

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 : **MME JOHANNE LINDSAY**
(ci-après « *la Bénéficiaire* »)

ET : **CONSTRUCTION APP INC.**
(ci-après « *l'Entrepreneur* »)

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

N° dossier arbitre : GAJD.026 - I et II
N° dossier GCR : 137798-2551 & 4183 [1166-182]
N° dossiers GAJD : 20191508 a. et b.

DÉCISION ARBITRALE

Arbitre : M. Claude Prud'Homme

Pour les Bénéficiaires : M^{me} Johanne Lindsay
Bénéficiaire

Pour l'Entrepreneur : M. Alex Pagé

Pour l'Administrateur : M^e Éric Provençal, procureur
M^{me} Geneviève Blouin,
Inspecteur - conciliateur

Dates de l'audition : 20 août 2020 et 16 septembre 2020

Date de la décision arbitrale : 15 novembre 2020

- [1] L'*Arbitre* a reçu son mandat du GAJD pour le premier dossier le 18 août 2019, et pour le second, le 30 juin 2020.

HISTORIQUE DES DOSSIERS

Date	Documents contractuels
20/12/17	Signature du contrat préliminaire et du contrat de Garantie GCR
19/01/18	Date de "L'acte de vente" entre l' <i>Entrepreneur</i> et la <i>Bénéficiaire</i>
19/01/18	Émission du Formulaire "d'Inspection préreception"
01/06/18	Fin des travaux

Processus d'arbitrage initié par la Bénéficiaire.

Dossier CPA n° GAJD-026 I / Dossier GAJD n° 20191508 a / Dossier GCR n° 137798-2551

01/05/19	Réception de la dénonciation écrite
24/05/19	Formulaire de réclamation signé par la <i>Bénéficiaire</i> .
28/05/19	Réception par GCR (<i>Administrateur</i>) de la réclamation de la <i>Bénéficiaire</i>
21/06/19	En liasse - Avis 15 jours à l' <i>Entrepreneur</i> envoyé par l' <i>Administrateur</i> et preuve de réception du courriel
04/07/19	Visite de l'Inspecteur / Conciliateur de l' <i>Administrateur</i> (Mme Geneviève Blouin).
16/07/19	Date d'émission de la " Décision " par l' <i>Administrateur</i> .
15/08/19	Réception par GAJD de la demande d'arbitrage déposée par la <i>Bénéficiaire</i>
15/08/19	Avis de nomination de l' <i>Arbitre</i> et ouverture du dossier d'arbitrage transmise par GAJD

Dossier CPA n° GAJD-026 II / Dossier GAJD n° 20191508 b / Dossier GCR n° 137798-4183

03/06/20	Réception de la dénonciation écrite
04/06/20	Formulaire de réclamation signé par la <i>Bénéficiaire</i> .
04/06/20	Réception par GCR (<i>Administrateur</i>) de la réclamation de la <i>Bénéficiaire</i>
12/06/20	Date d'émission de la Mise en Demeure transmise par la <i>Bénéficiaire</i> à l' <i>Entrepreneur</i> .
11/06/20	Visite de l'Inspecteur / Conciliateur de l' <i>Administrateur</i> (Mme Geneviève Blouin).
26/06/20	Date d'émission de la " Décision " par l' <i>Administrateur</i> .
29/06/20	Réception par GAJD de la demande d'arbitrage déposée par la <i>Bénéficiaire</i>
30/06/20	Avis de nomination de l' <i>Arbitre</i> et ouverture du dossier d'arbitrage transmise par GAJD

VALEUR DE LA RÉCLAMATION : Entre \$ 15 000 à \$ 30 000 \$ (évaluation de l'*Arbitre* en considérant les 2 dossiers)

LE LITIGE

- [2] La résidence de la *Bénéficiaire* est située au 5040-103 route Fossambault, Ste-Catherine-de-la-Jacques-Cartier, Québec. Le type de résidence pour ce dossier est de type unifamilial jumelé (partie privative).
- [3] Le présent arbitrage fait suite à l'unification des dossiers GCR n° 137798-2551 et n° 137798-4183. Seront traités simultanément ces deux (2) dossiers dans la présente sentence.
- [4] Le présent litige vise à la contestation par la *Bénéficiaire* Mme Lindsay, d'une partie des « *Décisions* de l'*Administrateur* », (les « **Décisions** »).
- [5] Pour le dossier de conciliation n° 2551 qui portait initialement sur six (6) points, la *Bénéficiaire* fait appel de l'ensemble des six (6) Points dont certains lesquels, l'*Administrateur* a initialement tranché en faveur de l'*Entrepreneur* lors de

l'émission de cette *Décision*, soit les Points 3, 4, 5 et 6 (« **Point(s)** ») et pour d'autres, l'*Administrateur* avait pourtant tranché en faveur de la *Bénéficiaire*, soit les Points (« **Point(s)** ») 1, 2 ;

Point n° 01 : ÉCOULEMENT D'EAU SUR LE CONTRE-MUR DE PIERRE DE LA FAÇADE

Point n° 02 : DÉGAGEMENT INFÉRIEUR À 150 mm SOUS LA PETITE FENÊTRE ARRIÈRE

Point n° 03 : FISSURE CAPILLAIRE AU LINTEAU DE BÉTON DE LA GRANDE FENÊTRE ARRIÈRE

Point n° 04 : MOUVEMENT AU PLANCHER FLOTTANT DE LA CUISINE

Point n° 05 : INFILTRATION D'EAU PAR LA PETITE FENÊTRE ARRIÈRE

Point n° 06 : BLOCAGE PAR LA MARGELLE DE L'OUVERTURE DE LA PETITE FENÊTRE ARRIÈRE

[6] Pour le dossier de conciliation n° 4183 qui portait initialement sur quatorze (14) points, la *Bénéficiaire* fait appel de l'ensemble des Points de cette deuxième *Décision* de l'*Administrateur*, soit plus exactement quatorze (14) Points dont certains lesquels l'*Administrateur* a initialement tranché en faveur de l'*Entrepreneur* lors de l'émission de cette *Décision*, soit les Points 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 et 14 (« **Point(s)** ») et pour d'autres, l'*Administrateur* avait pourtant tranché en faveur de la *Bénéficiaire*, soit les Points (« **Point(s)** ») 1, 2 ;

Point n° 01 : CONTAMINATION AU BOÎTIER DE LA TRAPPE D'ACCÈS.

Point n° 02 : DEMANDE DE REMBOURSEMENT DE FRAIS – PAUL DAVIS (CONTRÔLE DES CONTAMINANTS).

Point n° 03 : MARQUES DE NETTOYAGE SUR LE MUR DE FONDATION LATÉRAL GAUCHE.

Point n° 04 : RÉPARATION À GAUCHE DE LA FENÊTRE AVANT DU SOUS-SOL.

Point n° 05 : POSITION EN SON CADRAGE DE LA PORTE D'ENTRÉE PRINCIPALE.

Point n° 06 : ABSENCE DE CRÉPI SUR LES MURS DE FONDATION.

Point n° 07 : SÉCHAGE ET RETRAIT DU SCELLANT AU SEUIL DE LA PORTE-JARDIN

Point n° 08 : COIN DE LA GRANDE FENÊTE ARRIÈRE DU SOUS-SOL CASSÉ [sic].

Point n° 09 : ABSENCE DE DÉVERSOIR SOUS DEUX DESCENTES PLUVIALES.

Point n° 10 : REMBOURSEMENT DE FRAIS – HÉBERGEMENT

Point n° 11 : REMBOURSEMENT DE FRAIS D'EXPERTISE – NVIRA.

Point n° 12 : REMBOURSEMENT DE FRAIS – REMORQUE QUÉBEC INC.

Point n° 13 : REMBOURSEMENT DE FRAIS – AUTRES.

Point n° 14 : REMBOURSEMENT DE FRAIS - PAUL DAVIS (RETRAIT DES CONTAMINANTS).

- [7] Lors de l'arbitrage, l'*Arbitre* et les parties ont reconnu les qualifications (après voir-dire) et le titre d'expert de M. Philippe Tardif, Chargé de projet de la firme Paul Davis de même que pour M. Jean-François Lafrenière, Ph. D. McBA, investigateur de la qualité de l'air, biologiste moléculaire et microbiologiste agréé de la firme Nvira, tous deux témoignant pour la *Bénéficiaire*. Du côté de l'*Administrateur*, l'inspecteur-conciliateur, Mme Geneviève Blouin, est également reconnue comme témoin expert après voir-dire.
- [8] Les parties, lors de l'audience au mérite, n'ont émis aucun motif de récusation de l'*Arbitre* et ne se sont pas opposées à son immunité ni à son incontestabilité. Les parties ont témoigné sous serment.

LES PIÈCES

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

- B-01 : (Réf. Dossier 137798-4183). Facture (n° 20-10613-R) au montant de \$ 196.61 tti de la firme Paul Davis pour les travaux effectués par M. Philippe Tardif le 13 juin 2020 pour l'expertise des dommages causés par la moisissure à la trappe d'accès.
- B-02 : (Réf. Dossier 137798-4183). Facture (n° 20-10613-R-1) au montant de \$ 292.72 tti de la firme Paul Davis pour les travaux effectués par M. Philippe Tardif pour des travaux de déplacement des sacs, bacs vers la remorque, divers travaux de nettoyage, enlèvement de la trappe d'accès, ajout de filtre HEPA.
- B-03 : (Réf. Dossier 137798-4183). Rapport d'expertise de la firme Nvira (et Sinisco) pour l'évaluation de la contamination fongique (tel que déposé à l'onglet A-3 de la *Décision* de l'*Administrateur* pour le Dossier 4183).
- B-04 : (Réf. Dossier 137798-4183). Extrait de la *Décision* de l'*Administrateur* pour le Dossier 2551, page 6/45 où l'on y voit les photos prises lors de l'inspection de la firme Nvira.
- B-05 : (Réf. Dossier 137798-4183). Mise en demeure de la *Bénéficiaire* à l'*Entrepreneur* pour le Dossier 4183, tel que transmis par courriel le 12 juin 2020.
- B-06 : (Réf. Dossier 137798-4183). En liasse : Document 1 - Extrait de page web : Glossaire des Moisissures : le Chaetomium, Document de 12 pages transmis par courriel le 14 juin 2020 par la *Bénéficiaire*. Document 2 - Document de l'ACC (Association canadienne de la construction), intitulé : « ACC 82 – 2004 – Lignes directrices sur les moisissures pour l'industrie canadienne de la construction ».
- B-07 : (Réf. Dossier 137798-4183). Document de l'INSPQ (Institut National de santé publique du Québec), tel que transmis par courriel par la *Bénéficiaire* le 4 juin 2020 aux parties et intitulé : « Les risques à la santé associés à la présence des moisissures en milieu intérieur ».
- B-08 : (Réf. Dossier 137798-4183). Document du BNQ (Bureau de normalisation du Québec), et intitulé : « BNQ 3009-600 – Contamination ».

des habitations par les moisissures – investigation et réhabilitation du bâtiment ». Page 64 du document.

- B-09 : (Réf. Dossier 137798-4183). Liste des frais pour lesquels la *Bénéficiaire* demande remboursement (divers points de réclamation), transmis par courriel aux parties (dont les courriels du 29 juin 2020 et du 3 juillet 2020 pour lesquels copie des reçus ont été transmis à une date ultérieure).
- B-10 : (Réf. Dossier 137798-4183). Avis médical transmis par courriel par la *Bénéficiaire*. Au total, trois visites à l'urgence et 5 consultations téléphoniques, représentant 4 médecins différents.
- B-11 : (Réf. Dossier 137798-4183). En référence avec le Point n° 08 de la fenêtre cassée. Proposition du coût de remplacement de la fenêtre cassée tel que transmis par courriel par la *Bénéficiaire* le 15/09/2020.
- B-12 : (Réf. Dossier 137798-4183). Extrait du *Cahier des Pièces* de l'*Administrateur* (Onglet A-1). Rapport d'inspection de la firme MLD inspection et rénovation daté du 1^{er} juin 2020 (divers extraits dudit document).
- B-13 : (Réf. Dossier 137798-4183). Rapport d'inspection n° 724415 préparé par M. Mathieu Talbot T.P. de la GCR et daté du 13 septembre 2017.

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

- E-01 : Guide de performance de l'APCHQ transmis par courriel le 3 juin 2020.
- E-02 : Courriel du 23 juin avec des photos du changement de la trappe d'accès fournie et installé par Construction App (4 photos).

[11] Les Pièces produites par l'*Administrateur* sont les suivantes :

L'*Administrateur* n'a déposé que ses deux *Cahiers des Pièces*. Pour le premier dossier, soit le Dossier 137798-2551, on y retrouve les Pièces A1 @ A-14. Pour le second dossier, soit le Dossier 137798-4183 on y retrouve les Pièces A1 @ A-4.

VISITE DES LIEUX ET TÉLÉCONFÉRENCE PRÉPARATOIRE

[12] La visite de la résidence de la *Bénéficiaire* a eu lieu le 20 août 2020, préalablement à la première journée d'arbitrage. Pour ce présent dossier, l'*Arbitre* a initié deux (2) visioconférence impliquant les parties au dossier. La première visioconférence a eu lieu le 28 mai 2020, tandis que la seconde a été tenue le 4 juin 2020.

FAITS ET TÉMOIGNAGES

DÉSISTEMENT DE POINTS RÉCLAMÉS PAR LA BÉNÉFICIAIRE - POUR LESQUELS LA BÉNÉFICIAIRE AVAIT INITIALEMENT EU GAIN DE CAUSE LORS DE L'ÉMISSION DES DÉCISIONS DE L'ADMINISTRATEUR.

[13] Au cours des deux journées d'audience, il a été expliqué à la *Bénéficiaire*, que pour les Points où l'*Administrateur* lui a initialement donné raison dans ses *Décisions*, que la contestation de ces Points n'est pas la bonne manière de faire valoir par exemple, que les travaux correctifs n'étaient pas encore réalisés ou mal réalisés. Une fois cet aspect compris par la *Bénéficiaire*, celle-ci a confirmé ne plus vouloir contester ces dits Points. Ci-après les Points pour lesquels la *Bénéficiaire* s'est désistée une fois le complément d'information reçu.

Du Dossier GCR n° 137798-2551 :

- Point n° 01 : ÉCOULEMENT D'EAU SUR LE CONTRE-MUR DE PIERRE DE LA FAÇADE
- Point n° 02 : DÉGAGEMENT INFÉRIEUR À 150 mm SOUS LA PETITE FENÊTRE ARRIÈRE.

Du Dossier GCR n° 137798-4183

- Point n° 01 : CONTAMINATION AU BOÎTIER DE LA TRAPPE D'ACCÈS.
- Point n° 02 : DEMANDE DE REMBOURSEMENT DE FRAIS – PAUL DAVIS (CONTRÔLE DES CONTAMINANTS).

DÉSISTEMENTS ADDITIONNELS DE POINTS RÉCLAMÉS PAR LA BÉNÉFICIAIRE

[14] Durant le processus d'arbitrage, la *Bénéficiaire* a fait parvenir aux parties une série de courriels (le 12 août 2020, le 16 septembre 2020 et finalement, le 17 septembre 2020) dans lesquels elle s'est explicitement désistée des Points suivants :

Pour le Dossier GCR n° 137798-2551 :

- Point n° 03 : FISSURE CAPILLAIRE AU LINTEAU DE BÉTON DE LA GRANDE FENÊTRE ARRIÈRE
- Point n° 04 : MOUVEMENT AU PLANCHER FLOTTANT DE LA CUISINE
- Point n° 05 : INFILTRATION D'EAU PAR LA PETITE FENÊTRE ARRIÈRE

Pour le Dossier GCR n° 137798-4183 :

- Point n° 03 : MARQUES DE NETTOYAGE SUR LE MUR DE FONDATION LATÉRAL GAUCHE.
- Point n° 04 : RÉPARATION À GAUCHE DE LA FENÊTRE AVANT DU SOUS-SOL.

- Point n° 06 : ABSENCE DE CRÉPI SUR LES MURS DE FONDATION.
- Point n° 07 : SÉCHAGE ET RETRAIT DU SCELLANT AU SEUIL DE LA PORTE-JARDIN
- Point n° 09 : ABSENCE DE DÉVERSOIR SOUS DEUX DESCENTES PLUVIALES.

POINTS RÉSIDUELS

DOSSIER GCR n° 137798-2551 :

Point n° 06 : BLOCAGE PAR LA MARGELLE DE L'OUVERTURE DE LA PETITE FENÊTRE ARRIÈRE

- [15] Pour ce Point n° 06, la *Bénéficiaire* dénonce une problématique d'ouverture d'une petite fenêtre à battant – ouverture à manivelle bloquée par la proximité de la margelle. Cette fenêtre située à l'arrière de la résidence est localisée au sous-sol là où est prévue une potentielle future salle de bain. Bien qu'au moment de signer le formulaire d'inspection pré-réception les conditions climatiques extérieures ne permettaient pas de visualiser la présente problématique, de l'avis de l'inspecteur conciliateur de l'*Administrateur* de la GCR, à partir du printemps 2018 il était à ce moment possible de faire les vérifications visuelles en relation avec le problème allégué d'ouverture de ladite fenêtre. L'inspecteur note toutefois que ce n'est que plus de dix (10) mois plus tard (le 6 mai 2019) que la situation a été dénoncée à l'*Administrateur*.
- [16] Dans sa *Décision*, l'inspecteur conciliateur de la GCR a qualifié la problématique de *malfaçon apparente* au sens du paragraphe 2 de l'article 27 du Règlement du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Comme stipulé au libellé dudit paragraphe, pour une malfaçon apparente, la dénonciation doit parvenir à l'*Entrepreneur* et à l'*Administrateur* dans les trois jours qui suivent la réception du bâtiment et la réclamation quant à elle, doit parvenir dans un *délai raisonnable* suivant la date de fin des travaux. Comme ce délai raisonnable n'a pas été respecté, l'inspecteur conciliateur rejette la demande de la *Bénéficiaire* en référence à ce Point n° 6.

