

ARBITRAGE

En vertu du *Règlement sur le plan de garantie
des bâtiments résidentiels neufs*
(Chapitre B-1.1, r. 8)

CANADA
Province du Québec

Organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du bâtiment du Québec :
Centre Canadien d'Arbitrage Commercial (CCAC)

N° dossiers Garantie : 162066-3575 et 162066-8690
N° dossiers CCAC : S21-011101-NP et S22-112701-NP

ENTRE

Gwladys Sebogo
Juillet Edgard Douckaga
Bénéficiaires

ET

Constructions Christian Belleau Inc.
Entrepreneur

ET

Garantie Construction Résidentielle (GCR)
Administrateur

SENTENCE ARBITRALE

Arbitre : Roland-Yves Gagné

Pour les Bénéficiaires : Juillet Edgard Douckaga

Pour l'Entrepreneur : M^e Vanessa Thibeault
François Beauregard
Mario Côté
Marc Tellier

Pour l'Administrateur : M^e Marc Baillargeon

Dates de l'audience : 20 et 21 mars 2024

Date de la sentence arbitrale : 18 avril 2024

Description des parties

BÉNÉFICIAIRES:

Madame Gwladys Sebogo
Monsieur Juillet Edgard Douckaga
1702, rue des Pois-de-Senteurs
Sherbrooke, Qc. J1E 0L7

ENTREPRENEUR :

Constructions Christian Belleau inc.
a/s Monsieur Dany Dubé
1179, rue des Cœurs-des-Indes
Sherbrooke, Qc. J1E 0J2
a/s M^e Vanessa Thibeault
Cain Lamarre
455 rue King Ouest, bureau 300
Sherbrooke, Qc. J1H 6E9

ADMINISTRATEUR :

Garantie Construction Résidentielle
a/s M^e Marc Baillargeon
4101 3^e étage, rue Molson
Montréal, Qc. H1Y 3L1

TRIBUNAL :

Roland-Yves Gagné, arbitre
1010 ouest, de la Gauchetière, bureau 950
Montréal, Qc. H3B 2N2

PIÈCES

Le Bénéficiaire a produit les pièces suivantes :

Isolation de la maison
B-1 Liste des témoins - Firme Legault Dubois
B-2 Rapport d'expertise
Thermopompe
B-3 Rapport d'expertise – Groupe Christian Gosselin
B-4 Facture – J.M. AIR CLIMATISATION CHAUFAGE INC
B-5 En liasse photos et vidéos
Plomberie
B-6 Rapport d'expertise – Enviro-Option
B-7 Rapport d'expertise – Plomberie Alpha
B-8 En liasse photos et vidéos
Correspondance
B-9 En liasse correspondance



L'Entrepreneur a produit les pièces suivantes :

CONTEXTE

- E-1 : Plan de conception de la résidence;
- E-2 : Formulaire de dénonciation à la GCR daté du 3 décembre 2019;
- E-3 : En liasse, échange courriel entre les bénéficiaires et l'entrepreneur, daté du 3 décembre 2019 au 25 décembre 2019;
- E-4 : Rapport d'inspection des bénéficiaires, daté du 6 mai 2020;
- E-5 : Décision de l'Administrateur, datée du 11 mai 2020;
- E-6 : Courriel de suivi de l'entrepreneur, daté du 9 juillet 2020;
- E-7 : Demande d'arbitrage en ligne des bénéficiaires, datée du 31 janvier 2021 ;

ISOLATION

- E-8 : Décision supplémentaire de l'administrateur datée du 9 décembre 2020;
- E-9 : Extrait des normes du Code de construction;

THERMOPOMPE

- E-10 : Éléments compris dans l'unité vendue et contrat de vente signé et daté du 29 mars 2019;
- E-11 : En liasse, échange courriel daté du 25 mars 2019;
- E-12 : En liasse, échange courriel daté du 4 octobre 2020 au 9 juillet 2021;
- E-13 : En liasse, échange courriel daté du 28 janvier 2021 et du 4 février 2021;
- E-14 : Décision supplémentaire de l'administrateur, datée du 11 juin 2021;
- E-15 : Rapport d'évènement du Groupe Gosselin;
- E-16 : Courriel de l'entrepreneur daté du 20 octobre 2022;
- E-17 : Échange courriel du 26 octobre 2022;
- E-18 : Décision de l'administrateur datée du 4 novembre 2022;

PLOMBERIE

- E-19 : Formulaire de dénonciation daté du 12 juillet 2022;
- E-20 : En liasse, échange courriel daté du 2 septembre 2022 au 25 octobre 2022;
- E-21 : En liasse, photos de la plomberie prises par l'entrepreneur;
- E-22 : Intervention de la RBQ chez les bénéficiaires, datée du 27 février 2023 et du 14 avril 2023;
- E-23 : Intervention de la RBQ chez les voisins des bénéficiaires, datée du 14 avril 2023
- E-24 : Courriel de la RBQ du 16 février 2024
- E-25 : Plan signé par les Bénéficiaires
- E-26 : Cédule des travaux

L'Administrateur a produit les pièces suivantes :

S21-011101-NP :

Document(s) contractuel(s)

- A-1-1 Contrat préliminaire daté du 28 janvier 2019 ;
- A-2-1 Contrat de garantie daté du 28 janvier 2019 ;
- A-3-1 L'acte de vente daté du 13 juin 2019 ;
- A-4-1 Rapport d'inspection pré réception daté du 10 juin 2019 ;

Dénonciation(s) et réclamation(s)

- A-5-1 Courriels datés du 18 septembre au 3 décembre 2019, avec en pièce jointe :
 - Formulaire de dénonciation à l'Entrepreneur daté 3 décembre 2019 ;
- A-6-1 Formulaire de réclamation daté du 25 décembre 2019 ;
- A-7-1 En liasse, le courriel de l'avis de 15 jours transmis par l'Administrateur à l'Entrepreneur le 20 janvier 2020, auquel sont joints :
 - Le formulaire de dénonciation déjà cité en A-5 ;
 - Le formulaire de mesure à prendre par l'Entrepreneur



- Et la preuve de remise du courriel à la même date ;

Correspondance(s)

A-8-1 Échange de courriels entre les Bénéficiaires, l'Entrepreneur et l'Administrateur, datés du 18 septembre 2019 au 21 janvier 2020, avec en pièces jointes :

- Divers documents et annexes

Décision(s) et demande(s) d'arbitrage

A-9-1 En liasse, la décision de l'Administrateur, ainsi que la preuve de remise par courriel datées du 11 mai 2020 ;

A-10-1 En liasse, la décision de l'Administrateur, ainsi que la preuve de remise par courriel datées du 28 juillet 2020 ;

A-11-1 En liasse, la décision de l'Administrateur, ainsi que la preuve de remise par courriel datées du 9 décembre 2020 ;

A-12-1 Courriel de la notification d'arbitrage daté du 18 janvier 2021, auquel sont jointes :

- La notification et nomination d'arbitre ;
- La demande d'arbitrage des Bénéficiaires ;
- Les décisions de l'Administrateur déjà citées en A-9 et A-11 ;

A-13-1 Curriculum Vitae de Marie-Pier Bédard ;

A-14-1 Courriel du 13 novembre 2020 de Marie-Pier Bédard au Bénéficiaire.

S22-112701-NP (récl. 8690)

Document(s) contractuel(s)

A-1-2 Contrat préliminaire signé par le Bénéficiaire et l'Entrepreneur le 28 janvier 2019;

A-2-2 Contrat de garantie signé par le Bénéficiaire et l'Entrepreneur le 28 janvier 2019;

A-3-2 Formulaire d'inspection pré-réception signé par le Bénéficiaire et l'Entrepreneur le 10 juin 2019;

Dénonciation(s) et réclamation(s)

A-4-2 Courriel du Bénéficiaire transmis à l'Entrepreneur le 12 juillet 2022, incluant :

- Formulaire de dénonciation daté du 12 juillet 2022;
- Rapport expertise thermopompe;
- Rapport expertise Qualinet;
- Photos expertise Qualinet;

A-5-2 Courriel du Bénéficiaire daté du 18 juillet 2022, incluant :

- Rapport d'inspection daté du 5 juin 2020;
- Formulaire de dénonciation daté du 12 juillet 2022;

A-6-2 En liasse, le courriel de l'avis de 15 jours transmis par l'Administrateur à l'Entrepreneur et au Bénéficiaire le 21 juillet 2022, incluant:

- Formulaire de dénonciation daté du 12 juillet 2022 (voir A-4);
- Formulaire de dénonciation daté du 18 juillet 2022 (voir A-5)
- Formulaire de mesures à prendre par l'Entrepreneur (non inclus dans le cahier de pièces);

Correspondance(s)

A-7-2 En liasse, échange de courriels entre le Bénéficiaire et l'Entrepreneur du 18 juillet 2022 au 22 juillet 2022, incluant :

- Photos;
- Vidéo;

A-8-2 En liasse, échange de courriels entre le Bénéficiaire et la conciliatrice daté du 24 août 2022 au 29 août 2022;

A-9-2 En liasse, échange de courriels entre le Bénéficiaire et l'Entrepreneur du 8 septembre 2022 au 11 septembre 2022;



A-10-2 En liasse, échange de courriels entre le Bénéficiaire et la conciliatrice concernant le relogement daté du 22 septembre au 26 septembre 2022, incluant

- Vidéos;
- Photos;

Autre(s) document(s) pertinent(s) et/ ou expertise(s)

A-11-2 Relevé du Registraire des entreprises du Québec concernant l'Entrepreneur;

Décision(s) et demande(s) d'arbitrage

A-12-2 En liasse, la décision de l'Administrateur datée du 4 novembre 2022, ainsi que l'accusé de réception de Postes Canada du Bénéficiaire daté du 21 novembre 2022;

A-13-2 Courriel de la notification de l'organisme d'arbitrage daté du 29 novembre 2022, incluant:

- Demande d'arbitrage du Bénéficiaire datée du 27 novembre 2022;
- Décision de l'Administrateur datée du 4 novembre 2022 (voir A-10);
- Lettre de nomination de l'arbitre datée du 29 novembre 2022;

A-14-2 Curriculum Vitae de la conciliatrice Marie-Pier Bédard

Introduction	6
Point 13 (isolation)	6
Introduction.....	6
Preuve	8
Bénéficiaire	8
François Beauregard	9
Plaidoiries	11
Bénéficiaire	11
Entrepreneur	11
Administrateur.....	11
Décision sur le Point 13.....	12
Point 2 (Plomberie)	14
Introduction.....	14
Preuve	17
Bénéficiaire	17
François Beauregard	22
Mario Côté	23
Plaidoiries	26
Bénéficiaire	26
Entrepreneur	27
Administrateur.....	28
Décision sur le Point 2.....	28
Point 3 (Thermopompe)	31
Introduction.....	31
Preuve	31
Bénéficiaire	31
Introduction	31
Historique.....	32
François Beauregard	35
Marc Tellier	37
Plaidoiries	39
Bénéficiaire	39
Entrepreneur	41
Administrateur.....	42
Décision sur le Point 3.....	42
COÛTS DE L'ARBITRAGE.....	46
CONCLUSION	46
ANNEXE	48



