

# 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 KRISTINE MEGAN DONAIS et  
M. SHAWN TAYLOR**  
(ci-après « *les Bénéficiaires* »)

**ET :** **HABITATIONS CLÉMENT & LAROSE INC.**  
(ci-après « *l'Entrepreneur* »)

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

N° dossier arbitre : GAJD.031 – A et B  
N° dossier GCR : 152627-2414 (initiale et supplémentaire)  
N° dossiers GAJD : 20192012 a. et b.

---

## DÉCISION ARBITRALE

---

Arbitre : M. Claude Prud'Homme

Pour les Bénéficiaires : M. Shawn Taylor  
Bénéficiaire

Pour l'Entrepreneur : Aucun - Désistement

Pour l'Administrateur : M<sup>e</sup> Éric Provençal, procureur  
M. Jean-Claude Fillion, Architecte  
Inspecteur - conciliateur

Dates de l'audition : 28 février 2022 et 1<sup>er</sup> mars 2022

Date de la décision arbitrale : 11 mai 2022

- [1] L'Arbitre a reçu son mandat du GAJD pour le premier dossier le 24 décembre 2019, et pour le second, le 28 mai 2021.

## **HISTORIQUE DES DOSSIERS**

Date	Documents contractuels
12/05/18	Contrat préliminaire entre les <i>Bénéficiaires</i> et l' <i>Entrepreneur</i>
12/05/18	Contrat de garantie (bâtiments résidentiels neufs RBQ / GCR) entre les <i>Bénéficiaires</i> et l' <i>Entrepreneur</i>
14/09/18	Acte de vente notarié
14/09/18	Avis de fin des travaux
14/09/18	"Réception du bâtiment" (date de l'inspection)

### **Processus d'arbitrage initié par les Bénéficiaires.**

#### **Dossier CPA n° GAJD-031 / Dossier GAJD n° 20192012 / Dossier GCR n° 152627-2714 Initiale et Supplémentaire**

##### **Dénonciation initiale des Bénéficiaires - 28 mars 2019**

13/09/18	Date de la visite d'inspection des professionnels pour les <i>Bénéficiaires</i> (rapport transmis le 6 Octobre 2018)
28/03/19	Lettre de dénonciation des <i>Bénéficiaires</i> .
26/04/19	Formulaire de réclamation signé par les <i>Bénéficiaires</i> .
01/05/19	Réception par GCR ( <i>Administrateur</i> ) de la réclamation des <i>Bénéficiaires</i>
09/07/19	En liasse - Avis 15 jours à l' <i>Entrepreneur</i> envoyé par l' <i>Administrateur</i>
27/08/19	Date de la visite de l'Inspecteur / Conciliateur de l' <i>Administrateur</i> (M. J.C. Fillion).
27/11/19	Date d'émission de la " <b>Décision</b> " ( <i>initiale</i> ) par l' <i>Administrateur</i> .
23/12/19	Réception par GAJD de la demande initiale d'arbitrage déposée par les <i>Bénéficiaires</i>
24/12/19	Avis de nomination de l'Arbitre et ouverture du dossier initial d'arbitrage transmis par GAJD
08/09/20	Date de la première visite de l'Arbitre et des parties au Dossier

##### **Dénonciation supplémentaire des Bénéficiaires**

23/02/21	Date de la seconde visite de l'Inspecteur / Conciliateur de l' <i>Administrateur</i> (M. J.C. Fillion).
23/04/21	Date d'émission de la " <b>Décision Supplémentaire</b> " par l' <i>Administrateur</i> .
26/05/21	Réception par GAJD de la demande d'arbitrage supplémentaire déposée par les <i>Bénéficiaires</i>
28/05/21	Avis de nomination de l'Arbitre et ouverture du dossier d'arbitrage transmis par GAJD
28/02/22	Date de la seconde visite de l'Arbitre et des parties au Dossier

## **VALEUR DE LA RÉCLAMATION :**

Entre \$ 30,001 à \$ 60 000 \$ (évaluation de l'Arbitre en considérant les 2 dossiers en litige).

## **LE LITIGE**

- [2] La résidence des *Bénéficiaires* est située au 71, rue Saint-François, Les Cèdres, Québec. Le type de résidence pour ce dossier est de type unifamilial détaché / isolé.
- [3] Le présent arbitrage fait suite à l'unification des deux *Décisions* de GCR portant le numéro 152627-2414 (27 novembre 2019 pour la *Décision* « initiale » et 23 avril 2021 pour la *Décision* « supplémentaire »). Seront traitées simultanément ces deux (2) *Décisions* dans la présente sentence. Notons qu'au niveau de l'organisme d'arbitrage GAJD, ces *Décisions* sont référées sous 20192012 a. et b., tandis qu'au niveau de l'Arbitre, ces *Décisions* sont désignées sous GAJD.031 – A et B.
- [4] Le présent litige vise à la contestation par les *Bénéficiaires*, d'une partie des « *Décisions* de l'*Administrateur* », (les « **Décisions** ») précédemment référées.

- [5] Pour le dossier dont la *Décision* a été rendue le 27 novembre 2019 et qui portait initialement sur quatorze (14) points, les *Bénéficiaires* font appel de dix (10) des quatorze (14) Points pour lesquels l'*Administrateur* a initialement tranché en faveur de l'*Entrepreneur* lors de l'émission de cette *Décision*, soit les Points 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13 et 14 (« **Point(s)** »). ;

Point n° 02 : COULIS AU CARRELAGE CÉRAMIQUE DES SALLES DE BAIN DES MAÎTRES ET DE L'ÉTAGE

Point n° 05 : TRAVAUX DE FINITION DE PLÂTRE À L'INTÉRIEUR DE LA RÉSIDENCE

Point n° 06 : BULLES AU PLANCHER DE LA RÉSIDENCE ET À CERTAINS ENDROITS LE PLANCHER NE SE REND PAS À LA JONCTION DES MURS

Point n° 07 : CADRAGES DE FINITION

Point n° 08 : FISSURES DANS LES COINS

Point n° 09 : DRAIN D'UN DES ÉVIERS DE LA SALLE DE BAIN DES MAÎTRES ENDOMMAGÉ

Point n° 10 : LOQUET NON INSTALLÉ AUX DOUBLES PORTES DU VESTIBULE

Point n° 12 : GARAGE – QUINCAILLERIE MANQUANTE (RAPPORT D'INSPECTION VISUELLE)

Point n° 13 : PLANCHER FROID

Point n° 14 : CHAUFFAGE

- [6] Pour le dossier cette fois dont la *Décision* « *Supplémentaire* » a été rendue le 23 avril 2021, qui lui portait initialement sur cinq (5) points, les *Bénéficiaires* font appel de deux (2) des cinq (5) Points pour lesquels, l'*Administrateur* a initialement tranché en faveur de l'*Entrepreneur* lors de l'émission de cette *Décision supplémentaire*, soit les Points 2 et 14 (« **Point(s)** »).

Point n° 06 : BULLES AU PLANCHER DE LA RÉSIDENCE ET À CERTAINS ENDROITS LE PLANCHER NE SE REND PAS À LA JONCTION DES MURS

Point n° 14 : CHAUFFAGE

- [7] Lors de l'arbitrage, l'*Arbitre* et les parties ont reconnu les qualifications, de l'inspecteur-conciliateur de l'*Administrateur*, M. Jean-Claude Fillion à titre de 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 les *Bénéficiaires* sont les suivantes :

B-01 : Fichier vidéo transmis par les *Bénéficiaires* le 14 février 2022 (lien Dropbox vers le fichier d'archive intitulé « *Arbitration 2022.zip* » qui contient 3 différents fichiers) et intitulé « *20210223\_Video 1.mp4* », vidéo d'une longueur de 33 :10.

B-02 : Fichier vidéo transmis par les *Bénéficiaires* le 14 février 2022 (lien Dropbox vers le fichier d'archive intitulé « Arbitration 2022.zip » qui contient 3 différents fichiers) et intitulé « 20210223\_Video 2.mp4 », vidéo d'une longueur de 9 :26.

B-03 : Courriel intitulé : « Fw: Job 157 (71 rue Saint-François) », daté du 31 octobre 2018 transmis des *Bénéficiaires* à une représentante de l'*Entrepreneur*, une dame dénommée Sylvie. Dans ce courriel, les *Bénéficiaires* s'informaient du suivi d'une liste de déficiences préalablement transmise à Habitations Clément & Larose. Ce courriel fait partie d'un lot de courriels en pièce jointe du courriel transmis aux parties par les *Bénéficiaires* le 15 mai 2020.

B-04 : Courriel intitulé : « Fw: Job 157) », daté du 12 décembre 2018 transmis par la représentante de l'*Entrepreneur*, une dame dénommée Sylvie aux *Bénéficiaires* répondant au courriel des *Bénéficiaires* (Pièce B-01) courriel qui s'informait initialement du suivi d'une liste de déficiences préalablement transmise à Habitations Clément & Larose. Ce courriel fait partie d'un lot de courriels en pièce jointe du courriel transmis aux parties par les *Bénéficiaires* le 15 mai 2020.

[10] Les Pièces produites par l'*Entrepreneur* : aucune pièce n'a été déposée par l'*Entrepreneur*.

[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 la *Décision* du 27 novembre 2019, on y retrouve les Pièces A-01 @ A-11. Pour le second dossier, soit la *Décision* « *supplémentaire* » du 23 avril 2021, on y retrouve la Pièce A-12 qui est la *Décision* elle-même du 23 avril 2021.

## **VISITES DES LIEUX ET VISIOCONFÉRENCES**

[12] Deux visites de la résidence des *Bénéficiaires* ont eu lieu dans le présent Dossier. La première a eu lieu le 8 septembre 2020. La seconde visite quant à elle, a eu lieu préalablement à la première journée d'arbitrage, soit le 28 février 2022. Pour ce présent dossier, l'*Arbitre* a initié trois (3) visioconférences impliquant les parties au dossier. La première visioconférence a eu lieu le 14 août 2020, la seconde le 16 décembre 2020, tandis que la troisième a été tenue le 3 août 2021.

## **FAITS ET TÉMOIGNAGES**

### **DÉSISTEMENT TOTAL DE L'ENTREPRENEUR.**

[13] M. Jean Clément est le représentant de l'*Entrepreneur* Habitations Clément & Larose Inc (aussi référé dans ce document sous « HCL »). Même si l'entreprise avait cessé toute activité au moment d'entreprendre le présent arbitrage, M. Clément avait toutefois signifié son désir de participer audit arbitrage, et ce, même après avoir été avisé par l'*Arbitre* des implications potentielles de cette manière de procéder. Cependant, les parties ont été informées par courriel le 11 août 2020, que ce dernier désirait se retirer du processus d'arbitrage en raison qu'il n'était dorénavant plus actif

au sein de l'entreprise. L'arbitrage s'est donc déroulé à partir de cette date sans la présence d'un représentant de l'*Entrepreneur*.

### **DÉSISTEMENT DE POINTS RÉCLAMÉS PAR LES BÉNÉFICIAIRES.**

[14] Au cours de la journée d'audience, il a été confirmé par le *Bénéficiaire* Taylor qu'il se désistait du Point suivant, le considérant comme étant réglé :

#### ***Du Dossier de la Décision initiale du 27 novembre 2019 :***

- Point n° 13 : PLANCHER FROID

### **DÉSISTEMENTS ADDITIONNELS DE POINTS RÉCLAMÉS PAR LES BÉNÉFICIAIRES**

[15] Durant le processus d'arbitrage, les *Bénéficiaires* ont signifié que certains Points initialement réclamés avaient été résolus à leur satisfaction par l'*Administrateur*, Points pour lesquels ils se sont explicitement désistés. Voici lesquels :

#### ***Pour le Dossier de la Décision initiale du 27 novembre 2019 :***

- Point n° 02 : COULIS AU CARRELAGE CÉRAMIQUE DES SALLES DE BAIN DES MAÎTRES ET DE L'ÉTAGE
- Point n° 10 : LOQUET NON INSTALLÉ AUX DOUBLES PORTES DU VESTIBULE
- Point n° 12 : GARAGE – QUINCAILLERIE MANQUANTE (RAPPORT D'INSPECTION VISUELLE)

### **POINTS RÉSIDUELS**

#### ***DOSSIER de la Décision initiale du 27 novembre 2019:***

**Point n° 06 : BULLES AU PLANCHER DE LA RÉSIDENCE ET À CERTAINS ENDROITS LE PLANCHER NE SE REND PAS À LA JONCTION DES MURS.**

ET

#### ***DOSSIER de la Décision « Supplémentaire » du 23 avril 2021:***

**Point n° 06 : BULLES AU PLANCHER DE LA RÉSIDENCE ET À CERTAINS ENDROITS LE PLANCHER NE SE REND PAS À LA JONCTION DES MURS.**

AINSI QUE

**Point n° 07 : CADRAGES DE FINITION.**

[16] D'entrée de jeu, il est précisé pour ces Points n° 6 et 7 que le *Bénéficiaire* Taylor a choisi de traiter simultanément ces 2 Points. Il est également noté que le titre utilisé par le conciliateur de l'*Administrateur* peut porter à confusion. La mention du « ...*plancher qui ne se rend pas à la jonction des murs...* » est en quelque sorte

erronée. Les parties en présence conviennent que cette expression réfère plutôt à une absence de moulure de finition (cadrage ou plinthe au bas du mur) à la jonction plancher / mur qui cache un espace « normal » entre la fin du plancher et le mur, plutôt qu'à un plancher « *coupé trop court* » tel que le titre pourrait le laisser croire.

