

---

**ARBITRAGE EN VERTU DU RÈGLEMENT SUR LE PLAN DE GARANTIE  
DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS**  
(Chapitre B-1.1, a. 185 et 192)

Organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du Bâtiment : Groupe Juste Décision (GAJD)

---

Nos RÉF. / GAJD : 20201908

ENTRE : **JSCO INC.** Entrepreneur

ET : **Syndicat des Copropriétaires du 31, avenue Sauriol** Bénéficiaire

ET : **Garantie de Constructions Résidentielles** Administrateur

---

**SENTENCE ARBITRALE**

---

Arbitre : Mr Robert Néron, LL.B., LL.M.,  
C.Arb.

Pour l'Entrepreneur : Mr Stéphane Jacques

Pour l'Administrateur : Me Nancy Nantel

Pour le Bénéficiaire : Mr Bobby Petropoulos  
Mme Noémie Desaulnier

Date de la décision : Le 19 avril 2021

## **Mandat**

[1] Le Tribunal est saisi du dossier par nomination du soussigné le 20 août 2020. Aucune objection quant à la compétence du Tribunal n'a été soulevée par les parties pour entendre cette demande d'arbitrage.

## **Historique du dossier**

12 mars 2020	Dénonciation du Bénéficiaire de 11 chefs de réclamations.
20 avril 2020	Transmission par courriel à l'Entrepreneur par l'Administrateur d'un avis de 15 jours.
20 avril 2020	Réponse de l'Entrepreneur confirmant qu'il va intervenir sur le point 1, car situation d'urgence et pour les points 2 et 6, prendra action lorsque les mesures de confinement seront levées.
7 juillet 2020	Visite de conciliation.
14 juillet 2020	Courriel de l'Entrepreneur confirmant qu'il a corrigé les points suivants : # 3, # 5 et # 7.
31 juillet 2020	Première décision de GCR, accueillant les points 1 à 11.
19 août 2020	Réception d'une demande d'arbitrage par l'Entrepreneur.
20 août 2020	Accusé de réception de la demande d'arbitrage par l'organisme d'arbitrage GAJD et nomination de l'arbitre.
7 octobre 2020	Conférence préparatoire à l'arbitrage.
11 décembre 2020	Deuxième conférence préparatoire à l'arbitrage.
Janvier à mars 2021	Arbitrage sur la base des soumissions déposées par les parties.

## **Liste des pièces**

[2] L'Entrepreneur a déposé les pièces suivantes :

- 1.1 Message texte daté du 27 mai 2020
- 1.2 Lettre entre le Bénéficiaire et l'Entrepreneur datée du 29 mai 2020
- 1.3.1 Courriel de l'Entrepreneur avec le Bénéficiaire daté du 1er juin 2020
- 1.3.2 Courriel du Bénéficiaire à un copropriétaire daté du 1er juin 2020
- 1.3.3 Courriel d'un copropriétaire au Bénéficiaire daté du 1er juin 2020
- 1.3.4 Courriel d'un copropriétaire à l'Entrepreneur daté du 1er juin 2020
- 1.6 Courriels d'un employé de l'Administrateur au Bénéficiaire et à l'Entrepreneur datés du 2 juin 2020
- 2.1 Courriel de l'Entrepreneur à l'Administrateur et au Bénéficiaire daté du 13 mars 2020
- 2.2 Message du Bénéficiaire daté du 25 mai 2020
- 2.3 Message du Bénéficiaire daté du 8 juin 2020
- 2.4 Courriel d'un employé de l'Administrateur au Bénéficiaire daté du 4 juin 2020

- 2.4 (sic) Courriel et lettre du Bénéficiaire à l'Entrepreneur datés du 10 juin 2020
- 2.6 Facture des Portes J.P.R. Inc. datée du 8 juin 2020
- 3.1 Dénonciation faite à l'Entrepreneur par le Bénéficiaire datée du 25 nov. 2019
- 3.2 Réclamation – Avis de 15 jours daté du 21 janvier 2020
- 3.3 Courriel relié à la réclamation # 3538 daté du 22 janvier 2020
- 3.4 Courriel relié à la réclamation # 3538 daté du 26 janvier 2020
- 3.6 Courriel relié à la réclamation # 3528 daté du 4 février 2020
- 3.7 Courriel relié à la réclamation # 3528 daté du 4 février 2020
- 3.8 Dénonciation datée du 13 mars 2020
- 3.9 Courriel de l'Entrepreneur à un autre entrepreneur daté du 13 mars 2020
- 3.11 Courriel d'un autre entrepreneur daté du 6 août 2020
- 4.1 Curriculum Vitae de l'Entrepreneur et courriels de l'Entrepreneur à l'Administrateur datés du 8 et 28 juillet 2020
- 4.2 Courriel de l'Entrepreneur au Conciliateur daté du 14 juillet 2020
- 4.3 Courriel du Bénéficiaire à l'Entrepreneur daté du 28 juillet 2020

[3] Les bénéficiaires ont déposé les pièces suivantes :

- B-1- Courriel daté du 10 décembre 2020 avec de l'information concernant les joints de rupture (joints de contrôle)
- B-2- Lettre du Bénéficiaire non datée concernant la dénonciation des éléments constatés lors de la visite du 7 juillet 2020
- B-3- Synd-1 Courriel des bénéficiaires à l'Entrepreneur daté du 10 juin 2020
- B-4- Synd-2 Courriel des bénéficiaires à l'Entrepreneur daté du 6 juillet 2020
- B-5- Synd-3 Échange de courriel entre le Bénéficiaire et l'Administrateur daté du 9 septembre 2020
- B-6- Synd-4 Courriel des bénéficiaires à l'Administrateur daté du 10 septembre 2020