EXTRAITS DE LA DÉCISION ARBITRALE INTÉRIMAIRE	48
DU TRIBUNAL D'ARBITRAGE SOUSSIGNÉ DU 18 MARS 2021	48

Introduction

- [1] Dans le dossier S21-011101-NP, le Tribunal a été saisi d'une demande d'arbitrage par les Bénéficiaires d'une décision de l'Administrateur du 9 décembre 2020 (isolation), qui suivait une décision rendue le 11 mai (entre autres, bruits de tuyauterie) et une autre le 28 juillet 2020 (non pertinente ici), reçue par le Centre canadien d'arbitrage commercial (CCAC) le 11 janvier 2021, et par la nomination du soussigné comme arbitre le 18 janvier 2021.
- [2] Une conférence de gestion s'est tenue dans ce premier dossier le 17 février 2021 et à la suite d'une requête en irrecevabilité sur le bruit de la tuyauterie (entre autres), une audition s'est tenue le 3 mars 2021 et une décision arbitrale intérimaire du 18 mars 2021 a rejeté la demande contre la GCR quant au bruit de tuyauterie pour cause de non-respect du délai prescrit pour se pourvoir en arbitrage (réception de la décision le 12 mai 2020, demande d'arbitrage le 11 janvier 2021) tout en réservant les recours contre l'Entrepreneur (les extraits pertinents de cette sentence du 18 mars 2021 sont en Annexe).
- [3] Dans le dossier S22-112701-NP, le Tribunal a été saisi d'une demande d'arbitrage par les Bénéficiaires d'une décision supplémentaire de l'Administrateur du 4 novembre 2022, reçue par le Centre canadien d'arbitrage commercial (CCAC) le 27 novembre 2022, et par la nomination du soussigné comme arbitre le 29 novembre 2022.
- [4] Les deux dossiers ont été réunis pour enquête et audition.
- [5] Au cours d'une conférence de gestion tenue le 27 février 2023, et confirmé par son courriel du 7 août 2023, le Bénéficiaire a confirmé que les différends que les Bénéficiaires ont avec les décisions de l'Administrateur qu'ils demandent au Tribunal de trancher sont :
- [5.1] Dossier S21-011101-NP : point 13 (isolation)
- [5.2] Dossier S22-112701-NP : point 2 (plomberie) et Point 3 (thermopompe).
- [6] L'audition, d'abord fixée pour deux jours les 15 et 16 novembre 2023, a été remise à la demande du Bénéficiaire, demande accordée vu les motifs, aux 20 et 21 mars 2024.
- [7] Les Bénéficiaires ont signé le formulaire de pré-réception des travaux le 10 juin 2019 (pièce A-4) et ils sont devenus propriétaires des lieux par acte de vente notarié le 13 juin 2019 (pièce A-3).

Point 13 (isolation)

Introduction

- [8] Dans sa décision du 9 décembre 2020, l'Administrateur a rejeté la réclamation des Bénéficiaires en ces termes :

FAITS, ANALYSE ET DÉCISION



13. ISOLATION DE LA MAISON

Les bénéficiaires dénonçaient une problématique relative à l'isolation de la maison considérant qu'avant l'arrêt du système de ventilation, il leur était permis de ressentir plusieurs courants d'air indésirables dans la résidence.

Le bénéficiaire nous avait indiqués que depuis l'arrêt de l'échangeur d'air, les courants d'air n'étaient plus ressentis. Toutefois, étant donné que l'échangeur doit obligatoirement être en fonction, l'administrateur avait convenu de revoir le point après les ajustements prévus par l'entrepreneur.

Le 16 novembre 2020, une communication téléphonique avec le bénéficiaire nous a permis de comprendre que les ajustements sur l'appareil de même qu'aux sorties et prises d'air de l'échangeur d'air n'ont pas donné les résultats escomptés.

Le bénéficiaire nous a également informés avoir mandaté le 17 juillet 2020, une entreprise en infiltrométrie, dont le rapport nous a été transmis.

Après vérifications auprès de l'entrepreneur, il appert que la maison faisant l'objet de la présente n'est pas assujetti aux normes Novoclimat.

Après analyse du rapport, on constate que le conseiller en efficacité énergétique recommande d'améliorer le taux de changement d'air à l'heure de la propriété de 10 %, et ce, dans le but d'obtenir lors de la deuxième évaluation, un taux de CAH de 1.90.

L'infiltrométrie est un test de rendement effectué à l'aide d'un appareil qui permet de vérifier l'étanchéité de la maison, c'est-à-dire de quantifier l'air extérieur qui entre dans le domicile sous une pression calculée de 50 pascals.

Le conseiller en efficacité énergétique a identifié lors de son test d'infiltrométrie, certaines fuites d'air qui selon lui nécessiteraient une intervention, à savoir :

[NOTE DU TRIBUNAL : ce tableau est reproduit ci-après, au sous-paragraphe [11.2] de la sentence arbitrale]

Après analyse du code de construction, il n'existe aucune exigence quant au taux de changement d'air à l'heure que devrait obtenir une construction neuve, à moins qu'elle soit assujettie au programme Novoclimat, ce qui n'est pas le cas en l'espèce.

En effet, le programme Novoclimat consiste en une série d'exigences additionnelles et complémentaires ayant pour but d'atteindre des standards d'efficacité plus élevés que ceux prescrits par le code, programme exigeant un taux de changement d'air à l'heure pour une maison en rangée de 2.0.

Le bénéficiaire nous a également informés avoir mandaté le 5 juin 2020, un expert en bâtiment, dont un document produit par ce dernier nous a été transmis suivant notre dernière conversation téléphonique du 16 novembre 2020, document qui ne nous a pas permis d'associer une quelconque non-conformité observée par l'inspecteur avec les éléments notés au rapport du conseiller en efficacité énergétique.

L'analyse des plans soumis par l'entrepreneur du projet en question nous permet d'observer la composition de la toiture, des murs extérieurs, des murs de fondation, savoir des résistances thermiques de R41, R24.5 ainsi que R17, lesquelles rencontrent les exigences du chapitre 11 du code de construction.



Considérant que le bâtiment unifamilial jumelé en question n'est pas assujéti aux exigences du programme Novoclimat ;

Considérant que le code de construction ne possède aucune exigence quant à un taux de changement d'air à l'heure que devrait avoir une construction neuve ;

Considérant que l'inspecteur en bâtiment n'a soulevé aucune non-conformité par rapport aux éléments notés au rapport du conseiller en efficacité énergétique ;

Considérant les compositions pour lesquelles les résistances thermiques prévues à la toiture, aux murs extérieurs ainsi qu'au mur de fondation rencontrent les exigences de performance exigées au chapitre 11 du code de construction ;

Considérant l'absence de désordre en lien avec les observations faites par le conseiller en efficacité énergétique ;

L'administrateur est d'avis que les travaux exécutés par l'entrepreneur respectent les normes et les règles de l'art en vigueur et que **bien que certaines fuites d'air aient été observées, il n'en demeure pas moins que ces menus travaux ne peuvent être sous la responsabilité de l'entrepreneur.** ; [caractères gras du Tribunal]

- [8.1] le Tribunal note que la conciliatrice, qui n'a pas témoigné à l'audience, n'affirme pas avoir elle-même observé des fuites d'air.

Preuve

Bénéficiaire

- [9] Ils avaient commandé une expertise d'infiltrométrie pour comprendre la situation car lors du premier hiver, ils ont constaté des fuites d'air dans la maison.
- [10] La maison est mal isolée, l'air rentre de partout, et malgré le chauffage présent, il fallait augmenter les plinthes pour chauffer le plus possible la maison.
- [11] Le rapport confirme qu'il y a des fuites d'air à plusieurs endroits, comme indiqués dans le tableau ;
- [11.1] ce sont des problèmes qu'il a vécus ;
- [11.2] il réfère au tableau au rapport B-2 dont le tableau est reproduit dans la décision de l'Administrateur du 9 décembre 2020 (pièce A-11-1 du cahier combiné) au Point 13 :



	<input type="checkbox"/> Un test d'infiltrométrie a été réalisé sur votre maison pour mesurer la quantité de fuites d'air et pour repérer les endroits où les fuites sont les plus importantes.
	<input type="checkbox"/> Fuites d'air relevées :
	<input type="checkbox"/> 2. Pourtour des conduits dans l'entretoit
	<input type="checkbox"/> 3. Portes extérieurs
	<input type="checkbox"/> 4. Ventilateur d'extraction d'air et clapet extérieur
	<input type="checkbox"/> 5.VRC (ventilateur a récupérateur de chaleur)
	<input type="checkbox"/> 6. Solives de rive du sous-sol
	<input type="checkbox"/> 7. Pénétration des tuyaux extérieurs
	<input type="checkbox"/> 10. Prises de courant
	<input type="checkbox"/> 11. Cadres des portes et fenêtres
	<input type="checkbox"/> 14. Lumières encastrées
	<input type="checkbox"/> Autres : Coffret électrique et pénétration des câbles

- [12] Depuis la prise de possession de la maison, il est difficile d'obtenir un chauffage optimal et il y a augmentation des frais d'électricité.
- [13] Il affirme que la conciliatrice n'a fait qu'une inspection visuelle, n'ayant aucun instrument de mesure et elle n'était pas en hiver pour constater les fuites d'air.
- [14] Quant à la malfaçon : de l'air rentre partout en hiver, pour l'infiltration, c'est le rapport qui est soumis comme preuve.
- [15] Personne n'a fait l'ouverture aux murs pour s'assurer de la composition des matériaux à l'intérieur des murs, GCR aurait dû faire des tests, et non se fier seulement sur son visuel.
- [16] Il demande à GCR comment ils ont pu conclure ainsi en venant au printemps et non en hiver.
- [17] En contre-interrogatoire de l'Entrepreneur :
- [17.1] est-ce votre prétention que l'Entrepreneur s'est engagé envers vous à une résidence conforme aux normes Novoclimat?
- [17.1.1] il répond qu'il ne prétend rien par rapport à ça, cependant l'Entrepreneur (Madame Sénéchal, c'est la seule qu'il a rencontrée) lui avait dit que sa maison était superisolée et que le modèle Komodo, qui était un haut de gamme, que la construction était tellement bien isolée, s'il devait dépenser dans les grands froids, ce serait maximum 100\$ en chauffage par mois – c'était verbal ;
- [17.1.2] il n'a pas fait de test sur la composition des murs, car son problème c'est les fuites et il a fait faire un test d'infiltrométrie.

François Beauregard

- [18] Il est chargé de projets résidentiels chez l'Entrepreneur depuis mai 2019, occupation qu'il a tenue auparavant auprès d'autres entreprises en région.