Exposé et Preuve de la Bénéficiaire

- [17] Selon la *Bénéficiaire* la margelle est trop « collée » sur la fenêtre, empêchant du même coup l'ouverture complète de ladite fenêtre du sous-sol. Elle précise toutefois vouloir garder la fenêtre déjà en place. Elle suggère que la margelle soit remplacée par une nouvelle un peu plus haute et un peu plus « profonde » pour ainsi permettre l'ouverture complète de la fenêtre.
- [18] Mme Lindsay mentionne avoir contacté l'*Entrepreneur* en mai 2018 pour l'informer de la problématique et que ce dernier lui a confirmé qu'il ne ferait rien pour corriger la situation. Aucune promesse de correction « future » n'a été mentionnée à la *Bénéficiaire* par l'*Entrepreneur* en regard à cette fenêtre.

[19] Aucune preuve documentaire n'est déposée par la *Bénéficiaire* sur ce Point, ni aucune argumentation n'est entendue non plus en regard des délais déraisonnables de dénonciation de cette problématique. Elle confirme également lorsqu'interrogée, qu'il n'y a eu aucune dénonciation à l'*Administrateur* avant le 6 mai 2019. Elle mentionne qu'*elle ne savait pas à cette époque, qu'il fallait qu'elle informe la GCR lorsqu'il y avait une problématique.*

Exposé et preuve de l'Entrepreneur.

[20] M. Pagé explique que la raison que la margelle est moins profonde est en considération que c'est une fenêtre de salle de bain. Ce qui respecterait les normes en vigueur. Et comme c'est une fenêtre de salle de bains, même si elle n'ouvre pas à pleine capacité cela ne contrevient pas non plus à aucune norme en vigueur. C'est pour cette raison qu'aucun correctif n'a été fait ou même promis à la *Bénéficiaire*. Au niveau de l'évacuation de l'air vicié et des changements d'air requis au code, M. Pagé mentionne que l'échangeur d'air est conçu en prévision de l'addition d'une future chambre et d'une salle de bains, mais que les sorties ne sont pas installées quand la salle de bains n'est pas construite immédiatement.

Exposé et preuve de l'Administrateur.

[21] L'inspecteur – conciliateur Blouin, lorsqu'interrogé par Me Provençal, se prononce sur la conformité de la fenêtre installée à la salle de bain du sous-sol. Elle mentionne que contrairement à une chambre à coucher où il y a des dimensions (et de surfaces) à respecter pour les fenêtres, le type de fenêtre dont il est ici question au Point n° 06, lui, n'a pas ce même genre de restriction. Mme Blouin de poursuivre à l'effet que même si la fenêtre n'ouvre seulement qu'un petit peu, moyennement ou pas du tout, dans un usage « futur » de salle de bain, cela ne contrevient pas aux codes et normes en vigueur. Il n'y a que les fenêtres de chambre à coucher qui sont réglementées tant pour les changements d'air, que pour la possibilité d'évacuer ladite chambre en cas d'urgence, notamment en cas d'incendie.

[22] L'inspecteur – conciliateur Blouin précise qu'en référence aux délais de dénonciation, qu'il y a eu des discussions en mai 2018 entre la *Bénéficiaire* et l'*Entrepreneur* au sujet de la problématique de la fenêtre qui n'ouvrirait pas à sa pleine capacité en raison de la margelle. Mme Blouin de poursuivre que la première fois que l'*Administrateur* a été mis au courant de la problématique date de mai 2019, soit environ un (1) an plus tard que la dénonciation à l'*Entrepreneur*. Comme le Plan de garantie mentionne que le *Bénéficiaire* se doit d'aviser l'*Entrepreneur* et l'*Administrateur* dans les mêmes délais de dénonciation, le fait que ça n'ait pas été fait pour l'*Administrateur* est une raison suffisante pour rejeter la demande.

[23] Mme Blouin confirme également que ladite fenêtre n'a jamais fait l'objet d'observation, quelle qu'elle ne soit dans aucun rapport d'inspection qui aurait été produit avant l'ouverture du présent dossier d'arbitrage, notamment dans le rapport d'inspection n° 724415 tel que préparé par M. Mathieu Talbot T.P. de la GCR le 13 septembre 2017. Ce document est coté sous B-13.

DOSSIER GCR n° 137798-4183 :**Point n° 05 : POSITION EN SON CADRAGE DE LA PORTE D'ENTRÉE PRINCIPALE**

- [24] La *Bénéficiaire* a dénoncé une mauvaise installation de la porte d'entrée principale qui serait désaxée en référence avec la position de son cadrage. Selon ce qui est inscrit à la *Décision de l'Administrateur*, la *Bénéficiaire* aurait découvert la situation le, ou vers le 4 septembre 2018, date à laquelle un technicien de service après-vente du sous-traitant / fabricant Solaris Portes et fenêtres auraient tenté une réparation.
- [25] Bien que la situation se serait améliorée, la porte se serait à nouveau « désajustée » suivant l'hiver 2018-2019. La *Bénéficiaire* indique (selon ce qui est rapporté à la *Décision*) que plusieurs communications auraient été échangées entre Mme Lindsay et M. Pagé, mais qu'aucun correctif supplémentaire n'aurait été apporté par l'*Entrepreneur*.
- [26] La mauvaise installation de la porte fut notée dans le rapport d'inspection du 1^{er} juin 2020 préparé par MLD inspection et rénovation. Est d'ailleurs indiquée dans le libellé de l'inspecteur conciliateur de la GCR, que cette dernière a en effet constaté que l'espace entre la porte et son cadrage variait d'environ 2 mm entre le haut de la porte et le bas de la porte. De plus on y note que l'inspecteur a relevé que la partie supérieure de la porte se trouvait légèrement en saillie par rapport à l'axe de son cadrage.
- [27] L'inspecteur conciliateur Blouin de la GCR conclut que cette problématique satisfait les critères d'une *malfaçon non apparente* au sens du paragraphe 3 de l'Article 10 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Mme Bouin note également que, même si la problématique a été découverte le 4 septembre 2018, ce n'est que dans le « 2^e dossier d'arbitrage » (GCR n° 137798-4183) du 4 juin 2020 que cette problématique a été dénoncée à l'*Administrateur*.
- [28] Comme cette problématique n'a été dénoncée à l'*Administrateur* que 24 mois après sa découverte par la *Bénéficiaire*, ce délai de dénonciation que l'inspecteur Blouin qualifie de déraisonnable, est la cause énoncée du rejet de ce point d'arbitrage, rejet que la *Bénéficiaire* conteste.

Exposé et preuve de la *Bénéficiaire*

- [29] La *Bénéficiaire* mentionne que ladite porte a fait l'objet d'une réparation, et ce avant même qu'elle ne prenne officiellement possession de la résidence, la condition de ladite porte étant mentionnée dans l'offre d'achat de la résidence (on réfère uniquement à une égratignure sur la porte au moment de l'offre d'achat).
- [30] Outre les problèmes de la porte égratignée, la *Bénéficiaire* s'est rendu compte d'infiltration d'air au pourtour de la porte, le 4 septembre 2018. Après quelques échanges de courriels, il y a eu un appel de service et Solaris a dépêché son service après-vente de réparation. Il y a eu une première réparation et quelques changements de certaines pièces ainsi qu'un ajustement de la porte. Solaris est venu 3 à 4 fois faire des corrections et ajustements sur la porte. Au nombre de ces

visites de réparation – ajustements effectuées par Solaris, il y a entre autres eu la visite du 4 septembre 2018 pour tenter d’ajuster la porte qui était « croche ». À la suite de cette intervention, Solaris a transmis un courriel à APP l’informant de sa tentative de correction, mais que cette dernière ne pouvait garantir les résultats de cette intervention (référence à l’extrait du document transmis en liasse par la *Bénéficiaire* en date du 2 juin 2020 dans lequel se retrouve un courriel écrit de M. Daniel Letendre du service après-vente de Solaris portes et fenêtres en date du 2 octobre 2018 et envoyé à APP Construction en référence à ladite porte « *crochit due à une mauvaise installation à l’origine* » [sic].

- [31] La *Bénéficiaire* explique que c’est lors de la tentative de « *décrochir* » la porte, que le technicien de Solaris aurait endommagé une « latte extérieure » de la porte. Ce qui a occasionné d’autres réparations incluant une retouche de peinture. Au final, bien qu’il s’agisse de la *même* porte, la *Bénéficiaire* indique que plusieurs pièces ont été changées, dont le recouvrement extérieur, le recouvrement intérieur, divers travaux de reprises de peinture égratignée, des moulures, les coupe-froid, etc. Mme Lindsay indique que la sensation d’infiltration d’air froid est revenue à la fin de la saison 2018 – 2019. C’est ainsi qu’elle a déterminé que les problèmes étaient réapparus. Le technicien de Solaris lui aurait alors mentionné que le cadre devrait éventuellement être changé, ce qui n’aurait pu être fait en raison des températures froides qui auraient empêché la réalisation des travaux de scellant. Toujours selon Mme Lindsay, les employés de Solaris devaient revenir au printemps 2019 pour exécuter leurs travaux, mais à ce moment-là, Solaris n’avait pas la latte endommagée lors des travaux de réparation de l’automne 2018. D’autres visites de Solaris ont eu lieu au domicile de Mme Lindsay sans toutefois régler la problématique. Le technicien aurait mentionné que changer le cadrage de la porte avec la finition déjà en place (dont le pourtour de la porte en parement de pierre) pourrait poser problème.
- [32] Lors de la visite de l’inspecteur de la GCR en 2020, il a donc été mentionné par la *Bénéficiaire* qu’elle sentait toujours les courants d’air (hiver 2019 – 2020), notamment lorsqu’assise sur son divan. Mme Lindsay a localisé la source d’air froid entre la porte et le cadrage, plus spécifiquement du haut de la porte jusqu’à la serrure.
- [33] Lors de l’inspection faite par M. Maxime Léonard Dupéré (Inspection MLD) pour le compte de la *Bénéficiaire* le 1^{er} juin 2020, ce dernier a effectivement noté à la page 13 / 20 de son rapport, les problèmes d’ajustement de la porte d’entrée principale. (Référence Pièce B-12).
- [34] Selon la *Bénéficiaire*, la très longue durée du suivi des travaux de réparation / ajustement de la part de Solaris, expliquerait en partie du moins, les délais de dénonciation de la *Bénéficiaire* à l’*Administrateur*. Elle rajoute de plus, que la problématique ne peut s’apprécier qu’en période froide et qu’en été, elle n’a pas de problème avec ladite porte. Donc elle en conclut que la période pour faire le constat de la qualité des interventions correctives effectuées par Solaris s’en est retrouvée considérablement « raccourcie », ce qui pourrait expliquer en partie les délais de dénonciation.

Exposé et preuve de l'Entrepreneur.

[35] Aucun commentaire de la part de l'*Entrepreneur*.

Exposé et preuve de l'Administrateur.

[36] L'inspecteur conciliateur Blouin mentionne que les premières interventions du sous-traitant de l'*Entrepreneur* ont eu lieu à partir du 4 septembre 2018. Elle mentionne aussi que la problématique de la porte et son cadrage n'étaient pas inclus dans la « première » réclamation (référence dossier GCR 137798-2551). Ce n'est qu'au niveau de la deuxième réclamation (référence dossier GCR 137798-4183) que la problématique de la porte a été dénoncée. Étant donné le délai de dénonciation à l'*Administrateur* qui dans le cas présent est qualifié de déraisonnable, c'est pourquoi la demande de la *Bénéficiaire* a été rejetée.

[37] Lorsqu'interrogée, l'inspecteur conciliateur Blouin a mentionné ne pas avoir tenu compte que la porte avait déjà fait l'objet de correctifs. Selon sa compréhension, les correctifs effectués par Solaris ne consistaient qu'en la réparation d'éléments endommagés par le sous-traitant lui-même. Donc de poursuivre Mme Blouin, les travaux ne consistaient pas à la réparation de la porte en elle-même, mais uniquement d'aspects esthétiques. L'intervention visant à tenter de « décrocher » [sic] la porte a précédé de plus de six (6) mois la dénonciation de la *Bénéficiaire*, ce qui fait en sorte que la décision basée sur le délai déraisonnable serait toujours applicable et donc le rejet de la demande serait ainsi maintenu.

Point n° 08 : COIN DE LA GRANDE FENÊTE ARRIÈRE DU SOUS-SOL CASSÉ
[sic].

[38] Selon l'information indiquée à la *Décision* de l'*Administrateur* en référence à ce Point n° 08, la *Bénéficiaire* dénonce une fissure au cadrage de la grande fenêtre arrière du sous-sol. Elle indique que ce n'est qu'en mai 2020 où elle a découvert cette problématique lors de travaux de nettoyage de la fenêtre et de son cadrage. Elle indique que cette problématique a été mentionnée et inscrite au rapport d'inspection de MLD inspection et rénovation daté du 1^{er} juin 2020. (Pièce B-12)

[39] L'inspecteur conciliateur rajoute dans ses commentaires sur ce Point 08 du Dossier 4183, que plusieurs raisons peuvent expliquer ce type de bris qui ne nécessite pas une réparation d'envergure.

[40] Pour l'inspecteur Blouin, le type de problématique dénoncé par la *Bénéficiaire* pour cette fenêtre du sous-sol, ne satisfait pas les critères vu *vice caché* au sens du paragraphe 4 de l'Article n° 10 du Règlement. L'inspecteur de poursuivre, que selon elle, la présente situation n'est pas de nature à rendre le bâtiment impropre à l'usage auquel il est destiné. Comme il n'y aurait pas de *vice caché* selon l'interprétation de Mme Blouin, l'*Administrateur* était légitime de rejeter la demande de la *Bénéficiaire*.

Exposé et Preuve de la Bénéficiaire

- [41] En introduction, Mme Lindsay lit un extrait du rapport d'inspection de la firme MLD Inspection et rénovation (Référence pièce B-12) : « *Nous avons constaté qu'une fenêtre est endommagée sur son coin. Cette situation permet à l'eau de s'infiltrer. La réparation ou le remplacement de la fenêtre est recommandé. Observation : Mal ajustée, Endommagée* ».
- [42] Après avoir vérifié avec Solaris, on l'informe que la garantie du manufacturier (de 5 ans) est échue. La *Bénéficiaire* a fait parvenir aux parties un courriel pour le coût de remplacement du cadre seulement pour la fenêtre qui est brisée (coin en bas à droite en regardant la fenêtre de l'intérieur vers l'extérieur) au montant de trois cent deux dollars et trente-huit sous toutes taxes incluses (\$ 302.38) excluant les frais de main d'œuvre. Le courriel a été transmis le 15 septembre 2020 (référence à la Pièce B-11). Mme Lindsay considère avoir été en quelque sorte lésée dans ses droits, car l'inspection pré réception n'a pas eu lieu comme tel, M. Pagé ne s'étant pas présenté pour effectuer la visite avec Mme Pagé. Ce n'est qu'à partir d'une liste dressée uniquement par Mme Lindsay que le document a été rempli avec la conjointe de M. Pagé.

Exposé et preuve de l'Entrepreneur.

- [43] Lors de l'inspection au moment de la livraison de la maison, M. Pagé mentionne ne pas avoir constaté de fissure au niveau du cadrage. Il confirme que la fenêtre n'est plus garantie par le manufacturier dû au fait que M. Pagé a racheté l'immeuble d'une faillite et que ladite fenêtre a été installée il y a plus de 5 ans par l'entrepreneur précédent. Du côté de Construction APP la garantie est également échue. Questionnée par Mme Lindsay à savoir que la garantie du manufacturier Solaris était de 5 ans, la *Bénéficiaire* fait valoir que la pose de ces fenêtres n'a pas eu lieu en 2016 comme ça lui avait été mentionné par l'*Entrepreneur*, mais bien en 2014. Ceci fait que ladite fenêtre n'est plus garantie en 2020. Mme Lindsay s'informe à savoir si elle ne devrait pas avoir droit à une couverture du manufacturier, car selon elle, n'en est que dans la troisième année de possession d'une résidence « neuve » ?

Exposé et preuve de l'Administrateur.

- [44] L'inspecteur Blouin qualifie la problématique de *malfaçon non* apparente qui n'a pas l'ampleur d'un *vice caché*. La réception du bâtiment a eu lieu le 19 janvier 2018. La découverte de la problématique, elle, date de mai 2020. Considérant ce délai de découverte, c'est pourquoi qu'il n'y a plus de garantie contre la *malfaçon* à partir du Plan de Garantie des bâtiments résidentiels neufs. Rappelons ici que la *malfaçon existante et non apparente* n'est couverte que pour une période d'une année suivant la fin des travaux. Mme Blouin note que pour qu'une problématique soit couverte dans la 3^e année de Garantie, il faut que la problématique puisse alors être qualifiée de *vice caché*, ce qui n'est manifestement pas le cas en présence ici. Questionnée par l'*Arbitre*, Mme Blouin confirme que cette problématique n'avait pas été relevée non plus dans le rapport d'inspection n° 724415 tel que préparé par M. Mathieu Talbot T.P. de la GCR, le 13 septembre 2017 (référence Pièce B-13).

Points n° 10, 11, 12, 13 et 14 : SERONT TRAITÉS EN LOT, L'ENSEMBLE DES DEMANDES DE REMBOURSEMENT DE FRAIS DÉCOULANT DU DOSSIER N° 01 – CONTAMINATION AU BOÎTIER DE LA TRAPPE D'ACCÈS.