[4] L'Administrateur a déposé les documents suivants :

- A-1- Avis de fin de travaux signé par l'Entrepreneur le 6 mars 2019
- A-2- Lettre de transfert du Syndicat de l'Entrepreneur aux Bénéficiaires datée du 15 mars 2019
- A-3- Courriel des Bénéficiaires à l'Entrepreneur et à l'Administrateur daté du 12 mars 2020 auquel est joint le formulaire de dénonciation envoyé le 12 mars 2020
- A-4- En liasse, le courrier de l'avis de 15 jours transmis par l'Administrateur à l'Entrepreneur le 20 avril 2020 auquel sont joints le formulaire de dénonciation et le formulaire de mesures à prendre par l'Entrepreneur

- A-5 En liasse, courriel de l'Administrateur à l'Entrepreneur daté du 20 avril 2020 en réponse à l'avis de 15 jours auquel est joint un courriel de l'Entrepreneur
- A-6 Échange de courriels entre les Bénéficiaires et l'Entrepreneur datés du 12, 13, 16, 22 mars ainsi que du 4 avril 2020 auquel sont jointes des photos
- A-7 Courriel des Bénéficiaires à l'Entrepreneur daté du 29 mai 2020 auquel est jointe une lettre datée du 29 mai 2020
- A-8 Échange de courriels entre l'Entrepreneur et les Bénéficiaires daté du 2 juin 2020
- A-9 Échange de courriels entre l'Entrepreneur et les Bénéficiaires datés du 5 (2) juin, 14, 16 et 28 juillet 2020 auquel est jointe une lettre de suivi des travaux
- A-10 Courriel des Bénéficiaires à l'Entrepreneur daté du 28 juillet 2020 A-11. En liasse, la décision de l'Administrateur datée du 31 juillet 2020 et accusé réception de la Poste Canada par l'Entrepreneur datée du 3 août 2020
- A-12 En liasse, le courriel de la notification de l'organisme d'arbitrage daté du 21 août 2020, auquel sont joints la demande d'arbitrage de l'Entrepreneur datée du 19 août 2020; la nomination de l'arbitre datée du 20 août 2020; la décision de l'Administrateur déjà soumise en A-11 et le document de vulgarisation
- A-13 Curriculum Vitae de Normand Pitre

### **Valeur du litige**

[5] Nous évaluons le litige entre \$ 7 001 et \$ 15 000.

### **DÉCISION**

#### **Soumissions de l'Entrepreneur**

##### **Faits**

[6] Le 7 juillet 2020, le conciliateur Normand Pitre ajoute une série de prétendues problématiques à sa décision de conciliateur, prétextant le 8 juillet 2020 que le tout lui évitera une autre visite, suite à une nouvelle dénonciation écrite formelle.

[7] Tout d'abord, le conciliateur doit analyser une dénonciation adressée, selon ce qui suit :

1. La dénonciation est-elle adressée à l'entrepreneur ?
2. Dans les 15 jours, l'entrepreneur a-t-il procédé aux travaux correctifs ?

3. Dans les 15 jours suivant le délai de réalisation des travaux correctifs, le Bénéficiaire est-il satisfait des travaux correctifs ? Dans le cas contraire, l'Administrateur doit requérir l'intervention de l'entrepreneur.
4. En l'absence soutenue de travaux correctifs par l'Entrepreneur, le conciliateur rend sa décision.

[8] Dans le dossier de sous étude, le 14 juillet 2020, l'Entrepreneur confirmait la réalisation de travaux correctifs le 13 juillet 2020 (pièce E-4.2). Or, dès le 8 juillet 2020, le conciliateur rendait une décision, alors que les délais permettant à l'entrepreneur de corriger, s'il en est, n'étaient pas expirés. Le 7 juillet 2020, l'Administrateur aurait dû déclarer que les prétendues déficiences soulevées équivalaient à la dénonciation, en aviser l'Entrepreneur qui était présent, et ce, pour permettre la mise en œuvre de la garantie.

[9] Selon l'Entrepreneur, rien n'empêchait le Conciliateur, dans son objectif de rapidité, de prendre des photos, faire des relevés et des prises de position quant à la dénonciation, et ce, dans son dossier de notes, sans le rapporter dans une décision de l'Administrateur. Tenons pour acquis que des travaux étaient réalisés par l'Entrepreneur, mais pas à la satisfaction du Bénéficiaire ; le Conciliateur aurait dû, de toute manière, se déplacer de nouveau au bâtiment.

#### *Préjudice à l'Entrepreneur*

[10] GCR est, depuis le 1er janvier 2015, le seul administrateur autorisé à agir pour la RBQ. Or, la GCR prend la décision d'afficher les points de réclamations reconnus, tels qu'ils apparaissent sur une capture d'écran du site web de GCR.

[11] De ce fait, du point de vue du consommateur, l'Entrepreneur s'est vu reconnaître 15 réclamations pour ce projet alors qu'il a corrigé, dans le délai des 15 jours de la dénonciation, la majorité des demandes du Bénéficiaire. Par conséquent, son dossier est affecté. Ce faisant, cette décision revêt un caractère public et accessible aux consommateurs ; le volet public, ne visant qu'à rapporter aux consommateurs l'inaction d'un entrepreneur au sens du Règlement sur le Plan de Garantie des bâtiments résidentiels neufs.