- [19] Le Code du bâtiment applicable est celui de 2005.
- [20] Il est arrivé à la fin du projet presque terminé.
- [21] Quant au rapport du conseiller en énergie :
- [21.1] il voit que la maison a une cote de 74 versus 81 ;
 - [21.2] le rapport demande une efficacité supérieure à Novoclimat qui elle, n'est pas ce qui a été vendu au client ;
 - [21.3] une maison ne sera jamais étanche à 100%, le rapport ne mentionne que des petits endroits et non des grands trous, pour cela la réponse de l'Entrepreneur a été qu'on n'avait rien à faire, et GCR a eu la même conclusion.
- [22] Dans E-9, ils ont déposé le tableau qui est un résumé pour un jumelé : une maison Novoclimat devait 2,0 changements d'air à l'heure pour être conforme alors que Legault Dubois (rapport du conseiller énergétique) demandait un taux supérieur à cette norme.
- [23] La bâtisse est selon les normes au Code national du bâtiment – pour l'infiltrométrie il va toujours y avoir des petits trous, ici 3 étages avec sous-sol, il y a beaucoup de superficie à couvrir.
- [24] En contre-interrogatoire du Bénéficiaire ;
- [24.1] à la question, vous et la conciliatrice avez constaté de l'infiltration d'air mais vous avez décidé que c'était minime?
 - [24.1.1] il répond que quand on lit le rapport, on ne peut pas réfuter qu'il y ait des infiltrations d'air parce que le document nous le dit ;
 - 24.1.1.1. une maison ne peut pas être scellée à 100%, aucune maison ne sera à 100% étanche, les chiffres de Legault Dubois ne permettent pas de conclure qu'il y a une déficience au niveau de l'enveloppe, du pare vapeur de la maison ;
 - [24.2] à la question, vous dites que vous, vous avez affirmé qu'il y avait des infiltrations? Il répond *je n'ai pas mentionné avoir constaté de l'infiltration* ;
 - [24.3] à la question, avez-vous fait des tests pour s'assurer de l'étanchéité lors de la construction ? Il répond qu'aucun test n'est demandé en infiltrométrie, on ne fait pas de test d'infiltrométrie parce que ce n'est pas demandé par le Code du bâtiment, non aucun test comme tel, il y a un examen visuel de fait avant la fermeture des murs quand le bâtiment est construit ;
 - [24.3.1] quand le contremaitre fait ses tests au niveau de la construction, il peut voir si les enveloppes sont scellées, si le *tape* est mis sur les chevauchements, on parle du pare vapeur



et si l'uréthane a été mis sur les rives de plancher, c'est une inspection visuelle.

Plaidoiries

Bénéficiaire

- [25] Le Bénéficiaire affirme que la preuve a démontré que la conciliatrice de la GCR et le représentant de l'Entrepreneur Beauregard ont tous les deux constaté la présence d'infiltration d'air tel que mentionné dans le rapport.
- [26] Ce n'est pas à l'acheteur, auquel on garantit un produit, à corriger, on ne vend pas un produit avec des courants d'air on lui a dit qu'il n'aurait pas à payer plus de \$100 par mois en grands froids, il demande la correction des malfaçons.
- [27] En réplique il ajoute que la conciliatrice a constaté les infiltrations qui fait qu'on ait froid en hiver et qu'il faille chauffer en hiver et elle demande à ce que soit l'acheteur qui fasse les travaux minimes et non l'Entrepreneur, c'est à ce dernier à corriger ou réparer.

Entrepreneur

- [28] Le rapport déposé par les Bénéficiaires sous B-2 ne démontre aucune malfaçon par rapport à une norme, il propose des améliorations à l'efficacité énergétique de la résidence.
- [29] Celui a rédigé le rapport n'étant pas présent, on ne sait pas quel a été son mandat.
- [30] Les résultats du test d'infiltrométrie démontrent que les standards du Code de Construction et que les travaux ont été effectués dans les règles de l'art.
- [31] Ce constat est conforme à la décision de l'Administrateur du 9 décembre 2020 (E-8), celle-ci doit être maintenue.

Administrateur

- [32] Normalement, on prend pour acquis que le bâtiment est construit selon les normes et c'est le demandeur qui a le fardeau de la preuve de démontrer en quoi la construction ne respecte pas les normes, où il y a une malfaçon.
- [33] Il fait sienne, la plaidoirie de l'Entrepreneur.
- [34] Il n'y a pas de preuve de problème que l'on gèle dans la maison, ce n'est pas une expertise mais un rapport d'un conseiller en énergie, pour améliorer la situation présente.
- [35] Comme le dit Monsieur Beauregard, malgré qu'on n'ait pas d'obligation d'atteindre les normes de Novoclimat, on y est presque.
- [36] Un bâtiment n'est jamais étanche à 100%.
- [37] Ici il n'y pas de problème et aucune preuve que c'est mal construit.



Décision sur le Point 13

- [38] Vu la preuve qui démontre l'absence de malfaçon, la réclamation des Bénéficiaires est rejetée.
- [39] A la base, quiconque demande à un Tribunal une conclusion en sa faveur doit prouver sa réclamation, cela s'appelle le fardeau de la preuve, exprimé ainsi à l'article 2803 C.c.Q. : « Celui qui fait valoir un droit doit le prouver ».
- [40] Le Tribunal a une connaissance personnelle qu'à Sherbrooke, l'hiver, il fait froid à l'extérieur, cela n'avait pas à être prouvé.
- [41] Le tout dit avec égards, le bâtiment résidentiel construit avec la règle de l'art n'a pas à avoir l'étanchéité à 100% d'un sous-marin.
- [42] L'Administrateur GCR couvre la malfaçon, donc ce qui est mal fait par rapport à la règle de l'art ; or le Bénéficiaire a prouvé le contraire.
- [43] D'une part :
- [43.1] le Bénéficiaire affirme chauffer plus que normal à cause de courants d'air :
 - mais d'autre part,
 - [43.2] il produit une expertise qui conclut qu'il chauffe moins qu'une maison *construite selon les normes de constructions neuves types en matière de rendement énergétique.*
- [44] La preuve d'expert des Bénéficiaires, soit l'expertise de Legault Dubois ;
- [44.1] qui est intitulé Rapport sur les rénovations EnerGuide ;
 - [44.2] qui débute par « Ce rapport identifie les possibilités d'économies d'énergie de votre maison en vous fournissant les améliorations recommandées » :
 - [44.2.1] ne fait mention nulle part, d'une construction qui va à l'encontre de la règle de l'art ou des normes applicables ;
 - [44.2.2] ne fait mention nulle part, d'une malfaçon particulière ; - [44.3] au contraire de la prétention des Bénéficiaires, le rapport d'expert affirme que la maison des Bénéficiaires consomme moins d'énergie que la moyenne.
- [45] Le rapport d'expert produit par le Bénéficiaire :
- [45.1] renvoie au site RNCAN.gc.ca/monenerguide qui définit ainsi la *maison standard type* :

Une maison neuve type constitue le point de référence auquel vous pourrez comparer votre cote. Il s'agit d'une version de votre maison comme si elle était construite selon les normes de constructions neuves types en matière de rendement énergétique.
 - [45.2] démontre que la maison des Bénéficiaires a une consommation d'énergie inférieure à la maison neuve type :



COMPARAISON DE VOTRE CONSOMMATION :

Comparée à une maison neuve type, votre maison consomme :

8.6% moins d'énergie;

13.3% moins d'énergie, en excluant la consommation d'énergie estimative pour l'éclairage, les appareils ménagers et les appareils électroniques. ;

[45.3] a une meilleure cote de consommation qu'une maison standard type :

[45.3.1] maison des Bénéficiaires :

45.3.1.1. 74 gigajoules de consommation d'énergie par année ;

[45.3.2] maison standard type *construite selon les normes de constructions neuves types en matière de rendement énergétique* :

45.3.2.1. 81 gigajoules de consommation d'énergie par année ;

[45.4] alors même qu'il n'a pas payé ou acheté une maison certifiée Novoclimat, sa maison a un taux de renouvellement à l'heure qui se rapproche de normes d'étanchéité de Novoclimat qui est de 2.0 renouvellements à l'heure¹ (*Exigences techniques novoclimat 2.0²*, extrait produit en pièce E-9) :

ÉTANCHÉITÉ À L'AIR

Taux de fuites d'air à 50 Pascals 2.11 renouvellements d'air/heure

Superficie de fuite équivalente 420.7 cm² (65 po²)

Superficie de fuite normalisée 1.3 cm²/m ;

[45.5] alors que le Bénéficiaire reproche à la GCR d'être obligé à payer pour les *améliorations* suggérées au rapport :

[45.5.1] le rapport affirme « *Améliorez l'étanchéité à l'air de votre maison de 10% pour atteindre 1.90 renouvellement(s) d'air à l'heure à 50 pascals* », alors même que le Bénéficiaire n'a pas acheté une maison certifiée Novoclimat dont la fuite d'air admissible est de 2.00 renouvellements d'air à l'heure ;

[45.5.2] ces améliorations ne sont pas qualifiées de réparations à des malfaçons ou des manquements aux obligations de l'Entrepreneur par rapport à ce qu'il a acheté et payé et couvertes par la GCR ;

[45.5.3] d'ailleurs, nulle part dans le rapport, il n'y a d'affirmation que ces améliorations sont nécessaires à cause d'un manquement à la règle de l'art ou à des obligations contractuelles.

¹ Fuites d'air maximales admissibles, Type de bâtiment : Attenant (ex. : jumelé, en rangée) : CAH [Changement d'air à l'heure] à 50 pa, 2,0.

² <https://transitionenergetique.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/novo2/exigences-novoclimat2-maison-PBM-2015-02-01.pdf> , extrait cité p. 27.



- [46] Quant aux autres éléments de preuve, nulle part la conciliatrice n'a affirmé avoir elle-même, constaté de l'infiltration d'air et à l'audience, le représentant Beauregard affirme ne pas l'avoir constaté, ce qu'il a dit, est que ça existe d'après le rapport d'expert.
- [47] Le Bénéficiaire demande que le Tribunal mette de côté la preuve d'expert qu'il apporte lui-même.
- [48] Le Bénéficiaire reproche à la GCR de ne pas avoir fait d'expertise supplémentaire, mais sans spécifier sur quelle base juridique puisque le Tribunal l'ignore ;
- [48.1] la GCR couvre ce qui est mal fait par rapport à la règle de l'art ;
 - [48.2] le Bénéficiaire lui apporte la preuve d'expert que sa maison consomme moins d'énergie qu'une maison *construite selon les normes de constructions neuves types en matière de rendement énergétique* mais reproche à la GCR de ne pas faire d'autres tests ;
 - [48.3] la GCR couvre ce qui est mal fait par rapport à la règle de l'art, la malfaçon ;
 - [48.3.1] en l'absence de signe de malfaçon, nulle part le *Règlement* ne prévoit de couverture pour satisfaire les inquiétudes des acheteurs alors même que l'acheteur produit un rapport d'expert qui dit que sa maison consomme moins d'énergie qu'une maison *construite selon les normes de constructions neuves types en matière de rendement énergétique*.
- [49] Aucun élément de preuve ne permet au Tribunal de conclure en faveur des Bénéficiaires dans leur différend avec la décision de l'Administrateur sur ce Point.

Point 2 (Plomberie)

Introduction

- [50] Il est important de rappeler :
- [50.1] le Tribunal n'entend pas le recours de l'acheteur contre l'entrepreneur en vertu du droit commun mais le recours supplémentaire contre la GCR en vertu du *Règlement* ;
 - [50.2] comme il sera détaillé ci-après ;
 - [50.2.1] la réclamation des Bénéficiaires pour le manque de support/attaches des tuyaux qui aurait toute autre conséquence que les bruits de la tuyauterie reste le seul élément sous la compétence juridictionnelle du Tribunal pour le manque de support/attaches des tuyaux ;
 - [50.2.2] la réclamation des Bénéficiaires pour le manque de support/attaches des tuyaux qui aurait pour conséquence d'entraîner du bruit à la tuyauterie ne peut pas faire partie de l'arbitrage malgré l'insistance du Bénéficiaire à l'audience, vu la décision intérimaire du Tribunal du 18 mars 2021 ;



50.2.2.1. les passages pertinents de cette décision arbitrale intérimaire sont en Annexe puisqu'elle n'est pas dans Internet, ces passages font partie intégrante des motifs de la présente sentence arbitrale ;

50.2.2.2. en bref, tel que décidé le 18 mars 2021, faute pour les Bénéficiaires de s'être pourvus en arbitrage dans les délais prescrits pour que la garantie s'applique, il y a chose jugée contre la GCR quant à leur réclamation pour les bruits à la tuyauterie alors que les Bénéficiaires conservent leur droit contre l'Entrepreneur en vertu du droit commun.