- [17] À la demande des *Bénéficiaires* et à la suite de nouvelles informations transmises par ces derniers au conciliateur de GCR, M. Fillion a effectué une seconde visite, notamment pour inspecter de nouveau la question des planchers d'ingénierie du salon et de la salle à manger. Donc pour ce Point n° 6 relatif aux problèmes du plancher de la salle à manger et du salon, nous abordons simultanément les faits, observations et conclusions décrites, tant dans la *Décision* initiale (novembre 2019), que celles énoncées dans la *Décision supplémentaire* d'avril 2021.
- [18] Pour ces Points n° 06 et 07, le *Bénéficiaire* Taylor dénonce une problématique générale de piètre exécution en référence à la qualité des travaux de de plancher d'ingénierie et des cadrages (plinthes) de finition.
- [19] En ce qui concerne le Point n° 6 relatif aux planchers d'ingénierie, l'inspecteur conciliateur de la GCR précise tout d'abord que la découverte de la problématique et sa dénonciation se situent dans l'année suivant la réception, ce qui correspond à une problématique de type *malfaçon non apparente* au sens du paragraphe 3 de l'article 10 du Règlement du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (l'inspecteur Fillion reconnaît l'erreur d'avoir cité l'Article 27 du Règlement en lieu et place de l'Article 10 du Règlement qui aurait dû être utilisé étant donné que la résidence est de type unifamilial). L'inspecteur Fillion a conclu que la problématique des planchers ne se qualifiait pas en référence aux critères d'une *malfaçon non apparente* et il a donc rejeté ce Point n° 6. Cette *Décision* a été maintenue dans la *Décision* d'avril 2021.
- [20] En ce qui concerne maintenant le Point n° 7 relatif aux cadrages (moultures ou plinthes de finition), l'inspecteur Fillion relève qu'il aura fallu 7 mois entre la fin des travaux et la réception de la dénonciation écrite reçue par les *Bénéficiaires*. Le représentant de l'*Administrateur* a subséquentement rejeté ce Point en raison du délai qualifié de *déraisonnable* de transmission de la réclamation des *Bénéficiaires* relativement à une problématique de type *malfaçon apparente* au sens du paragraphe 2 de l'article 10 du Règlement. Cet article stipule que pour ce type de problématique, il est énoncé que la dénonciation doit se faire par écrit à l'*Entrepreneur* ET à l'*Administrateur* au moment de la « réception » ou tant que le bénéficiaire n'a pas emménagé, dans les 3 jours qui suivent la réception. Considérant qu'il aura fallu 7 mois pour s'inscrire relativement à la présente problématique, le délai a donc été déclaré comme étant *déraisonnable*, d'où le rejet de l'inspecteur.

### **Exposé et Preuve du Bénéficiaire**

- [21] La raison pour laquelle les *Bénéficiaires* ont porté ces Points à l'arbitrage relève essentiellement d'un ressenti de mauvaise exécution (*poor workmanship*). M. Taylor confirme avoir pris environ 7 mois avant de ne dénoncer la problématique et uniquement à l'*Entrepreneur* à cette époque. Il n'a pas constaté de problématique à l'intérieur de 3 jours suivants la prise de possession de la résidence. La problématique

des plinthes de finition (Point n° 7) a été constatée dans la même période que la problématique du plancher.

- [22] En preuve, M. Taylor réfère essentiellement à des échanges courriels entre lui et l'*Entrepreneur* (Pièces B-03 et B-04), pièces où de l'avis du *Bénéficiaire*, la représentante de l'*Entrepreneur* (une dame nommée Sylvie) laisserait entendre que ces travaux faisaient partie d'une liste de « déficiences » devant être traitées par un appel de service du sous-traitant fournisseur / installateur du plancher d'ingénierie. Les échanges ainsi référés par M. Taylor ont été transmis entre octobre et décembre 2018.
- [23] Les *Bénéficiaires* s'attendent notamment à pouvoir bénéficier d'un projet sans déféctuosité et à tout le moins, que les planches défectueuses soient remplacées.
- [24] Outre les échanges de courriel (Pièces B-02 et B-03), M. Taylor confirme n'avoir aucune preuve documentaire ou factuelle sur ce Point. Il n'est pas au courant non plus, si l'exécution, telle que réalisée (ou même les défectuosités alléguées), contrevient à quelque loi, norme, code ou même une *règle de l'art*. Il n'est pas en mesure donc de confirmer en vertu de quoi l'état du plancher pourrait constituer une malfaçon. Il précise de plus qu'une partie de l'état actuel du plancher du salon ne fait pas partie de la réclamation. De fait, il y a quelques bris au plancher qui sont attribuables à ses propres animaux domestiques.
- [25] Tel que noté au paragraphe 4 du Point 6 de la *Décision supplémentaire* d'avril 2021 (Réf. Pièce A-12, page 8 sur 20), des éclats de plancher (« chips » avec partie de finition manquante) constaté sous la table à manger, n'était pas présent / n'a pas été constaté lors de la visite initiale de M. Fillion en septembre 2018. Selon M. Taylor, il y aurait eu engagement *verbal* de la part de M. Clément (l'*Entrepreneur*) a effectuer certains travaux correctifs. Lorsqu'interrogé à ce sujet, M. Taylor confirme qu'outres les échanges courriel (Pièces B-03 et B-04), il n'y a aucune confirmation écrite de cet engagement pris verbalement, ni non plus de preuve contraire à cette allégation. Finalement, M. Taylor confirme que l'installation du plancher lui convient.

### **Exposé et preuve de l'Administrateur.**

- [26] L'inspecteur – conciliateur Fillion est le témoin de Me Provençal.
- [27] M. Fillion précise avoir fait 2 visites à la résidence des *Bénéficiaires*, la première en septembre 2018, la seconde en février 2021, à la suite des représentations des *Bénéficiaires*. De cette visite, a résulté en l'émission de la *Décision supplémentaire* d'avril 2021 (Pièce A-12). M. Fillion précise que si l'*Entrepreneur* était présent lors de la première visite, il n'y était cependant pas lors de la seconde.
- [28] Lors de la première visite, il a pris le temps d'expliquer le Règlement et son application, du moins dans ses grandes lignes. En référence avec la question du plancher, M. Fillion mentionne posséder suffisamment de connaissance en la matière pour se qualifier d'expert. Lors de la première visite, M. Fillion a constaté que la condition générale du plancher était acceptable. Il n'a pas noté de condition assimilable à une *malfaçon*. Les problématiques présentées par les *Bénéficiaires* n'étaient que peu visibles. Il aura fallu l'utilisation d'une lumière au ras du plancher

pour visualiser ce qui était présenté par les *Bénéficiaires*. En résumé, la condition dite problématique n'était pas *visible à hauteur d'homme*. Lors de cette même visite, il a été énoncé par M. Fillion que des problématiques pouvaient être une résultante d'un surplus d'humidité apporté, notamment lors de travaux d'entretien, tel que l'usage d'un « *Swiffer* » ou d'un nettoyage à la vapeur (« *steaming* »).

- [29] M. Fillion conclue que les travaux de plancher sont « acceptables ». Il y a une différence marquée, tant dans le matériel, que dans l'utilisation, entre un plancher de bois franc et un plancher d'ingénierie. Il n'y a rien qui a été noté sur le formulaire d'inspection lors de la réception du bâtiment en référence aux planchers d'ingénierie. Donc l'état du plancher actuel ne se qualifie pas pour une problématique découverte durant la première année de couverture assimilable à une *malfaçon non apparente* au sens du paragraphe 3 de l'Article 10 du Règlement.
- [30] Lors de la 2<sup>e</sup> visite (février 2021), il a constaté des éclats additionnels sur le plancher. Il a expliqué aux *Bénéficiaires* que la composition d'un plancher d'ingénierie était différente de celle d'un plancher de bois franc. On constate sur les 2 vidéos réalisés par les *Bénéficiaires* (Pièces B-01 et B-02) que les parties ont recherchés les « bulles » à la surface du plancher. M. Fillion précise que le taux d'humidité relative de la pièce (salon) est adéquat. Il précise également que le plancher est bien installé et ne croit pas que les « bulles » soient le résultat de scories sous le plancher d'ingénierie.
- [31] M. Fillion réfère au premier vidéo déposé par les *Bénéficiaires* (Pièce B-01) et plus spécialement au passage localisé entre les minutages 23 :30 à 26 :00. Il y mentionne qu'on ne voit pas la problématique des bulle, même en regardant « à angle ». Dans le même vidéo, il est abordé la question des « chips » (éclats) vs la problématique des bulles environ au minutage 24 :00.
- [32] À son avis, il n'y a aucun danger pour la pérennité du plancher dans les conditions actuelles. Le plancher ne représente pas non plus de danger à l'usage (*tripping hazard*).

**ENGAGEMENT A-01 :** Il est demandé à l'*Administrateur* (M. Fillion) de fournir toute source de documentation qui aborderait soit les Règles de l'art concernant les travaux de planchers d'ingénierie et/ou ce qui pourrait constituer une malfaçon toujours en référence à ce même plancher.

**ENGAGEMENT A-02 :** Il est demandé à l'*Administrateur* (M. Fillion) si en considération de ce qu'il a entendu ce matin, ces faits « nouveaux » feraient en sorte que ce dernier pourrait revoir (et éventuellement modifier) les conclusions de sa *Décision* en regard du Point 6 référant aux planchers d'ingénierie ?

**ENGAGEMENT A-03 :** Il est demandé à l'*Administrateur* (M. Fillion) de fournir les références (minutage) d'un des documents vidéo fournis par les *Bénéficiaires* où il est question de l'entretien ménagé des planchers d'ingénierie à l'aide d'un « *Swiffer* » ou d'un nettoyage à la vapeur (« *steaming* »).

**Point n° 09 : DRAIN D'UN DES ÉVIERS DE LA SALLE DE BAIN DES MAÎTRES ENDOMMAGÉ**

- [33] Pour ce Point n° 09, encore une fois la description telle qu'utilisée par l'inspecteur de l'*Administrateur* peut être trompeuse. L'objet de la demande des *Bénéficiaires* concerne exclusivement l'absence d'un collet de finition inséré sur la conduite de renvoi (après le siphon ou « P-trap ») qui vient boucher le trou laissé pour la conduite sortant du fond du cabinet. Cette absence de collet de finition fait en sorte qu'en ouvrant les portes du cabinet, on peut visualiser ledit trou.
- [34] Dans sa *Décision*, l'inspecteur conciliateur de la GCR a qualifié la problématique de *malfaçon apparente* au sens du paragraphe 2 de l'article 10 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 des *Bénéficiaires* en référence à ce Point n° 9. M. Fillion a noté dans sa *Décision* qu'il s'est écoulé 5 mois entre la fin des travaux et la réclamation des *Bénéficiaires*. L'inspecteur a rejeté ce Point n° 9 en raison du *délai déraisonnable* de cette *malfaçon apparente*.

**Exposé et Preuve du Bénéficiaire**

- [35] Le *Bénéficiaire* Taylor explique qu'essentiellement et factuellement, il manque un collet de finition à la conduite de drainage sanitaire se raccordant aux conduites verticales.
- [36] Comme c'était le cas pour les Points n° 6 et 7, M. Taylor confirme n'avoir aucune preuve documentaire ou factuelle sur ce Point. Il n'a aucune expertise ou opinion d'expert à présenter non plus. Il n'est pas au courant si l'exécution, telle que réalisée (ou même les déficiences alléguées) contrevient à quelque loi, norme, code ou même une *règle de l'art*. Il n'est pas en mesure donc, de confirmer en vertu de quoi l'absence dudit collet de finition de plomberie pourrait constituer une *malfaçon*.
- [37] M. Taylor confirme comprendre la raison du rejet de ce Point 9 en conséquence du délai tardif de dénonciation de type *malfaçon apparente* et de l'Article du Règlement s'y rattachant (Article 10.2). Il confirme également que cette problématique ne se retrouve pas sur le Formulaire d'inspection complété lors de la visite de prise de possession ni dans le rapport d'inspection effectué pour leur compte.

**Exposé et preuve de l'Administrateur**

- [38] M. Fillion confirme que ce qui est à l'origine du rejet de ce Point n° 9 des *Bénéficiaires*, est qu'ils n'ont pas dénoncé en temps utile la présente problématique et que ce n'est nullement en référence avec l'aspect technique de la demande des *Bénéficiaires* que celle-ci a été rejetée.
- [39] M. Fillion mentionne qu'il ne croit pas que ce délai déraisonnable à dénoncer la problématique pourrait être attribuable à quelque promesse de l'*Entrepreneur*.

- [40] Dans les circonstances, M. Fillion réitère avoir pris la bonne décision relativement à ce Point 9.
- [41] Questionné par le *Bénéficiaire* Taylor, M. Fillion confirme que lors de la première visite, M. Clément était présent. Le *Bénéficiaire* lui a alors demandé s'il allait régler la présente problématique, ce à quoi, l'*Entrepreneur* n'a jamais répondu clairement.

### **Points n° 05 : TRAVAUX DE FINITION DE PLÂTRE À L'INTÉRIEUR DE LA RÉSIDENCE**

- [42] Pour ce Point n° 05, le *Bénéficiaire* Taylor dénonce une problématique générale de piètre qualité d'exécution des travaux de finition de plâtre dans la résidence, plus spécifiquement au salon du rez-de-chaussée et à certaines pièces de l'étage. Il nous présente notamment le plafond du salon et le mur extérieur derrière ou à proximité du téléviseur mural.
- [43] Du côté de l'*Administrateur*, en ce qui concerne le Point n° 5 relatif aux travaux de finition de plâtre à l'intérieur de la résidence, l'inspecteur conciliateur de la GCR précise tout d'abord que la découverte de la problématique et sa dénonciation se situent dans l'année suivant la réception, ce qui correspond à une problématique de type *malfaçon non apparente* au sens du paragraphe 3 de l'article 10 du Règlement du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Dans l'analyse de ce Point n° 5, L'inspecteur Fillion a conclu que la problématique des planchers ne se qualifiait pas en référence aux critères d'une *malfaçon non apparente* et il a donc rejeté ce Point n° 6. Cette *Décision* a été maintenue dans la *Décision* d'avril 2021.