[12] De plus, dans le cadre des demandes de renouvellement de l'accréditation, une analyse de risque est déterminée, notamment en fonction des dossiers de conciliation/arbitrage, affectant l'analyse du dossier de risque de l'Entrepreneur et, en conséquence, les exigences de cautionnements, garanties et de la cote GCR.

[13] Quant à ce dernier élément de cote, 50 % de la détermination découle du volet technique et donc des réclamations, tel qu'en fait foi la méthodologie de fixation présentée sur le site web de la GCR. De plus, une dépréciation de la cote GCR entraînera des coûts d'enregistrement et d'inspection supplémentaires à l'Entrepreneur ou au

consommateur dans le cadre de futures constructions, le tout selon le Plan de Garantie, la convention d'adhésion qui serait conforme à la Loi sur le bâtiment et le Règlement sur le Plan de Garantie de bâtiments résidentiels neufs.

### *Prétentions*

[14] L'objectif du Plan de Garantie est de s'assurer que l'Entrepreneur exécute ses travaux selon les exigences légales et contractuelles. Il vise donc à s'assurer d'une exécution, d'abord par l'Entrepreneur, et à défaut, par l'Administrateur du Plan de Garantie. Les obligations de l'Entrepreneur sont notamment en lien avec certaines corrections de malfaçons ou vices cachés visés par le Plan de Garantie ou les dispositions 1726, 1739, 2103, 2111, 2113 ou 2020 du Code civil du Québec, selon le cas.

[15] Les obligations de l'Entrepreneur sont notamment en lien avec certaines corrections de malfaçons ou vices cachés visés par le Plan de Garantie ou les dispositions 1726, 1739, 2103, 2111, 2113 ou 2020 du Code civil du Québec, selon le cas.

### *Mise en œuvre de la garantie*

[17] Tout d'abord, le Bénéficiaire peut demander à l'Entrepreneur des correctifs ou il peut immédiatement en aviser l'Entrepreneur, avec copie à l'Administrateur (Article 18 (1) du Plan). De ce fait, l'avis est de s'assurer, dans le cas d'une situation visée, de l'intervention de l'Entrepreneur dans les 15 jours suivant la dénonciation si les travaux correctifs sont réalisés et satisfaisants (Article 18 (2) du Plan).

[18] C'est d'ailleurs pour cette raison que le processus d'inspection se fait dans les 15 jours suivants la fin du délai accordé selon les dénonciations (Article 18) (4) du Plan). Ainsi, l'Administrateur n'aura pas à rendre de décision si l'Entrepreneur réalise les travaux dénoncés dans le délai imparti. De plus, ce processus vise à camper les seuls points présentant des différends.

[19] Procéder différemment crée une dichotomie. En effet, une décision est rendue alors que la possibilité de régler la dénonciation n'a pas été octroyée. De plus, l'Article 19.1 du Plan est clair : le non-respect d'un délai [...] de mise en œuvre de la garantie par le Bénéficiaire ne peut lui être opposé lorsque l'Entrepreneur ou l'Administrateur manque à ses obligations prévues aux articles 17, 17.1, 18, 66, 69.1, 132 à 137 du Règlement et aux Paragraphes 12, 13, 14 et 18 de l'Annexe II du Règlement, reproduits et qui ne sont pas en cause dans la présente affaire :

#### **IV. Mécanisme de mise en œuvre de la garantie**

**17.** *Chaque bâtiment visé par la garantie doit être inspecté avant la réception. Cette inspection doit être effectuée conjointement par l'Entrepreneur et le Bénéficiaire à partir d'une liste préétablie d'éléments à vérifier fournie par l'Administrateur et adaptée à chaque catégorie de bâtiments. Le Bénéficiaire peut être assisté par une personne de son choix.*

*Lors de cette inspection, le Bénéficiaire et l'Entrepreneur identifient ce qu'il reste à parachever et les vices et malfaçons apparents qui sont à corriger. Le Bénéficiaire et l'Entrepreneur conviennent, lors de cette inspection, d'un délai qui ne peut pas dépasser 6 mois pour la réalisation de ces travaux de parachèvement et de correction.*

*S'il n'y a pas de Bénéficiaire connu lors de la fin des travaux, l'inspection doit être différée.*

**17.1.** *La procédure suivante s'applique à toute réclamation fondée sur la garantie prévue à l'Article 9 :*

*1° au plus tard dans les 6 mois qui suivent la réception du bâtiment, le Bénéficiaire doit transmettre à l'Entrepreneur, par écrit, une demande de remboursement des frais de relogement, de déménagement et d'entreposage de ses biens incluant les pièces justificatives et en transmettre une copie à l'Administrateur. En l'absence de règlement, au moins 15 jours après l'expédition de la demande, le Bénéficiaire en avise par écrit l'Administrateur qui doit statuer sur la demande dans les 30 jours qui suivent la réception de cet avis ;*

*2° pour la mise en œuvre de la garantie des acomptes ou de la garantie de parachèvement des travaux avant la réception du bâtiment, le Bénéficiaire transmet par écrit sa réclamation à l'Entrepreneur et en transmet copie à l'Administrateur. La procédure décrite aux Paragraphes 2 à 6 de l'Article 18 s'applique à cette réclamation compte tenu des adaptations nécessaires ;*