[51] Telle était la dénonciation sur laquelle la GCR s'était déjà prononcée en 2020 et sur laquelle, il y a chose jugée :

Tuyaux de plomberie qui claquent dans le mur – date de la première observation 13 juillet 2019

En tirant la chasse, un **gros bruit intense de claquement de tuyaux** de plomberie se fait entendre. Le plombier nous dit que c'est normal : le code du bâtiment aurait imposé des tuyaux de diamètre plus gros. Ce serait la grosseur des tuyaux combinée à la puissance du flux d'eau. D'après lui, les travaux respecteraient les normes. Nous sommes inquiets et pas convaincus de la réponse. **Pour éviter d'avoir un dégât d'eau relié à cela, nous aimerions qu'une investigation soit faite.** [caractères gras du Tribunal]

[52] Après le rejet le 11 mai 2020 par la GCR de cette réclamation et la décision arbitrale intérimaire du 18 mars 2021 rejetant la demande de prorogation du délai de se pourvoir en arbitrage, au formulaire de dénonciation du 12 juillet 2022 (A-5-2, E-19) au point 3 le Bénéficiaire se plaint :

Déficiences des fixations et des supports de la tuyauterie; **qui entraînent les vibrations et claquement des tuyaux.** Le rapport d'inspection du 5 juin 2020; qui a été transmis à Mme Marie-Pier Bedard et au Constructeur en 2020, révèle également cette déficience. Des travaux avaient été recommandés. Le constructeur avait effectué des travaux de « Patachage » en fixant les tuyaux à 2 endroits, sans investiguer la totalité de la tuyauterie. **La tuyauterie doit être inspectée au complet.** [caractères gras du Tribunal]

[53] Par décision du 4 novembre 2022 (A-12-2), l'Administrateur a ainsi statué :

2. PLOMBERIE

Les bénéficiaires dénoncent, tel qu'observé par leur inspecteur en bâtiment, une problématique aux supports des conduites de drainage du système d'évacuation des eaux usées, mais également du système de ventilation de la plomberie, situation constatée lors de son inspection du 5 juin 2020, moins de douze mois suivant la réception du bâtiment.

Le bénéficiaire sur place a également mentionné que le bruit initialement dénoncé en décembre 2019, pour lequel l'administrateur avait déjà statué, est toujours présent malgré l'intervention de l'entrepreneur.



Il importe de rappeler qu'à sa décision émise le 7 [note du Tribunal : 11] mai 2020, l'administrateur avait conclu la situation comme étant non significative et ne rencontrant pas les critères de la malfaçon. Toutefois, par souci de satisfaction à l'égard de son client, l'entrepreneur a tout de même décidé en septembre 2020, d'accéder à la tuyauterie d'évacuation au mur entre le salon et la cuisine et de faire l'ajout de deux supports et de laine afin d'insonoriser cet endroit.

En ce qui a trait à ce dernier point, l'administrateur réfère les parties aux conclusions de sa décision émise le 7 [note du Tribunal : 11] mai 2020 et considérant l'amélioration par l'entrepreneur, il va de soi qu'il ne s'agit pas de nouveaux éléments pouvant avoir une incidence sur les conclusions de l'administrateur à ce moment.

Le bénéficiaire au jour de notre récente visite, a indiqué qu'il souhaite que l'entrepreneur procède à une inspection complète de la tuyauterie de sa résidence dans le but de valider la conformité des travaux de plomberie.

L'entrepreneur mentionne que pour ce point précis, le plombier procédera à certaines vérifications de la plomberie à l'endroit où des ouvertures ont été pratiquées en lien avec le point 1 de la présente et que s'il juge nécessaire d'ouvrir davantage, il fera ainsi.

L'entrepreneur nous informe toutefois qu'aucune expertise complète ne sera faite à la plomberie de la résidence.

Notre visite des lieux nous a permis de comprendre que ce point de dénonciation était en lien avec l'observation faite par l'inspecteur en bâtiment le 5 juin 2020, mais également du fait que les bénéficiaires souhaitent obtenir une inspection complète de la plomberie de la résidence. Toutefois, en ce qui a trait à la discussion quant au bruit en provenance de la tuyauterie d'évacuation de la cuvette, nous réitérons que les parties doivent se référer aux conclusions de la décision.

Après analyse du rapport de l'inspecteur, nous comprenons que ce dernier observe une déficience aux supports des conduits de drainage, sans spécifier l'endroit où cette déficience a été observée, ni même pour quel appareil, de même que nous nous questionnons sur le bien-fondé de cette observation considérant les plafonds en gypse fermés au sous-sol, ainsi que tous les murs intérieur et extérieur.

Voici les observations de l'inspecteur en lien avec cette situation :

L'administrateur est d'avis que les prétentions de l'inspecteur à l'égard des fixations et supports sont non fondées et basées sur aucune vérification à l'intérieur des composantes du bâtiment, situation que nous jugeons comme théorique et ne requérant aucune inspection complète de l'ensemble de la plomberie.

Considérant les prétentions non fondées de l'inspecteur ;

L'administrateur considère la présente situation comme ne rencontrant pas les critères de la malfaçon non apparente et juge qu'aucun correctif ni même aucune inspection ne sont requis.

Analyse et décision



L'analyse du dossier nous permet de constater que la situation décrite au point 2 a été découverte dans l'année suivant la réception du bâtiment puis dénoncée par écrit dans un délai raisonnable suivant sa découverte.

Toutefois, pour être couvert par la garantie, le point 2 doit rencontrer les critères de la malfaçon non apparente au sens du paragraphe 3 de l'article 10 du Règlement, ce qui n'est pas le cas en l'espèce.

[...] En effet, la visite des lieux nous a permis de constater que les travaux qui ont été réalisés par l'entrepreneur respectent les normes en vigueur ainsi que les règles de l'art

Preuve

Bénéficiaire

[54] La preuve du Bénéficiaire a porté principalement sur le bruit occasionné par la tuyauterie et ce, alors que le Tribunal lui a fait des rappels quant à la décision rendue le 18 mars 2021.

[55] Le Bénéficiaire a d'abord affirmé que des travaux ont été effectués par l'Entrepreneur pour réduire le bruit mais ils n'avaient pas ciblé la source réelle du problème.

[56] Au Tribunal qui lui rappelle qu'il entend la réclamation contre la GCR et il n'a pas de réclamation à trancher pour des bruits dans le mur :

[56.1] le Bénéficiaire réplique que, suite à un dégât d'eau (note : qui n'est pas objet de l'arbitrage), il y a eu une demande d'inspection totale de la tuyauterie, cela incluait les bruits de la tuyauterie.

[57] Le Bénéficiaire dit avoir fait une autre réclamation pour les bruits de la tuyauterie auprès de GCR après la décision du soussigné du 18 mars 2021.

[58] Il ajoute que la décision de GCR du 11 mai 2020 disait se baser sur une vidéo commandée par l'Entrepreneur alors que par la suite, l'Entrepreneur a dit qu'une telle vidéo n'existe pas, donc la GCR s'est basée sur une vidéo non existante pour la tuyauterie au complet, il a le droit de demander qu'une vidéo soit faite ;

[58.1] spécifiquement (en rappelant qu'il y a chose jugée quant au bruit à la tuyauterie) :

[58.1.1] le 21 février 2020 (pièce A-8-1, p. 52 du pdf), François Beauregard (Entrepreneur) lui a envoyé un courriel, avec en c.c. à *réclamation GCR*, en réponse à son courriel du 25 décembre 2019 :

Plomberie Mario Coté à effectuer **des test et vérifier avec sa caméra la conduite du renvoi de la toilette** situer à l'étage, suite à son inspection il déclare la tuyauterie conforme au code et n'ayant pas de mouvement dans le mur, il apparaît que le bruit entendu est le cheminement de résidu solide organique et ou du papier de toilette combiner avec les nouvelles chasse d'eau de toilette qui créer un déplacement



rapide dans les conduites de renvoie et occasionne un bruit sec lorsqu'il y a changement de direction dans les tuyaux de renvoie [caractères gras du Tribunal] ;

- [58.1.2] dans sa décision du 11 mai 2020 (pièce A-9-1, p. 91 du pdf, (décision page 9/22)), l'Administrateur écrit :

L'entrepreneur, au fait de la situation, aurait mandaté à l'automne 2019 son plombier de l'entreprise Plomberie Mario Côté dans le but d'obtenir son avis professionnel quant à la situation dénoncée.

Ce dernier nous a informés que l'intervention du plombier a consisté à effectuer des tests par caméra dans la conduite du renvoi de la cuvette et **qu'au terme de son investigation, il a déclaré par écrit** que la tuyauterie en place était conforme aux normes en vigueur puisqu'aucun mouvement de la tuyauterie n'a été détecté dans le mur et que les bruits audibles n'étaient qu'en réalité que l'eau et les résidus de la cuvette descendant dans la tuyauterie. ;

- [58.1.3] qu'à la suite d'une conférence de gestion du 27 février 2023, le Tribunal a conclu dans une sentence arbitrale de gestion :

[7.1] **PREND ACTE** de l'engagement de l'Entrepreneur :

[7.1.1] à envoyer le rapport écrit et la vidéo de l'entreprise *Plomberie Mario Côté* par courriel au Tribunal avec copie en c.c. aux autres parties en même temps, au plus tard, le 15 mars 2023 à 17 :00 ;

ET lui ORDONNE de s'y conformer ;

- [58.1.4] la réponse à la sentence a été la suivante, par courriel du 10 mars 2023 de François Beauregard :

Tel que demandé au Point 5 de la Sentence arbitrale de gestion du 27 fév. 2023 dossier S22-112701-NP, sur la demande du Bénéficiaire pour que l'Entrepreneur produise au dossier le *rapport* du plombier et la *vidéo* auquel l'Administrateur a fait référence dans sa décision du 11 mai 2020. Comme mentionné le 27 février 2023, l'Entrepreneur n'avait pas obtenu de rapport à sa connaissance, mais j'ai effectivement pris l'engagement de vérifier si un rapport et un enregistrement vidéo existent.

D'abord, à la relecture de la décision 16026-37-575 du 11 mai 2020 au point 6, je constate qu'il est mentionné qu'un test par caméra aurait été effectué et que le plombier a déclaré par écrit. La décision ne mentionne pas qu'il y aurait eu un rapport et un enregistrement vidéo.

Voir pièce jointe : extrait de la décision du 11 mai 2020)



Par contre, suite à la rencontre de gestion Zoom du 27 février 2023, j'ai demandé à Plomberie Mario Coté si une vidéo avait été enregistrée tel que l'affirment les bénéficiaires.

Plomberie Mario Coté me confirme qu'aucun enregistrement vidéo n'a été fait, qu'il y a seulement un rapport qui a été produit lors de l'inspection en octobre 2019 que j'ai joint à ce courriel.

Voir pièce jointe: VDP-0851 déc. 2019 courriel du plombier

Documents de Plomberie Mario Côté :

Je vous fais parvenir un autre rapport produit en octobre 2022 par le plombier avec les photos qu'il a prise à ce moment (en pièces jointes), cette inspection a été demandée par nous dans le cadre de la 2ieme dénonciation de l'été 2022 qui correspond au même élément qui avait déjà été dénoncé en 2019.

Voir pièce jointe : VDP-0851 oct. 22 courriel du plombier et 3 photos renvoi 1,2 et 3, 19 oct. 22.