### **Exposé et preuve de la *Bénéficiaire***

- [44] Selon le *Bénéficiaire* Taylor, le type de résultat ( finition des travaux de plâtre) ne correspond pas aux attentes du couple. Les principaux échanges avec l'*Entrepreneur* font partie du même lot de courriels dont il a été fait référence aux Points n° 6 et 7 (mentionnés au paragraphe 22 des présentes). Il est question ici des Pièces B-03 et B-04 référant à des courriels échangés avec une dame prénommée Sylvie travaillant pour l'*Entrepreneur* datant d'octobre et décembre 2018.
- [45] La problématique est principalement située dans le salon (RDC) et dans le garde-robe de la chambre des maîtres. Le constat de l'état de la finition s'est fait progressivement dans la période de septembre à décembre 2018.
- [46] Encore une fois, comme c'était le cas pour les Points précédents, le *Bénéficiaire* Taylor confirme n'avoir aucune preuve documentaire sur ce Point. Il n'est pas au courant non plus, si l'exécution, telle que réalisée (ou même les déficiences alléguées) contrevient à quelque loi, norme, code ou même une *règle de l'art*. Il n'est pas en mesure donc de confirmer en vertu de quoi cette exécution des travaux de finition de plâtre pourrait constituer une malfaçon. Mais il n'aime pas certains aspects de la finition des travaux de plâtre.
- [47] De l'avis de M. Taylor, il y aurait eu promesse verbale de l'*Entrepreneur* à régler cette problématique, sans toutefois n'avoir aucun écrit à ce sujet (autres que les échanges de courriels référés aux Pièces B-03 et B-04).

### **Exposé et preuve de l'Administrateur.**

- [48] L'inspecteur – conciliateur Fillion a inspecté l'état de la finition des surfaces de plâtre 1 an après la Réception des travaux. Il a constaté d'entrée de jeu qu'il n'y avait rien d'indiqué sur le Formulaire d'inspection pour la fin des travaux en référence avec les travaux de plâtre. Il a réinspecté les surfaces des finis lors de sa seconde visite en février 2021. Tel que mentionné à sa *Décision*, M. Fillion a trouvé la qualité de réalisation ses travaux de plâtre comme étant acceptable.
- [49] Conséquemment M. Fillion a jugé que les travaux visés respectaient en tout point : « *les normes en vigueur ainsi que les règles de l'art* ». Réf. 3<sup>e</sup> paragraphe de l'analyse et du dispositif du Point 5 de la *Décision*, page 16 sur 30. Il y a donc absence de malfaçon, d'où le rejet de ce Point par le conciliateur de l'*Administrateur*.

**ENGAGEMENT A-04 :** Il est demandé à l'*Administrateur* (M. Fillion) de fournir les références qu'il pourra trouver sur les normes, ou règles de l'art en ce qui a trait aux travaux de finition de plâtre.

- [50] Lorsqu'interrogé par le *Bénéficiaire* à savoir s'il est possible que lors de la visite initiale du conciliateur en septembre 2017, il était possible que les déficiences et défauts n'étaient pas encore apparues au moment de l'inspection de M. Fillion, ce dernier répond qu'il n'a pas constaté spécifiquement si les défauts allégués étaient bien là ou non. Lors de la visite le *Bénéficiaire* n'en a pas fait mention spécifique.

### **Point n° 08 : FISSURES DANS LES COINS**

- [51] La *Bénéficiaire* Taylor réclame pour ce point 8 en raison de l'apparition de petites fissures apparues dans les jonctions de certains murs et murs / plafonds de gypse. Le *Bénéficiaire* a confirmé lors de l'audience que les fissures n'avaient pas évolué dans le temps.
- [52] L'inspecteur conciliateur Fillion de la GCR a rejeté ce point qualifiant les fissures de capillaires et de comportement « normal » des matériaux.
- [53] En se basant sur les exclusions nommées à l'Article n° 12, 2<sup>e</sup> paragraphe du Règlement, M. Fillion a donc rejeté ce Point de la demande des *Bénéficiaires*.

### **Exposé et preuve du Bénéficiaire**

- [54] La *Bénéficiaire* mentionne avoir fait le constat de la soi-disant problématique dans les 3 mois suivant leur prise de possession de la résidence (entre septembre et décembre 2018).
- [55] Le *Bénéficiaire* Taylor confirme n'avoir aucune preuve documentaire sur ce Point. Il n'est pas au courant non plus, si l'exécution, telle que réalisée (ou même les défauts allégués) contrevient à quelque loi, norme, code ou même une *règle de l'art*. Il n'est pas en mesure donc de confirmer en vertu de quoi cette exécution

des travaux de plâtre qui fissure dans les coins de rencontre de 2 surfaces de gypse pourrait constituer une malfaçon.

**Exposé et preuve de l'Administrateur.**

[56] L'essentiel de la position du conciliateur de l'*Administrateur* a déjà été énoncé.

DOSSIER de la Décision initiale du 27 novembre 2019:

**Point n° 14 : CHAUFFAGE :**

ET

DOSSIER de la Décision « Supplémentaire » du 23 avril 2021:

**Point n° 14 : CHAUFFAGE :**

[57] Pour ce dernier Point « résiduel » de cet arbitrage, les *Bénéficiaires* ont constaté une sensation de froid dans les chambres situées à l'étage. Ayant initialement signalé la problématique à l'*Entrepreneur* dès le premier hiver, M. Clément et son sous-traitant en chauffage Desmair ont conclu en un fonctionnement « normal » du système en place à la suite de leur visite et leur analyse et des correctifs apportés au système de chauffage de la résidence des *Bénéficiaires*.

[58] Au moment de sa visite initiale, l'inspecteur conciliateur n'a pu vérifier ce Point n° 14, étant donné que ladite visite a été réalisée en dehors de la saison froide (août 2019). Conséquemment, l'inspecteur n'a pu prendre position dans la *Décision* initiale de novembre 2019.

[59] Le conciliateur Fillion a donc effectué une visite additionnelle (février 2021) où il a finalement pu constater et analyser l'objet de la demande des *Bénéficiaires* soit la problématique alléguée de ressenti de froid dans les chambres à l'étage et plus particulièrement dans les chambres des enfants.

[60] Pour le conciliateur Fillion, en ce qui concerne le Point n° 14 relatif aux ressentis de sensation de froid dans les chambres de l'étage ce dernier précise tout d'abord que la découverte de la problématique et sa dénonciation se situent dans l'année suivant la réception ce qui constitue un *délai raisonnable*. Cet état de fait correspond également à une problématique de type *malfaçon non apparente* au sens du paragraphe 3 de l'article 10 du Règlement du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Dans l'analyse de ce Point n° 14, l'inspecteur Fillion a conclu que la problématique du ressenti ne se qualifiait pas en référence aux critères d'une *malfaçon non apparente* et il a donc rejeté ce Point n° 14 vu l'absence de *malfaçon*.

**Exposé et Preuve du Bénéficiaire**

[61] En introduction, M. Taylor réfère à un passage de la *Décision supplémentaire* de l'*Administrateur* (Pièce A-12, Point 14, avant-dernier paragraphe de la page 12 sur 20) où M. Fillion a noté que dans le rapport de l'inspection du 6 octobre 2018 (Pièce

A-8, inspection réalisée par la Firme Mico Spec & Technologies inc. effectuée pour le compte des *Bénéficiaires*), concernant la problématique alléguée, que le fonctionnement de la thermopompe avait été qualifié « d'acceptable ». M. Taylor précise que ladite inspection dont il est référé en A-8, a été effectuée le 13 septembre 2018, soit en dehors d'une période « froide ». Mico Spec ne pouvait réellement apprécier les performances en mode chauffage à cette période de l'année.

- [62] Spécifiquement en regard à la température des chambres des enfants, il note une importante différence quand il passe du corridor auxdites chambres. Le ressenti de l'impression de froid est surtout localisé près des murs extérieurs. Il n'a aucune idée si la problématique pouvait être originaire de la conception même du système (ou de ses limitations), de l'isolation (des murs ou des conduites) ou même des fenêtres.

**ENGAGEMENT E-05 :** Il est demandé au *Bénéficiaire* Taylor de transmettre aux parties, une copie du manuel de l'utilisateur ou encore le manuel de l'appareil ou les plans et/ou spécifications du système de chauffage, ce qui permettrait d'identifier les paramètres du système et ses limitations. S'il y a lieu, vérifier l'existence de tels documents chez le sous-traitant Desmair également.

- [63] M. Taylor précise que Desmair est venu corriger certaines problématiques (au moins à 3 reprises dans l'intervalle 2018-2020). Il mentionne avoir discuté de la problématique du système global de ventilation – chauffage à plusieurs reprises. Ils ont fait certains tests sur le système, dont mesurer la responsivité du système, le débit d'air et ils auraient constaté un débit plus faible, mais à l'intérieur des normes. Questionnés à savoir pourquoi il y avait des écarts de température, les *Bénéficiaires* se sont fait répondre que c'était dû à la régulation du système et des conditions de distribution. Desmair a tenté de recalibrer / balancer le système. Desmair a prétendu que le système performait « correctement ». Ils ont aussi parlé d'un certain écart de température que les *Bénéficiaires* devaient s'attendre entre les chambres, un écart de l'ordre d'un degré (Celsius). Depuis la dernière visite de Desmair (2020 ?) personne n'est venu tenter de régler le problème.

- [64] Le *Bénéficiaire* Taylor confirme n'avoir aucune preuve documentaire sur ce Point n° 14, autre que possiblement ce qui a été requis à l'Engagement n° 5. Il n'est pas au courant non plus, si l'exécution, telle que réalisée (ou même les déficiences alléguées) contrevient à quelque loi, norme, code ou même une *règle de l'art*. Il n'est pas en mesure donc de confirmer en vertu de quoi exactement ce ressenti de froid dans les pièces de l'étage pourrait constituer une malfaçon. Il n'a pas effectué non plus quelque relevé de température que ce soit. Mais il persiste à l'effet que les chambres sont froides. M. Taylor confirme également que les écarts de température sont moins appréciables en période chaude lors de la phase climatisation du système.

**Exposé et preuve de l'Administrateur.**

- [65] M. Fillion tient à préciser sa qualification d'expert dans le domaine du chauffage à la suite d'interrogations du *Bénéficiaire*. Sa formation d'architecte lui assure la capacité d'œuvrer à tout ce qui touche le bâtiment. Il n'a pas à travailler tous les jours dans un créneau particulier pour être un expert. En tant que surveillant (inspecteur – conciliateur), il doit être à même de vérifier et qualifier plusieurs corps de métier. Quand une problématique est décelée, il est à même de faire les « tests de base ». Il est sur les chantiers de construction depuis 30 ans. Ceci aussi constitue un autre aspect pour être qualifié d'expert.
- [66] En référence au Point n° 14 – Chauffage de la seconde *Décision* (Pièce A-12), l'inspecteur Fillion, lors de sa première visite, n'a pu valider les performances du système de chauffage (août 2019). C'est pourquoi il est revenu en faire une deuxième, cette fois, en période « froide » (23 février 2021). Lors de cette visite, M. Fillion a procédé à quelques *tests de base*. Notamment, il a demandé au *Bénéficiaire* de faire passer la demande de température de 20°C à 24°C pour mesurer notamment, le délai réponse à une telle demande alors que la température extérieure était de 0°C. Le même processus a été répété en présence des parties et de l'*Arbitre* le matin de la première journée d'audience alors que cette fois, la température extérieure était relativement froide (-15°C). Les conclusions de ce simple test effectué le 28 février 2022 sont les mêmes que celles de sa visite de février 2021. Le système fonctionne correctement.
- [67] M. Fillion explique que lorsque le conciliateur se retrouve par exemple face à des situations de dénonciations telles que : isolation phonique, « *draft* » d'air froid ou encore que le système de chauffage est non fonctionnel, le conciliateur performe alors les *tests de base*. Lorsque les résultats obtenus apportent quelque doute que ce soit, le conciliateur mandatera alors un expert du domaine visé pour effectuer des tests plus approfondis sur la problématique visée. M. Fillion a inspecté les conduites de ventilation (là où il était possible de le faire) et les joints des conduites : il ne semblait y avoir aucune fuite d'air. Il n'a pu constater non plus aucun différentiel notable de température ni de ventilation (déplacement d'air) en passant du corridor de l'étage aux différentes chambres. Vu les résultats des tests de base et des conditions observées, M. Fillion n'a pas cru nécessaire d'effectuer des tests plus approfondis. Toutes les grilles de diffusion des chambres du 2<sup>e</sup> étage distribuaient de l'air chaud.
- [68] Au moment de rendre sa *Décision*, M. Fillion dit également avoir considéré ce que l'inspecteur des *Bénéficiaires* (M. Michel Cordeau de la firme Mico Spec & Technologies inc.) a mentionné dans son rapport (Pièce A-8). M. Fillion mentionne que ledit inspecteur a relevé certaines déficiences au système initialement. Mais M. Cordeau a également précisé que les problématiques avaient été corrigées après l'une des visites de Desmair (3 ou 4 visites de Desmair ont été réalisées). M. Fillion a également mentionné que lors d'une des visites de l'inspecteur, que le système avait été « *rebalancé* » par suite de la correction des conduites de ventilation manquantes (mentionné par Mme Donais). À la suite de la considération de l'ensemble de ces faits, M. Fillion en est venu à la conclusion qu'il n'y avait plus de déficiences ou *malfaçons* pour le système de chauffage. Il comprend toutefois les allégations des *Bénéficiaires* en référence à ce ressenti de sensation de froid et leur préoccupation à l'égard du confort principalement des enfants. À son avis, M.