- [45] Bien que la *Bénéficiaire* ait eu gain de cause sur le Point n° 01 – Contamination de la trappe d'accès, ainsi que sur le Point n° 02 – Demande de remboursement de frais – Paul Devis [sic] (contrôle des contaminants), la *Bénéficiaire* a déposé une série de nouvelles demandes de remboursement de frais divers, que l'inspecteur conciliateur Blouin a traité en cinq (5) Points différents désignés de 10 à 14. Ces Points traitent notamment : des frais d'hébergement (Point n° 10), des frais d'Expertise Nvira (Point n° 11), des frais de location de conteneur d'entreposage (Point n° 12), des frais « autres » (Point n° 13) et finalement des frais de retrait des contaminants effectués par Paul Devis[sic] (Point n° 14). Seront donc présentés ci-après *en lot* les arguments établissant le bien-fondé de chacun de ces cinq (5) Points. Le débat quant au quantum aura lieu à la fin de l'ensemble des présentations.
- [46] Le tribunal d'arbitrage voudrait mentionner qu'une partie des faits et prétentions des parties en regard des cinq (5) Points ont été faits lors des discussions relatives aux Points 1 et 2 du présent dossier. Même si ces Points ont été abandonnés par la *Bénéficiaire* une fois qu'il lui a été expliqué qu'ils avaient déjà été tranchés en sa faveur par la *Décision de l'Administrateur*, une partie importante des explications relatives aux cinq (5) Points qui seront abordés ci-après ont été mentionnées lors des représentations faites par les parties lors des présentations des Points 1 et 2. Le tribunal d'arbitrage complétera donc les présentations des parties à l'aide des faits pertinents qui ont pu être mentionnés lors de la présentation de ces deux Points maintenant abandonnés par la *Bénéficiaire*.
- [47] Comme mentionné précédemment, le fait que les Points 1 et 2 de ce dossier 4183 aient été abandonnés par la *Bénéficiaire*, m'oblige ici à faire une courte mise en situation en référence avec les faits découlant directement de la situation de la contamination de la trappe d'accès.
- [48] Mme Lindsay a informé les parties lors de la présentation du Point n° 01 référant à la contamination de la trappe d'accès, que le début de la séquence des événements se situe du 1^{er} juin 2020, date où la firme *MLD inspection et rénovation* est venue faire une inspection visuelle pour le compte de la *Bénéficiaire*. Au moment de la visite, les problématiques relatives au Dossier 4183, du moins toutes celles relatives à la contamination, n'étaient pas encore survenues.
- [49] C'est donc lors de ladite inspection que la trappe d'accès au grenier a été ouverte par Maxime Léonard Duperré *MLD inspection et rénovation* et c'est alors que ce dernier a fait le constat de présence de contamination à l'intérieur de la trappe d'accès, qui aux dires de Mme Lindsay, n'avait jamais été ouverte depuis l'acquisition de la résidence. On note en effet à la page 15 / 20 du rapport d'inspection visuelle de la Firme MLD, que l'inspecteur a constaté la présence de traces de contaminant fongique « importante » sur ladite trappe d'accès.

- [50] Après être demeurée à l'intérieur de sa résidence pendant les deux (2) premiers jours, Mme Lindsay mentionne avoir ressenti d'importants symptômes de santé qui l'ont amenée à consulter un médecin à l'urgence. Le médecin consulté lui recommande une évacuation immédiate de sa résidence, fait qui sera également validé par d'autres spécialistes de la santé, dont entre autres, son médecin de famille (Référence Pièce B-10).
- [51] Notons que la *Mise en Demeure* a été faite par courriel à l'*Entrepreneur* (et copie envoyée à l'*Administrateur*) le 12 juin 2020, bien qu'un premier courriel a été envoyé aux parties faisant état de la découverte de moisissure dès le 2 juin 2020. Dès le lendemain, soit le 3 juin 2020 la *Bénéficiaire* informait les parties que la problématique relevait non pas de l'assureur de la résidence de Mme Lindsay (soit Desjardins qui a immédiatement mandaté la compagnie Sinisco pour faire une première visite), mais bien de l'*Entrepreneur* car, selon les conclusions de Sinisco, la cause du « *sinistre est un manque de ventilation dans l'entretoit qui cause une chaleur excessive et une condensation. Aucune trace d'infiltration d'eau n'a été trouvée.* ». Bien que la *Mise en Demeure* ait été expédiée à l'*Entrepreneur* le 12 juin 2020, Mme Marie-Ève Auger, adjointe pour APP Construction répondait à Mme Lindsay le 17 juin 2020 (soit plus de 2 semaines suivant la survenance du *sinistre*) en ces mots « *Malheureusement, tant que nous n'aurons pas suite de la GCR nous ne donnerons pas suite à vos courriels* ». Ce ne sera que le 19 juin qu'un employé d'APP construction viendra installer la nouvelle trappe, car la trappe contaminée aura été enlevée par la firme Paul Davis le jour précédent, soit le 16 juin 2020.

Exposé et preuve de la *Bénéficiaire*

- *Point n° 10 – Remboursement des frais d'hébergement*

- [52] Mme Lindsay débute sa présentation sur le Point 10 - Remboursement des frais d'hébergement en rappelant le rapport médical qui précisait qu'elle devait rapidement être retirée de sa résidence en raison de sa réaction allergique et irritante (5 juin 2020), diagnostic qui fut confirmé d'abord le 9 juin 2020 et ensuite, tel que présenté sur le billet médical émis par le docteur Danièle Piché (Clinique Médicale St-Augustin) joint à son courriel du 16 juin 2020 (Pièce B-10). Elle mentionne avoir été informée que certaines personnes développent une sensibilité plus grande à ces champignons, et elle a découvert que c'était son cas. Elle prend donc la décision après deux (2) nuits passées chez un ami, de louer une chambre d'hôtel. C'est un total de onze (11) nuits que la *Bénéficiaire* aura passé à l'hôtel et ce, en raison qu'elle considère sa résidence comme inhabitable et du caractère urgent de la situation, pour ces raisons elle en demande le remboursement. Elle précise que le rapport de l'INSPQ (Pièce B-07), mentionne à la page 1 que l'exposition fongique peut modifier la qualité de l'air intérieur et causer des problèmes de santé chez les occupants. À la page 37 du même document, il y est mentionné que la santé des occupants doit être considérée et peut même dans certaines circonstances, jusqu'à recommander le retrait des occupants de leur milieu. Elle mentionne ensuite qu'au même document de l'INSPQ, qu'un médecin peut même recommander le retrait des occupants si ce dernier a des motifs de croire qu'une personne a des problèmes de santé liés à cette condition du bâtiment.

[53] Mme Lindsay se dit surprise de la *Décision* et de l'attitude de la GCR en référence avec le traitement global face aux divers dossiers qu'elle considère comme étant des conséquences directes de la contamination. Elle précise que le début des événements remonte au 1^{er} juin 2020. Elle considère que sa situation était assez urgente pour qu'elle n'ait pas à attendre au 26 juin 2020 (date de l'émission de la *Décision* dans ce Dossier 4183) pour que des mesures soient entreprises pour assurer sa santé et son confort. Elle déplore qu'il n'ait pas été tenu pour compte, le côté urgent de sa situation et sa condition physique qui a été impactée par les contaminants, rendant ainsi sa résidence *inhabitable*. On a traité la problématique de manière « standard », sans prendre de mesures d'urgence, et ce, tant du côté de l'*Entrepreneur* que du côté de l'*Administrateur*. Une fois que la trappe a été ouverte pour une première fois, elle considère qu'elle devrait être indemnisée, car la problématique tire sa source d'un problème de construction. De plus, Mme Lindsay allègue que l'*Entrepreneur* était au courant des problématiques en référence avec ce type de trappe (il l'aurait déjà vécu antérieurement) et qu'il n'a rien fait, ni pour prévenir la problématique, ni non plus, pour la corriger rapidement. Malgré que l'*Entrepreneur* ait été très rapidement mis au courant de la problématique, ce dernier a préféré attendre la *Décision* de l'*Administrateur* avant de faire quoi que ce soit. Il aura fallu attendre 13 jours avant qu'une première intervention ne soit faite, soit l'installation d'un filtre HEPA (à sa demande et à son initiative, frais qui ont d'ailleurs été remboursés par l'*Administrateur*). Donc entre le 1^{er} juin 2020 et le 13 juin 2020, même si la trappe était scellée, les moisissures et les spores ont pu se promener et se déposer librement vu l'inaction de l'*Entrepreneur* et de l'*Administrateur*. Cette situation a rendu Mme Lindsay malade et elle a dû quitter en raison de la réaction à la contamination rendant du même coup, sa résidence *inhabitable*. Santé Canada confirme que certaines personnes sont plus sensibles que d'autres suivant une exposition aux moisissures.

[54] Elle termine qu'elle trouve déplorable que l'*Administrateur* ne guide pas la personne sinistrée dans une telle situation. Aucune recommandation ne lui a été donnée, alors que l'assureur, même si au final la problématique ne relevait pas d'eux, a quand même donné plusieurs indications à Mme Lindsay sur les étapes à faire dans ce genre d'événement. L'ensemble du délai réponse par l'*Entrepreneur* et l'*Administrateur* ont fait en sorte que le problème s'est considérablement aggravé et qu'elle en a subi les conséquences, tant du point de vue de sa santé que du point de vue monétaire. Revivre la même situation, la *Bénéficiaire* prendrait elle-même action et procéderait au changement de la trappe immédiatement sans attendre les procédures « normales / standard » d'un dossier d'arbitrage. Un changement de trappe la première journée aurait fort probablement coûté beaucoup moins cher et elle n'aurait pas eu à subir l'ensemble de ces préjudices.

- *Point n° 11 – Remboursement des frais d'expertise Nvira*

[55] La *Bénéficiaire* a mandaté la firme Nvira le 5 juin 2020 pour investiguer sur les concentrations de moisissures sur le pourtour de la trappe d'accès afin de déterminer si l'environnement intérieur présente des risques potentiels pour le confort ou le bien-être des occupants. Un laboratoire indépendant mandaté par Nvira a effectué les analyses appropriées (la firme Verdict, laboratoire agréé MDDELCC).

[56] La *Bénéficiaire* mentionne que l'*Administrateur*, même s'il refuse de rembourser ces frais d'expertise, a utilisé en partie les expertises qui ont été produites par la *Bénéficiaire*, incluant le rapport de Nvira.

[57] La *Bénéficiaire* de conclure que ce rapport de Nvira a été très pertinent dans le présent dossier et a aussi permis de déterminer l'approche à faire en fonction des conditions actuelles. L'expertise Nvira a permis de confirmer les conclusions du rapport de Sinisco à l'effet que les moisissures étaient dues à une mauvaise ventilation de l'entretroit et à la mauvaise installation du coupe-froid qui a permis de laisser entrer de l'humidité dans l'entretroit.

- *Point n° 12 – Remboursement des frais Remorque Québec inc.*

[58] En préparation des travaux d'enlèvement de la trappe contaminée par la firme Paul Davis, Mme Lindsay a loué un conteneur d'entreposage pour ses effets personnels qui se trouvaient dans ou près du walk-in de la chambre à coucher. Ledit conteneur n'est resté qu'une semaine environ sur les lieux, soit du 17 au 25 juin 2020. La *Bénéficiaire* demande le remboursement de la facture 1071 de la firme Remorque Québec inc.

[59] En plus des travaux d'enlèvement de la trappe contaminée, cette dernière a été ouverte à quelques reprises (3 fois au total avant d'être enlevée), ce qui a fait en sorte que les spores de la trappe étaient libres de se déposer sur tout ce qui se retrouvait dans le walk-in de la chambre. Avant la location du conteneur, Mme Lindsay entreposait ses effets personnels dans une chambre d'invités et au sous-sol (après avoir mis ses effets dans des sacs). À un moment donné la chambre était remplie de sacs et de bacs et elle fermait la porte pour éviter encore plus de dispersion des spores. Au moment de l'enlèvement de la trappe, la firme Paul Davis a voulu nettoyer la chambre et le walk-in. C'est à ce moment donné qu'elle a loué ledit conteneur. C'est le personnel de Paul Davis qui a déplacé les effets personnels de Mme Lindsay à l'intérieur du conteneur. Pendant la durée de location du conteneur, Mme Lindsay s'est évertuée à elle-même nettoyer sa maison, afin d'éviter les coûts de nettoyage évalués à environ \$ 15 000 par Paul Davis. Plusieurs de ses effets personnels qui étaient dans le conteneur sont toujours dans son sous-sol, attendant de se faire décontaminer, à l'intérieur de sacs spéciaux qui lui ont été fournis par Paul Davis.

- *Point n° 13 – Remboursement des frais « autres »*

[60] Dans cette demande de remboursement, ce qui est inclus couvre plusieurs frais afférents déboursés par la *Bénéficiaire*, principalement pendant la période où elle a évacué sa résidence. Dans un courriel que Mme Lindsay a fait parvenir aux parties le 3 juillet 2020, cette dernière fait état du sommaire des frais déjà déboursés à ce jour (Pièce B-09). De ces frais qui ne font pas déjà l'objet d'un point de réclamation particulier, on peut noter : des frais de produits pharmaceutiques, des frais de restaurant, des frais de stationnement à l'hôpital, des produits sanitaires divers, et des frais d'essence, etc. Les copies des factures relatives à ce Point n° 13 ont été transmises par la *Bénéficiaire* le 9 septembre 2020. Le total de ces frais « autres », s'élève à un peu plus de \$ 608.00.

[61] Selon la *Bénéficiaire*, dans les frais qui ne sont pas inclus à cette liste, il faudrait rajouter les frais qui ne sont pas encore engagés, comme le nettoyage de l'échangeur d'air, l'achat d'un aspirateur à filtre HEPA (plus de \$ 1000). Même si un nettoyage de base a été effectué par la filiale de Paul Davis, Mme Lindsay ne se sent pas sûre dans sa maison et ne se sent pas sûre non plus d'utiliser son échangeur d'air. Il y a aussi le nettoyage de certains effets qui sont toujours ensachés, car elle ne sait pas comment les nettoyer, les décontaminer. Mme Lindsay mentionne également qu'avec l'ensemble des préjudices qu'elle a subi, elle considère avoir droit à un montant forfaitaire et compensatoire, surtout considérant qu'afin d'éviter d'engager des frais, elle a fait une bonne proportion du nettoyage elle-même. Finalement dans les frais qu'elle n'a pas encore engagés, Mme Lindsay entend demander à ce qu'un « test d'air » soit effectué afin de s'assurer que la résidence est maintenant sûre pour y habiter.

- *Point n° 14 – Remboursement de frais – Paul Devis [sic] (retrait des contaminants)*

[62] Il s'agit ici de la deuxième facture présentée par la firme Paul Davis au montant de \$ 292.72 pour retirer les contaminants (Pièce B-02). Les frais facturés l'ont été pour l'enlèvement de la trappe d'accès, nettoyage du plancher du garde-robe (walk-in), enlever les protections de plastique, récupérer le filtre HEPA, effectuer un nettoyage du plancher de la chambre et l'installation du scellement du trou de la trappe d'accès et finalement pour le déplacement des bacs et des sacs vers la remorque (conteneur).

[63] Pour justifier cette facture, Mme Lindsay mentionne que dans le rapport de Nvira, à la page 5 / 6, à l'avant-dernier paragraphe, il est spécifié de bien nettoyer l'ensemble des pièces et bien ventiler la résidence pour éliminer les spores. Le BNQ (page 35 1^{er} paragraphe) mentionne qu'après avoir décontaminé la source, il faut aussi décontaminer le contenant et le contenu qui a été contaminé (référence Pièce B-08). Toujours d'après le BNQ, à la page 32, il est indiqué que la levée des mesures de sécurité ne doit être faite qu'une fois le contrôle de la qualité des travaux. Toute ouverture peut propager les moisissures. Les stores doivent également être nettoyés.

Exposé et preuve de l'Entrepreneur.

- *Point n° 10 – Remboursement des frais d'hébergement*

[64] Aucun commentaire de l'*Entrepreneur*.

- *Point n° 11 – Remboursement des frais d'expertise Nvira*

[65] Aucun commentaire de l'*Entrepreneur*.

- *Point n° 12 – Remboursement des frais Remorque Québec inc*

[66] Aucun commentaire de l'*Entrepreneur*.

- *Point n° 13 – Remboursement des frais « autres »*

[67] Aucun commentaire de l'*Entrepreneur*.

- *Point n° 14 – Remboursement de frais – Paul Devis [sic] (retrait des contaminants)*

[68] Aucun commentaire de l'*Entrepreneur*.

Exposé et preuve de l'Administrateur.

- *Point n° 10 – Remboursement des frais d'hébergement*

[69] Mme Blouin témoigne pour les Points 10 à 13 qui seront traités en « lot » par la représentante de l'*Administrateur*. La *Décision* de l'*Administrateur* est basée sur l'Article n° 10 du Règlement du Plan de Garantie, qui spécifie qu'il n'y a pas de couverture pour l'ensemble de ces Points-là (Points 10 à 13 inclusivement). En résumé, il n'y a pas de couverture possible pour les demandes basées sur des conditions médicales. Il n'y a pas de couverture non plus pour les frais d'expertise qui n'ont pas été utiles pour la préparation de la *Décision*. Concernant l'expertise Nvira, selon Mme Blouin, un conciliateur est en mesure de voir par lui-même quand il y a de la moisissure, sans nécessairement savoir le nom du champignon, ce qui est superflu dans le traitement d'une problématique semblable. Même commentaire également en relation avec les informations supplémentaires contenues dans les autres expertises qui ont été fournies par la *Bénéficiaire*. Une moisissure demeure une moisissure. On peut l'apprécier visuellement tout en constatant la superficie atteinte sans bénéficier d'une expertise. Rien dans le Plan de Garantie ne couvre non plus l'entreposage des effets personnels. Bref, il n'y a rien au Plan de Garantie qui nécessite une intervention d'une firme spécialisée en référence avec les demandes de remboursement déposées par la *Bénéficiaire*.

[70] Lorsqu'interrogée en référence avec le 6^e paragraphe de l'Article n° 10 du Règlement du Plan de Garantie, à savoir si elle avait tenu compte du libellé de cet article qui prévoit un remboursement des frais de relocalisation dans le cas où des travaux correctifs rendraient *inhabitable* une résidence, Mme Blouin mentionne que selon elle, la situation ne comportait pas de travaux correctifs. C'était en fait une condition médicale qui a obligé Mme Lindsay à quitter la résidence. La situation ne s'apparentait pas à une correction de défektivité. Les seuls travaux correctifs que Mme Blouin considère dans cette problématique, ne sont qu'à partir du moment où la trappe a été démantelée. Selon elle la trappe était hermétique. La *Bénéficiaire* a quitté en raison de condition médicale et non pas en raison de travaux. Le fait que la résidence était inhabitable n'a pas eu d'influence dans la rédaction *Décision* selon l'inspecteur Blouin. Le fait que la trappe ait été scellée, qu'il y a eu l'installation d'équipements pour créer un environnement à pression négative, que la porte de la chambre où étaient entreposés les biens contaminés était également scellée, les lieux, selon elle, étaient adéquats pour y demeurer sans danger.