Toutes les pièces jointes avaient déjà été communiquées à la GCR lors de nos réponses pour ces deux dénonciations et sont connues de toutes les parties, il n'y a pas de nouveaux éléments à ce dossier ou d'éléments existants qui n'ont pas déjà été partagés.

En conclusion, il n'y a pas eu d'enregistrement vidéo de produite lors du passage du plombier en 2019 et à notre connaissance il n'y a aucun document qui affirme qu'un enregistrement existe.

[58.1.5] les deux pièces jointes sont

58.1.5.1. :

Tuyaux qui cognent dans le mur

Aller voir pourquoi

RAPPORT OK FAIT PAR MARIO

Après la visite de Mario le 5 décembre AM

Tout ce que Mario entend par rapport à la plomberie qui cogne c'est que le papier de toilette ou des #2 quand le tout



descend dans la tuyauterie. Ça cogne sur les parois du tuyau et fait du bruit jusqu'en bas.

Ce qui est normal par rapport à nos toilettes d'aujourd'hui, tout est conforme selon les normes.

58.1.5.2. :

Bonjour François,

Voici le rapport que Mario m'a demandé de t'envoyer :

Mario a eu le mandat d'aller vérifier la conformité des supports de la tuyauterie 3" ABS visible par accès au plafond déjà ouvert. Il a agrandi un peu le gypes afin de se rendre le plus près possible du tuyau descendant qui dessert la toilette et la salle de bain de l'étage (tuyauterie qui descend sous le plancher de l'étage, sous le plancher du rez-de-chaussée et en arrière de la laveuse à linge au sous-sol). Mario a effectué des tests en vidangeant "flusher" la toilette. Le claquage est normal, il se produit lorsque des matières solides et du papier hygiénique se rencontrent dans les coudes 45° ou 90° en descendant dans la tuyauterie. Toute est conforme.

Espérant le tout selon vos besoins, n'hésite pas si de plus amples informations s'avéraient nécessaires.

[58.1.6] à la question à François Beauregard à l'audience, où est ce rapport? Ce dernier répond que :

58.1.6.1. *Mario Côté nous a induit en erreur, il y a eu une erreur, cette pièce-là malheureusement ils n'ont pas sauvegardé elle n'existe pas, non il n'y a pas de preuve ;*

58.1.6.2. il ajoute qu'une inspection par caméra ne permet pas de voir les attaches des tuyaux ;

[58.1.7] à la question à Mario Côté à l'audience, avez-vous dit à Monsieur Beauregard que vous aviez fait un test avec une caméra il répond que :

58.1.7.1. il ne l'a pas dit, *on s'est mal compris*, lui il n'en n'a pas, il n'en a jamais fait, il n'en a pas eu besoin.

[59] Le Bénéficiaire affirme demander une inspection globale de sa tuyauterie, et ajoute l'avoir fait lui-même ; il produit le document suivant en expertise, dit le « Rapport Alpha » (pièce B-7, l'auteur n'a pas témoigné à l'audience) :

Devis



Suivi de dossier pour votre résidence.

Suite à nos 2 interventions à votre maison, nous avons procédé à une inspection par caméra dans l[**a**] tuyauterie de sanitaire de 3".

Nous avons trouvé **aucun débris** à l'intérieure de la tuyauterie, nous avons également déterminer qu'il n'y a **aucune fuite** dans la tuyauterie.

Le bruit provient d'une résonance a l'intérieure du plancher de l'étage.

Pour les travaux correctifs, **vous allez devoir refaire la tuyauterie au complet**. Les murs et plafonds de la maison seront ouvert à plusieurs endroits.

Le coûts estimé serait de 2 plombiers pour au moins 1 journée + les matériaux nécessaires.

Main d'œuvre à 105\$ de l'heure plus taxes
2 ouvriers au moins une bonne journée de 9
heures = 1680 \$ + taxes
Matériel = 480 \$ + taxes

Prévoir une somme budgétaire d'environ 2000-2500\$ juste pour la plomberie.

Il faut également évaluer les couts additionnelles des ouvriers et du peintre dans le projet. [nos caractères gras]

[60] Il n'a pas demandé à Plomberie Alpha un prix pour refaire la plomberie, il leur a demandé de faire un test pour trouver s'il y avait un problème, et s'il y avait un problème quel serait l'estimé de coût pour résoudre la malfaçon ;

[60.1] le Tribunal lui dit que d'après ce document, il n'y a aucun débris aucune fuite, mais qu'il faut changer toute la tuyauterie parce qu'il y a du bruit, le rapport dit qu'il y a seulement le bruit comme problème ;

[60.2] le Bénéficiaire répond *effectivement*.

[61] Plomberie Alpha a fait des interventions par caméra.

[62] il affirme ne pas avoir reçu de la RBQ des communications en 2024 sur la plomberie – *le monsieur est passé, il a dit qu'il reviendrait faire une expertise après l'ouverture des murs* ;

[62.1] l'Entrepreneur a produit en E-24, un courriel de la RBQ, 16 février 2024, de la RBQ adressé à Constructions Christian Belleau mais le Tribunal note qu'il n'y a aucune référence à la plomberie dans ce document, alors que le Bénéficiaire dit que toute cette pièce réfère à l'électricité.

[63] Il dit que les tuyaux ne sont pas bien fixés, il y a plein de tuyaux qui ne sont pas bien fixés dans les murs, qui branlent, qu'il a fait ouvrir certains murs par des plombiers et qu'il a pu voir les problèmes, quand Alpha est venu, une partie du sous-sol était ouvert et une partie du mur au rez-de-chaussée sur le côté est ouverte aussi.

[64] Aux photos prises le 9 octobre 2020 (E-21 à 248), on voit le mur du rez-de-chaussée qui avait été ouvert pour en même temps solidifier, essayer



d'immobiliser les tuyaux du rez-de-chaussée, il (ouvrier de l'Entrepreneur) avait essayé de réparer pour éviter le branlement des tuyaux, il avait tenté, il a patenté quelque chose.

- [65] Il affirme qu'avec son inspecteur le 5 juin 2020, il a fait une incision dans le mur, mais il n'a pas de photo qui montre ce qu'on voit ; à la question, pourquoi il n'y a pas de photo dans le rapport de l'inspecteur, il répond qu'il l'ignore car il n'est pas inspecteur.
- [66] Les conséquences actuelles : les tuyaux pourraient s'endommager et briser, faire un méchant dégât, c'est pour cela qu'il demandait de pouvoir faire la fixation des tuyaux ;
- [66.1] il affirme que les 2 dégâts d'eau qu'il a eus, c'est ça qui les ont causé, c'est la même tuyauterie, c'est la tuyauterie encastrée qui branle, faut la changer pour éviter d'autres dégâts.

François Beauregard

- [67] En 2019, l'Entrepreneur a été appelé pour le bruit de tuyauterie, on entendait la descente des déchets solides dans le tuyau, dans le Code il n'y a pas de norme pour ce genre de bruit, sans ouvrir de mur le plombier a statué en 2020 que c'était conforme.
- [68] Ça a été tranquille jusqu'en 2022, il y a eu le dégât d'eau au niveau de la connexion dans le mur de la tête de la douche, une connexion dans le mur, une pièce mal vissée qui a coulé longtemps, ce problème a été réglé ;
- [68.1] c'est l'arrivée d'eau qui était défectueuse et non le renvoi.
- [69] Au même moment (en 2022) le Bénéficiaire a refait la dénonciation pour la plomberie de renvoi ; le plombier Mario Côté a eu l'occasion de revoir la tuyauterie de visu parce que le plafond en étant ouvert, Coté a pu se mettre la tête dans le trou, il a pu sonder ce qui en était et en E-21, il y a une série de photos de Mario Côté, il a vérifié les supports de fixation de la tuyauterie, c'est pour cela que l'Entrepreneur a conclu que tout était conforme.
- [70] Il réfère à la pièce E-20 page 230, échange de courriels, où il a écrit au Bénéficiaire le 25 octobre 2022:
- Sa [à Mario Côté] réponse est qu'il est très confortable avec son rapport et que non il ne croit pas nécessaire d'en ouvrir plus , il a fait des test de flush et manipuler les tuyaux, pour lui le bruit vient du déplacement des solides dans la canalisation qui est normal pour une canalisation en ABS , il ne doit en aucun cas fixer solidement les canalisation dans les mur car nous aurions le phonème de dilatation de L'ABS qui créerait des craquement et pourrait endommager la tuyauterie, ça doit avoir du jeux pour l'expansion de la canalisation.
- [71] Puis en 2023, de l'eau avec de la neige, c'est arrivé par le toit, l'évent de plomberie dans l'entretoit n'avait pas été bien collé, ce n'est pas relié à la plomberie de renvoi.
- [72] Pour lui il y a une distinction entre les tuyaux de renvoi dénoncés en 2019 et les dégâts d'eau survenus après.



- [73] En contre-preuve, à savoir si un mur était ouvert en juin 2020 pour que l'inspecteur du Bénéficiaire puisse voir à l'intérieur, alors qu'à son rapport de 5 juin 2020 il n'y a aucune photo d'un mur ouvert :
- [73.1] François Beauregard affirme qu'à la p. 25 de 53 de E-4, que c'est au sous-sol, on voit l'arrivée d'eau principale de la maison, dans la salle mécanique, les murs ne sont pas fermés, ce n'est pas dans un mur ;
 - [73.2] à la page 27 du rapport quand l'inspecteur parle de problème d'attaches, l'inspecteur parle de problème de fixation et il met une photo ;
 - [73.2.1] mais cette photo, c'est une arrivée d'eau dans la salle mécanique, ce n'est pas un renvoi, ce n'est pas une conduite de drainage, ce mur-là est déjà ouvert donc pas besoin de l'ouvrir, les montants sont apparents, c'est dans la salle mécanique, il n'y a aucun gypse ;
 - [73.2.2] les conduites de drainage ne sont pas sur la photo, c'est autre chose, il ne voit aucune ouverture dans le rapport d'expert comme quoi il a pu voir les conduites, il fait seulement un commentaire qu'il a vu des déficiences (p. 27) mais il ne réfère à aucune photo, ce n'est qu'un petit texte sans photo d'ouverture qui permet de voir ça ;
 - [73.3] c'est difficile de dire qu'une ouverture a été faite.

