était de mise de laisser le soin à chacun de se renseigner et de s'informer avant d'agir, le droit civil est maintenant plus attentif aux inégalités informationnelles, et il impose une obligation positive de renseignement dans les cas où une partie se retrouve dans une position informationnelle vulnérable, d'où des dommages pourraient s'ensuivre.»

[22] Plus récemment, monsieur le juge André Rochon écrivait dans une affaire *Construction Caumartin & Laporte inc. c. Portelance-Barbeau*, que le devoir de conseil de l'entrepreneur général demeure, même si le propriétaire, s'implique dans certains choix de produits:

«Le Tribunal partage le point de vue exprimé par M<sup>e</sup> Cimon mais ajoute, comme l'auteur d'ailleurs, que ce texte doit être tempéré **par l'obligation de l'entrepreneur général ou du prestataire de services de signaler au**

---

<sup>4</sup> 1999 CanLII 20496 (QCCS).

**propriétaire les conséquences et les dangers des décisions qu'il prend.** Ce devoir de conseil est clairement exposé aux articles 2100 et 2104 C.c.Q. Ces articles doivent donc être lus en conjonction avec l'article 2119 C.c.Q. On ne saurait prétendre que ce dernier article a comme effet d'atténuer ou d'annuler les obligations de conseil et de prudence énoncées aux articles précédents. **Cette obligation de conseil s'étend à toutes les matières que l'entrepreneur ou le prestataire de services connaît ou devrait connaître suivant les normes d'habileté ou de connaissance applicables à son métier ou sa profession.»**

(Notre soulignement.)

[23] En l'espèce, la fenêtre avec «moulure à brique» présentait des inconvénients importants que ne pouvait anticiper la personne non avertie. Ils auraient dû être expliqués aux intimés. Ce produit n'était pas approprié à la rénovation entreprise. Par surcroît, il a été installé par des gens qui étaient ou incompetents, ou qui n'ont pas mis le temps de bien faire leur travail. Notons à cet égard que:

• Plutôt que d'avoir une fenêtre qui soit à serre dans l'ouverture existante, la moulure à brique réduit les dimensions hors tout de la fenêtre et crée un espace libre à combler de 1¼ pouce tout autour de celle-ci, soit de 2½ pouces sur la hauteur et tout autant sur la largeur.

[...]

[25] De l'avis du soussigné, l'entrepreneur qui effectue de la rénovation résidentielle, à plus forte raison celui qui prétend être un spécialiste en la matière, ne doit rien prendre pour acquis sur ce que son client, qui rénovera dans bien des cas sa résidence pour la première fois, sait ou ne sait pas. Il doit lui donner du temps et lui expliquer, schéma et croquis à l'appui au besoin, les types de produits qu'il offre, les avantages et inconvénients de chacun et les conséquences des choix possibles, entre autres sur le rendement, la durabilité, l'installation, la luminosité et l'esthétique du produit en regard de l'immeuble rénové.

[26] Cela n'a pas été fait. Le représentant de LONGPRÉ ne s'est pas assuré que son client, avant d'engager des dépenses importantes et d'acheter son produit haut de gamme, fasse un choix éclairé. Il n'a pas satisfait à son obligation d'informer adéquatement le client. Il a plutôt privilégié une vente rapide.

[Nos soulignements, emphases de la Cour]

[30] Le tribunal tire des motifs exposés par le juge Louis Rochette, j.c.s., et reproduits ci-haut qu'en tant qu'expert dans la construction résidentielle, l'Entrepreneur a le devoir d'informer les Bénéficiaires des produits qu'ils commandent afin de procéder à leur installation sur la résidence. Ce devoir d'information et de conseil perdure et prend même tout son sens lorsque les biens sont fournis par les Bénéficiaires puisque ceux-ci sont profanes au domaine de la construction résidentielle. C'est précisément cette expertise que les Bénéficiaires ont requis de l'Entrepreneur lorsqu'ils ont soumis les plans de Clyvanor à son approbation. De ce fait, dans l'hypothèse où les murs avaient été construits par Clyvanor, la responsabilité de l'Entrepreneur aurait été la même en ce que ce dernier a tout de

même approuvé la commande erronée des murs extérieurs des Bénéficiaires, le tout sans sonner l'alarme quant au changement d'épaisseur de l'isolant.