[71] Lorsqu'interrogée à nouveau, Mme Blouin confirme que les rapports d'inspection payés par Mme Lindsay, rapports qui ont ensuite été préparés et transmis par la *Bénéficiaire*, n'ont pas été utiles à l'*Administrateur*, ou si peu. Le seul élément qui a été utilisé pour la rédaction de sa *Décision*, consiste uniquement à la détermination de la surface contaminée. Dû au fait de la condition de santé de la *Bénéficiaire* et dû au fait que Mme Lindsay aurait exprimé des réticences avec une nouvelle ouverture de la trappe lors de l'inspection, Mme Blouin a jugé bon de se fier à l'information contenue dans les rapports des experts déposés par la *Bénéficiaire*. Comme ce n'est pas le premier dossier de contamination d'une trappe d'accès auquel Mme Blouin est confrontée, elle connaît les procédures à appliquer et sait identifier les éléments importants à considérer. En fonction des quantités de moisissures constatées de la superficie contaminée (moins de 1.0 m²), on ne fait que changer la trappe d'accès. Selon Mme Blouin il ne s'agit que de travaux qualifiés « *d'assez simples* ».

- *Point n° 11 – Remboursement des frais d'expertise Nvira*

[72] Voir les commentaires de l'inspecteur conciliateur Blouin sur le Point 10 qui précède.

- *Point n° 12 – Remboursement des frais Remorque Québec inc*

[73] Voir les commentaires de l'inspecteur conciliateur Blouin sur le Point 10 qui précède.

- *Point n° 13 – Remboursement des frais « autres »*

[74] Me Provençal mentionne que l'*Arbitre* n'a pas compétence sur les nouveaux points pour lesquels Mme Lindsay entend demander remboursement et qui n'ont pas fait l'objet d'une *Décision*. Ces nouveaux faits devront passer par le processus complet de dénonciation, mise en demeure de l'*Entrepreneur*, réclamation, *Décision* et contestation / demande d'arbitrage avant qu'un arbitre puisse éventuellement statuer sur ces « *nouvelles demandes* ».

- *Point n° 14 – Remboursement de frais – Paul Devis [sic] (retrait des contaminants)*

[75] Voir les commentaires de l'inspecteur conciliateur Blouin sur le Point 10 qui précède.

RÉPLIQUES

Réplique de la *Bénéficiaire*

- [76] La *Bénéficiaire* débute avec le sujet de la contamination de la trappe d'accès (Référence Dossier GCR n° 137798-4183, Point n° 1 et ss.). Selon le document soumis de l'INSPQ (Pièce B-07), à la page 41, il est indiqué qu'il y a un potentiel de dispersion de contamination vers les espaces occupés qui peut être occasionné par plusieurs facteurs tels que déplacement d'air, différences de pression dans le bâtiment, la proximité des occupants (le walk-in de la petite chambre est assez près), les déplacements d'air par le réseau de ventilation, le degré de confinement, les grilles / bouches de ventilation à proximité. À la page 42 du document de l'INSPQ, il est indiqué d'éloigner les personnes sensibles incluant une relocalisation ou se garder éloigné d'une pièce contaminée, et ce jusqu'à un retour à la salubrité des espaces contaminés.
- [77] Selon Mme Lindsay et son interprétation d'un tableau présenté à la page 39 (toujours en référence avec le document de l'INSPQ – B-07), le type de champignon peut avoir un impact sur le degré de contamination. Le risque pour la santé est accru lorsque la contamination fongique est visible.
- [78] Dans le rapport de Nvira, spécialiste en microbiologie (Pièce B-03), à la page 3 de 6, on confirme la quantité de moisissure visible sur les panneaux de particule de la trappe. Cette présence est non-conforme. Toute présence de moisissure sur des matériaux peut favoriser la propagation de spores dans l'air et être respirée par les occupants. Des correctifs sont alors nécessaires. La surface échantillonnée présente des quantités abondantes de moisissures.
- [79] Mme Lindsay considère que les correctifs étaient non seulement nécessaires, mais également urgents, de sorte qu'une attente de plus de 15 jours était inacceptable. En période de confinement Covid, l'évacuation était nécessaire. Le but était de réintégrer le domicile le plus rapidement possible, mais dans des conditions sécuritaires sur le plan de sa santé. La *Bénéficiaire* a fait tout en son pouvoir non seulement pour assurer son retour à la maison le plus rapidement possible, mais aussi en mitigeant les impacts monétaires. Mme Lindsay a fait beaucoup de travail par elle-même, et ce en dépit de son état de santé. Avoir su à l'avance les conditions de correction de la situation de la contamination, elle aurait immédiatement pris action et aurait fait corriger la situation, et ce, à moindres frais que la somme déjà investie à ce jour.
- [80] Toujours au rapport de Nvira, à la page 5 / 6, dans la pièce sous la trappe d'accès, on recommande de passer l'aspirateur HEPA, de nettoyer l'ensemble des pièces et de bien ventiler l'ensemble de la résidence. Elle rappelle, en référence avec l'installation du filtre HEPA, que ça aura pris un total de treize (13) jours avant qu'il ne soit installé. Avant son installation, la trappe aura été ouverte trois (3) fois avant qu'on ne prenne action. Pendant cette période, du moins jusqu'à ce qu'elle évacue la résidence (principalement la nuit), Mme Lindsay vivait à l'intérieur de la résidence, elle dormait sur place, ses effets personnels étaient soumis aux spores continuellement. À ce jour, une partie du nettoyage n'a toujours pas été faite (murs plafonds et certains effets personnels).

- [81] La *Bénéficiaire* se dit très déçue de l'*Entrepreneur*, car ce dernier aurait mentionné lors d'une visioconférence le 20 août 2020, qu'il savait que ce type de trappe était problématique, qu'il y avait eu différents problèmes à plusieurs reprises. Mme Lindsay dit ne pas avoir été informée du danger potentiel que pouvaient représenter ces trappes d'accès. Elle y voit même de la négligence. Elle déplore que lorsqu'il a été mis au courant le 1^{er} juin 2020 de la présence de moisissures, l'*Entrepreneur* ne soit pas intervenu, même si ce dernier savait les problématiques relatives à ladite trappe. Le 4 juin 2020, M. Pagé a confirmé qu'il attendrait la décision de la GCR avant d'intervenir. La condition de Mme Pagé ne semblait pas l'intéresser ou il semblait ne pas s'en soucier. Elle dit ne pas avoir senti de support, ni d'APP, ni de la GCR. Aucun accompagnement ni conseil, contrairement à ce qui a été fait par sa compagnie d'assurance. Lorsque l'employé d'APP est venu changer la trappe, aucun nettoyage après travaux n'a été fait. Pourtant le ménage a avait été fait avant l'arrivée de l'employé de APP. La GCR a refusé de payer pour les frais de nettoyage (2^e facture de la firme Paul Davis), même s'il s'agissait de nettoyage après travaux (travaux qui n'ont pas été faits par APP).
- [82] La *Bénéficiaire* s'oppose totalement à la *Décision*, surtout que les travaux ont été déclarés comme non relatifs à des travaux de correction, qu'ils étaient non nécessaires et non urgents. Si dans certains cas, le changement d'une trappe contaminée ne représente pas de problèmes selon Mme Blouin, dans le cas de Mme Lindsay, les faits montrent qu'il y a eu beaucoup de problèmes, celle-ci étant très sensible aux contaminants. Le manque de célérité dans l'intervention aura au final aggravé de beaucoup les conséquences ressenties. Pourtant on reproche à la *Bénéficiaire* d'être intervenue sans attendre les procédures adéquates. Les expertises fournies sont pourtant claires à l'effet que d'intervenir rapidement et en profondeur aiderait à contrer la problématique. Non seulement on n'a pas tenu compte des recommandations contenues dans les expertises, mais on refuse même de rembourser les frais investis par la *Bénéficiaire*. Pourtant Mme Lindsay précise qu'elle s'est fait un devoir d'informer les parties en continu sur les développements du dossier. La situation était telle qu'à chaque fois où Mme Lindsay se présentait à sa résidence pour aider à la résolution de la problématique, elle ressentait rapidement les effets de la moisissure, et ce, même si elle portait les équipements de protection recommandés. Pendant 13 jours, les contaminants se sont dispersés librement avant qu'il n'y ait une première intervention. Elle comprend certes les procédures dans ce genre de dossier d'arbitrage, mais elle mentionne que dans un cas où l'assureur général d'habitations aurait assuré le suivi du sinistre, l'intervention aurait eu lieu dans les 24 heures de la survenance du sinistre. Ce délai d'attente et le refus d'intervenir de la part de l'*Entrepreneur* se sont faits au détriment de la santé de Mme Lindsay.
- [83] Au niveau des diverses demandes de remboursement de frais d'expertise, Mme Lindsay mentionne que ses rapports ont été utilisés à plusieurs reprises par l'*Administrateur* et ont donc été utiles pour la rédaction de la *Décision*.
- [84] Concernant le Point n° 6 – Blocage de la petite fenêtre par la margelle (Dossier GCR n° 137798-2551), Mme Lindsay rapporte que l'inspecteur de l'*Administrateur* elle-même ne semblait pas trop comment qualifier la problématique à savoir si c'était une *malfaçon apparente* ou un *vice caché*. Et

pourtant, c'est elle la spécialiste. Elle mentionne que ça pourrait avoir l'avantage d'être plus clair pour les non spécialistes comme les propriétaires.

- [85] Finalement, concernant le Point n° 08 – Coin de la grande fenêtre de la façade arrière au sous-sol qui est cassée (Dossier GCR n° 137798-4183), Mme Lindsay fait valoir que lors de la visite d'inspection pré-réception si l'*Entrepreneur* ne s'est pas aperçu qu'il manquait une moustiquaire, comment aurait-il été possible de constater une si petite fissure qui n'est visible qu'en ouvrant la fenêtre ? Ce fait selon Mme Lindsay devrait être considéré en référence avec les délais de dénonciation allégués.

Réplique de L'Entrepreneur

- [86] En référence avec l'ajustement de la porte (Point n° 05 du dossier GCR n° 137798-4183), M. Pagé allègue qu'il est parfois normal que ladite porte ne soit pas « accotée » à 100%, égale en haut et en bas. Les murs ne sont pas toujours d'aplomb pour plusieurs raisons. C'est pourquoi on retrouve parfois les portes et leur cadrage qui ne sont pas installés de niveau. Dans le cas présent, ce n'est pas APP qui a installé ladite porte. Même si ce ne sont pas ses propres employés qui ont installé ladite porte, il mentionne que par expérience, si le mur extérieur n'a pas été érigé de niveau, d'aplomb, il faut alors compenser. En raison de cette compensation, il peut alors être « normal » que le cadrage n'ait pas été posé d'aplomb. C'est la situation qui est probablement arrivée dans le présent cas. Le coupe-froid a une certaine épaisseur qui permet d'être efficace face aux entrées d'air, et ce, même si le cadrage de la porte n'a pas été installé totalement d'aplomb. Mais c'est important que la porte soit en contact continu avec le coupe-froid. M. Pagé ne dit pas que l'air froid ne rentre pas par la porte cependant. Lors d'une récente rencontre, M. Pagé a pu constater que le contact porte et coupe-froid semblait continu sur les 3 côtés de la porte. Une entrée d'air dans les circonstances lui semble donc peu probable.
- [87] Au niveau de la situation générale de la trappe à grenier et tous les dossiers en découlant (Points n° 01, 02, 10, 11, 12, 13 et 14 du dossier GCR n° 137798-4183), Mme Lindsay a mentionné qu'il y aurait eu négligence de la part d'APP Construction, dû au fait qu'il y aurait eu beaucoup de problèmes avec ce genre de trappe-là sur « d'autres » projets et que l'*Entrepreneur*, l'aurait quand même installée étant au fait de la problématique. Ces trappes ont été achetées chez Canac Marquis. Il reconnaît que c'est vrai qu'il a eu plusieurs problèmes avec ces trappes, problème pas uniquement constaté chez APP. Maintenant les nouvelles trappes ont un petit coupe-froid, elles sont maintenant également dotées d'un accessoire pour tirer la trappe lors de la fermeture. Le problème qu'a connu Mme Lindsay est dû, selon M. Pagé, à une mauvaise étanchéité entre la trappe et le contour, ce qui a permis à de l'humidité d'entrer dans l'entretoit. L'air chaud en contact avec l'air froid de l'entretoit a créé de la condensation qui n'a pu être évacuée près de la trappe ce qui en a résulté à des moisissures. M. Pagé reconnaît la problématique et a corrigé la situation. Le fournisseur de trappe chez Canac Marquis a été changé en référence à ces problématiques. Dans les autres cas où ses clients ont eu des moisissures, ces derniers n'ont fait qu'un sablage, ce qui a réglé le problème dans bien des cas. Sur 100 logements qu'il possède, environ 15% de ceux-ci ont eu un problème semblable. Dans tous ces cas, un sablage a

réglé la problématique. Il maintient qu'il ne dénigre pas les problèmes vécus par Mme Lindsay. Mais selon lui, il ne s'agit ici aucunement de négligence. La nouvelle trappe installée l'a été selon les normes actuelles.

- [88] Concernant le Point n° 08 – coin cassé de la grande fenêtre du sous-sol de la façade arrière (dossier GCR n° 137798-4183), M. Pagé ne voit pas de lien entre le fait qu'il n'ait pas remarqué qu'il manquait une moustiquaire et le fait qu'il n'ait pas vu le bris du cadrage. L'énoncé de Mme Lindsay à l'effet que les inspections ne sont pas bien faites est totalement sans fondement. S'il est vrai qu'il est possible qu'on puisse manquer certains points, cela ne remet aucunement en doute la qualité et la rigueur de notre processus d'inspection. Construction APP a toujours assuré un suivi et une correction des points défectueux suite à une vente de résidence.

Réplique du procureur de l'Administrateur

- [89] Même si Me Provençal a fait une présentation avec le Point n° 01 du dossier GCR n° 137798-2551, le tribunal d'arbitrage n'en tiendrait pas compte ici, étant donné que la *Bénéficiaire* a abandonné ce Point précis.
- [90] Relativement au Point n° 06 – Blocage de la petite fenêtre de la façade arrière par la margelle, toujours en référence au dossier GCR n° 137798-2551, cette problématique a été vue et montrée à M. Pagé le 15 mai 2018. Ce dernier a alors indiqué qu'il n'y aurait aucun correctif apporté à ladite situation. La dénonciation à l'*Administrateur* a eu lieu beaucoup plus tard, soit dans un délai déraisonnable, car celle-ci est survenue uniquement le 6 mai 2019. Des jurisprudences ont été soumises au tribunal d'arbitrage en référence avec les délais déraisonnables.
- [91] Comme premier exemple présenté par Me Provençal, ce dernier cite les conclusions de l'*Arbitre* Me Jean Doyle de l'Organisme d'arbitrage GAMM dans le dossier entre le *SDC 594 à 598 des Cépapes ET Alliance Taillon Voyer inc.* Et la GCR. On réfère plus particulièrement au paragraphe 19, où le délai déraisonnable est abordé : « *Ce délai de dix mois doit être, dans les présentes circonstances, considéré comme excessif et, en conséquence, le tribunal rejette la demande d'arbitrage du Bénéficiaire et maintient la décision de l'Administrateur...* »¹. On constate des délais semblables de dénonciation à l'*Administrateur* entre cette première Jurisprudence et le dossier de Mme Lindsay. Me Provençal réfère maintenant à la seconde Jurisprudence, soit celle des *Bénéficiaires Perrier / Méléka c. Maison Richcraft Ltée* où l'*Arbitre* Me Johanne Despatis souligne entre autres au paragraphe 54 et ss qu'il y est question que les *Bénéficiaires* « *avaient l'obligation de les dénoncer non seulement à l'entrepreneur, mais également à l'administrateur ce qu'ils n'ont pas fait* »² (les dénonciations à l'*Administrateur* ont été faites entre 15 mois et 9 mois après la découverte des faits). Ces deux dénonciations doivent être effectuées afin que le délai raisonnable soit respecté selon la Réglementation établie du Plan de Garantie

¹ Sentence rendue par l'*Arbitre* Me Jean Doyle de GAMM dans le dossier d'arbitrage entre le SDC 594 à 598 des Cépapes ET Alliance Taillon Voyer inc. ET La GCR, Sentence rendue le 26 décembre 2006, référence paragraphes 19 et 23.

² Sentence rendue par l'*Arbitre* Me Johanne Despatis de GAMM dans le dossier d'arbitrage entre les *Bénéficiaires Perrier / Méléka ET Maison Richcraft Ltée.* ET La GCR, Sentence rendue le 1^{er} novembre 2018, référence paragraphes 54 et ss.

de bâtiments résidentiels neufs. Dans le cas de Point n° 06, bien qu'une dénonciation a été faite en temps opportun à l'*Entrepreneur*, ce délai n'a pas été respecté en ce qui concerne la dénonciation à l'*Administrateur*.