Fillion croit nécessaire d'avoir à s'adapter aux conditions climatiques extrêmes et croit également qu'il est normal de la faire. Donc une augmentation de quelques degrés est considérée normale dans les circonstances. Et dans le cas qui nous intéresse, il a été démontré que le délai réponse du système à une telle demande est plus qu'acceptable. M. Fillion mentionne que les *Bénéficiaires* peuvent également effectuer un certain balancement *ad hoc* du système pour répondre à des besoins ponctuels en ajustant les diffuseurs des grilles des bouches de ventilation dans chacune des pièces. M. Fillion mentionne également les limitations et effets d'un système à zone unique, où il est également normal de ressentir une différence de 1°C ou 2°C entre l'endroit où est situé le contrôle et une pièce située à une certaine distance dudit contrôle, comme une pièce à l'étage par exemple. Un système à plusieurs zones a l'avantage de pouvoir compter sur un nombre égal de sondes, s'adaptant du même coup, aux différences de température du bâtiment. Lors de la visite la journée de l'audience, le *Bénéficiaire* a répondu à certaines questions quant à une éventuelle problématique d'isolation du bâtiment. Il n'y a aucun signe permettant de croire qu'il y aurait de tels problèmes. Donc en résumé, le conciliateur Fillion ne croit pas qu'il y ait de *malfaçon* avec le système de chauffage.

[69] Le conciliateur de la GCR qualifie la problématique dénoncée de *malfaçon non apparente* qui a été découverte et dénoncée dans l'année suivant la réception du bâtiment. M. Fillion a jugé que les travaux visés respectaient en tout point : « *les normes en vigueur ainsi que les règles de l'art* ». Donc, en référence avec le 3<sup>e</sup> paragraphe de l'Article 10 du règlement, comme il y a absence de *malfaçon*, M. Fillion confirme le rejet de ce Point réclamé par les *Bénéficiaires*. Avec le test rapide effectué en présence des parties le premier jour de l'audience, M. Fillion confirme avoir pris la bonne décision lors de l'émission de la *Décision* supplémentaire le 23 avril 2021.

[70] En toute fin du témoignage de l'*Administrateur*, Me Provençal précise un point entendu par M. Fillion. Il réfère notamment à un passage vidéo de la Pièce B-01 où il est fait mention que les *Bénéficiaires* prétendent qu'après le dernier passage de Desmair, toutes les problématiques avaient été réglées à leur convenance. Référence aux minutages entre 0 :00 :00 à 0 :03 :00 environ. Référence sous objection. Le *Bénéficiaire*

**OBJECTION B-01 :** Le *Bénéficiaire* Taylor s'est opposé au témoignage du procureur qui référerait à un passage de l'extrait vidéo de la Pièce B-01. Me Provençal a mentionné que dans le passage compris entre les minutages 0 :00 :00 et environ 0 :03 :00 que les *Bénéficiaires* auraient à leur tour mentionné lors de la visite du conciliateur Fillion de la GCR (en février 2021), que les problèmes de chauffage étaient maintenant corrigés.

Après écoute du passage référé, les *Bénéficiaires* n'ont confirmé que certaines des déficiences initiales avaient été réglées (par exemple les fuites de fréon, les conduites manquantes, etc.). Cependant aucune référence n'a été

faite en référence au chauffage qui aurait été réglé à la satisfaction des *Bénéficiaires*.

#### OBJECTION RETENUE

[71] Me Provençal réfère ensuite au deuxième extrait vidéo fourni par les *Bénéficiaires* (Pièce B-02) et plus spécifiquement aux minutages de l'intervalle de 00 :04 :00 à ± 00 :06 :30. Dans ce passage il y est mentionné que le chauffage serait correct pour deux des chambres alors qu'il ne le serait pas pour une autre des chambres de l'étage (celle de « Kellen »). Dans le reste du vidéo, M. Taylor mentionne qu'il ne connaît pas la source du ressenti de cette sensation de froid, à savoir si elle est d'origine des fenêtres, du mur, du système de chauffage. Me Provençal précise que dans certains passages du vidéo référencé, le *Bénéficiaire* Taylor mentionne que la température est « ok » et dans d'autres passages. Il mentionne l'inverse, que ce n'est pas « ok ».

**OBJECTION B-02 :** Le *Bénéficiaire* Taylor s'est objecté au témoignage du procureur qui référerait à un passage de l'extrait vidéo de la Pièce B-02 du fait qu'il n'aurait jamais mentionné dans ce passage référé, qu'il aurait dit que le chauffage était « ok ». Me Provençal a mentionné que dans le passage compris entre les minutages 0 :04 :00 et environ 0 :06 :30 les *Bénéficiaires* auraient mentionné lors de la visite du conciliateur Fillion de la GCR (en février 2021).

Après écoute du passage référé, les *Bénéficiaires* n'ont confirmé les performances du système de chauffage n'étaient acceptables que dans le « *playroom* » et la 3<sup>e</sup> chambre. En ce qui concerne les chambres de « Kellen » et de « Pearson », ce que j'ai pu constater à l'écoute, c'est que les performances ne sont pas acceptables. Même constat dans le *walkin* de la chambre des maîtres qui est toujours gelé. En définitive, le passage référencé par Me Provençal est contraire à ce que ce dernier a allégué. L'opinion des *Bénéficiaires* est claire et sans ambiguïté en ce qui concerne les chambres des enfants. C'est définitivement froid.

#### OBJECTION RETENUE

### **RÉPLIQUES**

#### **Réplique du *Bénéficiaire* Taylor**

[72] Le *Bénéficiaire* mentionne n'avoir rien de particulier à rajouter.

#### **Réplique du procureur de l'*Administrateur***

[73] Des jurisprudences ont été soumises au tribunal d'arbitrage en référence avec les Points traités durant les 2 journées d'arbitrage.

- [74] Comme premier exemple référé par Me Provençal, ce dernier cite les conclusions de l'Arbitre Me Carole St-Jean de l'Organisme d'arbitrage Soreconi dans le dossier entre Mambro / Ferrara, bénéficiaires ET *Les Constructions Révélation R.L. inc.* ET Abritat. On réfère plus particulièrement aux paragraphes 84 et ss, où le fardeau de la preuve est abordé : « *Celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention – Réf. Article 2803 du Code civil du Québec* »<sup>1</sup>. Donc, selon Me Provençal, le fardeau de la preuve incombe aux *Bénéficiaires* qui doivent prouver que leur position est prépondérante de celle des autres parties. Le défaut de faire cette preuve prépondérante par les *Bénéficiaires* doit avoir comme unique résultante, que la *Décision* de l'*Administrateur* doit alors être maintenue par le Tribunal d'arbitrage. Toujours tiré de la même Sentence arbitrale, Me Provençal précise également que l'arbitre doit tenir compte de la preuve déposée devant lui : « *Il est acquis au débat que l'arbitre doit trancher le litige suivant les règles de droit et qu'il doit tenir compte de la preuve déposée devant lui* »<sup>2</sup>. Finalement Me Provençal cite le paragraphe n° 105 de la Sentence arbitrale de Me St-Jean qui dit : « *En l'absence de tout rapport d'expertise à l'effet contraire soumis par les bénéficiaires, le Tribunal se doit de retenir l'opinion de l'expert de l'administrateur* »<sup>3</sup>.
- [75] Pour ce qui concerne le Point n° 5 concernant les TRAVAUX DE FINITION DE PLÂTRE À L'INTÉRIEUR DE LA RÉSIDENCE, Me Provençal débute en mentionnant que le conciliateur de la GCR n'a pas vu de malfaçon et c'est ce qu'il a réitéré dans son témoignage. Le travail exécuté est à son avis acceptable.
- [76] Dans l'inspection préreception du bâtiment (Pièce A-07), il n'y a aucune mention de problématique qui a été faite en relation avec le plâtre. L'inspecteur responsable de l'inspection pour le compte des *Bénéficiaires* (Pièce A-08), a d'ailleurs mentionné à plusieurs endroits dans son rapport, notamment entre les pages 20 à 27, que l'état de finition des murs et du plâtre est acceptable. Tout indique en prépondérance de probabilité qu'il n'y a pas de problème avec le plâtre. De plus certaines des observations faites lors de la première journée de l'arbitrage font partie des exclusions du Règlement (Article 12, 2° paragraphe) assimilables à un comportement normal des matériaux. Me Provençal précise que ce genre de problématiques potentielles sont du type de *malfaçons apparentes* et qu'elles devraient être constatées et dénoncer à l'intérieur d'un délai maximal de 3 jours suivants la réception de la résidence, ce qui n'a pas été le cas. Donc la *Décision* du conciliateur se doit d'être maintenue.
- [77] En référence avec le Point n° 06 : BULLES AU PLANCHER DE LA RÉSIDENCE ET À CERTAINS ENDROITS LE PLANCHER NE SE REND PAS À LA JONCTION DES MURS, Me Provençal rappelle qu'aucune déficience n'a été relevée par l'inspecteur à la solde des *Bénéficiaires* lors de la production de son rapport d'inspection (Pièce A-08). Aucune mention non plus dans le rapport d'inspection pré réception (Pièce A-07). Il est important de situer la période de constat de la problématique potentielle, car un plancher peut être affecté par l'usage

<sup>1</sup> Sentence rendue par l'Arbitre Me Carole St-Jean de Soreconi dans le dossier d'arbitrage entre les *Bénéficiaires* Mambro / Ferrara ET *Les Constructions Révélation R.L. inc.* ET Abritat, Sentence rendue le 17 décembre 2019, référence aux paragraphes 84 et ss. Réf. 2019 CanLII 129388 (QC OAGBRN)

<sup>2</sup> Supra nbdp n° 1. Extrait cité du paragraphe 75 dans l'affaire de la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ c. Dupuis (2007 QCCS 4701).

<sup>3</sup> Supra nbdp n° 1

qui est fait de l'immeuble, immeuble qui n'est plus neuf actuellement. Ce dernier est habité depuis plusieurs années (plus de 3 ans). Certains bris peuvent survenir avec l'usage (même normal du plancher) et cesdits bris ne sont pas couverts par la Garantie. Selon Me Provençal, au moment de la livraison de l'immeuble, il n'y avait pas de problème avec le plancher. Même son de cloche de la part de l'inspecteur de la GCR lors de ses 2 visites à la résidence. Il n'a pas décelé de problématique qui ne pouvait être qualifiée d'acceptable. M. Fillion en a donc conclu qu'il n'y avait pas de malfaçon. Les *Bénéficiaires* n'ont déposé aucune preuve contradictoire soutenant leur position à l'effet qu'il y avait des problématiques avec le plancher. Même en considérant ces faits, ayant reçu des informations supplémentaires fournies par les demandeurs qui faisaient valoir des problèmes d'éclats de fini de plancher (chip) qui étaient apparus à des endroits ponctuels, ces allégations ont mené le conciliateur à effectuer une seconde visite de la résidence (février 2021). Pour l'*Administrateur* ces dommages sont plutôt une résultante de l'usage fait de la résidence, usage pour lequel la Garantie n'offre aucune couverture (Réf. Art. 12 n° 3 et art. 12 n° 4 – Exclusions du Règlement). La survenance alléguée de ces problèmes d'éclats (rip / chip) n'est pas survenue dans la première année de couverture de la garantie. Ce qui exclurait la problématique alléguée d'une couverture en référence à une éventuelle *malfaçon*. Manifestement cette problématique ne peut non plus s'apparenter à un *vice* de construction. Donc il serait impossible que cette problématique alléguée soit couverte pour une malfaçon qui de toute façon n'a jamais été reconnue. Donc il est demandé de maintenir la *Décision supplémentaire* du conciliateur de la GCR.

- [78] Me Provençal aborde ensuite le Point n° 07 : CADRAGES DE FINITION. Encore une fois, il s'agit d'une problématique de type *malfaçon apparente*. Au soutien de sa plaidoirie, Me Provençal réfère à une 2<sup>e</sup> jurisprudence, soit la sentence arbitrale que j'ai rendue dans le Dossier Tcheumaleu / Jacquin Bénéficiaires et Maison Clé D'Or inc. et la GCR relativement au délai de dénonciation d'une *malfaçon apparente*. Me Provençal réfère plus particulièrement au paragraphe n° 44. Il y est mentionné : « *Me Boyer mentionne qu'il s'agit sans aucun doute d'une malfaçon apparente selon l'Art. 10(2) du Règlement. Une malfaçon apparente, se doit d'être dénoncée 3 jours après la prise de possession* ». <sup>4</sup> Dans ce dossier les *Bénéficiaires* avaient dénoncé la malfaçon apparente 7 mois après la réception de la résidence, ce qui avait causé le rejet du Point réclamé par le Tribunal d'arbitrage. Le cas cité en jurisprudence est à peu près semblable au présent dossier. La problématique n'a pas été référée dans le formulaire d'inspection pré réception (Pièce A-07). Aucune mention non plus dans le rapport d'inspection effectué pour le compte des *Bénéficiaires* (Pièce A-08). L'absence des cadrages de finition est une malfaçon apparente qui aurait dû être dénoncée à la réception du bâtiment, ou à tout le moins dans les 3 jours suivant celle-ci. Et dans le présent dossier, telle dénonciation n'a pas été effectuée. Ça ne peut donc pas être couvert par le plan de garantie. Il subsiste également la problématique de bris et endommagement par l'usage qui fait partie des exclusions de Plan de garantie. N'ayant pas eu de dénonciation en temps opportun, il est difficile de considérer l'état au moment où la couverture de garantie s'achevait pour une *malfaçon apparente*. Donc la *Décision* du conciliateur de la GCR devrait être maintenue pour ce Point n° 7.

<sup>4</sup> Sentence rendue par l'Arbitre Claude Prud'Homme de GAJD dans le dossier d'arbitrage entre les *Bénéficiaires* Tcheumaleu / Jacquin et. Maison Clé D'Or inc. et la GCR. Sentence rendue le 31 mars 2017. Référence aux paragraphes 31 et 32, 38 et 39, 44 et 45, 47, 104, 107, 108 et 109.