*Pour l'application du Paragraphe 2 du Premier Alinéa, le Bénéficiaire doit verser à l'Administrateur des frais à hauteur de 100 \$ qui lui sont remboursables aux mêmes conditions que celles prescrites pour les frais prévus au Paragraphe 2 de l'Article 18 ;*

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

*1° le Bénéficiaire dénonce par écrit à l'Entrepreneur le défaut de construction constaté et transmet une copie de cette dénonciation à l'Administrateur en vue d'interrompre la prescription :*

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

3° dans les 15 jours suivant la réception de l'avis prévu au Paragraphe 2, l'Administrateur demande à l'Entrepreneur d'intervenir dans le dossier et de l'informer, dans les 15 jours qui suivent, des mesures qu'il entend prendre pour remédier à la situation dénoncée par le Bénéficiaire ;

4° dans les 15 jours qui suivent l'expiration du délai accordé à l'Entrepreneur en vertu du Paragraphe 3, l'Administrateur doit procéder sur place à une inspection ;

5° dans les 30 jours qui suivent l'inspection, l'Administrateur doit produire un rapport écrit et détaillé constatant le règlement du dossier ou l'absence de règlement et en transmettre copie, par poste, en recommandé, aux parties impliquées.

Si le délai de 30 jours ne peut pas être respecté pour des motifs raisonnables, l'Administrateur doit en informer par écrit le Bénéficiaire, l'Entrepreneur et la Régie. L'Administrateur doit également justifier le retard et annoncer quand la décision sera rendue. En l'absence de règlement, l'Administrateur statue sur la demande de réclamation et ordonne, le cas échéant, à l'Entrepreneur de rembourser au Bénéficiaire le coût des réparations conservatoires nécessaires et urgentes et de parachever ou corriger les travaux dans le délai raisonnable qu'il indique et convenu avec le bénéficiaire ;

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

7° (paragraphe remplacé).



**66.** *Toute décision de l'Administrateur refusant ou annulant l'adhésion d'un entrepreneur au plan approuvé ou concernant une réclamation d'un Bénéficiaire doit être écrite et motivée.*

*Elle doit comporter les renseignements suivants :*

*1° s'il s'agit d'une décision portant sur une réclamation d'un Bénéficiaire, l'indication qu'il s'agit de la décision de l'Administrateur, le nom du Bénéficiaire et celui de l'entrepreneur, l'adresse du bâtiment concerné, la date de chaque inspection s'il y a lieu, la date de la décision, les recours et délais de recours prévus par le règlement et les coordonnées des organismes d'arbitrage autorisés par la Régie, de même que celles du Ministère du Travail pour lui permettre d'obtenir la liste des médiateurs reconnus ;*

*2° s'il s'agit d'une décision refusant ou annulant l'adhésion d'un entrepreneur au plan approuvé, la date de la décision ainsi que les recours et délais de recours prévus par le règlement et les coordonnées des organismes d'arbitrage autorisés par la Régie.*

**69.1.** *L'Administrateur doit transmettre au Bénéficiaire, dès la réception de la demande d'enregistrement du bâtiment ou, dès que le Bénéficiaire est connu, le document explicatif sur l'application du présent règlement préparé par la Régie.*

#### Section IV - Règles relatives au contrat de garantie

*132. Outre le texte de la garantie prescrite à la sous-section 1 ou 2 de la section II du Chapitre II, selon le cas, le contrat de garantie doit comprendre les mentions suivantes :*

*1° les nom et adresse du Bénéficiaire et de l'entrepreneur ;*

*2° le numéro du contrat, sa date et l'adresse du lieu où il est signé par l'entrepreneur ;*

*3° la description du bâtiment qui fait l'objet de la garantie ;*

*4° les nom, adresse et numéros de téléphone et télécopieur de l'Administrateur ;*

*5° les numéros d'accréditation et de licence de l'Entrepreneur et les mots « titulaire d'une licence de la Régie du Bâtiment du Québec » ;*

*6° le caractère obligatoire de la garantie.*

*133. Le contrat de garantie doit préciser que son contenu a été approuvé par la Régie du Bâtiment du Québec ainsi que le numéro de la décision de la Régie et sa date.*

*134. Le contrat de garantie doit être clairement et lisiblement rédigé au moins en double. Il doit être dactylographié ou imprimé.*

*135. La signature de l'entrepreneur doit être apposée sur la dernière page des doubles du contrat de garantie à la suite de toutes les stipulations.*

136. *La signature apposée par l'entrepreneur lie l'Administrateur.*

137. *L'entrepreneur doit remettre au Bénéficiaire un double du contrat de garantie dûment signé et en transmettre une copie à l'Administrateur.*

[20] À *contrario*, dès qu'il n'y a pas de défaut aux articles précédents de l'Entrepreneur ou de l'Administrateur, l'absence de respect du mécanisme de mise en œuvre de la garantie peut être opposée au Bénéficiaire.

[21] Également, l'obligation de dénonciation par le Bénéficiaire s'inscrit dans la section Mécanisme de mise en œuvre de la garantie prévue aux Articles 17 et 33 du Règlement. Par conséquent, le mécanisme est fixé par voie réglementaire et doit être suivi, ne s'agissant pas d'un choix des parties.

[22] Par ailleurs, la Section 111 Arbitrage, débutant par l'Article 106 du Règlement, fait état d'un différend portant sur une décision de l'Administrateur concernant une réclamation. La notion de réclamation est d'ailleurs plus spécifiquement indiquée dans les sections de couverture et du mécanisme de mise en œuvre de la garantie, soit les articles 17 et 33 du Règlement.