- [31] Ultimentement, l'Entrepreneur ne s'est pas acquitté de son obligation de prudence et diligence dans l'exécution des travaux conformément à l'article 2100 C.c.Q. Il n'a pas non plus érigé l'ouvrage selon les termes du contrat et plans initiaux de construction de la résidence. Ce faisant, il doit être tenu responsable des travaux de réparation nécessaires afin de combler l'espace existant laissé par la pose de fenêtres de type isolation d'un (1) pouce dans les murs extérieurs à l'isolation de deux (2) pouces.
- [32] Ces espaces à combler constituent bel et bien des malfaçons au sens de l'article 9.3 du Plan de garantie, lesquelles ont été mises en preuve par les Bénéficiaires. Il s'agit de défauts dans l'ouvrage qui ne peuvent être laissés dans leur état actuel.

### La responsabilité des Bénéficiaires

- [33] Maintenant que le tribunal a statué eu égard à la responsabilité de l'Entrepreneur quant au préjudice vécu par les Bénéficiaires, il doit maintenant analyser la question de l'aggravation de ce préjudice par le fait desdits Bénéficiaires.
- [34] La preuve est à l'effet qu'en **Septembre 2018**, les Bénéficiaires ont requis des services d'un maçon afin de procéder à la pose du revêtement extérieur de la résidence, tels travaux ne faisant pas l'objet du contrat de construction entre ces premiers et l'Entrepreneur.
- [35] À cette occasion, les Bénéficiaires procèdent unilatéralement à un changement dans les plans de construction de leur résidence. Alors que ces plans étaient initialement conçus en fonction de l'installation d'un revêtement extérieur à demi briqueté, puis à demi constitué de revêtement horizontal plus léger en partie haute, les Bénéficiaires prennent la décision de poser un revêtement de brique sur l'entièreté de la façade avant de la résidence.
- [36] La décision arbitrale rendue le **20 octobre 2010** par Me Reynald Poulin dans l'affaire *Morin c. Gestion Marssy inc. et La garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.* résume de manière éloquent l'obligation de renseignement que possède le client à l'égard de l'entrepreneur :

[68] Malgré que le législateur n'ait pas introduit spécifiquement une telle obligation d'information au client, cela ne dispense évidemment pas ce dernier de son obligation d'adopter une conduite conforme aux exigences de bonne foi, notamment, lors de la négociation de l'entente avec son entrepreneur. Dans l'éventualité où un client ne divulgue pas des informations en sa possession et qui auraient un impact sur l'exécution des obligations d'un entrepreneur, il devrait en assumer les inconvénients et donc possiblement un partage d'une éventuelle responsabilité découlant d'une situation qu'il aurait pu éviter, du moins en partie, en divulguant les informations qui auraient permis à l'entrepreneur de prendre les moyens nécessaires afin d'éviter d'éventuels inconvénients. Néanmoins, le client n'est pas tenu d'informer

l'entrepreneur relativement aux informations que ce dernier connaît déjà ou devrait connaître en vertu d'une obligation de prudence et de diligence qui lui impose de se renseigner. Cette obligation de se renseigner se justifie fréquemment par l'expertise particulière de l'entrepreneur et leur facilité à identifier l'information nécessaire pour la réalisation de leurs travaux, de même que l'autonomie dont ils jouissent et la liberté qu'ils ont quant au choix d'exécution. (Articles 1400 et 2099 C.c.Q.)