- [92] En ce qui a trait au Point n° 05 du dossier GCR n° 137798-4183, la découverte du problème date du 4 septembre 2018. Il appert que des travaux aient été effectués sur la porte par le sous-traitant de l'*Entrepreneur* par la suite. Ce fait n'a pas été traité, ni considéré dans la *Décision* de l'*Administrateur*. Me Provençal, laisse le soin au tribunal d'arbitrage de statuer sur l'issue de ce Point en considération de ce fait qui n'a manifestement pas été considéré par l'*Administrateur* lors de la rédaction de la *Décision* du 2^e dossier d'arbitrage. Mais ce dernier rappelle que la question des délais de dénonciation demeurent d'actualité pour ce dossier.
- [93] En ce qui a trait au Point n° 08 du dossier GCR n° 137798-4183 (en référence avec le cadrage fissuré / cassé de la fenêtre du sous-sol), la découverte du problème date de mai 2020. La nature de la problématique n'est pas pour rendre le bien impropre à son usage. En conséquence l'inspecteur conciliateur Blouin a assimilé ladite gravité de la problématique à un *vice caché* ou plus exactement à une *malfaçon non apparente*. Notons que pour être toujours couverte en vertu du Plan de Garantie pour un bâtiment résidentiel rendu dans sa 3^e année de couverture, la problématique devrait nécessairement se qualifier de *vice caché*. Il n'y a pas de préjudice subi par la *Bénéficiaire* en lien avec l'inspection pré réception, même si la problématique n'a pas été constatée. De toute façon cette *malfaçon non apparente* n'aurait pas été dénoncée lors de l'inspection pré réception.
- [94] C'est le délai de la découverte de la problématique dans la deuxième ou troisième année qui fait que la couverture est plus restreinte au niveau du Point 08. Le *vice caché* de cette problématique ne se qualifierait pas au niveau de la couverture du Plan de Garantie.
- [95] Pour ce qui concerne les Points 10 et suivants (diverses demandes de remboursements reliées à la contamination de la trappe d'accès du dossier GCR n° 137798-4183), Me Provençal débute en mentionnant que l'*Administrateur* n'est pas une compagnie d'assurances générale. Le but du Plan de Garantie a plus pour vocation de protéger les bénéficiaires pour des défauts de construction. Comme dans le cas de *malfaçons*, de *vices* et autres problématiques en lien avec l'immeuble. Malgré son empathie envers la *Bénéficiaire*, on ne peut permettre une couverture de type assurance générale de points qui ne sont pas prévus en vertu du Plan de Garantie.
- [96] Par exemple au Point n° 10 – pour les frais d'hébergement, il n'y a pas d'article prévu au Plan de Garantie. À l'Article 10 alinéa 6 du Règlement, si on regarde le libellé dudit article on peut constater « *le relogement, le déménagement et l'entreposage des biens du bénéficiaire, lorsque, lors de travaux correctifs, le bâtiment n'est plus habitable* ». Cette couverture est en lien avec des travaux correctifs. Sur cet aspect de travaux correctifs, Me Provençal nous réfère aux articles 11 et 18 du Règlement. Au paragraphe 6 de cet Article n° 18 par exemple, où l'on parle de l'intervention de l'*Entrepreneur* (ou de l'*Administrateur*) afin d'effectuer des travaux correctifs, tel qu'on peut le lire dans le contexte du Règlement. Et selon le présent contexte apprécié en référence avec

le Règlement, on peut alors constater que ce ne seraient pas les travaux eux-mêmes qui rendent la résidence non habitable, mais bien une condition médicale. L'évacuation de la résidence de Mme Lindsay est uniquement due à une condition médicale et non pas l'exécution des travaux eux-mêmes. Selon l'interprétation de Me Provençal, cet aspect n'est donc pas prévu par le Règlement.

- [97] Me Provençal aborde ensuite le sujet de la demande de remboursement des frais d'expertise Nvira (Point n° 11 du dossier GCR n° 137798-4183). Le Plan de Garantie ne couvre pas les démarches qui sont faites dans le but de participer à la découverte des problématiques diverses. Les seules expertises potentiellement couvertes sont celles effectuées dans le but de se préparer à un arbitrage. Dans le cas du type d'expertise telle que celle de Nvira, Me Provençal considère que c'est aux parties de supporter ces frais. Tout ce qui précède la date de l'émission de la *Décision de l'Administrateur* n'est pas remboursable selon Me Provençal. Et l'expertise de Nvira a été effectuée avant le dépôt de la *Décision de l'Administrateur* dans le Dossier « 4183 ».
- [98] En ce qui concerne les frais d'entreposage pour les vêtements et effets personnels de la *Bénéficiaire*, (Point n° 12 du dossier GCR n° 137798-4183), il est indiqué dans le rapport de Nvira, qu'on a juste besoin de nettoyer les vêtements, l'entreposage ne semble pas être requis à l'extérieur de la maison. Donc l'Entreposage n'était pas nécessaire. Ce genre de remboursement n'est pas prévu selon l'Article 10 du Plan de Garantie. Il ne s'agit pas d'un entreposage dans le cadre de travaux correctifs, mais bien d'un entreposage en raison de conditions médicales, et ce n'est pas couvert par le Règlement.
- [99] Pour ce qui concerne la demande de remboursement des frais autres (Point n° 13 du dossier GCR n° 137798-4183), Me Provençal soutient les mêmes arguments que ceux mentionnés aux Points précédents à l'effet que ce genre de dépenses n'est pas couvert par le Plan de Garantie.
- [100] Au Point n° 14 du dossier GCR n° 137798-4183 qui correspond à la deuxième facture de la firme Paul Davis (relativement aux frais de retrait des contaminants), Me Provençal mentionne qu'en référence aux travaux où on a retiré la trappe d'accès contaminée, ce dernier rappelle que M. Tardif (de la firme Paul Davis) a lui-même affirmé qu'il s'agissait d'un risque faible en référence avec les moisissures. Toujours selon les informations transmises par M. Tardif, en théorie, la maison aurait été habitable après l'installation de la machine à pression négative et que le scellement de la trappe ait été effectué. Selon Me Provençal, à partir du moment que ces travaux avaient été exécutés, les travaux urgents et nécessaires face à cette situation avaient été parachevés. Pour les autres travaux initiés par la *Bénéficiaire* avant l'émission de la *Décision* du dossier 4183, Me Provençal qualifie ces travaux de non urgents et non nécessaires en vertu du libellé des articles pertinents du Plan de Garantie.

DEMANDES DE REMBOURSEMENT DES FRAIS D'ARBITRAGE

- [101] Me Provençal suggère au tribunal d'arbitrage de répartir les frais d'arbitrage en vertu du libellé de l'Article 123 du Règlement.
- [102] En référence avec les frais d'expertise pour lesquels la *Bénéficiaire* demande le remboursement de frais payés, Me Provençal demande à l'*Arbitre* de statuer sur les montants recevables en vertu de l'Article 124 du Règlement du Plan de Garantie des bâtiments résidentiels neufs. Me Provençal suggère au tribunal d'arbitrage de s'en tenir aux frais qui ont été engagés dans le cadre de l'arbitrage et non en fonction d'autres frais qui peuvent avoir été engagés par la *Bénéficiaire* sous forme d'analyse préalable au dossier d'arbitrage.

ANALYSE

QUESTIONS EN LITIGE

- [103] Sur l'ensemble des Points résiduels toujours au dossier (8 Points), la cause la plus évoquée par l'inspecteur de l'*Administrateur* pour rejeter les demandes de la *Bénéficiaire* se situe au niveau des délais de dénonciation à l'*Administrateur*. S'il appert évident que cet argument peut tenir la route dans l'un de ces Points, pour l'autre, je devrai apprécier l'ensemble des faits avant de prendre position. L'avocat de l'*Administrateur* a de toute façon constaté que de nouveaux faits n'avaient pas été considérés au moment de rédiger la *Décision de l'Administrateur*. Une confirmation de cette *Décision* viendrait clore le débat sur la demande d'arbitrage pour ce même Point. Dans le cas contraire, je devrai évaluer si les arguments sont assez prépondérants pour renverser la *Décision* et ainsi, éventuellement donner gain de cause à la *Bénéficiaire*. Les Points où l'inspecteur – conciliateur de l'*Administrateur* en tranche en référence à un *décal de dénonciation déraisonnable* sont le Point n° 06 du Dossier GCR n° 137798-2551 et le Point n° 05 du Dossier GCR n° 137798-4183.
- [104] Le deuxième type de question en litige qui sera abordé dans cette analyse, réfère au fait que la réclamation de Mme Lindsay a déposé en référence avec le blocage de sa petite fenêtre arrière du sous-sol, ne satisfait pas les critères du *vice caché* tel que défini selon le paragraphe 4 de l'Article 10 du Règlement de Plan de Garantie. Nous regarderons si effectivement les conclusions de l'inspecteur conciliateur de l'*Administrateur* sont justes. Le Point où le *vice caché* est abordé est le Point n° 08 du Dossier GCR n° 137798-4183.
- [105] Il reste maintenant à traiter les questions abordées dans les dossiers de demandes de remboursements diverses liées aux conséquences directes de la trappe d'accès contaminée.
- [106] Le principal argument évoqué tant par l'inspecteur conciliateur que le procureur de l'*Administrateur*, sont à l'effet que les demandes principales réclamées par la *Bénéficiaire* tirent plus leur origine d'une condition médicale que de conséquences dues aux travaux de réparation ou *travaux correctifs*. De fait, selon les représentants de l'*Administrateur* et leur évaluation, notamment de l'Article 10, paragraphe 6 du Règlement, les conditions y étant mentionnées ne sont pas remplies. Selon leurs dires, la raison première que la résidence était

momentanément inhabitable, ne relève pas de la remise en état, ou de travaux correctifs, comme le prévoit le libellé de l'Article référencé, mais bien de la condition médicale de la *Bénéficiaire*. Donc, les demandes ne seraient pas recevables pour un remboursement en vertu du Plan de Garantie.

- [107] Le tribunal d'arbitrage devra donc se prononcer à savoir si les conditions qui ont mené au sinistre en question et conséquemment engendré plusieurs types de frais connexes (relogement temporaire, entreposage des biens, etc.) doivent être appréciées dans un sens strict (tel qu'énoncé par le procureur de l'*Administrateur*) ou au contraire, selon une approche plus « large » qui permettrait alors à la *Bénéficiaire* d'avoir droit à un remboursement, même partiel de ces frais. Si bien sûr le tribunal d'arbitrage devait recevoir le bien-fondé des diverses demandes de remboursements de la *Bénéficiaire*, il faudrait s'assurer que la nature des items réclamés est belle et bien couverte par le Règlement du Plan de Garantie.
- [108] Une dernière catégorie de question en litige reste à traiter en référence à des demandes de remboursement d'expertise déposées par la *Bénéficiaire*. Nous avons entendu l'*Administrateur* plaider que les demandes de remboursement de certaines expertises ne sont pas recevables, car il s'agirait de dépenses assimilables à des investigations, plus qu'à des expertises engagées post *Décision* de l'*Administrateur*. La *Bénéficiaire* se serait même engagée dans ces expertises, avant que le dossier d'arbitrage ne soit ouvert auprès de l'organisme d'arbitrage. Dans cette situation précise, même si le sujet des expertises touche le domaine précis d'une partie d'un dossier d'arbitrage, est-ce que la demande de remboursement pour lesdites expertises est recevable ou non ?

DOSSIER GCR n° 137798-2551 :

Point n° 06 : BLOCAGE PAR LA MARGELLE DE L'OUVERTURE DE LA PETITE FENÊTRE ARRIÈRE

I. Brève mise en en contexte du problème de l'ouverture de la petite fenêtre arrière au sous-sol

- [109] Dans le libellé de la *Décision* de l'*Administrateur*, l'inspecteur Blouin, mentionne que la raison principale du rejet de la demande de la *Bénéficiaire* est établie en fonction des délais de dénonciation déraisonnables à l'*Administrateur*. En regardant factuellement les faits relatés par Mme Lindsay elle-même, on peut constater qu'effectivement, il y a un certain délai entre la date de fin des travaux convenue et la date de la réception de la réclamation écrite de la part de la *Bénéficiaire*.
- [110] La *Bénéficiaire* mentionne avoir contacté pour la première fois l'*Entrepreneur* au sujet de la petite fenêtre du sous-sol qui n'ouvrait pas à sa pleine capacité (fenêtre à battant, communément appelée fenêtre à manivelle) en mai 2018. Elle confirme aussi que la dénonciation à l'*Administrateur* n'a été faite que le 6 mai 2019. Lorsqu'interrogée elle a avoué qu'elle ne savait pas à l'époque, qu'il fallait qu'elle informe la GCR lorsqu'il y avait une problématique.

[111] De plus, l'*Entrepreneur* n'a jamais promis ou même confirmé qu'il apporterait des modifications ni à la fenêtre, ni non plus à la margelle. La *Bénéficiaire* l'a confirmé. Au contraire, dès 2018, ce dernier a confirmé à la *Bénéficiaire* qu'il ne ferait rien pour corriger la situation, car pour lui, l'installation tant de la fenêtre, que de la margelle étaient conformes.

II. En vertu de l'Article 10 du Règlement du Plan de garantie, comment doit-on catégoriser la problématique de la fenêtre et de la margelle bloquant partiellement son ouverture ?

[112] L'inspecteur de la GCR a rejeté la réclamation de la *Bénéficiaire*, car selon son évaluation, ladite problématique était une *malfaçon apparente*. Avec une malfaçon apparente correspond un délai déterminé de dénonciation (référence au Règlement Article n° 27.2). Selon les dates rapportées à sa *Décision*, ladite dénonciation aurait été faite hors délais. D'où le rejet de ce Point de réclamation.

[113] Le tribunal d'arbitrage est d'accord avec l'interprétation faite par l'inspecteur Blouin à l'effet qu'il s'agit bien d'une *malfaçon apparente*. De fait, rien n'empêchait la *Bénéficiaire* de faire un simple constat de la problématique en juin 2018 lors de l'inspection pré réception.

[114] L'*Entrepreneur* et la *Bénéficiaire* ont convenus que la date d'inspection pré réception avait été fixée au 21 juin 2018.

III. Est-ce qu'il y a eu prescription dans le délai de dénonciation ?

[115] Rappelons-nous les dates factuelles de ce Point n° 06 : l'*Entrepreneur* et la *Bénéficiaire* ont convenu que la date d'inspection pré-réception avait été fixée au 21 juin 2018. La dénonciation à l'*Administrateur*, elle a eu lieu le 6 mai 2019.

[116] La prochaine question en litige concerne les délais de dénonciation de la part de la *Bénéficiaire* à l'*Administrateur*, le tout tel qu'évoqué par l'inspecteur – conciliateur de la GCR dans sa *Décision*. En fonction de ce qui a précédemment été énoncé, c'est-à-dire que nous étions en présence d'une *malfaçon apparente*, regardons ce que l'Article 27.2 du Règlement mentionne à propos des *malfaçons apparentes* :

27. La garantie d'un plan dans le cas de manquement de l'entrepreneur à ses obligations légales ou contractuelles après la réception de la partie privative ou des parties communes doit couvrir :

2°. La réparation des vices et malfaçons apparents visés à l'article 2111 du Code civil et dénoncé, 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.

- [117] S'il est évident que la *Bénéficiaire* a respecté le délai de dénonciation de la problématique à l'*Entrepreneur*, qu'en est-il de la dénonciation à l'*Administrateur* ? On compte plus de dix (10) mois entre la date de pré-réception (21 juin 2018) et la dénonciation à l'*Administrateur*, soit le 6 mai 2019.
- [118] La notion de *délai raisonnable* du Règlement, bien qu'étant plus « large » que le délai de rigueur de six (6) mois des versions antérieures, a quand même ses limites. Un délai de plus de 10 mois entre la pré-réception et la dénonciation à l'*Administrateur* est manifestement déraisonnable. L'ignorance d'une telle réglementation tel que plaidée par la *Bénéficiaire* ne peut être recevable en défense.
- [119] Autre élément également considéré dans la décision du tribunal d'arbitrage. L'inspecteur de la GCR et l'*Entrepreneur* ont témoigné à l'effet que tant la fenêtre, que la margelle répondaient à tous les codes et normes en vigueur pour un usage d'une future fenêtre de salle de bain du sous-sol et que rien dans l'installation, comme présentement réalisé, ne contrevenait pas à quelque loi, code, règlement ou norme en vigueur. Le tribunal d'arbitrage est d'accord avec ce fait, surtout qu'aucune preuve contradictoire n'a été présentée
- [120] Dans les circonstances, le tribunal d'arbitrage rejette la demande de la *Bénéficiaire* concernant le Point n° 6 du Dossier GCR n° 137798-2551 du présent arbitrage en référence avec le BLOCAGE PAR LA MARGELLE DE L'OUVERTURE DE LA PETITE FENÊTRE ARRIÈRE et maintiens du même coup, la *Décision* rendue par la GCR.

DOSSIER GCR n° 137798-4183 :

Point n° 05 : POSITION EN SON CADRAGE DE LA PORTE D'ENTRÉE PRINCIPALE

I. Brève mise en contexte du problème de la position de la porte en son cadrage

- [121] Pour ce Point 05 du Dossier 4183, l'inspecteur de la GCR a évalué, la problématique réclamée comme étant une *malfaçon* « existante et non apparente ». Avec une malfaçon existante et non apparente correspond deux délais bien déterminés. Tout d'abord, la problématique doit être découverte dans l'année qui suit la réception du bâtiment. Il est également fait mention que ladite problématique doit être dénoncée à l'*Entrepreneur* ET à l'*Administrateur* dans un délai raisonnable suivant la découverte de la problématique. (Règlement Article n° 27.3). Selon les dates rapportées à sa *Décision*, ladite dénonciation à l'*Administrateur* aurait été faite hors délais. D'où le rejet de ce Point de réclamation.
- [122] Selon l'inspecteur conciliateur de la GCR, la *Bénéficiaire* a pris connaissance de la problématique et dénoncé à l'*Entrepreneur* la même journée, soit le 4 septembre 2018, tandis que la dénonciation à l'*Administrateur*, elle, n'a été faite que le 4 juin 2020, soit 21 mois plus tard. D'où le rejet de la demande pour cause de délai déraisonnable de dénonciation.

[123] Nous avons cependant entendu lors du récit de Mme Lindsay, qu'il y a eu plusieurs interventions faites tant sur la porte, que sur le cadrage. Si le tribunal d'arbitrage retient que certaines de ces interventions du sous-traitant de l'*Entrepreneur* peuvent être qualifiées, soit de mineures ou d'esthétiques, il n'en demeure pas moins que le problème précis de la porte (et de son cadrage) qui n'a pas été installé « d'aplomb », a fait l'objet d'au moins un appel de service de la part de Mme Lindsay, précisément en référence avec cette problématique. C'est donc en référence de ces faits que nous analyserons ce Point 05.

II. En vertu de l'Article 27 du Règlement du Plan de garantie, comment doit-on catégoriser la problématique de la porte d'entrée et de son installation dans le cadrage ?

[124] L'Inspecteur conciliateur Blouin a qualifié la problématique comme une *malfaçon existante et non apparente* et a rejeté la demande de la *Bénéficiaire* en raison d'un délai déraisonnable de dénonciation à l'*Administrateur*, soit un délai de 21 mois. De prime abord, on pourrait être d'accord avec cette interprétation.