Mario Côté

- [74] Il est plombier depuis 42 ans, 35 ans comme entrepreneur dans le domaine, surtout dans le résidentiel léger, environ 300 portes par année.
- [75] C'est son entreprise qui avait effectuée l'installation initiale.
- [76] Une de ses premières interventions personnelles, le 5 décembre 2019, a été pour vérifier pourquoi la tuyauterie de renvoi faisait du bruit, quand les toilettes *flushaient*.
- [77] La vérification qu'il a faite : il a écouté quand on *flushait* les toilettes, il a mis du papier de toilette pour amplifier le son parce que c'est plus pesant quand ça tourne dans un coude, *pour moi c'est normal parce que depuis des années que je suis là-dessus, quand les toilettes ont commencé à être des 6 litres, au lieu des 13 litres, il y avait une quantité d'eau plus énorme qui se jetait et les clients m'appelaient et disaient que la tuyauterie faisait beaucoup plus de bruit que normal avant, j'ai ouvert des murs, des plafonds pour voir si c'était loose et ma constatation à d'autres places, par expérience, ça montrait que la tuyauterie n'était pas loose, elle était solide, elle était bien supportée, mais ça claquait avec la quantité d'eau de 6 litres qui est projetée d'un coup sec avec du papier – au lieu de 13 litres qui tournaient et qui prenaient du temps à dévaler comme un ruisseau qui coulait, aujourd'hui c'est comme un sceau d'eau envoyé, ça fait plus de bruit aujourd'hui depuis le début de 2000.*



- [78] Quant au chemin, le tuyau de 3 pouces part de la toilette, il reçoit le lavabo, douche, bain au même étage, tourne d'horizontal à vertical dans le mur entre le salon et la cuisine, ça descend (pas nécessairement tout droit, si oui il y aurait moins de bruit) vers la laveuse à linge, puis ça va vers la terre et les égouts de la rue.
- [79] Quant au bruit quand on tire la chaîne, ça fait plus de bruit quand ça descend, dans la partie horizontale-verticale, la descente est là, et vu que ça descend *je suis content car je vois que ma pente est bonne* – la quantité d'eau est relâchée rapidement mais pas longtemps – tout ça est normal.
- [80] Il n'a pas ouvert de mur à ce moment de décembre 2019 et il n'avait pas besoin de les ouvrir non plus par son expérience du son entendu.
- [81] Monsieur Beauregard n'était pas présent, Monsieur Douckaga était alors présent.
- [82] Il n'a pas fait de test avec une caméra vidéo pendant qu'il était là, *je n'ai pas eu besoin de faire ça*.
- [83] Quant à l'utilité du test par caméra, c'est utile quand c'est bouché, c'est utile pour vérifier s'il y a des débris, pour voir la pente aussi ;
- [83.1] on ne peut pas voir les supports par là parce qu'ils sont à l'extérieur, on voit juste l'intérieur des tuyaux, on voit les raccords des autres appareils de plomberie (lavabo, douche), on voit les coudes, on voit la colle qui dépasse – on ne peut pas voir si ça coule, on ne peut pas voir s'il y a des supports, c'est pour cela que ça ne donne rien.
- [84] Son second appel chez le Bénéficiaire fut le 8 juin 2022, on a eu encore la plainte du tuyau qui faisait du bruit plus la fuite du plafond – il n'a pas trouvé de coulisses, on voyait qu'il y avait une fuite intermittente, il n'a pas ouvert les plafonds parce qu'en premier, il fait des vérifications visuelles pour voir où l'eau aurait pu passer, il voyait des traces autour des portes de douche, des « bases » de bois qui étaient mouillées, il s'est dit ça doit être vers la céramique, la silicone, il a fait ses recherches plus là, il n'a rien trouvé, *j'ai dit attendez une secousse pour voir si ça coule encore*.
- [85] Le 18 juillet 2022, en présence de François Beauregard et du Bénéficiaire, on a ouvert le mur en arrière du robinet de douche pour voir si ça venait de la céramique ou autre, il a vu que c'était le tuyau de douche, le manchon chromé de la tête de douche qui coulait qui n'était pas assez vissé ou mal vissé.
- [86] Il a grandement ouvert le mur pour être sûr qu'il n'y ait plus de problème.
- [87] Puis le 19 septembre 2022, il est retourné, la douche au sous-sol était cassée et il a fait venir des morceaux pour la réparer à ses frais.
- [88] Le 19 octobre 2022, il a vérifié les supports dans les murs ouverts pour confirmer les supports de trois pouces parce que le plafond était ouvert à cause de la réparation à la contamination d'eau dans le plafond, c'était plus facile pour lui, il a même ouvert un petit peu plus grand pour voir s'il n'y avait pas quelque chose de *loose* dans la tuyauterie :



[88.1] les supports étaient à la bonne place, le tuyau ne baissait pas et *j'ai vu pas mal tout* parce que si on ouvre, ça se tient tout, c'est tout collé ensemble, tout était solide, ça ne valsait pas, les supports il y en avait plus que moins.

[89] Il est retourné le 20 octobre 2022 pour remplacer le bout de plastique de la douche qui était brisé, il avait reçu son morceau.

[90] Il est retourné le 13 décembre 2022 avec François Beauregard pour corriger la douche, il a mis du silicone au lavabo au sous-sol à la demande du client, il a resserré le robinet du lavabo, il a graissé sur le *diverter* du robinet, c'est de l'entretien c'était pour plaire au client ;

[90.1.1] il avait remarqué que le plafond de la laveuse sècheuse avait été ouvert et il voit que le décalage de la tuyauterie (là où change de direction) est bien supporté.

[91] L'entreprise de Mario Côté a envoyé un courriel le 20 octobre 2022 à François Beauregard (E-20 (pdf 236/256)) [note du Tribunal : texte reproduit tel quel, comme si la partie droite du texte avait été coupée lors de la mise en page du cahier de pièces] :

Bonjour François,

Voici le rapport que Mario m'a demandé de t'envoyer :

Mario a eu le mandat d'aller vérifier la conformité des supports de la tuyauterie 3" ABS a agrandi un peu le gypes afin de se rendre le plus près possible du tuyau descendant l'étage (tuyauterie qui descend sous le plancher de l'étage, sous le plancher du rez-de-linge au sous-sol). Mario a effectué des tests en vidangeant "flusher" la toilette. Le cla matières solides et du papier hygiénique se rencontrent dans les coudes 450 ou 90° er conforme.

[92] Les photos en E-21 :

[92.1] à p. 247, on peut voir le plafond de la cuisine, c'est écrit 19 oct 2022, on voit en haut de l'escabeau le plafond ouvert c'est là qu'il a mis sa tête et pris les photos ;

[92.2] à p. 245, on voit plus loin dans le fond on voit un 90 degrés, il a vérifié avec sa main si ça branlait, ça ne branlait pas, c'était solide ;

[92.3] à p. 249 ce ne sont pas ses photos, elles sont annotées 9 octobre 2020 en marge :

[92.3.1] le Bénéficiaire dit que ces photos sont pertinentes, c'est une tentative pour arrêter les claquements dans les murs.

[93] Quant au devis de Plomberie Alpha (B-7 (65/93)) ;

[93.1] quant aux travaux correctifs suggérés à faire, il répond qu'on n'a pas à les faire parce qu'il va revenir au même problème : le son va être encore là, ils ne disent pas qu'ils vont le corriger, de son expérience s'ils changeaient tout ça ne changerait rien, le bruit va être encore là.



- [94] Si on change tous les tuyaux avec Alpha, ça va continuer, ce n'est pas un branlement des tuyaux : c'est le liquide et le solide qui vont, à l'intérieur du tuyau, se projeter sur les parois du tuyau, c'est ça qui va faire le bruit, c'est pour cela que même si on le rend encore plus solide, on va l'entendre pareil.
- [95] Le Tribunal demande si la sorte de tuyaux était sur les plans et devis, il répond non, on fait le Code de plomberie, on fait toujours un peu plus que le Code, on fait le minimum du Code pour avoir le meilleur prix parce que les maisons seraient tellement chers avec d'autres tuyaux, pour cela on a un prix raisonnable avec ce que le Code nous permet.
- [96] En octobre 2022, il a seulement examiné au plafond de la cuisine sinon il aurait dû ouvrir les murs.
- [97] À la question, est-ce que l'ouverture du plafond vous pouviez voir le tuyau dans le muret du rez-de-chaussée?
- [97.1] il répond non, mais il a vu la partie du haut comme on le voit sur la photo, en bougeant le tuyau il n'était pas loose du haut/ le tuyau a environ 10 pieds et il n'a pas eu accès sur 8 pieds – il est allé au sous-sol pour écouter, il a *flushé*, le bruit est toujours le même – il a touché seulement dans le plafond et en haut.
- [98] Il y a eu 2 problèmes chez le Bénéficiaire :
- [98.1] 1. le manchon de la douche en haut mal vissé qui coulait ; et
- [98.2] 2. un événement de 3 pouces pas collés, l'eau est sortie dans le plafond de la salle de bain et le garde-robe en 2023 ;
- ce sont les 2 choses arrivées chez le Bénéficiaire, c'est très très très rare que ça arrive.
- [99] Il a fait un test d'étanchéité avant de fermer les murs avec de la pression d'air en premier, 120 lb d'air et après on met l'eau de la ville et on laisse l'eau sur la tuyauterie tout le long du restant du chantier.

Plaidoiries

Bénéficiaire

- [100] Il plaide que toutes les preuves ont été faites, Mario Côté a reconnu qu'il y avait plusieurs malfaçons avec la tuyauterie et il a reconnu qu'il n'a jamais fait d'inspection avec la caméra, inspection sur laquelle la GCR s'est basée pour rendre sa décision et rejeté le Point, puis dans la deuxième décision où ils font référence au Point qui avait été rejeté.
- [101] Il est juste de pouvoir se fier sur ce qui existe et non sur ce qui n'a jamais existé.
- [102] Il demande que la réclamation soit accordée ;
- [102.1] à la question du Tribunal, quelle est la réclamation, il répond :
- [102.1.1] soit une inspection complète de la tuyauterie en ouvrant tous les murs et ou réparation des malfaçons ;



[102.1.2] tout en ajoutant que l'inspection a déjà été faite, *nous avons* un rapport avec Plomberie Alpha avec des travaux suggérés et un montant approximatif des travaux au moment où cela a été fait et il demande à la Cour de pouvoir faire faire les travaux.

[103] Mario Côté a confirmé la présence de claquement – il a reconnu que le travail était mal fait, il demande l'inspection complète et réparation de la malfaçon.

[104] Finalement, l'Entrepreneur a dit que cela [test, rapport écrit] n'existe pas malgré les mentions à la GCR qu'il avait demandé au plombier qu'il fasse une inspection de la tuyauterie, puis que le plombier avait fait une inspection par caméra, puis que tout était en ordre à la suite d'un rapport écrit – jusqu'à aujourd'hui on reste dans l'attente de ce rapport ;

[104.1] c'est la raison qu'il demande de lui fournir ce rapport pour s'assurer que ça a été dûment fait ou bien que cette inspection soit faite, ce que l'Entrepreneur a refusé de faire, la GCR a dit non et depuis il a trop de problème avec la plomberie, la salle de bain en bas au sous-sol aussi coulait et ça a été refait en 2022, après le dégât d'eau la GCR s'est servi du rapport du 5 juin 2020 pour demander ce qui était dans le rapport à être fait (E-4 p. 60, le tuyau c'est lui qui a causé le dégât d'eau/moisissure, qui a occasionné le déménagement d'un mois) ;

[104.2] on connaît les mêmes problèmes identifiés en 2019.

[105] En réplique, il déplore qu'aucune des trois³ conciliatrices n'ait témoigné à l'audience pour s'expliquer sur le fait qu'elles ont rendu des décisions sur la base d'une fausseté, soit un rapport d'expert avec vidéo de Mario Côté, qui n'a jamais existé et n'avoir jamais dit à l'Entrepreneur l'avoir fait.

Entrepreneur

[106] Le bruit allégué par les Bénéficiaires est normal.

[107] En 2020, lors d'une première visite par les experts en plomberie retenus par l'Entrepreneur, ceux-ci ont constaté que l'installation de la tuyauterie est conforme aux règles de l'art.

[108] Afin de satisfaire les demandes des Bénéficiaires, l'Entrepreneur a toutefois ajouté de l'isolant dans le but d'amoindrir le son du renvoi d'eau.

[109] En juin 2023, les Bénéficiaires ont demandé à Plomberie Alpha une soumission pour refaire la tuyauterie de la résidence, bien que Plomberie Alpha conclut à l'absence de débris ou de fuite de la tuyauterie.