- [79] En ce qui concerne les fissurations dans les coins (Point n° 8 de la *Décision* initiale), notons uniquement qu'il y a une exclusion prévue au Règlement du plan de garantie pour ce qui concerne les fissures de retrait. Le conciliateur a statué que ce qui était réclamé ici par les *Bénéficiaires*, était justement des fissures de retrait. Donc encore une fois, il est suggéré au Tribunal d'arbitrage de maintenir la *Décision* du conciliateur.
- [80] Me Provençal discute maintenant du Point n° 9 (de la *Décision* initiale) référant au drain d'un des éviers de la salle de bains des maîtres. L'analyse de ce Point n° 9 est en tout point semblable au Point n° 7. Il n'a pas été dénoncé dans les délais prescrits suivant la réception du bâtiment. Aucune mention ni dans le formulaire d'inspection pré-réception ni dans le rapport d'inspection effectué pour le compte des *Bénéficiaires*. Ça ne respecte donc pas les exigences du Plan de garantie. La jurisprudence soumise au soutien du Point n° 7 s'applique en tout point ici également. Il est recommandé au Tribunal de maintenir la *Décision* initiale.
- [81] Pour le dernier Point de cet arbitrage référant aux problèmes allégués de chauffage (Point n° 14 de la *Décision* initiale, mais surtout de la *Décision supplémentaire*). Les parties en présence ont observé lors de la première journée de l'audience qu'il y avait de l'air chaud qui sortait de la bouche / grille de ventilation des chambres lorsqu'une température de 24 °C était demandée au contrôle unique situé dans le séjour au rez-de-chaussée. On peut conclure qu'il y a un fonctionnement adéquat du système dans sa capacité de produire de l'air chaud. Tous les faits connus au présent dossier tendent à démontrer qu'il n'y a pas de problème avec le système de chauffage. Lors de notre visite la première journée de l'audience la température des chambres semblait très adéquate. Le système en place chez les *Bénéficiaires* comportant 1 seule zone, n'a pas fait l'objet d'une quelconque preuve de quelque problématique que ce soit. Il n'y a rien qui ait été déposé par les *Bénéficiaires* qui pourrait tendre à renverser, invalider la *Décision* initiale du conciliateur. Tout est donc considéré dans un état correct avec le système de chauffage. Aucune démonstration à l'effet contraire n'a été déposée pour ce Point n° 14. Les critères énoncés par les *Bénéficiaires* sont uniquement subjectifs, une perception d'un ressenti du froid. Les critères énoncés par le conciliateur de la GCR, a contrario, sont objectifs, factuels, présentent des facteurs qui tendent à démontrer qu'il n'y a aucune problématique. Dans le vidéo référencé (Pièce B-02) dans la plage de minutage comprise entre 00 :04 :00 et 00 :06 :30, les *Bénéficiaires* confirment ne pas savoir si la problématique alléguée serait attribuable soit à l'isolation ou au chauffage. Donc on ne sait pas si le chauffage représente une éventuelle problématique ou non. Si on compare les positions des parties, d'un côté on retrouve une perception subjective et de l'autre côté une démonstration où 3 professionnels ont mentionné qu'il n'y avait aucune problématique avec le chauffage. Dans l'éventualité où il y aurait eu une problématique décelée sur le système de chauffage, Desmair l'aurait très probablement adressée. Aujourd'hui, il n'y a aucune preuve prépondérante qu'il y aurait actuellement une éventuelle problématique en référence au système de chauffage.

## **RÉPLIQUES**

### **Réplique du *Bénéficiaire Taylor***

[82] Le *Bénéficiaire* mentionne en référence au Point n° 6 (bulles au plancher de la résidence) que Me Provençal a précisé dans son allocution que la problématique aurait dû être constatée et dénoncée au moment de l'inspection préreception, M. Taylor précise que ladite inspection a eu lieu le 13 septembre (2018). Aux dires de M. Taylor, au moment de prendre possession de la résidence, il y avait toujours des travaux en cours. Les personnes exécutant les travaux peuvent avoir endommagé les planchers sans que ce soit constaté lors de l'inspection. Il est également mentionné que l'inspecteur a dû revenir inspecter l'extérieur de la résidence à un moment différent en raison des travaux non complétés. Donc il est possible qu'en raison des travaux, des bris subséquents causés par les ouvriers, que l'inspecteur n'ait pas pu voir / constater les bris (bulles) sur le plancher d'ingénierie. Lors de la première visite de M. Fillion, il n'y avait pas eu d'éclats du plancher qui était déjà partis. Selon M. Taylor, il n'est donc pas impossible que ces éclats soient causés par les ouvriers. Là où il y a des éclats disparus, c'est exactement là où il y avait initialement des bulles au plancher. La bulle et éventuellement l'éclat peuvent être la résultante de planches défectueuses à son avis.

[83] Il mentionne également des échanges de courriels qu'il a eu avec l'*Entrepreneur* qui se sont poursuivis d'octobre 2018 jusqu'en décembre 2018. Il aurait fait sa dénonciation des problématiques à l'*Entrepreneur* à cette période à son avis. Considérant la prise de possession en septembre 2018, ces échanges de courriels ayant eu lieu entre octobre et décembre 2018, M. Taylor fait valoir que lesdits échanges (et la dénonciation des problématiques) a eu lieu bien en deçà d'une année.

[84] En référence avec la photo qui a été présentée pour le Point n° 7, là où il manque une moulure de finition, cette photo a été prise derrière la porte de la chambre des maîtres au 2<sup>e</sup> étage. À son avis, même si l'absence de la moulure manquante n'a pas été constatée lors des visites d'inspection préreception, ni lors de la visite de l'inspecteur des *Bénéficiaires*, ceci n'exclue pas que ladite moulure ait pu être mal installée et ensuite tomber. La qualité des matériaux ou de l'installation pourrait alors être en cause, et ce, même si la problématique n'a pas été constatée lors des inspections de septembre 2018.

[85] En référence avec le Point n° 14 (chauffage), M. Taylor veut mettre de l'emphase sur le formulaire de réclamation qui a été rempli le 28 mars 2019 lorsque le processus a débuté avec la GCR (Pièce A-04). Il y est mentionné au point n° 9 – Chauffage de ce formulaire que : « *Les chambres situées à l'avant de la résidence sont tout le temps froides. HCL a envoyé le sous-traitant en ventilation-chauffage pour inspecter le système et ils ont déclaré que le système fonctionnait normalement, mais les chambres sont toujours froides en comparaison avec le reste de la résidence... est-ce que les fenêtres sont correctement installées et isolées ?* ». Les *Bénéficiaires* confirment avoir mentionné que Desmair est venu inspecter le système et qu'ils ont déclaré que ce dernier fonctionnait correctement. Mais M. Taylor rappelle que la base de la discussion est à l'effet que les chambres sont toujours froides. Est-ce que le problème vient du système de chauffage – ventilation, ou est-ce un problème de fenêtres ou même un problème d'isolation ou

quoi que ce soit d'autre ? Ils ne le savent pas, mais la sensation de ressenti de froid elle est réelle. Ils ne démentent pas qu'il y a eu plusieurs visites, corrections et ajustements qui ont été faits au système de ventilation - chauffage. Tous les inspecteurs ont mis l'accent très majoritairement et presque uniquement sur le système de chauffage. Il est vrai que ce peut être l'une des sources possibles de la problématique, mais pas la seule possible. Cependant, notre réclamation ne visait pas spécifiquement le système de chauffage, mais comme il est noté dans le formulaire de réclamation, c'est du froid que les *Bénéficiaires* se plaignent.

### **Réplique du procureur de l'Administrateur**

[86] En référence au Point n° 6 (bulles au plancher de la résidence), Me Provençal rajoute que les renseignements supplémentaires fournis par le *Bénéficiaire*, ne peuvent supplanter le fait que l'apparition des bulles n'a pas été dénoncée dans le temps imparti. Il est également impossible aujourd'hui de savoir quand la problématique alléguée est apparue et qui l'a causé / provoquée. Est-ce la résultante du déménagement ou de l'usage et/ou l'entretien que les *Bénéficiaires* ont faits du plancher d'ingénierie ? Il est impossible de le savoir. La preuve prépondérante présentée par le conciliateur est à l'effet qu'il n'y en a pas de problème avec le plancher.

[87] En référence avec le Point n° 14 – Chauffage, il est rappelé que l'isolation des murs n'est pas à l'arbitrage. Même si cet aspect a été discuté pendant l'audience, il n'y a aucun indice, aucune démonstration ou preuve ne permettant de croire qu'il y ait quelque problématique avec l'isolation.

### **DEMANDES DE REMBOURSEMENT DES FRAIS D'ARBITRAGE**

[88] Me Provençal suggère au tribunal d'arbitrage de départager les frais d'arbitrage en vertu du libellé de l'Article 123 du Règlement.

### **ANALYSE**

#### **QUESTIONS EN LITIGE**

[89] Sur l'ensemble des Points initialement portés à l'arbitrage, il en reste huit (8) qui ne sont pas encore réglés à ce jour et qui se retrouvent sur 2 *Décisions* distinctes. Ces *Décisions* référencées portent toutes 2 le numéro de Dossier 1542627-2414. L'initiale a été rendue le 27 novembre 2019, la seconde désignée de *Décision supplémentaire*, elle, est datée du 23 avril 2021. On notera que les 2 Points qui sont portés à l'arbitrage qui se retrouve dans la *Décision supplémentaire*, étaient également traités dans la *Décision initiale*. Il s'agit du Point n° 06 – « *Bulles au plancher de la résidence et à certains endroits le plancher ne se rend pas à la jonction des murs* ». Ce Point a initialement été rejeté par le conciliateur, car ce dernier n'a relevé aucune problématique relevant de la *malfaçon non apparente* au sens de l'Art. 10, 3<sup>e</sup> paragraphe du Règlement. Notons que le conciliateur a confirmé sa décision initiale dans la *Décision* publiée en avril 2021.

[90] Le second Point résiduel qui est traité dans les 2 *Décisions*, est le Point n° 14 – « *Chauffage* ». Dans la *Décision* initiale, le conciliateur notait uniquement ne pas être en mesure d'analyser cette question, l'inspection étant réalisée en dehors de la

période de chauffage. Dans sa *Décision supplémentaire* d'avril 2021, le conciliateur concluait qu'il n'existait pas de *malfaçon existante et non apparente* au sens de l'Art. 10, 3<sup>e</sup> paragraphe du Règlement. C'est sur cette base qu'il a rejeté ce Point n° 14 des *Bénéficiaires*, M. Fillion déclarant que le système de chauffage fonctionnait normalement.

- [91] Le Point suivant qui a été entendu pendant l'arbitrage est le Point n° 7 – Cadrages de finition. À quelques endroits au rez-de-chaussée, ainsi qu'à l'étage, il manque des cadrages (lire plinthes de finition et ¼ de rond). Comme le conciliateur a convenu qu'il s'agissait de malfaçon apparente au sens de l'Art. 10 2<sup>e</sup> paragraphes du Règlement et qu'il s'est écoulé 7 mois entre la réception de la résidence et la dénonciation des *Bénéficiaires*, le conciliateur a rejeté cette partie de la réclamation étant donné le délai de dénonciation déraisonnable / tardif, vu que ledit délai excède le délai maximal imparti à 3 jours suivant la réception de la résidence.
- [92] Tel que l'ordre de présentation a été priorisé par le *Bénéficiaire* Taylor, celui-ci discute ensuite du Point n° 9 désigné sous « *Drain d'un des éviers de la salle de bain des maîtres endommagé* ». Ce Point qui concerne l'absence d'un simple collet de finition inséré sur la conduite du drain sanitaire laisse entrevoir au « dos » du cabinet de l'évier une ouverture qui y a été pratiquée pour le passage de ladite conduite à la rencontre du cabinet et du mur de gypse. Comme le conciliateur a convenu qu'il s'agissait de *malfaçon apparente* au sens de l'Art. 10, 2<sup>e</sup> paragraphe du Règlement et qu'il s'est écoulé 5 mois entre la réception de la résidence et la dénonciation des *Bénéficiaires*, le conciliateur a rejeté cette partie de la réclamation étant donné le délai de dénonciation déraisonnable / tardif. Rappelons que ce délai excède le délai maximal fixé à 3 jours suivant la réception de la résidence.
- [93] En ce qui concerne le Point n° 5 référant aux « Travaux de finition de plâtre à l'intérieur de la résidence », le conciliateur de la GCR. Qualifie que la présente situation pourrait être assimilable aux critères de *malfaçon apparente*. Lesdites surfaces référées sont de condition acceptable. Donc il y a absence de malfaçon, d'où le rejet du conciliateur.
- [94] Pour le Point suivant, soit le Point n° 8 référant aux « Fissures dans les coins », on notera que celui-ci a été rejeté par le conciliateur de la GCR en raison que la problématique visée fait partie des exclusions nommées (Règlement, Art. n° 12, 2<sup>e</sup> paragraphe). La plainte des *Bénéficiaires* concerne l'état des joints de plâtre aux coins « rentrants » entre 2 plaques de placoplâtre. On en retrouve au rez-de-chaussée (au séjour notamment) et d'autres à l'étage. Dans le cas ici référé, le conciliateur a reconnu l'état desdits coins comme étant des microfissures de retrait, et comme selon en fait état le Règlement, ces fissures sont alors considérées comme un comportement normal des matériaux, d'où le rejet par le conciliateur.