[69] L'auteur Jacques Deslauriers, avocat et professeur à l'Université Laval, dans son ouvrage «Vente, louage, contrat d'entreprise ou de service», publié aux Éditions Wilson & Lafleur ltée en 2005, s'exprime comme suit concernant cette obligation d'information dans le domaine de la construction:

«Dans le domaine de la construction, la décision rendue par la Cour suprême dans *Banque de Montréal c. Bail ltée* peut servir de guide pour déterminer la nature et l'étendue des informations que le client doit fournir. L'article 1375 C.c.Q. oblige en effet les parties à être de bonne foi, non seulement lors de la formation du contrat, mais aussi lors de son exécution. Le client peut être appelé à fournir des renseignements non seulement avant les travaux mais à tout moment pendant la réalisation. Il faut notamment considérer:

ÿ la connaissance réelle ou présumée de l'information par la partie qui a l'obligation de renseignement;

ÿ l'importance déterminante de l'information concernée;

ÿ l'impossibilité ou les difficultés pour le créancier de l'obligation d'information de l'obtenir ou sa justification de se fier à l'information fournie.»

[Nos soulignements]

- [37] L'obligation de renseignement et de bonne foi dans l'exécution du contrat est bilatérale. Les Bénéficiaires y sont entièrement tenus.
- [38] Vraisemblablement, cette décision quant au changement du revêtement extérieur de la résidence a eu pour effet d'aggraver la problématique relative à l'espace vide existant autour des fenêtres. Bien que cet espace était déjà présent en raison de l'erreur de l'Entrepreneur lors de la construction des murs extérieurs, celui-ci s'est accru par la pose d'un revêtement de brique alors imprévu. La preuve révèle qu'en aucun cas, de manière préalable à la prise de cette décision, les Bénéficiaires n'ont contacté l'Entrepreneur afin de requérir son avis quant à l'effet que pourrait avoir un tel changement sur la résidence.
- [39] Il faut donc conclure à un manquement à l'obligation de renseignement de la part des Bénéficiaires envers l'Entrepreneur. Avant de prendre une telle décision, ces premiers auraient minimalement dû contacter l'Entrepreneur afin d'obtenir son avis sur la question. Cette affirmation est d'autant plus vraie puisqu'il a été mis en preuve devant le tribunal que les Bénéficiaires connaissaient le problème existant quant à l'espace à combler au pourtour des fenêtres au moment de leur décision. Malgré leur connaissance du problème, ils n'ont pas cru bon de contacter

- l'Entrepreneur afin de discuter de l'impact que pourrait avoir un changement dans le choix du revêtement extérieur sur la problématique déjà existante.
- [40] La faute subséquente des Bénéficiaires entraîne un partage de responsabilité avec l'Entrepreneur. Les deux fautes intervenant en l'espèce doivent être considérées comme étant contributoires.
- [41] Néanmoins, ajoutons que selon les plans de construction initiaux de la résidence, lesquels sont déposés en pièce A-13, la résidence est conçue pour recevoir deux fenêtres au bas de sa façade avant. Aux termes des plans, ces deux fenêtres sont entourées d'un revêtement extérieur de brique. Ce choix était initialement prévu et n'a pas fait l'objet d'un changement par les Bénéficiaires. Les plans ont également été portés à la connaissance de l'Entrepreneur avant la construction des murs extérieurs.
- [42] Le tribunal considère donc que l'Entrepreneur est entièrement responsable des malfaçons relatives aux fenêtres inférieures de la façade avant de la résidence. Les ouvertures au pourtour de ces fenêtres ne peuvent avoir été accentuées par le changement des Bénéficiaires, puisque cette partie de la façade devait déjà recevoir, et ce depuis le début, un revêtement briqueté.

### **La partage de responsabilité**

- [43] Après avoir déterminé que les fautes commises par l'Entrepreneur et les Bénéficiaires sont contributoires, le tribunal doit maintenant juger quant à la part de responsabilité de chacun dans les malfaçons.
- [44] L'Administrateur, dans sa décision rendue en date du **23 avril 2019**, partage la responsabilité entre l'Entrepreneur et les Bénéficiaires de la manière suivante :

Vu ce qui précède, l'administrateur conclut que les bénéficiaires devront déboursier la somme qui aurait été nécessaire pour l'ajout des moulures standards dans le cas où l'entrepreneur aurait commandé les portes et fenêtres en fonction de l'épaisseur de l'isolant 2 pouces.