[23] À *fortiori*, le partage des honoraires d'arbitrage à l'Article 37 du Règlement réfère à la notion de gain des aspects de la réclamation.

#### *Loi sur la justice administrative*

[24] Les règles de justice naturelle, en conformité avec la Loi sur la justice administrative, militent pour agir de manière équitable vis-à-vis d'un administré (Article 2 de la Loi). Une décision ne peut donc pas être rendue, sans en informer au préalable la partie, lui permettant de comprendre la portée de la plainte, de présenter des observations, et ce, sans aucun contexte d'urgence (Article 5 de la Loi).

#### **Soumissions de l'Administrateur**

**Argument # 1** - Réception de l'avis de 15 jours permettant à l'Entrepreneur de faire les travaux et d'éviter une décision de l'Administrateur.

[25] Concernant l'Article 18 du Règlement, l'Administrateur affirme qu'il est mentionné au Paragraphe 1 de cet article que le Bénéficiaire doit dénoncer par écrit les défauts à l'Entrepreneur et en transmettre une copie à l'Administrateur.

[26] Au Paragraphe 2, au moins 15 jours après l'envoi de la dénonciation, le Bénéficiaire avise l'Administrateur par écrit si l'Entrepreneur n'est pas intervenu ou s'il est insatisfait de

l'intervention de l'Entrepreneur ; l'Entrepreneur dispose d'au moins 15 jours pour aller constater les défauts et d'intervenir avant l'intervention de l'Administrateur.

[27] En outre, il est prévu au Paragraphe 3 que dans les 15 jours suivants la réception de l'avis du Bénéficiaire à l'Administrateur indiquant soit que l'Entrepreneur n'est pas intervenu, soit qu'il est insatisfait de son intervention, l'Administrateur envoie l'avis de 15 jours à l'Entrepreneur.

[28] Selon l'Administrateur, il s'agit d'une deuxième chance d'intervention pour l'Entrepreneur pour indiquer les mesures qu'il entend prendre pour remédier à la situation. Cependant, à partir du moment où le Bénéficiaire demande l'intervention de l'Administrateur, une décision va suivre.

[29] En effet, il est prévu aux Paragraphes 4 et 5 que dans les 15 jours suivants l'avis de 15 jours transmis à l'Entrepreneur, l'Administrateur doit procéder à une inspection qui va mener à un rapport écrit constatant soit le règlement du dossier, soit l'absence de règlement. L'Administrateur devra alors se prononcer sur le bien-fondé de la dénonciation. L'Administrateur doit alors rendre un rapport écrit même si les travaux ont été effectués par l'Entrepreneur.

[30] Dans le cas présent, l'Administrateur soumet que l'Entrepreneur a été avisé des problèmes verbalement, lors de l'inspection du 7 juillet 2020 puis par courriel une semaine après la transmission de la nouvelle liste de dénonciations, l'Entrepreneur n'étant pas intervenu sur les points 4, 6 et 12.

[31] Qui plus est, trois mois après la réception de la nouvelle liste de dénonciation, lors de la conférence téléphonique du 7 octobre 2020, les points suivants étaient toujours en suspens : # 4, # 8, # 9, # 10, # 11 et les Bénéficiaires n'étaient toujours pas satisfaits des travaux pour les points suivants : # 5, 6 et 7.

[32] Force est de constater que, même si l'avis de 15 jours avait été envoyé en juillet 2020, l'Entrepreneur n'aurait pas échappé à une décision de la part de l'Administrateur, car celui-ci a pris plus de 3 mois pour faire les travaux correctifs sur l'ensemble des points et les travaux du point 6 restaient non conformes. Quant au point 5, l'Entrepreneur n'avait toujours pas transmis l'attestation concernant les clous utilisés.

[33] Sans compter les commentaires mentionnés plus haut à l'effet que, concernant des points de cette liste, l'Entrepreneur était déjà en défaut d'intervenir pour les points 7•8 et 10 qui avaient déjà fait l'objet d'une ordonnance de travaux du 17 février 2020.

[34] En conclusion sur ce point, est-ce que si l'Administrateur avait transmis un avis de 15 jours pour les points dénoncés verbalement et ensuite par courriel le 7 juillet 2020, cela aurait évité l'émission d'une décision ?

[35] La réponse est non, pour tous les motifs que le Tribunal vient d'énumérer, dont notamment les délais pour réaliser les travaux (délai de plus de 15 jours comme prévu à l'Article 18, Paragraphes 1 et 2); l'obligation de l'Administrateur de rendre une décision et de la non-conformité des travaux au point 6.

**Argument # 2 :** Engagements de l'Entrepreneur prévus à l'Annexe II du Règlement

[36] Dans son argumentation, l'Entrepreneur invoque ses engagements, mais il a oublié, à notre avis, l'engagement principal, parmi les engagements, prévu à l'Annexe II du règlement : « 3<sup>o</sup> à respecter les règles de l'art et les normes en vigueur applicables au bâtiment ».

[37] De cet engagement, l'Entrepreneur devrait, dès lors, construire correctement ou intervenir dès qu'il est avisé du non-respect de son obligation, le tout sans que l'Administrateur n'ait à intervenir pour lui faire respecter ses obligations.

**Argument # 3:** L'Entrepreneur invoque qu'une décision de l'Administrateur laissant croire au public que l'Entrepreneur a été inactif au sens du Règlement.