### **OBSERVATION GÉNÉRALE DU TRIBUNAL D'ARBITRAGE**

- [95] Une observation générale est faite d'entrée de jeu par le Tribunal d'arbitrage. Pour l'ensemble des Points qui seront analysés dans les paragraphes suivants, on notera que les *Bénéficiaires* n'ont présenté aucune preuve documentaire, ni expertise, ni non plus, d'opinion professionnelle et ce, même si le présent dossier a été ouvert il y a plus de deux années et qu'il a été expliqué aux parties qu'il incombait aux demandeurs de produire leur propre preuve de façon à retourner le fardeau de la

preuve au défendeur. Il n'y a que très peu de pièces qui ont été déposées pour l'arbitrage. En effet des 4 pièces attribuables aux *Bénéficiaires*, 2 de celles-ci consistaient en un document vidéo dont il a très peu été référé au cours des 2 journées d'arbitrage. Les 2 autres pièces déposées consistent en 2 chaînes d'échanges de courriels entre les *Bénéficiaires* et l'*Entrepreneur* par suite de la prise de possession de la résidence. Le seul usage potentiel sera notamment en appréciation d'une éventuelle exclusion en vertu de l'Article 19.1 (2<sup>e</sup> paragraphe) du Règlement. Pourquoi ces commentaires ? Tout simplement pour éviter les répétitions dans les prochains paragraphes. Comme il n'y a pour ainsi dire aucune preuve contradictoire prépondérante qui est à l'enjeu, la *Décision* du Tribunal d'arbitrage sera conséquente de la preuve ainsi en présence. Comme il n'y a que peu de preuve à considérer du côté des *Bénéficiaires*, l'analyse du Tribunal d'arbitrage sera généralement courte.

**Point n° 06 : BULLES AU PLANCHER DE LA RÉSIDENCE ET À CERTAINS ENDROITS LE PLANCHER NE SE REND PAS À LA JONCTION DES MURS**

**I. En vertu de l'Article 10 du Règlement du Plan de garantie, comment doit-on catégoriser la problématique du plancher d'ingénierie et des problématiques de bulles et d'éclats (chip) ?**

- [96] L'inspecteur de la GCR a rejeté ce Point de la réclamation des *Bénéficiaires*, car selon son évaluation, ladite problématique qui a été constatée dans la première année de couverture, correspond potentiellement à une *malfaçon existante non apparente* en vertu du Règlement Article n° 10.3. Les commentaires entendus durant l'audience confirment la position exprimée par le conciliateur dans sa *Décision*, car M. Fillion allègue qu'il n'y a aucune problématique dans les travaux visés qui pourraient s'apparenter à une *malfaçon existante non apparente*.
- [97] Le Tribunal d'arbitrage est d'accord avec l'interprétation faite par l'inspecteur Fillion à l'effet qu'il s'agit bien d'une *malfaçon existante non apparente*. Le constat étant fait durant la première année, s'il devait y avoir une éventuelle problématique, celle-ci serait alors classifiée comme *malfaçon existante non apparente*.

**II. Est-ce que la *Décision* du conciliateur était alors la bonne ?**

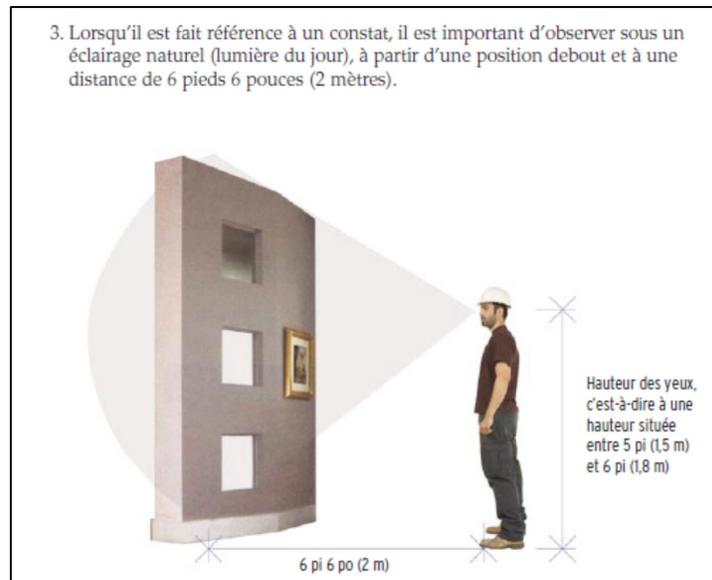
- [98] Quelles sont les preuves ici en présence, preuves qui doivent être appréciées en fonction de l'existence ou non d'une éventuelle malfaçon (déficiency) relativement au plancher d'ingénierie au séjour du rez-de-chaussée ?
- [99] Du côté des *Bénéficiaires*, on allègue une exécution de piètre qualité. Le délai de dénonciation de 7 mois suivant la réception du bâtiment ne porte pas à conséquence, étant donné que le conciliateur a qualifié la problématique de *malfaçon existante non apparente*. On l'a mentionné, il n'y a aucune preuve documentaire à l'effet que le plancher présenterait quelque problématique couverte par le Plan de Garantie. Les seuls faits exposés, sont la présence de quelques « bulles » au plancher, dont certaines de celles-ci semblent avoir « évolué » créant des éclats (chips).

[100] Les échanges de courriels entre les *Bénéficiaires* et la représentante de l'*Entrepreneur* (une dame dénommée Sylvie) échangé entre octobre et décembre 2018, confirment au mieux que la question de la problématique avait été transmise au sous-traitant par l'*Entrepreneur* en finis de plancher, sans qu'il n'y ait de promesse claire à l'effet qu'il y aurait correction de la problématique, ni qu'il y ait effectivement quelque déficience que ce soit :

« *Hi Kristine, I have received your email, and **here are the service calls that have been sent.** Each subcontractor has your contact information to make an appointment directly with you...**Stephane for plancher Messier for the floor.** » (Réf. Extrait du courriel réponse de « Sylvie » de HCL à la *Bénéficiaire* Mme Donais (Kristine), courriel daté du 12 décembre 2018, Pièce B-04. Caractères gras, italiques et le soulignement par l'*Arbitre*.*

[101] Il n'y a eu aucun suivi de cet échange de courriel. Les *Bénéficiaires* ne peuvent préciser non plus en vertu de quelles lois, codes ou même règles de l'art la présence des bulles et des éclats sur le plancher pourrait représenter une déficience ou malfaçon. Les *Bénéficiaires* ont cependant clarifié la source de certains « bris » actuels du plancher, dont certains (plus près de la fenêtre de façade) sont attribuables à leurs animaux de compagnie. M. Taylor émet l'opinion que les éclats de fini qui manquent pourraient avoir été causés par les ouvriers qui n'avaient pas terminé leurs travaux au moment de la réception du bâtiment.

[102] Du côté du conciliateur de l'*Administrateur*, M. Fillion a mentionné avoir fait 2 visites pour inspecter la problématique du plancher. Il a constaté avec son expérience dans le domaine que la condition générale du plancher est « acceptable ». Il n'a rien noté qui serait assimilable à une malfaçon. Les problématiques (bulles) au plancher lors de la première visite n'étaient que peu visibles. Il aura fallu se mettre au niveau du plancher et éclairer le plancher avec une lumière rasante pour « retrouver » et constater la présence de bulles au plancher. Comme le mentionne le conciliateur, *aucune des bulles n'était visible à hauteur d'homme*. M. Fillion a émis certaines hypothèses pour expliquer la présence des bulles, sans pouvoir ne prouver aucune de ces hypothèses. Le conciliateur note également qu'on ne retrouve aucune trace de la problématique, ni dans le formulaire d'inspection pré-réception (Pièce A-07), ni dans le rapport d'inspection réalisé pour le compte des *Bénéficiaires* (Pièce A-08). M. Fillion émet l'opinion que les bulles ne sont pas attribuables à des scories sous le plancher ni à une mauvaise gestion du taux d'humidité de la pièce. Il n'y a aucun danger ni pour la pérennité du plancher ni pour constituer un éventuel *tripping hazard* au fil des années relativement aux bulles et/ou aux éclats manquants. M. Fillion confirme qu'il n'existe pas de loi ou même règle de l'art concernant la fourniture et la pose d'un plancher d'ingénierie. La seule source d'information applicable à l'appréciation d'un cas s'apparentant à celui des problèmes allégués de plancher est retrouvée au « Guide de performance de l'APCHQ » dont je me permets de reproduire un extrait :



- [103] Cet extrait tiré de la page 3 du document ci-haut référencé (qui a été fourni aux parties en **Engagement A-01**), confirme la notion utilisée par le conciliateur lorsqu'il parlait qu'une problématique doit s'apprécier à *vue d'homme*. Et il a été clairement mentionné qu'à cette hauteur (entre 5 et 6 pieds de haut), la problématique n'était pas visible. Il aura fallu une lumière rasante au ras du sol pour retrouver la problématique alléguée.
- [104] Concernant maintenant les éclats (chips), condition s'étant produite entre les deux visites initiales du conciliateur, il y a eu des hypothèses émises par les 2 parties, sans qu'aucune des parties ne puisse prouver lesdites hypothèses. Comme cette condition est une conséquence directe de la présence des bulles et que le conciliateur a confirmé lors de sa seconde visite de février 2021 que ces éclats ne représentaient pas une malfaçon, le Tribunal d'arbitrage n'en tiendra pas compte, car il est impossible d'en déterminer la source.
- [105] Au final, considérant la prépondérance évidente de la preuve déposée par le conciliateur, considérant également que les *Bénéficiaires* n'ont su remplir leur fardeau de présenter une preuve contradictoire permettant une éventuelle invalidation de la *Décision* initiale de l'*Administrateur*, le Tribunal d'arbitrage confirme la *Décision* de l'*Administrateur* et rejette la demande des *Bénéficiaires* concernant le Point n° 06 : BULLES AU PLANCHER DE LA RÉSIDENCE ET À CERTAINS ENDROITS LE PLANCHER NE SE REND PAS À LA JONCTION DES MURS.

### **Point n° 07 : CADRAGES DE FINITION.**

#### **I. Brève mise en contexte du problème des cadrages de finition (manquants).**

- [106] Comme énoncé en tout début de rédaction de la Sentence, le *Bénéficiaire* Taylor a choisi de traiter simultanément les Points 6 et 7. On notera cependant que tant du côté du *Bénéficiaire* que celui du côté du représentant de l'*Administrateur*, les 2 parties se sont limitées qu'à très peu de commentaires en référence à ce Point n° 7.

- [107] Il a été mentionné précédemment que l'inspecteur conciliateur de la GCR a rejeté ce Point, car la problématique réclamée a été déclarée comme étant une *malfaçon apparente* au sens de l'Art. 10, 2<sup>e</sup> paragraphe du Règlement. En référence avec cette position de l'*Administrateur*, les *Bénéficiaires* devaient dénoncer un tel type de problématique au moment de l'inspection pré réception ou au maximum 3 jours suivant cette réception. Comme énoncé lors de l'audition de M. Fillion, c'est plutôt d'un délai de 7 mois que les *Bénéficiaires* auront eu besoin pour dénoncer cette problématique, d'où la cause de rejet où ledit délai de dénonciation (à l'*Entrepreneur* et l'*Administrateur*) a été qualifié de *déraisonnable*.
- [108] Sans se prononcer sur la finalité de la présente analyse à ce point, mentionnons pour débiter que le Tribunal d'arbitrage est en accord avec la classification de la problématique potentielle, étant donné qu'il était aisé de pouvoir constater l'absence des moulures.

## **II. Est-ce que la *Décision* du conciliateur était alors la bonne ?**

- [109] Pour ce Point n° 7 relativement à l'absence de moulures (plinthes) de finition, ce n'est en fin de compte que le délai de dénonciation (7 mois en lieu et place des 3 jours prescrits) qui fait en sorte que ce Point a été rejeté.
- [110] Comparons les positions des parties afin d'être en mesure de prendre position en référence à la prépondérance des preuves en présence.
- [111] Du côté des *Bénéficiaires*, M. Taylor allègue qu'on ne doit pas considérer un délai de dénonciation de 7 mois, car selon lui, les échanges entre l'*Entrepreneur* et sa conjointe (Pièces B-03 et B-04) échangés entre octobre 2018 et décembre 2018 ont fait en sorte que les *Bénéficiaires* croyaient légitimement que l'*Entrepreneur* réglerait la présente problématique. Selon M. Taylor ceci constituait un engagement ferme à le faire. M. Taylor nous indique également que la moulure manquante derrière la porte de la chambre des maîtres à l'étage est tombée après la réception de la résidence et c'est ce qui expliquerait que ladite problématique n'a pas été vue lors des inspections et il attribue cette absence au fait que ladite moulure n'était pas correctement fixée.
- [112] Du côté du conciliateur, on fait valoir qu'il n'y a pas de preuve contradictoire prépondérante qui a été présentée par les *Bénéficiaires* et que c'est bien le délai de 7 mois pour que la dénonciation soit effectuée qui devient alors l'argument prépondérant. Ce délai doit être considéré alors comme étant déraisonnable et justifie à lui seul le rejet de ce Point réclamé. En plus de cet argument principal, M. Fillion précise également que la problématique réclamée des moulures (plinthes) de finition manquantes, n'apparaît ni dans l'inspection pré réception effectuée le 14 septembre 2018 (Pièce A-07), ni dans l'inspection réalisée par Mico Spec & Technologie pour le compte des *Bénéficiaires* le 13 septembre 2018 (Pièce A-08).
- [113] L'absence de notification dans les rapports d'inspection du 13 et du 14 septembre 2018 de la problématique réclamée est révélatrice. Débutons toutefois l'analyse proprement dite de ce Point n° 7 en se prononçant sur l'argument utilisé par M. Taylor qui tente de se soustraire à son obligation de dénonciation à l'intérieur d'un

délai maximal de 3 jours suivant la Réception de la résidence. La raison évoquée se situe au niveau d'une soi-disant promesse de la représentante qui se serait engagée à effectuer les travaux correctifs, promesse qui l'aurait ainsi amené à ne pas respecter le délai maximal de dénonciation<sup>5</sup>. Sans l'avoir expressément nommé, M. Taylor tente ainsi d'invoquer l'exclusion de l'Art. 19, 2e paragraphe du Règlement qui se lit comme suit :

**19.1, 2<sup>e</sup> Paragraphe :** *Le non-respect d'un délai ne peut non plus être opposé au bénéficiaire, lorsque les circonstances permettent d'établir que le bénéficiaire a été amené à dépasser ce délai suite aux représentations de l'entrepreneur ou de l'administrateur.*

[114] Cependant les seuls écrits présentés par M. Taylor en référence aux allégations de promesse de l'*Entrepreneur* (autres que les échanges verbaux qui ne peuvent être ici retenus par le Tribunal d'arbitrage) sont les échanges de courriel (Pièces B-03 et B-04) entre les *Bénéficiaires* et l'*Entrepreneur*. Dans l'analyse du Point n° 6 – référant aux bulles du plancher d'ingénierie (voir paragraphe n° 100 des présentes), le Tribunal d'arbitrage a pris position à l'effet que la réponse de la représentante de l'*Entrepreneur* (Pièce A-08) n'était qu'un suivi des appels de service des sous-traitants et non un engagement ferme qu'il y aurait correction d'une éventuelle problématique. Cette pièce A-08 ne peut alors excuser le *Bénéficiaire* de ne pas avoir dénoncé la problématique en temps utile.