[125] Cependant, lors du témoignage de la *Bénéficiaire*, cette dernière a mentionné que lors d'une des visites effectuées par la compagnie Solaris Portes et fenêtres (le sous-traitant de l'*Entrepreneur*) le 4 septembre 2018, les travaux consistaient à « décrocher » le cadre et la porte, car il y avait des infiltrations d'air. Suivant ces travaux le sous-traitant communiquait avec l'*Entrepreneur*, en informant ce dernier, qu'il ne pouvait garantir le résultat des travaux lors de la tentative de correction réalisée le 4 septembre 2018. Le représentant de Solaris référerait même dans ce courriel du 2 octobre 2018 à la porte « crochit due à une mauvaise installation à l'origine » [sic].

[126] En quoi ces confirmations de travaux sur cette porte viennent-ils potentiellement remettre en question la décision de l'*Administrateur*? C'est bien simple. On vient ainsi de démontrer que des travaux de même nature que ceux dont se plaint aujourd'hui la *Bénéficiaire* ont déjà eu lieu dans le passé sur ladite porte. Et comme le problème subsiste encore, on peut alors conclure que la problématique tire sa source de travaux correctifs ou de travaux « mal corrigés »..

[127] Or, si on lit le libellé du paragraphe 7 de l'Article 27 du Règlement, on peut y lire :

7°. La remise en état du bâtiment et la réparation des dommages matériels causés par les travaux correctifs. Le libellé général de l'Article 27 a volontairement été omis comme ce dernier a été cité dans l'analyse du Point précédent. (Soulignement par l'*Arbitre*).

[128] Le tribunal d'arbitrage est donc d'avis que c'est en vertu de ce paragraphe 7 de cet Article n° 27 que doit s'apprécier la problématique de la porte dans son cadrage et non en vertu du 3° paragraphe, qui lui réfère à une *malfaçon existante et non apparente*. La situation qui prévaut encore aujourd'hui a déjà fait l'objet de travaux correctifs, et ces corrections n'ont définitivement pas réglé la situation d'infiltration d'air. On constatera à la lecture du libellé de ce 7e paragraphe de l'Article 27, qu'on ne fait mention d'aucun délai de prescription.

III. Est-ce qu'il y a eu prescription dans le délai de dénonciation ?

[129] Au paragraphe précédent, la réponse y est très claire. S'il n'y a pas de délai de prescription quant à la dénonciation d'une problématique apparue suite à des travaux correctifs préalablement effectués, le tribunal d'arbitrage n'a alors d'autre choix que de renverser la décision de l'*Administrateur* pour ce Point 05 du dossier 4183 et ainsi d'accueillir la demande de la *Bénéficiaire*.

Point n° 08 : COIN DE LA GRANDE FENÊTE ARRIÈRE DU SOUS-SOL CASSÉ [sic].

I. Brève mise en contexte du problème du coin du cadrage cassé de la grande fenêtre du sous-sol de la façade arrière

[130] Pour ce Point n° 08 du Dossier 4183, la *Bénéficiaire* a demandé l'arbitrage pour une fissure constatée au bas de cadrage, et plus précisément au jointement de la membrure verticale et de la membrure horizontale. C'est au moment d'effectuer le nettoyage de la fenêtre et de son cadrage que Mme Lindsay a constaté le bris au mois de mai 2020.

[131] Considérant une *Réception* du bâtiment au 19 janvier 2018, on peut affirmer que la découverte de la problématique a eu lieu dans la troisième année de Garantie.

[132] Et selon le libellé des divers paragraphes de l'Article n°27, pour qu'une problématique puisse éventuellement être couverte par le Plan de Garantie des bâtiments résidentiels neufs pendant la 3^e année de couverture, il faut que la problématique soit qualifiée de *vice caché* minimalement. Le Règlement précise bien que ce ne sont que des *vices cachés* qui peuvent toujours être couverts en vertu du Plan de Garantie à partir de la 2^e année de couverture de ladite garantie. Pour ce qui est des *malfaçons* même *non apparentes*, la limite de couverture précise que la problématique doit être découverte dans l'année qui suit sa réception, ce qui n'est manifestement pas le cas ici.

[133] Dans le présent cas, c'est donc en se prononçant sur la nature de la problématique que l'inspecteur conciliateur Blouin a rejeté la demande de la *Bénéficiaire* en précisant que ladite problématique ne pouvait s'apparenter à un *vice caché*.

II. Dans les circonstances, est-ce que la décision de l'inspecteur conciliateur de la GCR était la bonne ?

[134] D'un premier abord, on pourrait être tenté de qualifier la problématique de *malfaçon non apparente*, mais comme il y a déjà délai de prescription et considérer qu'on se retrouve dans la 3^e année de Garantie, ça ne peut alors s'appliquer à la demande de la *Bénéficiaire*.

[135] Pourquoi alors l'inspecteur conciliateur de la GCR a mentionné que la problématique ne pouvait s'assimiler à un *vice caché* tel que défini par le Code civil aux Articles 1726 ou 2103. Pour s'en convaincre, regardons ce que disent ces articles en question.

1726. *Le vendeur est tenu de garantir à l'acheteur que le bien et ses accessoires sont, lors de la vente, exempts de vices cachés qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine ou qui diminuent tellement son utilité que l'acheteur ne l'aurait pas acheté, ou n'aurait pas donné si haut prix, s'il les avait connus.*

Il n'est, cependant, pas tenu de garantir le vice caché connu de l'acheteur ni le vice apparent; est apparent le vice qui peut être constaté par un acheteur prudent et diligent sans avoir besoin de recourir à un expert.

2103. *L'entrepreneur ou le prestataire de services fournit les biens nécessaires à l'exécution du contrat, à moins que les parties n'aient stipulé qu'il ne fournirait que son travail.*

Les biens qu'il fournit doivent être de bonne qualité; il est tenu, quant à ces biens, aux mêmes garanties que le vendeur.

Il y a contrat de vente, et non contrat d'entreprise ou de service, lorsque l'ouvrage ou le service n'est qu'un accessoire par rapport à la valeur des biens fournis.

- [136] Bien que la problématique fût certes cachée, on ne peut la qualifier de *vice caché*. Un bris de cadrage de fenêtre est une potentielle défectuosité, mais son existence ne peut rendre l'immeuble impropre à l'usage auquel il est destiné. La problématique ne peut non plus être d'aucune façon être qualifiée de grave. Même si cette problématique avait été connue de la part de la *Bénéficiaire*, ce seul fait à lui seul n'aurait nullement justifié que Mme Lindsay aurait pu remettre en question l'achat de la propriété, ni l'aurait à tout le moins acheté à moindre prix.
- [137] La nature du bris de la fenêtre ne peut d'aucune façon rencontrer la définition d'un *vice caché*. Le type de bris tel un cadrage de fenêtre qu'on ne constate uniquement que dans la troisième année de Garantie d'une résidence, ne peut être couvert selon les règles du Plan de Garantie, car ce n'est pas un *vice caché*.
- [138] Donc dans ces circonstances, le tribunal d'arbitrage est d'avis que la décision de l'inspecteur conciliateur était la bonne. Le tribunal d'arbitrage maintient donc cette décision et rejette la demande la *Bénéficiaire* pour ce Point 08 – Coin de la grande fenêtre arrière du sous-sol cassé [sic].

Point n° 10 : Remboursement de frais - hébergement.

I. Brève mise en contexte de la demande de remboursement des frais d'hébergement engagés par Mme Lindsay lorsqu'elle a quitté la résidence.

- [139] À la suite d'une inspection effectuée par une firme spécialisée pour le compte de la *Bénéficiaire*, il a été découvert en ouvrant la trappe d'accès au grenier pour la première fois depuis l'achat de la résidence par Mme Lindsay, qu'il y avait présence de moisissures au pourtour de ladite trappe d'accès. Il appert, comme mentionné par la *Bénéficiaire*, que cette dernière a eu des *réactions allergiques irritantes sévères*, réactions dues à la présence des contaminants dans la moisissure. Tel que plusieurs spécialistes l'ont expliqué lors de l'audience, la réaction des personnes exposées à ces contaminants peut varier d'une personne à l'autre. Il appert, selon les spécialistes du domaine de la santé que Mme Lindsay

- a consulté, que dans son cas, sa réaction a été vive. Les divers médecins consultés, en plus de corroborer cette condition de la *Bénéficiaire*, lui ont fortement suggéré d'évacuer la résidence. Ce fait n'est pas contesté.
- [140] Il n'est pas contesté non plus que la problématique tire sa source d'une trappe d'accès défectueuse et d'une mauvaise ventilation de l'entresol, ce qui a fait en sorte qu'une partie de l'humidité provenant de l'intérieur de la résidence n'a pu s'évacuer convenablement. Cette problématique a causé l'apparition de la moisissure et des contaminants. Donc, l'origine de ladite problématique est attribuable à une défectuosité de la résidence, donc à l'*Entrepreneur*.
- [141] Le tribunal d'arbitrage note d'ailleurs, que deux des Points reliés à cette contamination, ont été tranchés en faveur de la *Bénéficiaire* lors de l'émission la *Décision* du 2^e Dossier (Dossier GCR 137798-4183). Il s'agit des Points 01 et 02.
- [142] Il n'a pas été contesté non plus que la condition médicale de Mme Lindsay causée par les moisissures ait obligé celle-ci à prendre des mesures exceptionnelles, mesures qu'une autre personne, moins sensible aux champignons et aux spores, n'aurait possiblement pas été obligée de prendre. En considérant l'historique des événements depuis le premier juin, on constate que Mme Lindsay a été exposée aux contaminants, au début à temps plein pour les deux (2) premières journées, et par la suite, à temps partiel à partir de la 3^e journée. Mme Lindsay aura donc été exposée treize (13) jours aux contaminants avant qu'une première action ne soit entreprise (par sa propre initiative). De surcroît, il est acquis pour le tribunal d'arbitrage, que Mme Lindsay a été, dans les circonstances qui prévalaient au début juin, dans l'obligation d'évacuer sa résidence.
- [143] Elle aura donc au total passé treize (13) nuits hors de chez elle, dont onze (11) de ces nuitées à l'hôtel pour lesquelles Mme Lindsay aura dépensé un peu plus de \$ 1 500.00. Ce sont ces dépenses qui font présentement l'objet de cette demande de remboursement relative à l'hébergement. Pourquoi Mme Lindsay a-t-elle été si longtemps à l'hôtel ? De l'avis du tribunal d'arbitrage, c'est en raison que l'*Entrepreneur* a refusé d'agir avant que la *Décision de l'Administrateur* ne soit émise. Rappelons que dans un courriel transmis par la compagnie Construction APP à la *Bénéficiaire* en date du 17 juin 2020 (soit plus de deux semaines après le début des événements), l'*Entrepreneur* mentionnait à la *Bénéficiaire* « *Malheureusement, tant que nous n'aurons pas suite de la GCR nous ne donnerons pas suite à vos courriels* ». Considérant que la problématique a débuté le 1^{er} juin 2020, la *Décision* elle, n'a pour sa part été émise que le 26 juin 2020. Ce qui implique théoriquement que Mme Lindsay aurait eu à vivre au minimum 3,5 semaines au milieu d'une zone contaminée par les moisissures, en subissant les effets qui sont maintenant connus, en attendant que l'*Entrepreneur* se décide à éventuellement entreprendre quelque *travaux correctifs* que ce soit. Ce qui se aurait possiblement résulté en des délais supplémentaires, le temps que l'*Entrepreneur* prépare lesdits travaux.
- [144] En raison de l'inaction de l'*Entrepreneur*, Mme Lindsay a entrepris certains travaux de son propre chef, notamment l'installation des filtres HEPA et des cloisons restrictives lorsqu'elle a mandaté la firme Paul Davis le 12 juin 2020. L'installation du filtre HEPA et des cloisons restrictives s'est effectuée soit le 13 juin ou le 15 juin selon l'information retenue. Ce fait n'est pas contesté par les

parties. Le 18 juin 2020, la firme Paul Davis est revenue sur les lieux pour notamment venir retirer la trappe et l'isolant au pourtour qui étaient contaminés et sceller l'ouverture. Ce ne sera finalement que le 19 juin 2020 que les employés de l'*Entrepreneur* sont venus installer la nouvelle trappe et ce, même si au début de la problématique, l'*Entrepreneur* ne devait rien entreprendre pour corriger la situation avant le 26 juin 2020 minimalement. Des travaux de nettoyage et de finition (la peinture de la nouvelle trappe et de son cadrage notamment) sont toujours à compléter à ce jour, le personnel de M. Pagé n'ayant pas effectué ces travaux encore.

II. Est-ce que ce genre de frais peuvent être couverts par la Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs ?

[145] Bien qu'empathique à la situation de la *Bénéficiaire*, le procureur de l'*Administrateur* s'est opposé à cette demande de remboursement. Selon ce dernier, c'est une condition médicale qui est à l'origine de la relocalisation de la *Bénéficiaire* et non l'exécution de travaux correctifs. Me Provençal souligne d'ailleurs le libellé du paragraphe 6° de l'Article 27 qui s'énonce comme suit :

« 6° le relogement, le déménagement et l'entreposage des biens du bénéficiaire, lorsque, lors de travaux correctifs, le bâtiment n'est plus habitable ; »

[146] Toujours de l'avis de Me Provençal, la cause première qui doit être considérée, est la condition médicale et non les travaux correctifs, travaux qu'il admet tout de même avoir eu lieu et qui ont été nécessaires dans le présent dossier. Pour en revenir à la position de Me Provençal, comme ce serait la condition médicale qui aurait provoqué la relocalisation (et tous les frais afférents), selon lui, comme il ne s'agit pas ici de travaux correctifs, il est d'avis que la Garantie ne couvre pas ce genre de réclamation.

[147] Cependant, le tribunal d'arbitrage souligne que tel qu'il en est fait état dans les paragraphes précédents, il y a effectivement eu des travaux correctifs pour la période située entre le 13 juin 2020 et le 19 juin 2020, date où la nouvelle trappe a été installée. Il pourrait aussi être considéré au moins une journée supplémentaire, étant donné que les travaux de finition et de nettoyage n'étaient pas exécutés à cette date. Est donc également considéré par le tribunal d'arbitrage, que dans les circonstances, la résidence était *inhabitable* pendant la période des travaux correctifs.

[148] La question de fond qui se pose alors ici, pourrait se définir comme suit : est-ce qu'une situation découlant d'une défectuosité reconnue du bâtiment (situation qui a entraîné une condition médicale telle que celle de la *Bénéficiaire* ayant réagi très fortement à la contamination), situation qu'on pourrait ici qualifier d'« urgente » (du moins pour la *Bénéficiaire*), situation déclarée dès le 1^{er} juin et pour laquelle l'*Entrepreneur* a initialement clairement refusé d'agir, situation pour laquelle la première intervention posée soit par l'*Entrepreneur* ou par l'*Administrateur*, n'est finalement survenue que le 19 juin 2020 (soit 18 jours suivants à l'événement), alors, ladite situation, doit-elle être prise au sens littéral de la définition du paragraphe 6 de l'Article 27, ou peut-on au contraire, interpréter ce même article dans un sens plus « large » ? Faut-il voir en cette fameuse condition médicale la

cause sur laquelle la recevabilité doit être établie ou au contraire, faut-il y voir une conséquence directe d'une malfaçon évidente, malfaçon qui a causé, entre autres, une obligation pour la *Bénéficiaire* de se reloger et d'entreposer certains de ses biens ? Même si les parties n'ont pas la même vision de ce qui devrait être fait comme travaux correctifs, tous s'entendent cependant que la situation exigeait des correctifs. N'oublions pas que ladite situation, a requis d'effectuer des travaux correctifs. Et ces travaux correctifs, Mme Lindsay a dû les entreprendre elle-même à partir du 13 juin 2020, car l'*Entrepreneur* refusait de faire quoi que ce soit à cette période. Mme Lindsay a donc en quelque sorte mitigé les effets de la situation et ainsi contribué à corriger plus rapidement une situation, qui n'aurait probablement pas été corrigée avant l'émission de la deuxième *Décision de l'Administrateur*, décision qui n'a été émise, que le 26 juin 2020.

[149] De façon hypothétique, le tribunal d'arbitrage peut logiquement présumer, que dans l'éventualité où l'*Entrepreneur* aurait agi promptement face à une situation avec un potentiel d'action demandant une attention « urgente », pour une situation où il n'avait manifestement pas à attendre la *Décision de l'Administrateur* avant d'agir face à une défectuosité évidente de la résidence, on n'en serait probablement pas là face à l'ensemble des dossiers de demandes de remboursements.

[150] Après longue réflexion, le tribunal d'arbitrage en est venu à la conclusion que la condition médicale de la *Bénéficiaire* est sans contredit une conséquence du problème de contamination de la trappe. Cette condition médicale n'existait pas avant que Mme Lindsay ne soit mise en contact avec les moisissures. Ce condition médicale a ensuite demandé des travaux correctifs, et la durée d'exécution de ces travaux incluant le nettoyage de tout ce qui a pu être contaminé avant, pendant et après les travaux (étant donné que le nettoyage complet n'a pas encore été effectué) a certainement contribué aux symptômes ressentis par la *Bénéficiaire*.

[151] En conclusion, pour répondre à la question ci-dessus posée, une fois les facteurs ci-dessus énumérés et considérés dans leur ensemble, oui, le Règlement peut, exceptionnellement, être apprécié dans un sens plus large que sa définition littéraire et permet de ce fait, de considérer comme recevable ce type de frais d'hébergement, pour autant que les demandes et/ou les potentiels remboursements respectent les Règles et limitations en vigueur.

III. Est-ce que l'ensemble des frais de type hébergement doivent alors être considérés comme recevables ?

[152] La *Bénéficiaire* a expliqué avoir passé 13 nuits à l'extérieur de sa résidence, dont 2 nuits chez un ami, pour un différentiel de 11 nuits à l'hôtel. Les factures pour ces 11 nuits ont été transmises aux parties. Ce séjour à hôtel a été effectué pendant la période du 9 au 19 juin 2020 (même si la *Bénéficiaire* mentionne avoir ressenti les symptômes jusqu'au 9 juillet environ). Il a été mentionné précédemment, que des travaux correctifs impliquant une potentielle remise en suspension de particules contaminées, se sont échelonnés entre le 13 juin 2020 et le 19 juin 2020. Le tribunal d'arbitrage considère cette période comme s'inscrivant totalement dans l'esprit de la définition du paragraphe n° 6 de l'Article 27 du Règlement.