[110] Le témoignage de Mario Côté démontre l'absence de problème généralisé.

[111] Contrairement à ce que plaide le Bénéficiaire, il n'y a pas des dégâts d'eau partout, il n'y a que 2 problèmes (le manchon de la douche et l'évent de toit, ni un ni l'autre sous la juridiction de l'arbitrage).

³ Le procureur de l'Administrateur a précisé qu'il y en a eu seulement deux, la troisième étant une adjointe administrative.



[112] La photo à la page 27 du rapport du 5 juin 2020 ne prouve pas l'affirmation qui y est contenue, qu'un mur a été ouvert.

[113] Ce Point doit être rejeté.

Administrateur

[114] Quant à demander une inspection complète et d'ouvrir tous les murs, on prend pour acquis au Québec que le bâtiment est construit selon les normes et c'est le demandeur qui a le fardeau de la preuve de démontrer en quoi la construction ne respecte pas les normes, où il y a une malfaçon – ce n'est pas à GCR ou à l'Entrepreneur à démontrer que le bâtiment a été construit selon les règles.

[115] En l'absence de problème, on n'a pas à ouvrir tous les murs pour voir s'il y a des problèmes.

[116] Dans la décision de 2021, ce qui était bruit était exclu, ne restait que les attaches non conformes, et Monsieur Côté a affirmé que tout était normal et conforme, cela n'est pas contredit par une quelconque preuve.

Décision sur le Point 2

[117] Vu la preuve, vu le *Règlement*, le Tribunal n'a d'autres alternatives que de rejeter la réclamation du Bénéficiaire.

[118] Pour les fixations des tuyaux dont le Bénéficiaire allègue la malfaçon :

[118.1] en ce qui concerne le bruit, et c'est le seul et unique élément soulevé par le rapport d'expert Plomberie Alpha, le Tribunal a déjà rejeté cette réclamation contre la GCR le 18 mars 2021 (voir les extraits de la décision arbitrale en Annexe) ;

[118.1.1] alors que le Bénéficiaire a martelé à l'audience sa réclamation pour le bruit, de tuyaux qui cognent ou qui claquent, le Tribunal n'est juridiquement pas saisi de la question du bruit ;

[118.1.2] le Tribunal ne peut pas accueillir la réclamation des Bénéficiaires pour une seule raison (sans se prononcer sur le fond) : il y a chose jugée quant au bruit et le Tribunal a accueilli un moyen préliminaire confirmant que la demande d'arbitrage des Bénéficiaires huit mois après la décision de la GCR n'était pas recevable, tout en conservant les recours des Bénéficiaires contre l'Entrepreneur, en accord avec la position de la Cour d'appel à ce sujet puisque le recours contre la GCR est un recours supplémentaire au recours contre l'Entrepreneur ;

[118.1.3] que les Bénéficiaires aient **refait** une même réclamation pour le bruit par la suite ne change rien quant à la décision arbitrale intérimaire du 18 mars 2021, c'est encore la même problématique qui est dénoncée ;



[118.1.4] le Tribunal a pris bonne note du sentiment d'injustice compréhensible du Bénéficiaire quant à l'absence de la vidéo de Mario Côté avant la décision du 11 mai 2020 qui en parle, mais le Tribunal ne voit pas en quoi cette vidéo aurait pu changer les conclusions quant aux attaches à l'extérieur des tuyaux donc hors du champ de la caméra ;

[118.2] en ce qui concerne toute autre conséquence que le bruit pour les fixations dont le Bénéficiaire allègue la malfaçon, le plombier Côté a affirmé avoir manipulé les tuyaux là où le plafond était découvert et c'était solide ;

[118.2.1] rien dans la preuve ne démontre que le reste n'est pas solide ou mal attaché ;

[118.2.2] l'expert du 5 juin 2020 fait une affirmation quant à des tuyaux sans insérer de photo dans son rapport et sans venir en témoigner à l'audience, affirmation donc non corroborée et qui ne satisfait pas au fardeau de preuve du Bénéficiaire ;

[118.2.3] les problèmes généralisés allégués par les défauts de fixations allégués se limitent à deux événements 1. le manchon de la douche en haut mal vissé qui coulait ; et 2. un évier de 30 pouces pas collés, l'eau est sortie dans le plafond de la salle de bain et le garde-robe en 2023, le Tribunal ne va pas ajouter le fait qu'un robinet coule à cette courte liste pour conclure à la malfaçon généralisée pour tuyaux mal attachés.

[119] Pour l'inspection complète demandée :

[119.1] tout comme lors de sa dénonciation en 2019, le Bénéficiaire demande une inspection complète de la tuyauterie en ouvrant tous les murs, sur la base du fait qu'un élément était mal vissé derrière la douche et qu'un évier dans l'entretoit n'était pas bien collé (et il a ajouté un robinet qui coulait).

[120] Le Tribunal est saisi d'un recours contre l'Administrateur qui couvre les malfaçons et les vices dont on a fait la preuve en conformité avec le fardeau de preuve prévu à l'article 2803 C.c.Q.

[121] Le Plan de garantie couvre la malfaçon, il ne prévoit pas que la GCR ouvre tous les murs après la construction pour donner un certificat au Bénéficiaire que la maison est sans vice.

[122] Il appartient au Bénéficiaire de prouver l'existence d'une malfaçon, et non de simplement manifester son inquiétude car il veut être certain que les travaux ont été effectués de façon acceptable.

[123] Le Plan de garantie ne couvre pas les « inquiétudes » d'un bénéficiaire, ni les « au cas où », « on ne sait jamais » :



[123.1] dans l'affaire *Manon Crépeau c. Gestion Habitation 2000 Inc. et La Garantie Habitation du Québec Inc.*⁴, notre collègue Jean Morissette, arbitre, rappelle :

[23] L'impression que quelque chose n'est pas conforme n'est pas suffisante pour faire la preuve d'un vice de conception, de construction ou de réalisation et d'un vice de sol ;

[123.2] dans l'affaire *Plante c. Les Constructions Jaly Inc. et La Garantie des Bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc.*⁵, notre collègue, Marcel Chartier, arbitre, écrit :

[45] Mme Plante dit qu'elle est inquiète. Or, l'arbitre ne peut pas changer la décision sur des craintes ou des inquiétudes seulement. ;

[123.3] dans l'affaire *Hermann c. Habitations F. Gaudreault inc.*⁶, notre collègue, Alcide Fournier, arbitre et ancien président du conseil d'administration et directeur général de la Régie du Bâtiment du Québec, écrit :

[58] Le procureur de l'administrateur a déposé une jurisprudence (voir liste en annexe) qui établit qu'un arbitre ne peut fonder sa décision sur une hypothèse ou une appréhension, comme dans le présent litige.

[59] Selon ce procureur, la demande du bénéficiaire doit être rejetée puisque aucune preuve de dommages actuels n'a été faite.

[...] [62] Après analyse de la preuve, l'arbitre soussigné :

-estime que les bénéficiaires ne se sont pas acquittés du fardeau de la preuve qui leur incombe, ;

[123.4] dans l'affaire *Rochart c. La Maison Bond et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ*⁷, notre collègue, Alcide Fournier, écrit :

[145] Cette crainte de l'expert n'étant supportée par aucun élément concret, la décision de l'administrateur est maintenue.

[124] Dans son propre rapport d'expert en plomberie (Plomberie Alpha), le seul problème invoqué est le bruit.

[125] Bref, la preuve ne supporte pas la demande des Bénéficiaires pour une inspection générale de la tuyauterie, ni pour des corrections en général à la tuyauterie et cette demande contre la GCR est rejetée.

⁴ GAMM 2011-10-002, 22 décembre 2011, Jean Morissette, arbitre.

⁵ Soreconi 081017001, 7 octobre 2009, Marcel Chartier, arbitre.

⁶ 2006 CanLII 60504 (Alcide Fournier, arbitre).

⁷ Soreconi 050829002, 28 février 2006, Alcide Fournier, arbitre.



Point 3 (Thermopompe)

Introduction

[126] Les parties et l'Administrateur ont unanimement confirmé la compétence juridictionnelle du Tribunal soussigné sur les trois décisions de l'Administrateur rendues sur ce Point, pour trancher la demande du Bénéficiaire ;

[126.1.1] l'enlèvement de la thermopompe qui avait été installée par l'Entrepreneur ;

[126.1.2] le remboursement pour l'achat de ce qui avait été installé ; et

[126.1.3] la remise des lieux en état à la suite de l'enlèvement de ce qui avait été installé ;

car le Bénéficiaire a installé trois têtes par un autre entrepreneur, ce qui aurait dû être installé au début.

[127] Le Bénéficiaire n'a plus de réclamation pour les coulisses ça a été réparé.

Preuve

Bénéficiaire

Introduction

[128] Pour le Bénéficiaire, la malfaçon de la thermopompe est sa performance par rapport à la superficie de sa maison et son installation à l'endroit où elle a été installée ;

[128.1] elle ne fournissait pas ce pour quoi ils avaient payé.

[129] Il allègue que l'Entrepreneur avait admis le problème et avait offert de rembourser la thermopompe et d'enlever la tête ;

[129.1] il réfère aux nombreux courriels avec l'Entrepreneur, qui a parlé de désinstallation (E-12, pages 157 à 166) ;

[129.2] les discussions ont achoppé parce que l'Entrepreneur voulait que le Bénéficiaire assume les frais de la remise en état des lieux, alors que, pour le Bénéficiaire, *la loi demande que c'est à eux à remettre l'état des lieux initial.*

[130] La décision de l'Administrateur est venue interrompre les discussions, au lieu d'attendre les réponses de l'Entrepreneur qui s'est rétracté quand il a vu la décision.

[131] Pour l'optimisation, on lui a dit (après qu'il se soit plaint) de mettre trois têtes, une au sous-sol, au rez-de-chaussée et à l'étage, lui ne voulait plus faire affaire avec l'Entrepreneur.



Historique

[132] Le Bénéficiaire a rencontré un électricien en mars 2019 sur les lieux en voie de construction, qui lui aurait recommandé une thermopompe d'une puissance 18000 ou 24000BTU.

[133] L'endroit d'installation avait été déjà décidé par le « constructeur et la vendeuse » et ce, avant qu'il ne signe le contrat.

[134] Pendant toute la construction, il n'a pas eu l'occasion de rencontrer ou de discuter avec les installateurs de thermopompe.

[135] Il affirme d'abord qu'une thermopompe de 12000BTU était alors (en mars 2019) déjà installée, puis qu'une armature était déjà fermée, puis affirme que les tuyaux étaient déjà installés ;

[135.1] ce qui est contesté par l'Entrepreneur qui se réfère au rapport d'évènement préparé de l'installateur de la thermopompe Gosselin (E-15, p. 188) à l'effet que les tuyaux ont plutôt été installés le 12 avril 2019.

[136] À la suite de sa rencontre avec l'électricien, le Bénéficiaire écrit le 29 mars 2019 à Madame Sylvie Sénéchal, vendeuse chez l'Entrepreneur (E-11, p. 154 et 155/256) (il a emménagé en juin 2019) :

Par la présente, j'aimerais avoir les sur:

- Marque et caractéristique de Aspirateur Central
- les détails concernant le Coût de la thermopompe et le coût de la main d'oeuvre associé à l'installation
- les thermopompes 18 000 BTU et 24 000 BTU.

[137] Sylvie Sénéchal répond le même jour :

Le modèle d'aspirateur que nous avons est le modèle Aspiritech voir document ci-joint.