[38] L'Article 72 du Règlement oblige l'Administrateur à rendre public un registre des entrepreneurs accrédités qui indique notamment le nombre d'unités enregistrées, le nombre d'unités inspectées et le nombre de dossiers de réclamations reconnues.

[39] Si vous consultez ledit répertoire, vous constaterez que cela indique le nombre de réclamations reconnues et le nombre de points reconnus. Donc, si un entrepreneur fait les travaux correctifs avant que la décision de l'Administrateur soit rendue (sans ordonnance de l'Administrateur), ces points ne seront pas répertoriés dans le répertoire.

[40] C'est uniquement les points qui ont été reconnus par l'Administrateur qui sont inclus dans ledit répertoire, afin de ne pas pénaliser un entrepreneur qui a fait des travaux avant que la décision soit rendue ni pénaliser un entrepreneur pour un point qui n'aurait pas été reconnu par l'Administrateur. Donc, cet argument est infondé.

**Argument #4 :** L'Entrepreneur invoque que le fait que l'Administrateur rende une décision, même s'il a fait les travaux correctifs, cela va affecter sa cote GCR et de ce fait augmenter le coût des enregistrements futurs et exigences au niveau des cautionnements.

[41] Un extrait du site internet de GGR qui explique clairement comment est calculée la cote GCR. En résumé, la Cote GCR comprend 3 volets :

- Volet technique (inspection durant les chantiers) qui compte pour 50 % ;
- Volet financier qui compte pour 40 % ;
- Volet Cote satisfaction qui compte pour 10%.

[42] Dans le calcul du volet satisfaction, cela comprend :

- 1/3 : total des réclamations avec au moins 1 point reconnu divisé par le nombre d'unités ;
- 2/3 : total des points reconnus qui ont dû être pris en charge en travaux par GGR, divisé par le nombre d'unités.

[43] Donc, si un Entrepreneur fait les travaux correctifs avant qu'une décision soit rendue, cela n'affecte aucunement sa cote GCR. Si des points étaient reconnus par un conciliateur, cela affecterait sa cote au maximum de 3 % de sa cote totale (car maximum 1/3 de 10 % de la valeur de la cote de satisfaction).

[44] Le pire scénario est lorsque les points sont reconnus et que la GCR doit prendre en charge les travaux. Même dans ces circonstances, cela vaut pour un maximum de 6 % de la cote totale (car maximum 2/3 de 10 % de la valeur de la cote de satisfaction).

[45] Donc, oui, les des points reconnus par GCR peuvent affecter une cote, mais tout de même de façon minime.

## **CONCLUSION**

[46] Dans le cas présent, on peut clairement comprendre que même si la procédure mentionnée à l'Article 18 n'a pas été suivie par l'Administrateur initialement à 100 %, cela n'a pas eu pour effet de porter préjudice à l'Entrepreneur, ni de ce seul fait d'affecter sa cote GCR. Par conséquent, les arguments de l'Entrepreneur sont non fondés en fait et en droit.

### **Soumissions du Bénéficiaire**

[47] Le Bénéficiaire met en contexte le déroulement de leurs réclamations. Ainsi, le 12 mars 2020, le Bénéficiaire fait parvenir à l'Entrepreneur et à l'Administrateur une dénonciation formelle concernant 11 points. Cette dénonciation a donné lieu à l'ouverture d'une réclamation le 31 mars 2020.

[48] Du 25 mars au 10 mai 2020, l'industrie de la construction a été mise à l'arrêt en raison du confinement. Divers échanges entre le Bénéficiaire et l'Administrateur ont eu lieu en mai, notamment concernant les délais, les questions demeurées sans réponse, ainsi que les prochaines étapes dans le dossier.

[49] Le 2 mai 2020, l'Administrateur confirme qu'une rencontre aura lieu sur le site après le 22 juin 2020 afin de répondre aux nombreuses questions du Bénéficiaire. Le 4 juin 2020, l'Administrateur fixe cette rencontre au 7 juillet 2020.

[50] Le 6 juillet 2020, le Bénéficiaire fait parvenir une liste de points qui devra être vérifiée par les parties. Cette liste comporte le suivi des travaux de la réclamation 3216 et 3940 ainsi que d'autres points. Pour le Bénéficiaire, ce courriel fait foi d'une dénonciation écrite.

[51] Lors de la visite du 7 juillet 2020, les parties constatent la situation et l'Administrateur convient que ces nouveaux points seront traités dans le cadre de la réclamation qui a été ouverte le 31 mars 2020.

[52] Le 28 juillet 2020, l'Administrateur demande au Bénéficiaire de confirmer, par courriel, la liste des nouveaux points exposés lors de la visite du 7 juillet, ce qui fut immédiatement fait. Pour le Bénéficiaire, sa réponse à la demande de l'Administrateur est un duplicata de sa dénonciation faite dans le document du 6 juillet 2020.

[53] Le 31 juillet 2020, l'Administrateur fait parvenir la décision 3940 quant aux dénonciations du 12 mars 2020 et du 6 juillet 2020.

[54] Le 19 août 2020, l'Entrepreneur initie une contestation des points 1 à 11 de la décision du 31 juillet 2020. Le 7 octobre 2020, lors de la conférence préparatoire à l'arbitrage, le Bénéficiaire apprend que l'Entrepreneur s'oppose à la procédure suivie par l'Administrateur en rendant sa décision dans cette affaire. Il soutient qu'un avis écrit n'a pas été remis par le Bénéficiaire à l'Administrateur et que plusieurs dénonciations ont eu lieu le jour de la visite des lieux par le conciliateur (7 juillet 2020).