[115] Comme c'était l'argument principal des *Bénéficiaires* pour « excuser » l'absence d'une dénonciation en temps opportun, le Tribunal d'arbitrage n'a d'autre choix de confirmer la *Décision* de l'*Administrateur* et du même fait, rejeter la réclamation des *Bénéficiaires* pour ce Point n° 7 désigné sous « *Cadrages de finition* ».

### **Point n° 09 : DRAIN D'UN DES ÉVIERS DE LA SALLE DE BAIN DES MAÎTRES** **ENDOMMAGÉ**

#### **II. Brève mise en contexte du problème du collet manquant à la jonction de la conduite de drainage sanitaire (juste après le siphon) et avant le dos du cabinet de l'évier.**

[116] Bref, les causes de rejet de ce Point sont identiques à celles du Point précédent. C'est un délai de dénonciation déraisonnable qui est à la base du rejet, à la seule différence près, que le délai de dénonciation est cette fois de cinq mois. Il s'agit ici d'une *malfaçon apparente* au sens de l'Art. 10, 2<sup>e</sup> paragraphe du Règlement.

[117] Le Tribunal d'arbitrage est en accord avec la classification de la problématique potentielle, à savoir une *malfaçon apparente* au sens de l'Art. 10, 2<sup>e</sup> paragraphe du Règlement, étant donné qu'il était aisé de pouvoir constater l'absence de ce collet de finition, et ce, même dans un délai maximal de 3 jours.

#### **III. Est-ce que la *Décision* du conciliateur était alors la bonne ?**

---

<sup>5</sup> Le Bénéficiaire Taylor a également fait référence à des promesses verbales effectuées par M. Clément (Entrepreneur) lors de la 1<sup>e</sup> visite en août 2019. Cependant aucune trace écrite de cesdites promesses n'a été retrouvée. M. Taylor prétend que ces promesses ont été faites en présence du conciliateur Fillion... Ce dernier a entendu les demandes de M. Taylor, mais ne croit pas avoir entendu de réponse claire de M. Clément à cet effet.

- [118] Comme pour plusieurs des autres Points, le *Bénéficiaire* Taylor confirme n'avoir aucune preuve documentaire ou factuelle. Il ne sait pas si l'absence du collet de finition contrevient à quelques loi, norme ou même règle de l'art. Il est factuel cependant qu'il y a absence dudit collet (ce que le Tribunal d'arbitrage a pu être à même de vérifier et valider).
- [119] Du côté du conciliateur, comme c'est le cas pour le Point précédent ayant aussi été rejeté pour dénonciation dans un délai *déraisonnable*, on fait valoir qu'il n'y a pas de preuve contradictoire prépondérante qui a été présentée par les *Bénéficiaires* et que c'est bien le délai de 5 mois pour que la dénonciation soit effectuée qui est à l'origine du rejet de cette réclamation. En plus de cet argument principal, M. Fillion précise également que la problématique réclamée du collet de finition manquant, n'apparaît ni dans l'inspection préreception effectuée le 14 septembre 2018 (Pièce A-07), ni dans l'inspection réalisée par Mico Spec & Technologie pour le compte des *Bénéficiaires* le 13 septembre 2018 (Pièce A-08).
- [120] Bien que la preuve soit somme toute fragmentaire, en l'absence d'avoir su présenter une preuve contradictoire probante, force est d'admettre dans l'analyse de ce Point réclamé par les *Bénéficiaires*, que ces derniers n'ont définitivement pas su s'acquitter du fardeau de renversement de la preuve qui incombe au demandeur. Dans les circonstances, le Tribunal d'arbitrage n'a d'autre choix de confirmer la *Décision* de l'*Administrateur* et du même fait, rejeter la réclamation des *Bénéficiaires* pour ce Point n° 9 désigné sous « *DRAIN D'UN DES ÉVIERS DE LA SALLE DE BAIN DES MAÎTRES ENDOMMAGÉ* ».

### **Point n° 5 : Travaux de finition de plâtre à l'intérieur de la résidence.**

#### **I. Brève mise en contexte du problème de la finition de plâtre (les joints) à l'intérieur de la résidence.**

- [121] La finition globale des travaux de plâtre (joints) dans la salle de séjour au RDC et quelques autres pièces (à l'étage) est l'objet de la réclamation des *Bénéficiaires* qui contestent ainsi la *Décision* de l'*Administrateur*. Leur demande a été rejetée en raison de l'*absence de malfaçon apparente*.
- [122] Ici cependant, ce n'est pas le délai de dénonciation qui fait problème pour la GCR, mais bien l'absence de problème (malfaçon), car le conciliateur a qualifié de ladite finition des travaux de plâtre comme *étant acceptable*.
- [123] Le Tribunal d'arbitrage est en accord avec la classification générale de la problématique potentielle, à savoir une *malfaçon apparente* au sens de l'Art. 10, 2<sup>e</sup> paragraphe du Règlement.

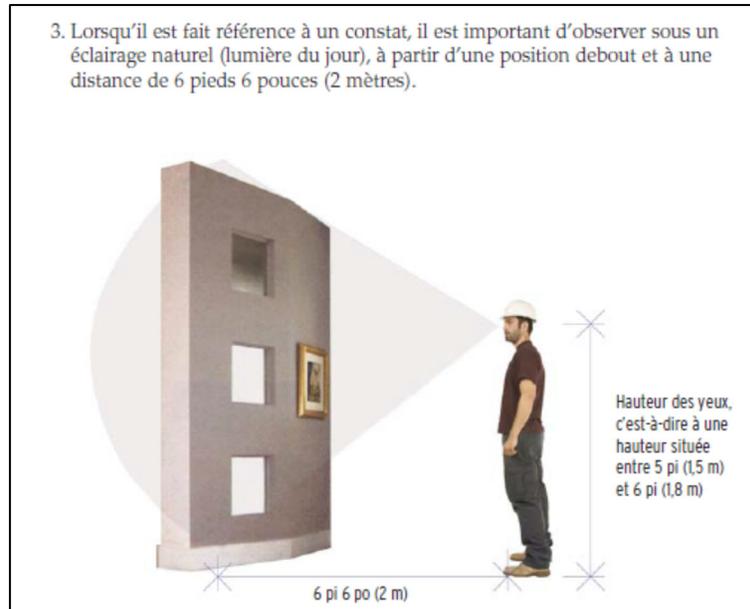
#### **II. Analyse des positions contradictoires et prise de position du Tribunal d'arbitrage.**

Pendant l'audition, il a été permis d'entendre de la part du *Bénéficiaire* Taylor, que ces derniers se plaignent de la qualité globale de la finition des travaux de plâtre et plus spécifiquement, dans le séjour (RDC) et quelques chambres à l'étage. M. Taylor note des surfaces de piètre qualité de finition au plafond du

séjour et sur le mur extérieur près de la télévision. Selon M. Taylor, les échanges de courriels précédemment référencés (Pièces B-03 et B-04), s'appliquent également à ce Point n° 5. Les *Bénéficiaires* ont fait pression sur la représentante de l'*Entrepreneur* (Sylvie) pour faire corriger plusieurs items indiqués sur une liste de déficience, dont entre autres, les travaux de finition de plâtre :

« *Hi Kristine, I have received your email, and **here are the service calls that have been sent.** Each subcontractor has your contact information to make an appointment directly with you...**Jean Francois for the joints.** » (Réf. Extrait du courriel réponse de « Sylvie » de HCL à la *Bénéficiaire* Mme Donais (Kristine), courriel daté du 12 décembre 2018, Pièce B-04. Caractères gras, italiques et le soulignement par l'*Arbitre*.*

- [124] Ces échanges de courriels entre les *Bénéficiaires* et la représentante de l'*Entrepreneur* effectué entre octobre et décembre 2018, confirment au mieux que la question de la problématique avait été transmise au sous-traitant en finis de travaux de plâtre (joints), sans qu'il n'y ait de promesse claire à l'effet qu'il y aurait correction de la problématique, ni qu'il y ait effectivement quelque déficience que ce soit. Le Tribunal ne peut de toute évidence, retenir les allégations du *Bénéficiaire* Taylor à l'effet qu'il y aurait effectivement des déficiences (malfaçons).
- [125] Comme ce fut le cas pour ce qui a été noté dans l'analyse du Point n° 6, on notera également qu'il n'y a eu aucun suivi de cet échange de courriel. Les *Bénéficiaires* ne peuvent préciser non plus en vertu de quelle loi, code ou même règle de l'art, la piètre qualité alléguée des travaux de finition de plâtre pourrait constituer une malfaçon.
- [126] Du côté du conciliateur de l'*Administrateur*, M. Fillion a mentionné avoir constaté avec son expérience dans le domaine que la condition générale due aux travaux de finition du plâtre est « acceptable ». Il n'a rien noté qui serait assimilable à une malfaçon. Il confirme avoir inspecté lesdits travaux de plâtre lors des 2 inspections effectuées en présence des *Bénéficiaires*. Le conciliateur note également qu'on ne retrouve aucune trace de la problématique, ni dans le formulaire d'inspection préreception (Pièce A-07), ni dans le rapport d'inspection réalisé pour le compte des *Bénéficiaires* (Pièce A-08). M. Fillion confirme qu'il n'existe pas de loi ou même règle de l'art concernant les travaux de finition de plâtre. La seule documentation applicable à l'appréciation d'un cas comme celui s'apparentant à celui des travaux de plâtre est retrouvée au « Guide de performance de l'APCHQ » dont je me permets de reproduire encore une fois un extrait :



- [127] Ce croquis est tiré de la page 3 du document ci-haut référencé (qui a été fourni aux parties en **Engagement A-01**).
- [128] Comme le mentionne le conciliateur (qui lui se réfère à son tour au Guide de Performance), des travaux comme la finition du plâtre doivent s'évaluer à une certaine distance horizontale des travaux. Ici, comme montré au croquis reproduit ci-dessus, cette distance serait d'environ 2 mètres.
- [129] Finalement, considérant la prépondérance évidente de la preuve déposée par le conciliateur, considérant également que les *Bénéficiaires* n'ont su remplir leur fardeau de présenter une preuve contradictoire permettant une éventuelle invalidation de la *Décision* initiale de l'*Administrateur*, le Tribunal d'arbitrage confirme la *Décision* de l'*Administrateur* et rejette la demande des *Bénéficiaires* concernant le Point n° 05 : TRAVAUX DE FINITION DE PLÂTRE À L'INTÉRIEUR DE LA RÉSIDENCE.

### **Point n° 8 : Fissures dans les coins.**

#### **I. Brève mise en contexte du problème de fissuration dans certains coins rentrants des murs de placoplâtre (joints).**

- [130] Les *Bénéficiaires* ont noté que les joints de plâtre de certains des *coins rentrant* dans la salle de séjour au RDC et quelques autres pièces (à l'étage) ont fissuré. C'est là l'objet de la réclamation des *Bénéficiaires* qui contestent la *Décision* de l'*Administrateur*. Leur demande a été rejetée en raison de l'exclusion nommée de ce type de problématique à l'Article 12, 2<sup>e</sup> Paragraphe du Règlement :

#### **12. Sont exclus de la garantie :**

- 2° les réparations rendues nécessaires par un comportement normal des matériaux tels les fissures et les rétrécissements ;**

- [131] Pendant l'audience, le conciliateur Fillion a confirmé lorsqu'interrogé que les fissures en présence pour ce dossier étaient bien des « micro »-fissures, assimilables

à des fissures de retrait. Le Tribunal d'arbitrage est d'accord avec cette catégorisation des fissures en présence.

- [132] Comme dans le cas présent il ne s'agit pas de fissures « *structurales* » de ce simple fait, le Tribunal d'arbitrage est en accord avec la *Décision* du conciliateur de l'*Administrateur*, à savoir une *que la problématique en présence est bien une exclusion expressément nommée* au sens de l'Art. 12, 2° paragraphe du Règlement.

## **II. Disposition du Tribunal d'arbitrage du Point n° 8**

- [133] Comme le Tribunal a reconnu l'application de l'exclusion de l'Article n° 12, 2° paragraphe, cette disposition n'offre aucune défense ni exclusion réglementaires (les *Bénéficiaires* n'en avaient pas présenté de toute façon), le Tribunal d'arbitrage confirme donc la *Décision* de l'*Administrateur* et rejette la demande des *Bénéficiaires* concernant le Point n° 08 définie comme étant : FISSURES DANS LES COINS.

## **Point n° 14 : Chauffage.**

### **I. Brève mise en contexte du problème de ressenti de froid dans les chambres du 2° étage.**

- [134] Pour ce dernier Point analysé pour cet arbitrage, on se retrouve face à un problème allégué de ressenti d'une sensation de froid dans les chambres de l'étage, surtout dans les chambres des enfants du couple.
- [135] Ce dit ressenti de sensation de froid dans les chambres de l'étage est l'objet de la réclamation des *Bénéficiaires* qui contestent la *Décision* de l'*Administrateur* qui ont rejeté la réclamation des *Bénéficiaires*. Leur demande a donc été rejetée en raison de l'*absence de malfaçon apparente*.
- [136] Comme mentionné précédemment, le conciliateur Fillion a reconnu que la découverte de la problématique et sa dénonciation complète ont été complétées dans la première année de garantie. Du fait de la nature même de la problématique alléguée et des délais de dénonciation, M. Fillion a qualifié ladite problématique de *malfaçon existante et non apparente* au sens de l'Art. n° 10, 3° paragraphe du Règlement.
- [137] Le Tribunal d'arbitrage est en accord avec la classification générale de la problématique potentielle, à savoir une *malfaçon existante et non apparente*.