- [153] Cette période de travaux correctifs pour un changement somme toute assez « simple » s'est donc étirée sur une période de 7 jours de calendrier. Le tribunal d'arbitrage en attribue la raison sur « l'inaction » de l'*Entrepreneur* qui a littéralement refusé d'entreprendre les travaux au moment où la *Bénéficiaire* en a fait la demande. La *Bénéficiaire* au vu de cette inaction, a donc dû engager elle-même des frais pour débiter la correction de la problématique. Cette dernière a procédé par étape. D'abord pour éviter de contaminer l'ensemble de la résidence, elle a fait installer un filtre HEPA et des cloisons restrictives, puis a fait enlever la trappe et l'isolant qui étaient contaminés. Les travaux se sont continués dans un deuxième temps, le 19 juin par l'installation de la nouvelle trappe, par le personnel de l'*Entrepreneur* qui a finalement opté pour participer aux travaux et ce, contrairement à ce qu'il avait annoncé, avant l'émission de la *Décision de l'Administrateur*. Pour ces journées où des travaux correctifs se sont déroulés, le tribunal d'arbitrage reçoit le bien-fondé de la demande de la *Bénéficiaire* en ce qui a trait à la demande de remboursement.
- [154] Pour la période comprise entre le 9 et le 12 juin 2020, soit les quatre (4) « autres » nuits passées à l'hôtel, bien qu'il n'y ait pas eu de travaux correctifs à proprement dits pendant cette période, en considérant la période d'inaction de l'*Entrepreneur* qui n'a rien fait pour mitiger la situation et dont la source de la problématique lui est sans conteste attribuable, encore dans un cadre élargi de l'interprétation du paragraphe 6 de l'Article n° 27, le tribunal d'arbitrage reconnaît que la situation exceptionnelle vécue par la *Bénéficiaire* doit être vue comme exceptionnelle et de ce fait, le tribunal d'arbitrage reçoit également la demande de remboursement de frais de ces 4 nuitées additionnelles, le tout sujet aux Règles et limitations de l'Article n° 30. Le montant remboursable sera détaillé dans la prochaine section de cette analyse.

Point n° 11 : Remboursement de frais – Expertise Nvira.

I. Brève mise en contexte de la demande de remboursement des frais engagés par Mme Lindsay pour fin d'Expertise de la firme Nvira.

- [155] Le 5 juin 2020, la firme Nvira, spécialisée notamment en évaluation, caractérisation et réhabilitation environnementales et dont les bureaux sont situés à Québec, s'est présentée à la résidence de Mme Lindsay (à sa demande) pour faire une évaluation de la contamination fongique dans le secteur de la trappe d'accès à l'entretout. Une expertise a été alors produite pour le compte de la *Bénéficiaire*. Ce document est daté du 12 juin 2020. Mme Lindsay réclame l'intégrité du montant payé à Nvira pour la production de ladite expertise, soit \$ 287.44, toutes taxes incluses.
- [156] L'expertise avait pour but d'« *Évaluer les concentrations de moisissures sur le pourtour de la trappe d'accès au comble, afin de déterminer si l'environnement intérieur présente des risques potentiels pour le confort ou le bien-être des occupants* ». L'inspection se limitait uniquement au pourtour de la trappe d'accès au comble et à une inspection visuelle des matériaux aux alentours. Une analyse du type de moisissure rencontrée est également incluse à même l'expertise de Nvira et a été effectuée par la firme Verdict, laboratoire agréé par le MDDELCC.

- [157] De ce qui a pu être appris de cette expertise, notons, entre autres : la confirmation de la présence de contamination due à des moisissures qui sont en quantité abondante, que la présence de ces moisissures visible était non conforme. Il y est également mention des risques pour la santé des occupants, en raison des spores se déplaçant dans l'air. On recommande de faire des correctifs. On identifie également le type de moisissure, sans toutefois donner de particularité en regard de ce fait (dans la Pièce B-06). On considère toutefois ce genre de moisissure comme « *particulièrement dangereuse* ». On apprend aussi que c'est la présence d'un surplus d'humidité qui en est la cause. On y explique également comment ce phénomène a pu apparaître. Nvira confirme que c'est par la trappe d'accès défectueuse, notamment au niveau du coupe-froid mal installé qui a laissé infiltrer de l'humidité en période froide, que l'humidité a ensuite condensé par le manque de ventilation de l'entretroit, permettant ainsi aux moisissures de se former. En référence avec la source, l'origine de la formation des moisissures, les conclusions de l'expertise de Nvira sont identiques à celles de la firme MLD Inspection (référence B-12) de même que celles de la compagnie Sinisco (mandatée par l'Assureur Desjardins). Tous deux attribuent également à la trappe elle-même, à son installation déficiente et au manque de ventilation de l'entretroit la problématique de la contamination. On y donne ensuite les recommandations d'installation adéquate de la nouvelle trappe, en y proposant quelques recommandations (non exigibles au niveau des divers codes et normes en vigueur).
- [158] On y apprend également qu'en vertu des lignes directrices pour l'industrie canadienne de la construction (ACC82) quels sont les travaux correctifs recommandés pour une décontamination de niveau faible (< 1 m²). Deux informations relativement importantes, soit la classification de niveau faible et la surface d'exposition plus petite que 1 m². On y donne également des consignes afin d'assurer une élimination complète des moisissures et comment y parvenir de manière sécuritaire. On y donne également des consignes pour le nettoyage des lieux et des biens personnels en préconisant un nettoyage complet pour retirer l'ensemble des spores qui se sont déposées.
- [159] Si du côté de la *Bénéficiaire* on qualifie cette expertise de nécessaire et très utile, du côté de l'*Administrateur*, leur position est tout autre. Selon l'inspecteur conciliateur de la GCR, l'ensemble de ce qui se retrouve dans ce document d'expertise de la firme Nvira, consiste essentiellement à des constats visuels qu'une personne avisée et informée (comme un inspecteur conciliateur) aurait facilement pu faire elle-même. On fait plusieurs recommandations dans le document de Nvira. On note cependant, qu'elles ne sont pas des exigences d'un point de vue d'une loi, d'un règlement, d'un code ou même d'une norme. Ce ne sont que des recommandations. Souhaitables, mais non exigibles. Seule l'identification du type de moisissure n'aurait pu être réalisée selon Mme Blouin. Elle mentionne que de toute façon cette information est accessoire. L'intervention à effectuer n'est pas établie en fonction du type de champignon. L'unique avantage de l'expertise, réside, selon Mme Blouin, dans le fait que la *Bénéficiaire* a demandé, lors de l'inspection de la résidence (le 11 juin 2020) de ne pas retirer le scellé de la trappe, pour éviter de mettre de nouvelles particules en suspension. Donc le fait qu'il y ait une inspection déjà faite par une compagnie fiable, lui a permis d'éviter d'ouvrir la trappe et ainsi répondre à la demande de Mme Lindsay qui ne désirait pas ouvrir la trappe à nouveau lors de l'inspection.

[160] De son côté, Me Provençal fait remarquer que l'expertise de Nvira a été déposée préalablement à la Décision de l'*Administrateur*. De fait, l'expertise de Nvira est datée du 12 juin 2020, alors que la *Décision de l'Administrateur*, elle, est datée du 26 juin 2020. Me Provençal qualifie ce document d'expertise exploratoire. L'expertise Nvira ne pouvait être pour les besoins de l'arbitrage, vu sa date de production. Me Provençal conclure que ce n'est pas dans l'esprit du libellé du Règlement de couvrir ce genre de document et demande donc de rejeter cette demande de remboursement.

II. Est-ce que la demande de remboursement des frais d'Expertise de la firme Nvira est recevable et compensable ?

[161] Les arguments évoqués par l'*Administrateur* sont prépondérants selon le tribunal d'arbitrage. Dans l'éventualité où Mme Blouin aurait procédé à l'inspection de la trappe d'accès et de l'entretoit, force est d'admettre qu'il est fort probable que les informations alors présentées par l'inspecteur conciliateur auraient été essentiellement les mêmes. Il est vrai que la GCR a utilisé à quelques reprises les observations faites par Nvira (car l'expertise consistait essentiellement en une inspection visuelle des lieux et une identification du type de moisissure / champignon en présence), mais il semble évident que c'est en raison que c'était la seule et unique information disponible vu que la *Bénéficiaire* a clairement manifesté son opposition à une nouvelle ouverture de la trappe lors de la visite de l'inspecteur Blouin. Les observations de Nvira dans les circonstances, doivent être considérées comme le remplacement de l'inspection de la trappe que Mme Blouin n'a pu effectuer en raison de la demande explicite de la *Bénéficiaire*.

[162] En conclusion, est-ce que les informations retrouvées dans le document de Nvira ont été bien utiles au tribunal d'arbitrage pour en venir aux diverses conclusions de l'analyse de ce dossier ou plus précisément, est-ce que ledit document a facilité la tâche du tribunal d'arbitrage au-delà de ce qui aurait été présenté par l'inspecteur conciliateur de la GCR ? Rien ne permet de le croire. Dans les circonstances, le tribunal d'arbitrage maintient la Décision de l'*Administrateur* et rejette la demande de la *Bénéficiaire* pour le Point n° 11 – demande de remboursement des frais d'expertise de la firme Nvira.

Point n° 12 : Remboursement de frais – Remorque Québec inc.

I. Brève mise en contexte de la demande de remboursement des frais d'entreposage des effets personnels de Mme Lindsay.

[163] Lors des travaux correctifs visant ultimement au remplacement de la trappe d'accès et à l'élimination des moisissures et des spores, la *Bénéficiaire* a loué auprès de la compagnie Remorque Québec inc. une unité d'entreposage pour ses effets personnels, afin que ceux-ci ne soient pas contaminés par les spores en suspension. La location a été effectuée pour une période d'environ 1 semaine, soit du 17 au 25 juin 2020. Ceci correspond sensiblement à la période que le tribunal d'arbitrage a préalablement déterminée comme étant la période des *travaux correctifs*. En y rajoutant quelques journées à cette période de *travaux correctifs* pour permettre le nettoyage d'après travaux, on peut alors confirmer que la période de location du conteneur d'entreposage correspond effectivement à

la période des travaux correctifs. La *Bénéficiaire* demande un remboursement de \$ 451.90 pour la facture portant le numéro 1071 de la compagnie Remorque Québec inc.

II. Est-ce que ce type de demande de remboursement pour des frais d'entreposage est prévu par le Règlement et si oui, est-ce recevable dans ce dossier précis ?

[164] Lors de l'analyse du Point 10 – demande de remboursement des frais d'hébergement, nous avons déterminé le bien-fondé de la réclamation, basé notamment, sur le fait qu'il y a eu des travaux correctifs qui ont rendu nécessaire l'évacuation de la *Bénéficiaire*. Nous venons également de déterminer que la période de location du conteneur d'entreposage correspondait également à la période où il y a eu lesdits travaux correctifs.

[165] Au même titre que l'hébergement, le libellé du paragraphe 6° de l'Article 27 couvre également les frais d'entreposage, tel qu'il est possible de le constater ci-dessous :

« *6° le relogement, le déménagement et l'entreposage des biens du bénéficiaire, lorsque, lors de travaux correctifs, le bâtiment n'est plus habitable ;* » (caractères italiques et soulignement par l'*Arbitre*).

[166] Le tribunal d'arbitrage tiens également compte du niveau de sensibilité particulier de la *Bénéficiaire* aux contaminants pouvant se déposer sur les effets personnels de cette dernière. Le tribunal d'arbitrage s'est d'ailleurs prononcé sur le fait que pendant les travaux correctifs, la résidence était déclarée *inhabitable*.

[167] Dans les circonstances, considérant l'analyse qui a déjà été faite au Point n° 10 des présentes, considérant également que la nature des frais réclamés s'inscrit dans ce que le Règlement prévoit à l'Article 27.6 et qu'ils respectent également les critères et limitations de l'Article 30.2 b), le tribunal d'arbitrage reçoit la demande de la *Bénéficiaire* et renverse la décision de l'*Administrateur* en référence avec le Point n° 12 du Dossier 4183 défini comme Remboursement des frais – Remorque Québec inc.

Point n° 13 : Remboursement de frais – « autres ».

I. Brève mise en contexte de la demande de remboursement des frais « autres » tels qu'engagés par Mme Lindsay.

[168] Toujours en marge ce qui a été demandé comme remboursement en référence avec l'évacuation de la résidence de la *Bénéficiaire*, celle-ci demande pour ce Point n° 13, ce qu'elle appelle des frais « autres », frais considérés comme conséquences « directes » de son évacuation qu'elle regroupe en lot. Dans ce lot de frais qu'elle demande à être remboursée, on y retrouve notamment :

- Des frais de médicaments (pour un total de \$ 82.15 tti) ;
- Des frais de restaurant (pour un total de \$ 254.46 tti);
- Des frais de stationnement à l'hôpital (pour un total de \$ 16.00 tti);
- Des produits sanitaires divers (pour un total de \$ 141.13 tti);
- Des frais d'essence / déplacement hôtel – résidence : (pour un total de \$ 114.78 tti).

II. Est-ce que ces demandes de remboursement pour des frais « autres » tels qu'engagés par Mme Lindsay sont recevables ?

[169] Comme les frais demandés peuvent être considérés comme des conséquences directes des autres demandes de remboursement tels que le Point n° 10 et le Point n° 12, le tribunal d'arbitrage ne juge pas à propos de refaire la démonstration du bien-fondé pour l'ensemble de ces Points. Il est proposé d'analyser la nature de chacune des demandes ci-dessus énumérées et de se prononcer sur la recevabilité de chacune en référence avec ce qui est recevable en vertu de l'Article n° 27, paragraphe n° 6 du Règlement. Dans l'énoncé de cet article, on y nomme expressément et uniquement : le relogement, le déménagement et l'entreposage des biens du bénéficiaire. Toute demande qui ne s'inscrirait pas dans l'une des 3 catégories précédemment nommées devra être écartée comme non recevable. Regardons chacune des demandes en vertu du libellé de ce paragraphe n° 6 de l'Article n° 27 :

[170] Frais de médicaments : de l'avis du tribunal d'arbitrage, ce type de frais n'est pas couvert par le règlement. La décision de la GCR est maintenue pour cette demande et la demande de la *Bénéficiaire* est conséquemment rejetée.

[171] Frais de restaurants : Selon le tribunal d'arbitrage, ce genre de frais cadre dans la définition de *frais de relocalisation*. D'ailleurs, tel qu'en fait mention l'Article n° 30, 2^e paragraphe au sous alinéa b), on y précise la définition pour le *relogement* :

« ... le remboursement du coût réel raisonnable engagé pour le relogement comprenant gîte et couvert... »

[172] D'après le libellé de l'article référencé, les frais de repas sont manifestement inclus dans cette définition de relogement. Le calcul du montant potentiellement remboursable, s'établit ensuite en sélectionnant le bon montant du *per diem* qui s'applique, selon les circonstances qui prévalent. Ce montant que l'on vient ensuite multiplier par la durée où la résidence était *inhabitable*. Comme le tribunal d'arbitrage a reconnu la totalité de la durée de séjour à l'hôtel dans son analyse du Point n° 10, pour être conséquent avec cette décision, la durée maximale de remboursement des frais de restaurants doit elle aussi s'établir à onze jours de calendrier.

[173] Le montant maximal du *per diem* accordé par le Règlement, est mentionné à l'Article n° 30 du Règlement, 2^e paragraphe, à l'alinéa b) et est fixé à \$ 95 \$ / jour pour une personne vivant seule. Le calcul du montant total auquel la *Bénéficiaire* peut avoir droit sera présenté à la prochaine section de l'analyse des présentes.

- [174] La Décision de l'*Administrateur* est infirmée et la demande de la *Bénéficiaire* est partiellement reçue pour cette portion du Point n° 13.
- [175] Frais de stationnement à l'hôpital. Il n'y a aucune provision dans le libellé du paragraphe n° 6 de l'Article 27 du Règlement prévoyant ce type de couverture. Il est donc impossible de considérer cette demande de frais pour le stationnement à l'hôpital. Le tribunal d'arbitrage maintient la *Décision* de la GCR et rejette du même coup la demande de la *Bénéficiaire*.
- [176] Frais de produits de nettoyage divers. En théorie, il n'y a pas de provision pour la couverture de ce genre de frais par le Règlement. Mais, dans les circonstances qui ont été mentionnées dans le cadre de cet arbitrage, soit le refus complet d'intervention de la part de l'*Entrepreneur* au début des événements liés à la trappe d'accès et ce jusqu'à la date où la nouvelle trappe a finalement été installée, un nettoyage en profondeur de la résidence aurait dû faire partie des travaux correctifs. Dans les faits, tant en raison de la durée totale desdits travaux correctifs, que de l'absence de nettoyage suivant la pose de la trappe d'accès le 19 juin, Mme Lindsay a dû elle-même effectuer ce nettoyage de certaines des surfaces contaminées. Le type de produits achetés est bien assimilable avec des travaux de nettoyage de surfaces contaminées aux moisissures. Le tribunal d'arbitrage en vient donc à la conclusion que la *Bénéficiaire* a ainsi été dans l'obligation de se « substituer » à l'*Entrepreneur* pour la portion nettoyage après *travaux correctifs* vu que ce dernier n'a pas daigné le faire. Considérant le refus de collaboration de l'*Entrepreneur* pour une bonne partie du dossier de contamination, le tribunal d'arbitrage, dans les circonstances, en considérant l'ensemble du dossier et des faits entendus, reçoit en totalité la demande de remboursement des frais de produits de nettoyage et infirme du même fait la *Décision* de l'*Administrateur*.
- [177] Frais d'essence / déplacement : la somme réclamée par la *Bénéficiaire* peut de prime abord paraître élevée : soit en l'occurrence un montant de \$ 114.78. Le tribunal d'arbitrage note que les événements qui nous intéressent sont survenus en pleine période de pandémie. Or, dans les circonstances, la seule option d'hébergement à Ste-Catherine-de-la-Jacques-Cartier étant fermée au mois de juin 2020, celle-ci a été dans l'obligation de se déplacer entre sa résidence et le lieu d'hébergement soit environ une trentaine de km entre sa résidence et le Cofortel à L'Ancienne-Lorette. Ces frais afférents se doivent d'être considérés comme une conséquence intrinsèque à l'obligation de relocalisation, ou, autrement dit, du *relogement*. Ces frais sont reçus et conséquemment, le tribunal d'arbitrage infirme la *Décision* de l'*Administrateur* pour cette demande de remboursement des frais d'essence / déplacement. Cependant, comme il vient d'en être fait mention dans ce paragraphe, ces frais font partie du *relogement* tel que décrit à l'Article n° 30, 2^e paragraphe, alinéa b) du Règlement et les montants potentiellement remboursables devront tenir compte des limitations de l'article ci-devant référencé. Le détail du calcul du montant recevable est présenté en fin de cette partie d'analyse.
- [178] Autres frais non-engagés et demande de versement d'un montant en guise de dommages moraux. Il a été demandé à quelques reprises par la *Bénéficiaire* de la compenser pour des dépenses à venir, dépenses dont elle aimerait ne pas avoir à supporter monétairement avant d'être éventuellement remboursée (nous avons

entendu parler de frais pour effectuer des tests d'air, des frais de nettoyage global de la résidence, des frais de nettoyage de certains effets personnels qui sont toujours ensachés, des frais pour l'achat d'un aspirateur HEPA performant, des frais pour le nettoyage des conduites de distribution d'air, etc.). Tel que mentionné à la *Bénéficiaire* lors de l'audience, le tribunal d'arbitrage n'a pas la compétence d'entendre de nouveaux points qui n'ont pas déjà fait l'objet d'une *Décision* de l'*Administrateur*. Ces nouveaux items ne seront pas traités dans cette sentence. Il a été expliqué à Mme Lindsay qu'une troisième demande d'arbitrage devra être déposée pour éventuellement trancher sur ces frais. Il a également été expliqué à la *Bénéficiaire* que le Règlement ne couvrirait pas de demandes de versement d'un montant forfaitaire en guise de *dommages moraux* comme les tribunaux de droit commun le font parfois. Il ne sera pas possible à cet égard d'entendre les demandes de la plaignante.