[55] À la demande de l'Administrateur, le Bénéficiaire fait parvenir un formulaire de dénonciation qui représente un troisième envoi électronique des points discutés les 6 et 28 juillet 2020. Le 9 octobre 2020, l'Entrepreneur répondait au formulaire du 8 octobre indiquant qu'il considérait les points 1 à 3 fermés et que les points 4 à 11 faisaient partie de la décision 158887-3940 du 31 juillet et seraient traités en arbitrage.

[56] Le 20 octobre 2020, l'Administrateur faisait parvenir au Bénéficiaire l'avis professionnel obtenu par l'Entrepreneur de la firme HBGC, faisant mention d'une fissure du point 4 (fissure du mur de soutènement) de la dénonciation 3940.

[57] Le 30 octobre 2020, une nouvelle visite par les parties prenantes permettait de faire le point sur la situation des travaux ainsi que sur la teneur de l'avis professionnel publié le 20 octobre 2020 par la firme HBCG.

[58] Enfin, le Bénéficiaire affirme qu'il n'a reçu aucune intention de correction ou de contestation de la part de l'Entrepreneur et que l'Administrateur n'a pas rendu de décision sur deux points : # 8 et # 4.

[59] Le Bénéficiaire parle de préjudice subi par le Bénéficiaire, soit un grand stress occasionné par la dynamique inhérente aux comportements des parties et la nécessité de se libérer de son emploi pour traiter ce dossier. Le Bénéficiaire a été dans l'obligation de

chercher l'accompagnement d'un conseiller et d'un ingénieur expert pour le supporter dans l'analyse des multiples situations, pour la surveillance des travaux, la rédaction de correspondances, le suivi des dossiers et la rédaction d'un grand nombre de documents pour l'Administrateur, l'Entrepreneur et les copropriétaires. Des compensations sont exigées dans le cadre du règlement de cet arbitrage.

### **Réponses aux arguments de l'Entrepreneur**

[60] Aux arguments de l'Entrepreneur, le Bénéficiaire affirme que dans le dossier 3940, les points 1 à 11 contestés par l'Entrepreneur dans son formulaire de demande d'arbitrage du 19 août 2020 ont été dénoncés par écrit le 6 juillet et le 28 juillet 2020. Le Bénéficiaire ne comprend pas l'Entrepreneur qui sous-entend qu'il subit l'effet d'une décision sans avoir eu l'occasion d'être informé des points dénoncés.

[61] En outre, le Bénéficiaire n'est pas d'accord avec l'affirmation à l'effet que l'Entrepreneur a corrigé la majorité des demandes du Bénéficiaire dans les 15 jours des dénonciations. Ce désaccord vient de la compilation et est donc fermé à l'intérieur du délai de 15 jours.

[62] Pour terminer, le Bénéficiaire demande d'être dédommagé pour les préjudices subis à l'occasion des multiples tergiversations, délais, relances, argumentations et efforts ayant dû être faits pour tenter d'obtenir la résolution des problématiques, la coordination des interventions et la préparation de la session d'arbitrage.

### **Réplique de l'Entrepreneur**

[63] En bref, l'Entrepreneur affirme que l'industrie de la construction a été suspendue du 23 mars 2020 jusqu'au 11 mai 2020. En outre, l'arrêté 2020-4251 a suspendu les délais de déchéance en matière civile.

[64] Or, pour l'Entrepreneur il est surprenant de lire que la part de l'administrateur que la dénonciation du 12 mars 2020, 15 jours faisaient l'objet d'un défaut alors que l'industrie de la construction était alors en confinement à compter du 23 mars 2020 jusqu'au 11 mai 2020 et dont les délais de déchéances étaient suspendus jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre 2020.

[65] L'Entrepreneur rappelle que GCR est depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, le seul administrateur autorisé à agir par la RBQ. Or, la GCR prend la décision d'afficher les points de réclamations reconnus, tel qu'il appert d'une capture d'écran du site web de GCR.

[66] De ce fait, pour le consommateur, l'Entrepreneur s'est vu reconnaître 15 réclamations pour ce projet alors qu'il aurait corrigé dans le délai de 15 jours de la dénonciation, la majorité des demandes du Bénéficiaire. Par conséquent, son dossier avec GCR serait affecté.

[67] L'Entrepreneur souligne également que sa cote et ses obligations au niveau financier sont impactées négativement par la décision de GRC. Enfin, l'Entrepreneur réitère d'accueillir sa demande d'arbitrage et d'infirmer la décision de l'administrateur et de retirer les mentions portées à son registre des réclamations reconnues et d'ajuster en conséquence la cote et les critères financiers de l'Entrepreneur.

## **ANALYSE**

[68] Dans un premier temps, il est important de rappeler au Bénéficiaire que l'avis d'arbitrage a été déposé par l'Entrepreneur et qu'il ne s'agit pas de déterminer les points qui doivent être réparés ou non. La détermination de points qui sont contestés doit faire l'objet d'un avis d'arbitrage distinct et sera traitée indépendamment du présent arbitrage.

[69] Ce qu'il faut garder en l'espèce est que l'Entrepreneur soutient que les délais qui se retrouvent dans le Plan de Garantie des bâtiments neufs n'ont pas été respectés. En effet, le Plan prévoit la procédure suivante à l'Article 18 précité.