L'entrepreneur quant à lui devra défrayer le surcoût nécessaire à la fabrication d'une moulure sur mesure spécifique à l'application demandée, de même qu'il devra procéder à l'installation desdites moulures dans le but de corriger l'espacement réel au pourtour des ouvertures.

- [45] À prime abord, ces conclusions sont difficilement susceptibles d'exécution. La problématique entrevue par le tribunal est qu'aucune des parties, ni même l'Administrateur, n'a déposé en preuve une soumission relativement à la somme nécessaire pour l'ajout de moulures standards dans un cas où il n'y aurait pas eu d'erreur de la part de l'Entrepreneur.
- [46] Autrement dit, il est impossible de distinguer le coût des travaux relatifs à la correction de l'erreur des Bénéficiaires du coût des travaux relatifs à la correction de l'erreur de l'Entrepreneur.

[47] Advenant une telle difficulté, le tribunal a le pouvoir de trancher en vertu de l'article 116 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* (ci-après désigné « le Règlement »), lequel octroie à l'arbitre le pouvoir de trancher en fonction des règles de l'équité :

116. Un arbitre statue conformément aux règles de droit; il fait aussi appel à l'équité lorsque les circonstances le justifient.

[48] Bien que non déposée par les parties en l'instance, le tribunal se réfère à la décision d'arbitrage *Marcotte c. Les Constructions Cherbourg inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.* rendue le **15 mai 2010** par l'arbitre Me Jeffrey Edwards. En s'appuyant sur l'article 116 du Règlement, l'arbitre impose le partage des coûts des travaux de réparations entre la Bénéficiaire et l'Entrepreneur, et ce, en raison d'une décision spécifique de la Bénéficiaire ayant influencé le vice de construction affligeant sa résidence :

[59] Il y a toutefois plus. Il ne nous paraît pas équitable de mettre fin à notre sentence à la fin du dernier paragraphe. L'article 116 du *Règlement* énonce ce qui suit :

« Un arbitre statue conformément aux règles de droit; il fait aussi appel à l'équité lorsque les circonstances le justifient. »

Il serait inéquitable selon le Tribunal d'arbitrage, que celui-ci ne fasse qu'ordonner à l'Entrepreneur de faire les travaux de réparation requis, soit le cuvelage de la résidence. Il est vrai que l'Entrepreneur a été négligent, n'a pas respecté les règles de l'art et que la loi lui impose une responsabilité, en vertu notamment des articles 1726 et 2100 du *Code civil du Québec*.

[60] Or, selon la preuve, il est néanmoins clair que la prise de décision d'installer la station de pompage était motivée par des contraintes budgétaires, à savoir le budget maximal de M. Marcotte, de Mme Mélo et de la Bénéficiaire. D'autres options ont été rejetées, avec le consentement de l'Entrepreneur, sans protêt de sa part et sans dénonciation suffisante des risques associés à la solution proposée par les professionnels sur place et éventuellement retenue. Selon nous, il serait inéquitable que l'Entrepreneur assume le coût intégral des travaux correctifs pour mettre en place, tardivement, une solution conforme aux règles de l'art alors que la Bénéficiaire, au moins indirectement, par le rôle joué par M. Marcotte, a été impliqué dans le choix erroné pour des considérations d'ordre budgétaire.

[61] Il est équitable dans les circonstances que la Bénéficiaire assume maintenant une part des coûts requis pour effectuer les travaux nécessaires. Autrement, il y aurait un enrichissement inéquitable de la Bénéficiaire pour laquelle un cuvelage de l'immeuble n'a pas effectué afin de respecter son budget et qui le recevra par le biais de la présente sentence.

[62] Selon le Tribunal d'arbitrage, et pour les raisons qui précèdent, la Bénéficiaire doit défrayer quarante pourcent (40%) des coûts liés aux travaux de cuvelage.