### **II. Analyse des positions contradictoires en présence.**

- [138] On a entendu les *Bénéficiaires* raconter leur vision de la problématique en référence avec la sensation du ressenti de froid dans les chambres de l'étage, et plus spécifiquement dans les chambres des enfants du couple. N'étant pas des spécialistes du domaine, les *Bénéficiaires* ne sont pas en mesure d'identifier exactement la source du problème du ressenti du froid. Est-ce que la problématique tire son origine des fenêtres, de l'isolation ou du système de chauffage ? Ils ont confirmé à plusieurs reprises qu'ils sont incapables de le préciser. Leur réclamation fait état de l'énoncé qui précède :

9.	Description <b>Heating</b>
	Element The rooms in the front of our house are always cold, HCL did send the HVAC guys to look at it and HVAC was ok but the rooms are always cold compared to the rest of the house...are the windows correctly insulated installed
	Description

Extrait du « Contractor Reporting Form » de la GCR, que l'on retrouve à la page 30/30 de la *Décision* initiale du 27/11/19, en A-09 et A-04.

- [139] On y constate à la lecture du Point n° 9 de la page 2 dudit formulaire qu'effectivement les *Bénéficiaires* se plaignent de froid ressenti dans les chambres. Ils confirment également que le spécialiste et sous-traitant en chauffage, la compagnie Desmair est venue inspecter le système de chauffage et ledit spécialiste aurait confirmé le bon fonctionnement du système. Au-delà de cette confirmation, les *Bénéficiaires* disent ressentir toujours cette sensation de froid dès qu'ils entrent dans l'une de ces chambres surtout en comparant la température des chambres avec une autre pièce de la résidence. Les *Bénéficiaires* s'inquiètent alors en fin d'énoncé de ce Point n° 9 à savoir, si les fenêtres sont bien installées et isolées.
- [140] Le témoignage de M. Taylor lors de la 2<sup>e</sup> journée d'audience a alors du sens. Il mentionnait ne pas savoir si la problématique venait des fenêtres, des murs, de l'isolation ou du système de chauffage. Les *Bénéficiaires* ne semblent donc pas avoir spécifiquement porté en arbitrage les performances du système de chauffage, bien que la *Décision* de l'*Administrateur*, elle, semble principalement axée sur ledit système. Nous y reviendrons. Ça semble bien être la sensation de ressenti du froid qui est l'objet de leur demande d'arbitrage.
- [141] Pour en revenir au système de chauffage, M. Taylor confirme que plusieurs visites (3 ou 4 au minimum) ont été nécessaires de la part du sous-traitant Desmair qui fut accompagné à 1 ou 2 reprises par l'*Entrepreneur*. Même si les problèmes à régler étaient sérieux, les *Bénéficiaires* se sont fait dire par plusieurs spécialistes (Desmair, M. Michel Cordeau [Mico Spec & Technologie] et finalement le conciliateur de la GCR, M Fillion) que le système semblait fonctionnel.
- [142] Comme pour plusieurs des autres Points, le *Bénéficiaire* Taylor confirme n'avoir aucune preuve documentaire ou factuelle. Il a confirmé ne pas avoir tenté non plus de faire quelque type de monitoring que ce soit en regard des écarts potentiels que ce soit. Aucun expert ou spécialiste du domaine (autre que le personnel de Desmair) n'est venu inspecter le système ou les conditions pouvant générer un ressenti de froid dans les chambres. Il ne sait pas si le type d'inconfort ou de ressenti de froid allégué contrevient à quelque loi, norme ou même règle de l'art.
- [143] Par Engagement (Engagement B-05), les *Bénéficiaires* ont soumis de l'information partielle qu'ils avaient à leur disposition (incluant quelques références internet) au sujet de leur système de chauffage. Malheureusement, l'information n'a pas été utile dans l'analyse du présent dossier.
- [144] Du côté de l'*Administrateur*, leur preuve consiste en ce qui suit. Lors de la première visite chez les *Bénéficiaires* en août 2019, M. Fillion n'a pu faire d'inspection, ni du système de chauffage, ni des composantes telles que mur / isolation / fenestration étant donné que cette visite a été effectuée en « période chaude ». C'est la raison pour laquelle le conciliateur ne s'est pas prononcé sur ce Point n° 14 lors de

l'émission de sa *Décision* initiale du 27 novembre 2019. Ce fait est également l'une des raisons pour laquelle il y a eu une 2<sup>e</sup> visite du conciliateur et une *Décision supplémentaire* qui a été rendue en référence à ce Point n° 14, le 23 avril 2021 (Pièce A-12).

- [145] Dans cette *Décision supplémentaire*, M. Fillion se prononce à l'effet que le système de chauffage « *fonctionnait bien* ». La demande au système pour atteindre 20 °C a été atteinte. Lorsque le système a été sollicité pour fournir 24°C, celui-ci a livré sans délai une température notablement plus chaude. Comme le système semblait de performance acceptable, il fut alors décrété qu'il y avait absence de malfaçon et que la demande des *Bénéficiaires* devait en conséquence être rejetée.
- [146] Lors de la première journée de l'audience, M. Fillion a effectué le test de la sollicitation du système de chauffage à 24°C comme cela avait été fait lors de la 2<sup>e</sup> visite en février 2021. On notera cependant une température extérieure effective d'environ -15°C avec un ressenti approximatif de -21°C. M. Fillion en a donc conclu que le délai réponse était le même en 2022 qu'il l'avait été en 2021, et ce, malgré un écart de température de l'ordre de 15°C. Ce rapide test inopiné lui a confirmé que le système fonctionnait bien. Il mentionne que lors de ses visites, il effectue certains tests de base et selon les résultats obtenus, il décide ou non de faire des tests complémentaires. Ici, en plus du test de sollicitation ponctuel à 24°C, il a inspecté les conduites de ventilation, a également vérifié les joints de conduites. Aucune fuite n'a été décelée. Lui-même n'a pas constaté de différence notable de température en entrant dans les chambres visées. De plus, il dit avoir vérifié que toutes les grilles de diffusion des chambres distribuaient bien de l'air chaud. Il répète que selon lui, ce système à une seule zone de contrôle fonctionne bien.
- [147] Dans son témoignage, M. Fillion mentionne que les deux inspections de septembre 2018 n'ont révélé aucune problématique, ni au niveau de la température ni au niveau du système de chauffage. Il dit considérer que l'ensemble des problématiques énoncées ont donc été réglées.
- [148] Pour contrer l'effet de ressenti du froid, M. Fillion suggère d'augmenter ponctuellement la demande en chauffage lorsque les conditions extérieures le justifient. Sinon, il est mentionné que les occupants peuvent réguler le système en opérant un balancement manuel avec les grilles de diffusion. Donc malgré les limitations d'un système à une seule zone, M. Fillion répète que le système fonctionne bien.
- [149] Le procureur de l'*Administrateur* termine les arguments supportant le rejet de la réclamation des *Bénéficiaires* en raison d'une absence de malfaçon et en mentionnant que les *Bénéficiaires* ont manqué à leur devoir de présenter une preuve contradictoire probante pouvant permettre le renversement de la *Décision* de l'*Administrateur*. En fait, les *Bénéficiaires* n'ont rien présenté du tout au soutien de leurs prétentions. Le seul argumentaire utilisé par les *Bénéficiaires* est uniquement subjectif, basé sur une perception non révélée. *A contrario*, les critères de la GCR sont objectifs et factuels.

**III. Est-ce que l'analyse, les conclusions et la *Décision* de l'*Administrateur* sont adéquates et répondent à la réclamation des *Bénéficiaires* ?**

- [150] Avant de prendre position finale sur les positions en présence pour ce Point n° 14, à la lecture de la position du conciliateur de l'*Administrateur*, le Tribunal d'arbitrage a fait le constat que le conciliateur n'a que partiellement répondu à la réclamation des *Bénéficiaires*, d'où la question énoncée au présent paragraphe III de cette analyse du Point 14.
- [151] De fait si on se reporte au point 9 du formulaire de réclamation qui a été présenté au paragraphe n° 138 des présentes, on peut en effet constater que s'il est question du système de chauffage (« HVAC »), la problématique réclamée est la sensation de froid dans les chambres.
- [152] À cet effet, il est possible de constater que M. Fillion s'est attardé principalement au système de chauffage, ses conduites, les divers raccords de conduites visibles, de la vitesse de réponse à une demande accrue de chauffage. Il a vérifié que de l'air chaud sortait des grilles. Il s'est aussi assuré que toutes les déficiences sur le système avaient été corrigées par Desmair. Comme solution aux périodes de grand froid, M. Fillion s'est contenté de quelques suggestions d'ajustements *Ad hoc* toujours et uniquement sur le système de ventilation. Tous ces éléments ne touchent que le système de chauffage...
- [153] Pour traiter adéquatement la demande spécifique des *Bénéficiaires*, le conciliateur aurait dû considérer TOUTES les sources potentielles qui pouvaient contribuer au ressenti du froid dans les chambres. On parle ici de potentiels problèmes de fenêtres, de problèmes d'infiltration d'air, de problèmes d'isolation des murs, du plafond et du plancher... et des problèmes potentiels du système de chauffage.
- [154] Or il n'a que très peu été question des autres sources potentielles de ressenti de froid dans les chambres. C'est en ce sens qu'il est ici mentionné que le conciliateur n'a adressé que partiellement le point précis dénoncé par les *Bénéficiaires*. Ces derniers n'ont d'ailleurs pas manqué de le mentionner lors de l'arbitrage (supplique).

**IV. Est-ce que le constat effectué au paragraphe III a un impact sur la finalité de ce Point n° 14 ?**

- [155] Bien qu'on puisse déplorer le fait de ce qui a été mentionné au paragraphe précédent, on ne peut considérer cette situation comme prépondérante, ni ayant la capacité de renverser / invalider la *Décision supplémentaire* de l'*Administrateur*.
- [156] Les *Bénéficiaires* à titre de demandeur n'ont présenté aucune preuve documentaire ou factuelle. Aucun relevé des écarts de température. Aucun témoignage de la part d'un expert ni d'un spécialiste du domaine. Comme le mentionne Me Provençal, nous nous retrouvons qu'en présence d'un témoignage subjectif, basé sur une perception non révélée. La preuve de l'*Administrateur* n'est peut-être que partielle et incomplète, mais lorsque comparée à la preuve des *Bénéficiaires*, elle demeure assurément probante à tous égards.

[157] Finalement, considérant que les *Bénéficiaires* n'ont su remplir leur fardeau de présenter une preuve contradictoire permettant une éventuelle invalidation de la *Décision* initiale de l'*Administrateur*, le Tribunal d'arbitrage confirme ladite *Décision* et rejette la demande des *Bénéficiaires* concernant le Point n° 14 : CHAUFFAGE.

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

[158] 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).

[159] Comme il y a eu *désistement sur Entente* durant le processus d'arbitrage (pour les Points n° 2, 10 et 12), il est alors considéré qu'il y a eu gain de cause d'au moins l'un des Points par les *Bénéficiaires*. Conséquemment, les frais d'arbitrage seront à la charge de l'*Administrateur*.

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

**PREND ACTE** du désistement explicite des *Bénéficiaires* durant la première journée de l'audience en référence au Point n° 13 : PLANCHER FROID

**PREND ACTE** du désistement explicite des *Bénéficiaires* effectué par courriel durant le processus de l'arbitrage, notamment pour les Points suivants : Point n° 02 : COULIS AU CARRELAGE CÉRAMIQUE DES SALLES DE BAIN DES MAÎTRES ET DE L'ÉTAGE, Point n° 10 : LOQUET NON INSTALLÉ AUX DOUBLES PORTES DU VESTIBULE et le Point n° 12 : GARAGE – QUINCAILLERIE MANQUANTE (RAPPORT D'INSPECTION VISUELLE)

**REJETTE** la demande des *Bénéficiaires* pour le Point n° 6 – BULLES AU PLANCHER DE LA RÉSIDENCE ET À CERTAINS ENDROITS LE PLANCHER NE SE REND PAS À LA JONCTION DES MURS et maintient la *Décision* de l'*Administrateur*.

**REJETTE** la demande des *Bénéficiaires* pour le Point n° 7 – CADRAGES DE FINITION et maintient la *Décision* de l'*Administrateur*.

**REJETTE** la demande des *Bénéficiaires* pour le Point n° 9 – DRAIN D'UN DES ÉVIERS DE LA SALLE DE BAIN DES MAÎTRES ENDOMMAGÉ et maintient la *Décision* de l'*Administrateur*.

**REJETTE** la demande des *Bénéficiaires* pour le Point n° 5 – TRAVAUX DE FINITION DE PLÂTRE À L'INTÉRIEUR DE LA RÉSIDENCE et maintient la *Décision* de l'*Administrateur*.

**REJETTE** la demande des *Bénéficiaires* pour le Point n° 8 – FISSURES DANS LES COINS et maintien la *Décision* de l'*Administrateur*.

**REJETTE** la demande des *Bénéficiaires* pour le Point n° 14 – CHAUFFAGE et maintien la *Décision* de l'*Administrateur*.

**ORDONNE** à l'*Administrateur* de payer tous les frais d'arbitrage, le tout avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle stipulée à l'article 1619 du Code civil du Québec, à compter d'un délai de trente (30) jours suivant la date de la facture émise par l'organisme

**EN FOI DE QUOI**, j'ai signé le 11 mai 2022



---

M. Claude Prud'Homme,  
*Arbitre désigné / GAJD*