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

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

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

*4° dans les 15 jours qui suivent l'expiration du délai accordé à l'Entrepreneur en vertu du Paragraphe 3, l'Administrateur doit procéder sur place à une inspection.*

[70] Dans le présent cas, le Tribunal comprend que le Bénéficiaire a envoyé sa liste de déficiences (1 à 11) le 6 juillet et que ceux-ci furent traités le 7 juillet lors de la visite avec le conciliateur en présence de l'Entrepreneur, tel que confirmé dans la décision de l'Administrateur du 31 juillet 2020.

[71] Ici, il n'est pas question de reprocher au Bénéficiaire d'avoir envoyé la veille de la visite des lieux, la liste des déficiences, dont l'Entrepreneur a pris connaissance, mais il s'agit plutôt de déterminer si le règlement a été respecté ou non.



[72] En l'espèce, force est de constater que le processus de dénonciation que nous retrouvons dans le règlement n'a pas été respecté. D'un commun accord, les parties auraient pu s'entendre comme cela est fréquemment le cas et renoncer aux délais afin de régler les déficiences ; ce qui n'est pas le cas ici, car l'Entrepreneur affirme qu'il devait recevoir les préavis nécessaires afin de faire les correctifs et ne pas être affecté négativement par une décision de l'Administrateur.

[73] Pour sa défense, l'Administrateur convient que les délais pour envoyer les préavis n'ont pas été respectés, mais confirme que l'Entrepreneur a été informé verbalement des déficiences le 7 juillet, qui plus est, trois mois après la réception de la nouvelle liste de dénonciation, lors de la conférence préparatoire à l'arbitrage du 7 octobre 2020, des points étaient toujours en suspens.

[74] Or, même si l'avis de 15 jours avait été envoyé en juillet 2020, l'Entrepreneur n'aurait pas échappé à une décision de la part de l'Administrateur, car il a pris plus de trois mois pour faire les travaux correctifs.

[75] En d'autres termes, l'Administrateur soutient que, même si le règlement n'a pas été suivi à 100 %, cela n'a pas eu pour effet de porter préjudice à l'Entrepreneur.

[76] Le Tribunal est d'accord avec l'Entrepreneur qui dit qu'il aurait dû recevoir les préavis écrits nécessaires en vertu du règlement. Cependant, quel est son préjudice en l'espèce ?

[77] Force est de constater que l'Entrepreneur n'a subi aucun préjudice, car il y avait encore des points non traités trois mois après qu'il eut pris connaissance des déficiences le 7 juillet 2020, étant lui-même présent à la visite des lieux avec le conciliateur Normand Pitre.

[78] Si l'Entrepreneur m'avait démontré ses préjudices et/ou ses dommages financiers en raison du non-respect des délais par l'Entrepreneur, j'aurais pu les considérer et les évaluer. Malheureusement, à part d'affirmer que l'Administrateur n'a pas respecté les délais et que cela affecte négativement sa cote GCR et ses obligations financières, j'ai insuffisamment de preuve devant moi pour déterminer le quantum des dommages subis.

[79] Cela étant dit, il est important de rappeler à l'Administrateur de respecter les délais prévus dans le règlement, car ils ont été adoptés par le Législateur afin de permettre aux entrepreneurs de corriger les déficiences lorsqu'elles sont dénoncées et cela avant d'avoir recours à une inspection et subséquemment à une décision de l'Administrateur.

[80] Pour les Bénéficiaires, le Tribunal considère que les dommages demandés ne sont pas admissibles dans le présent arbitrage. Le Tribunal comprend tout le stress qu'un processus d'arbitrage nécessite, mais cela fait partie du processus contradictoire dans lequel nous nous retrouvons. Il en va de même avec les frais d'expertises.

[81] En l'espèce, considérant que le présent arbitrage ne porte pas sur des correctifs spécifiques à apporter à des déficiences, mais plutôt sur des délais procéduraux, le Tribunal ne peut les accorder.

[82] En conclusion, le Tribunal confirme que, bien que l'Entrepreneur ait raison à l'effet que l'Administrateur n'ait pas respecté les délais prévus dans le règlement concernant le processus de dénonciation des déficiences et bien que le Tribunal sympathise avec lui, il rejette néanmoins sa demande d'arbitrage pour les motifs qui précèdent, en raison, entre autres, de préjudices non quantifiables qu'il dit avoir subi.

[83] En outre, il n'est pas de mon pouvoir d'exiger à l'Administrateur de retirer les mentions portées à son registre des réclamations contre l'Entrepreneur. Cependant, je laisse à l'Administrateur la discrétion de le faire considérant les motifs qui précèdent.

[84] Cependant, l'Entrepreneur conserve toujours en ce qui concerne l'affectation supposément négative de sa cote et de ses critères financiers un recours contre l'Administrateur devant les tribunaux civils, assujetti aux règles de droit commun ainsi qu'à la prescription civile.

#### *Frais d'arbitrage*

[85] En vertu de l'article 123 du Règlement, les coûts de l'arbitrage sont partagés à parts égales entre l'Administrateur et l'Entrepreneur lorsque ce dernier est le demandeur.

### **DÉCISION**

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

**REJETTE** la demande d'arbitrage de l'Entrepreneur ;

**LE TOUT**, avec les frais de l'arbitrage à être partagés à parts égales entre l'Administrateur et l'Entrepreneur, avec les intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter de la date de la facture émise par l'organisme d'arbitrage, après un délai de grâce de 30 jours.

Le 19 avril 2021.



---

**Robert Néron**, Arbitre