Point n° 14 : Remboursement de frais – Facture de Paul Davis [2^e facture] (retrait des contaminants).

I. Brève mise en contexte de la demande de remboursement des frais engagés par Mme Lindsay pour la 2^e facture de la firme Paul Davis .

[179] Cette deuxième facture de la firme Paul Davis portant le numéro 20-1803, consiste à l'exécution de certains travaux notamment, l'enlèvement de la trappe d'accès et des matériaux contaminés avec traces de moisissures, le déplacement des sacs et bacs d'effets personnels vers le conteneur (remorque), le nettoyage sommaire du garde-robe, retirer les protections plastiques et récupérer le filtre HEPA installé précédemment par la firme Paul Davis et le nettoyage « grossier » dans la chambre. Le total de la facture 20-1803 de la firme Paul Davis s'élève à \$ 292.72 toutes taxes incluses. Ces travaux ont été effectués le 18 juin 2020, soit une journée avant l'installation de la trapper par l'*Entrepreneur*.

II. Est-ce que la demande de remboursement des frais engagés par Mme Lindsay pour cette 2^e facture de Paul Davis peut être recevable ?

[180] Il est vrai qu'en théorie, tel qu'énoncé par Me Provençal, pour la réalisation de travaux correctifs pour une décontamination de niveau faible et de < 1 m² (ce qui correspond également selon la norme BNQ 3009-600/2020 à un niveau de contamination 1) l'usage d'une firme spécialisée pour décontaminer et éliminer toute forme de moisissure n'est pas obligatoire. Le tribunal d'arbitrage en convient et est d'accord avec cette affirmation.

[181] Les représentants de la GCR maintiennent également qu'en raison de l'installation du filtre HEPA 500 et des cloisons restrictives, les travaux réalisés par la firme Paul Davis lors de leur deuxième phase d'intervention, soit le 18 juin 2020, « n'étaient ni conservatoires ni nécessaires, pas plus qu'urgents » (référence *Décision de l'Administrateur du Dossier 137798-4183*, page 25 sur 45, 1^{er} paragraphe. Sur ce point, le tribunal d'arbitrage a des réserves.

[182] Tout d'abord, il faut considérer que la problématique de la contamination tire son origine au 1^{er} juin 2020, soit lors d'une inspection réalisée pour le compte de la *Bénéficiaire* par la firme MLD Inspection. Dès le lendemain, après avoir constaté

ses réactions s'apparentant à des allergies sévères, la *Bénéficiaire* a ensuite été en constante communication tant avec l'*Entrepreneur* qu'avec l'*Administrateur*. Elle a demandé l'intervention à plusieurs reprises tant de M. Pagé que de la GCR afin de résoudre sa problématique. Rien n'a été fait. Face à cette inaction, une première intervention a été entreprise par Mme Lindsay elle-même le 13 juin 2020, soit plus de 12 jours après le début des événements de la trappe d'accès. Devant l'inaction totale de l'*Entrepreneur* à qui il avait été demandé d'intervenir à plusieurs reprises, la firme Paul Davis est venue une première fois pour installer le filtre HEPA 500 et les cloisons restrictives telles que mandatée par Mme Lindsay. Il aura fallu 12 jours pour qu'une première action soit entreprise par la *Bénéficiaire* elle-même, car l'*Entrepreneur* refusait de le faire avant l'émission de la *Décision de l'Administrateur*. Rappelons que ladite *Décision* n'a été rendue que le 26 juin 2020. Pourtant, pendant tout ce temps-là *Bénéficiaire* a été exposée à la contamination et aux spores en suspension alors qu'elle a prouvé avoir eu une grande sensibilité à la contamination, ce qui l'a fortement rendue malade.

[183] La journée précédant la deuxième intervention de la firme Paul Davis (travaux effectués le jeudi 18 juin 2020), soit le 17 juin 2020, Mme Lindsay recevait par courriel, un message d'APP Construction l'informant que l'*Entrepreneur* n'avait pas l'intention d'effectuer de travaux correctifs, tant que la *Décision de l'Administrateur* ne serait pas émise. Dans ce cadre bien précis, même si un filtre HEPA et des cloisons restrictives étaient en place et protégeaient la *Bénéficiaire*, la problématique, elle à ce moment précis, est présente depuis plus de deux semaines et il est permis de croire qu'il n'y a encore une certaine quantité de spores toujours en suspension à l'intérieur de la résidence. L'*Entrepreneur* ne s'est toujours pas manifesté depuis l'occurrence de la problématique (soit depuis 16 jours). Des cloisons restrictives sont en place depuis le 13 juin 2020 (soit depuis 4 jours) et sachant ce que l'on sait aujourd'hui, c'est-à-dire que ladite *Décision* n'aura été rendue que le 26 juin 2020, ceci aurait signifié que la *Bénéficiaire* aurait dû vivre dans ces conditions neuf (9) jours de plus au minimum. Dans les circonstances, le tribunal d'arbitrage est d'avis que les notions évoquées par la GCR à l'effet que les travaux exécutés par Paul Davis « *n'étaient ni conservatoires ni nécessaires, pas plus qu'urgents* », perdent un tant soit peu de leur impact.

[184] De plus, si on regarde de manière analytique la facture n° 20-1803 de Paul Davis pour les travaux effectués le 18 juin 2020, on peut constater que l'essentiel de la facture au montant total de \$ 254.59 (avant taxes) est constitué de 6.5 heures de main d'œuvre de technicien à \$ 38.00 / h, pour un grand total de \$ 247.00 plus taxes, soit environ 97% du total de la facture. Le tribunal d'arbitrage est d'avis que même si l'*Entrepreneur* avait utilisé son propre personnel, il lui en aurait coûté tout autant, sinon même plus pour exécuter les mêmes travaux que ceux effectués par les employés de la firme Paul Davis. Les frais réclamés sont donc raisonnables, et ce, même si le déroulement des événements, tels qu'initiés par Mme Lindsay, n'est définitivement pas celui qui est prescrit par le Règlement. Mais encore une fois, le tribunal d'arbitrage est d'avis que les procédures suivies par Mme Lindsay sont en quelque sorte légitimées par l'inaction de l'*Entrepreneur* face à une situation de contamination, où la seule résidente de la maison a éprouvé de fortes réactions à la présence des contaminants contenus dans la moisissure.

[185] En considération des faits ci-dessus énoncés, le tribunal d'arbitrage renverse la *Décision de l'Administrateur* et reçoit du même coup, la demande de remboursement de la *Bénéficiaire* pour ce Point n° 14 du Dossier 4183.

Note : Concernant toutes les demandes de frais de remboursements en référence avec le relogement, le déménagement et l'entreposage des biens qui sont limités par l'Article 30 du Règlement.

[186] En fonction du libellé de l'Article n° 30 du Règlement, voici ces limites et règles relatives au *relogement*, au *déménagement* et à l'*entreposage* :

III. Limites de la garantie

30. La garantie d'un plan relative à un bâtiment détenu en copropriété divise est limitée aux montants suivants:

[N.b. Le paragraphe n° 1 a volontairement été omis par l'Arbitre.]

2°. Pour la protection à l'égard du relogement, du déménagement et de l'entreposage des biens du bénéficiaire, sur présentation des pièces justificatives et à la condition qu'il n'y ait pas enrichissement injustifié du bénéficiaire, 6 000 \$ par fraction prévue à la déclaration de copropriété soit.

a) le remboursement du coût réel raisonnable engagé pour le déménagement et l'entreposage;

b) le remboursement du coût réel raisonnable engagé pour le relogement comprenant gîte et couvert sans toutefois dépasser, sur une base quotidienne:

- pour 1 personne: 95 \$;
- pour 2 personnes: 125 \$;
- pour 3 personnes: 160 \$;
- pour 4 personnes et plus: 190 \$;

[187] Le total des sommes réclamées par la *Bénéficiaire* ne dépasse pas le montant maximal de \$ 6000 fixé par le 2° paragraphe de l'Article 30 du Règlement. La *Bénéficiaire* a fourni les copies des factures. Le tribunal d'arbitrage est d'avis que le coût est réel et raisonnable et ne constitue pas un enrichissement pour la *Bénéficiaire*.

[188] Comme la *Bénéficiaire* vit seule, comme mentionné à l'Article 30 du Règlement, paragraphe 2 b), la limite de remboursement pour le relogement (incluant gîte et couvert) est de \$ 95 / jour. Toute somme reconnue pour ce type de dépenses sera ajustée en fonction de ces limitations et des onze (11) jours reconnus dans les précédentes analyses.

Détermination du montant compensable à verser à la *Bénéficiaire* en référence avec les frais de *relogement* (en vertu de l'Article n° 30.2).

[189] Comme chacune des demandes de remboursement est aussi l'un des Points d'arbitrage réclamé par Mme Lindsay, l'essentiel des arguments de part et d'autre a déjà été entendu et nous éviterons de les reproduire ici.

[190] Dans la section précédente, les analyses de chacun des huit (8) Points résiduels toujours en litige ont été effectuées. Le tribunal d'arbitrage s'est prononcé sur la recevabilité et le bien-fondé de chacun des huit (8) dossiers.

[191] Ne seront abordé dans cette section de la sentence arbitrale, uniquement que les Points où il y avait une demande de remboursement, notamment ceux qui doivent être appréciés en vertu de l'Article n° 30 du Règlement et plus précisément les demandes relatives soit au relogement, au *déménagement* ou à l'*entreposage* des biens du bénéficiaire

[192] En référence avec les limitations imposées par le libellé de l'Article 30, 2^e paragraphe item b), pour une personne vivant seule, toute demande de remboursement concernant le *relogement* (incluant gîte et couvert) est limité à \$ 95 / jour. Donc en accordant le remboursement limite, nous venons de déterminer le montant qui est alloué pour les Points suivants :

- Point n° 10 : Remboursement de frais - hébergement.
- La portion « *restaurant* » du Point n° 13 : Remboursement de frais – « autres ».
- La portion « *essence* » du Point n° 13 : Remboursement de frais – « autres ».

[193] En multipliant le *perdiem* maximal mentionné à l'Article n° 30 par les 11 jours où le tribunal d'arbitrage a conclu à une résidence *inhabitable*, on obtient un remboursement total pour les *frais de relogement* de 11 jours X \$ 95 / jour, soit un remboursement total de \$ 1, 045.00, toutes taxes incluses.

Décision du tribunal d'arbitrage en regard à la demande de départage des FRAIS D'ARBITRAGE

[194] Comme libellé dans l'Article n° 123 du Règlement qui traite de la répartition des frais d'arbitrage :

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 (soulignements par l'Arbitre).

[195] On peut conclure, que dans le présent dossier, comme il y a eu gain de cause d'au moins l'un des Points par la *Bénéficiaire*, les frais d'arbitrage seront donc à la charge de l'*Administrateur*.

POUR TOUS CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :

PREND ACTE du désistement explicite de la *Bénéficiaire* en référence au Dossier GCR n° 137798-2551, notamment pour les Points suivants : Point n° 01 : ÉCOULEMENT D'EAU SUR LE CONTRE-MUR DE PIERRE DE LA FAÇADE, Point n° 02 : DÉGAGEMENT INFÉRIEUR À 150 mm SOUS LA PETITE FENÊTRE ARRIÈRE, Point n° 03 : FISSURE CAPILLAIRE AU LINTEAU DE BÉTON DE LA GRANDE FENÊTRE ARRIÈRE, Point n° 04 : MOUVEMENT AU PLANCHER FLOTTANT DE LA CUISINE et finalement le Point n° 05 : INFILTRATION D'EAU PAR LA PETITE FENÊTRE ARRIÈRE

PREND ACTE du désistement explicite de la *Bénéficiaire* en référence au Dossier GCR n° 137798-4183, notamment pour les Points suivants : Point n° 01 : CONTAMINATION AU BOÎTIER DE LA TRAPPE D'ACCÈS, Point n° 02 : DEMANDE DE REMBOURSEMENT DE FRAIS – PAUL DAVIS (CONTRÔLE DES CONTAMINANTS), Point n° 03 : MARQUES DE NETTOYAGE SUR LE MUR DE FONDATION LATÉRAL GAUCHE, Point n° 04 : RÉPARATION À GAUCHE DE LA FENÊTRE AVANT DU SOUS-SOL, Point n° 06 : ABSENCE DE CRÉPI SUR LES MURS DE FONDATION, Point n° 07 : SÉCHAGE ET RETRAIT DU SCELLANT AU SEUIL DE LA PORTE-JARDIN et finalement le Point n° 09 : ABSENCE DE DÉVERSOIR SOUS DEUX DESCENTES PLUVIALES.

REJETTE la demande de la *Bénéficiaire* pour le Point n° 6 – BLOCAGE PAR LA MARGELLE DE L'OUVERTURE DE LA PETITE FENÊTRE ARRIÈRE du Dossier GCR n° 137798-2551 et maintient la Décision de l'*Administrateur*.

ACCUEILLE la demande de la *Bénéficiaire* pour le Point n° 1 – POSITION EN SON CADRAGE DE LA PORTE D'ENTRÉE PRINCIPALE. du Dossier GCR n° 137798-4183.

ORDONNE à l'*Entrepreneur* d'effectuer les correctifs à la porte d'entrée principale et son cadrage afin d'éviter toute infiltration d'air, le tout devant être réalisé dans les 45 jours suivant le prononcé de la présente sentence, ou si la situation ne permet pas de réaliser les travaux en période froide, notamment si le cadrage devait être retiré et qu'il y ait remplacement d'éléments de parement mural extérieur autour dudit cadre de porte, au plus tard dans les 45 jours suivant fin de la période hivernale.

REJETTE la demande de la *Bénéficiaire* pour le Point n° 8 – COIN DE LA GRANDE FENÊTE ARRIÈRE DU SOUS-SOL CASSÉ du Dossier GCR n° 137798-4183 et maintient la Décision de l'*Administrateur*.

REJETTE la demande de la *Bénéficiaire* pour le Point n° 11 – REMBOURSEMENT DE FRAIS – EXPERTISE NVIRA du Dossier GCR n° 137798-4183 et maintient la Décision de l'*Administrateur*.

ACCUEILLE la demande de la *Bénéficiaire* pour le Point n° 12 – REMBOURSEMENT DE FRAIS – REMORQUE QUÉBEC du Dossier GCR n° 137798-4183.

ORDONNE à l'*Administrateur* de rembourser à la *Bénéficiaire* la totalité des frais de location du conteneur d'entreposage de la compagnie Remorque Québec inc.

correspondant aux frais déboursés par la *Bénéficiaire* pour s'acquitter de la facture n° 1071 au montant de \$ 451.90.

ACCUEILLE la demande de la *Bénéficiaire* pour le Point n° 14 – REMBOURSEMENT DE FRAIS – PAUL DAVIS (RETRAIT DES CONTAMINANTS) du Dossier GCR n° 137798-4183.

ORDONNE à l'*Administrateur* de rembourser à la *Bénéficiaire* la totalité des frais de la facture n° 20-1803 de la firme Paul Davis au montant de \$ 292.72.

ACCUEILLE en partie la demande de la *Bénéficiaire* pour le Point n° 10 – REMBOURSEMENT DE FRAIS – HÉBERGEMENT (incluant les portions relatives au *relogement* du Point n° 13 REMBOURSEMENT DE FRAIS – AUTRES, comprenant notamment pour les frais de restaurant et frais de déplacement / essence) du Dossier GCR n° 137798-4183.

ORDONNE à l'*Administrateur* de rembourser à la *Bénéficiaire* la totalité des frais de *relogement*, tel que calculé au montant de \$ 1, 045.00.

REJETTE la demande de la *Bénéficiaire* pour la portion du Point n° 13 – REMBOURSEMENT DE FRAIS – AUTRES, relative aux demandes de remboursement des *médicaments* et du *stationnement de l'hôpital* du Dossier GCR n° 137798-4183 et maintient la Décision de l'*Administrateur*.

ACCUEILLE en partie la demande de la *Bénéficiaire* pour le Point n° 13 – REMBOURSEMENT DE FRAIS – AUTRES relative à la demande des frais de nettoyage divers du Dossier GCR n° 137798-4183.

ORDONNE à l'*Administrateur* de rembourser à la *Bénéficiaire* la somme de \$ 141.13.

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

EN FOI DE QUOI, j'ai signé 15 novembre 2020.



M. Claude Prud'Homme,
Arbitre désigné / GAJD