[Nos soulignements]

- [49] Vu ce qui précède, le tribunal d'arbitrage considère qu'un partage de responsabilité de soixante-cinq (65) % pour l'entrepreneur et de trente-cinq (35) % pour les Bénéficiaires respecte l'équité et l'esprit du Plan de garantie.
- [50] Ce partage prend en compte l'élément selon lequel les fenêtres inférieures installées au bas de la façade avant de la Résidence devaient initialement être entourées d'un revêtement briqueté. Comme il n'y a pas eu de changement à cet égard, les Bénéficiaires ne peuvent se trouver responsable de l'espace à combler autour de ces fenêtres.
- [51] Finalement, subséquemment à la tenue de l'audition d'arbitrage, les parties ont conjointement fait parvenir au soussigné une soumission de l'entreprise *Alnordica* relativement aux travaux nécessaires pour pallier aux malfaçons connues sur la résidence. Il appert donc que les parties s'entendent sur l'opportunité de la solution à apporter et de l'entrepreneur compétent pour la réaliser. Cette soumission est au montant de sept mille cent (7 100) \$, taxes non incluses.

### Frais d'arbitrage et d'expertise

- [52] L'article 123 du Règlement traite de la dispense des frais d'arbitrage de la manière suivante :

**123.** Les coûts de l'arbitrage sont partagés à parts égales entre l'administrateur et l'entrepreneur lorsque ce dernier est le demandeur.

Lorsque le demandeur est le bénéficiaire, ces coûts sont à la charge de l'administrateur à moins que le bénéficiaire n'obtienne gain de cause sur aucun des aspects de sa réclamation, auquel cas l'arbitre départage ces coûts.

Seul l'organisme d'arbitrage est habilité à dresser le compte des coûts de l'arbitrage en vue de leur paiement.

- [53] Comme l'Entrepreneur est demandeur en l'instance, le tribunal d'arbitrage statue à l'effet que les frais d'arbitrage doivent être partagés de manière égale entre l'Entrepreneur et l'Administrateur.

- [54] L'article 124 du Règlement, quant à lui, dispose du paiement des frais d'expertise engendrés pour la tenue de l'arbitrage :

**124.** L'arbitre doit statuer, s'il y a lieu, quant au quantum des frais raisonnables d'expertises pertinentes que l'administrateur doit rembourser au demandeur lorsque celui-ci a gain de cause total ou partiel.

Il doit aussi statuer, s'il y a lieu, quant au quantum des frais raisonnables d'expertises pertinentes que l'administrateur et l'entrepreneur solidairement doivent rembourser au bénéficiaire même lorsque ce dernier n'est pas le demandeur.

Le présent article ne s'applique pas à un différend portant sur l'adhésion d'un entrepreneur.

- [55] En l'occurrence, seuls les Bénéficiaires ont fait appel à un expert dans la préparation du présent dossier. Le rapport de l'expert Tony Thibault, inspecteur en bâtiment et administrateur, a été déposé en pièce A-5. Les frais d'expertise de quatre cent deux et quarante et un (**402,41**) \$ pour la préparation de ce rapport sont raisonnables compte tenu des montants en litige et doivent être partagés de manière égale entre l'Entrepreneur et l'Administrateur.

**POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :**

- [56] **REJETTE** la présente demande d'arbitrage de l'Entrepreneur;
- [57] **AUTORISE** les Bénéficiaires à faire appel aux services de Alnordica afin qu'ils procèdent aux travaux correctifs qui s'imposent;
- [58] **ORDONNE** à l'Entrepreneur ou à défaut à la Garantie de rembourser soixante-cinq (65) % du coût des travaux correctifs aux Bénéficiaires, le tout représentant un montant total de cinq mille trois cent six et trente-trois (**5 306,33**) \$, taxes incluses, et ce, dans les trente (30) jours suivant la fin des travaux ou dans tout autre délai plus court convenu par les parties;
- [59] **ORDONNE** le partage entre l'Administrateur et l'Entrepreneur des frais d'arbitrage encourus jusqu'à la date de la présente décision;
- [60] **ORDONNE** à la Garantie de rembourser aux Bénéficiaires les frais d'expertise de quatre cent deux et quarante et un (**402,41**) \$, et ce, dans un délai de trente (30) jours suivant la présente décision.

Québec, le 10 décembre 2019



**ERROL PAYNE, AVOCAT**  
Arbitre / Société pour la résolution des conflits  
inc. (CCAC)