La thermopompe 12 000BTU Dettson garantie 10-10-1 qui chauffe jusqu'à -15 est 2395\$ + taxes (ceci inclus le branchement électrique)

La thermopompe 18 000 Btu Dettson est à 2840\$ + taxes le branchement électrique inclus

La thermopompe 12 000BTU LG garantie 1-10-1 est à 2600 + taxes branchement électrique inclus

La thermopompe 18 000BTU LG même description à 3258 + taxes branchement électrique inclus

J'ai pas de modèle 24 000Btu.

[138] Le 29 mars 2019, il signe les spécifications pour 12000BTU Dettson, (E-10 p. 132/256).

[139] Le Tribunal note ici un procès d'intention de part et d'autre qu'il considère non pertinent à trancher pour les fins des présentes :



[139.1] pour l'Entrepreneur, c'est pour épargner que le Bénéficiaire n'a acheté qu'une 12000BTU ;

[139.1.1] ce qui est qualifié de connerie par ce dernier ;

[139.2] pour le Bénéficiaire, l'Entrepreneur l'a poussé à acheter une 12000BTU parce que les installations d'une 12000BTU étaient déjà faites ;

[139.2.1] ce qui est nié par l'Entrepreneur, autant ;

139.2.1.1. que les installations étaient faites ;

139.2.1.2. qu'il n'avait aucune raison de ne pas offrir le choix entre une 12000 et une 18000BTU.

[140] On avait convenu d'en discuter à la signature du 29 mars 2019, mais en arrivant il a demandé quelque chose d'optimal, et la vendeuse a mentionné qu'à 99% de leur modèle de maison Komodo, l'installation est faite à cet endroit-là et que le 12000 BTU couvre en masse la propriété.

[141] Il n'a reçu aucune proposition d'elle : elle a dit que 12000BTU était installée ailleurs et pour 99% des clients ils étaient contents avec –c'est ça qu'ils installent au même endroit et ça fait la job.

[142] Il réfère au courriel de François Beauregard du 26 octobre 2022 qui répète ce que la vendeuse lui a dit (E-17, p 201/256) :

Il faut comprendre que la configuration de la maison nous empêche d'avoir un confort 100% optimal dû au fait qu'elle est placée dans la cage d'escalier et qu'elle pousse vers un mur et la chambre des maitres étant au fond d'un couloir qui à la forme d'un L cela empêche l'air de se rendre adéquatement. Il ne faut pas oublier qu'il y a plusieurs autres clients qui ont la même configuration que ce client et qui sont pleinement satisfait du résultat. Quelqu'un qui voudrait avoir un contrôle parfait de la chambre des maitres devrait au minimum avoir une unité de plus dans sa chambre ou même investir dans un système central ce qui est rarement choisi par les clients car on ne parle pas du tout du même coût de système de traitement de l'air.

[143] La thermopompe 12000BTU ne peut pas couvrir la superficie de la propriété de 1,500 pieds carrés ;

[143.1] il a un problème avec le chauffage et non avec la climatisation, l'infiltration d'air en hiver, les courants d'air, qu'on n'arrive pas à chauffer parce que la maison est régulièrement froide ;

[143.2] quand on met une thermopompe, c'est pour épargner les frais d'énergie, donc éviter que toutes les plinthes électriques installées ne partent sauf peut-être en temps de grands froids, *mais ça ne fait rien parce que je suis obligé de chauffer avec les plinthes, l'objectif de la thermopompe est de ne pas utiliser les plinthes.*

[144] La thermopompe n'est pas optimale là où elle est installée, elle ne donne pas ce à quoi elle est supposée avoir, elle refroidit juste la cage d'escalier ;



[144.1]le Bénéficiaire avait écrit le 25 décembre 2019 à François Beauregard (échange de courriels, pièce E-3 (p. 23/256)) :

François Beauregard [au Bénéficiaire] :

Je joint en annexe un échange courriel pour les propositions de prix des appareils en date du 25 mars ainsi que la copie signée pour le choix de produits pour la constructions de la maison.

Sylvie Sénéchal nous mentionne qu'au moment de vos choix d'appareil vous ne vouliez pas de 2iem tête de ventilateur de thermopompe à cause du couts qui doublait le montant total de la facture de thermopompe d'ou votre choix de prendre une 12000btu.

Si vous le désirer une soumission peut vous être fait pour ajouter une tête au rez de chausser et d'augmenter la capacité de la thermopompe pour fournir 2 tête.

Bénéficiaire [à François Beauregard] :

Avec tout le respect que nous avons pour votre vendeuse, ce nous qui avons demandé à avoir concernant la thermopompe suite à nos recherches. En lisant correctement le document en pièce joint, vous comprendrez que c'est la réponse à notre demande. Ce n'est pas Mme Sylvie Sénéchal qui nous l'a offert. Plutôt, elle nous a fortement recommandé la 12 000 BTU. D'après elle c'est le model installé dans plus de 99 % des maisons Komodo vendus par Construction Christian Belleau. J'ai gardé tous nos échanges courriels, sms ainsi que l'historique des appels téléphonique.

Concernant l'installation de 2^e tête, elle nous a été offerte au mois d'août 2019 par M. Michael Toulouse, représentant aux ventes chez Christian Gosselin, pour installation d'une thermopompe de 18 000 BTU. C'est en discutant avec l'entreprise Christian Gosselin Plomberie lors du processus du remplacement de la thermopompe défectueuse amorcé, nous avons appris que la puissance de notre thermopompe n'est pas assez puissante pour couvrir 1 superficie de notre maison. Vous êtes au courant de la situation; je vous avais fait le rapport après ma conversation de suivi avec ladite entreprise.

N'étant pas des experts le domaine, nous ferons appel à l'expertise GCR et suivrons les recommandations de l'expert de GCR.

[145] En 2019 on l'a utilisé et ça a coulé ça a été laissé des traces.

[146] Il réfère au rapport d'évènement C. Gosselin (E-15, p. 188 et 189), où il est écrit qu'en juin 2020 on lui a expliqué que 12000 BTU ne convenait pas :

2020-06-09: À la suite d'un 2e appel de service pour manque de performance, une visite des lieux à été faite par Frédéric Nolet (conseillé technique chez groupe Christian Gosselin) et François Beauregard (représentant de Construction Christian Belleau) pour constater les faits.

À la suite de cette rencontre il a été expliquer à M. Doucagha que l'unité intérieur ne pouvait être installé autre part que l'emplacement actuel et que la configuration de la maison faisait en sorte que **la thermopompe ne pouvait d'aucune façon**



fournir les 2 étages. La seule solution était donc d'installer une 2e thermopompe pour fournir le rez-de-chaussé.

J'ai donc offert au client de faire l'installation d'une unité supplémentaire et d'un ventilateur en ligne pour être en mesure de fournir les chambres au goût du client et d'avoir une température indépendante au rez-de-chaussé.

Pour se faire en toute bonne foi j'ai offert à M. Doucagha un rabais de 500.00\$ sur le prix régulier sur l'installation de la thermopompe ainsi qu'un rabais de 400,00\$ sur le ventilateur en ligne car nous avons à cœur la satisfaction de nos clients. Le tout a été décliné par M. Doucagha.

M. Doucagha a décidé de faire installer une 2e thermopompe par une autre entreprise. [nos caractères gras] ;

[146.1] c'est là qu'on lui a offert qu'une deuxième tête soit installée, c'est là qu'il a décidé d'aller ailleurs avec un autre installateur parce qu'il avait plus ou moins confiance en eux ;

[146.2] on [les autres que l'Entrepreneur et son sous-traitant] lui a donné les mêmes informations que celles obtenues le 9 juin, qu'avec la configuration et le cloisonnement, il aurait été préférable qu'on lui propose lors de l'achat, l'installation d'une unité centrale, ça aurait été plus optimal ;

[146.3] en contre-interrogatoire, à la question « donc vous avez refusé la solution de Groupe Christian Gosselin »? Il répond *je n'ai pas refusé la proposition, j'ai juste choisi la meilleure proposition* (pièce B-4, facture de J.M. Air Climatisation Chauffage du 25 décembre 2021 – Thermopompe murale double zone - 2 tête de 12000BTU Lomo) ;

[146.4] la première est toujours là, elle ne fonctionne pas ;

[146.4.1] ce qui est là fonctionne en lieu et place de ce qui avait été installé initialement ;

[146.4.2] ce qu'il a aujourd'hui comme installation : une première thermopompe au salon, au premier étage, une tête, puis dans sa chambre, une tête d'installée, et au sous-sol il y a une tête ; et dans la cage d'escalier, selon la vidéo 2 qui montre où elle est installée, elle ne fonctionne plus car ça ne sert à rien.

[147] Ils sont venus réinstaller la nouvelle (sic!), ils ont demandé de l'essayer à ce moment ça a coulé, ça a fait des bleues sur le mur.

[148] En décembre 2021 il a fait installer trois têtes : une double zone, qui a deux têtes, une au rez-de-chaussée et une dans la chambre, et l'autre est indépendante, on le voit dans la facture, elle est au sous-sol.

François Beauregard

[149] Il réfère au plan signé par le Bénéficiaire avec la position de la thermopompe, la cédule de travail où les élévations mécaniques avec la mise en place de la tuyauterie vers le 11 avril, les installations, électricité, etc. d'après la cédule vers le 11 avril, avant on était dans la construction de la charpente.



[150] Ses commentaires quant à la décision de l'Administrateur du 11 mai 2020 (A-9-1) qui réfère à une entente et ne statue pas sur le fond, sont les suivants :

[150.1] il y a eu quelques rencontres avec le client, il y a eu des relances du client, jusqu'en novembre 2020, lui n'a pas vu d'échange après novembre 2020 – puis le 4 février 2021 la GCR a demandé à Danny Dubé (aussi représentant de l'Entrepreneur) quel est le statut, on était à un point de non-retour, il n'y avait pas d'entente, Dubé a envoyé la réponse suivante quant à la thermopompe (E-13) :

Pour le point #3, il est important de préciser que notre client a bien reçu l'équipement pour lequel il a payé lors de l'achat de sa propriété (document avec sa signature à l'appui). Toutefois, sans aucune admission d'une quelconque responsabilité mais considérant l'insatisfaction du client, monsieur Belleau a fait de bonne foi deux propositions à Monsieur Douckga afin de tenter de régler le dossier à l'amiable. Les offres, considérées finales, donnaient suite à la rencontre entre le client et monsieur Belleau, ont été soumises par courriel à M. Douckga le 27 novembre 2020.

[151] Le 11 juin 2021 ils ont reçu une décision de la GCR parlant d'une supposée communication alors que ça avait arrêté depuis longtemps et le canal de communication était moins ouvert vu une action judiciaire reçue.

[152] Il a eu des échanges de 2020 à 2022 avec le client pour voir à arriver à une entente pour régler le problème.

[153] Le rapport d'évènement de l'installateur (pièce E-15) montre qu'en 2022 la thermopompe fonctionnait alors qu'il dit ne pas l'avoir utilisé après l'installation d'une nouvelle en 2021 :

2022-06-07: À la suite d'un 3e appel de service pour une coulisse bleu sur le mur, nous avons constaté que l'isolant sur les lignes de gaz avait bougé, ce qui a causé de la condensation et a fait légèrement couler sous l'unité murale.

Nous avons donc refait l'isolation des lignes et le problème a été réglé.

Les travaux ont été effectués par Yves Doucet

2022-08-17: À la suite d'un 4e appel de service pour manque de performance, nous avons réparé une ligne de gaz qui semblait avoir été tournée sur elle-même ce qui ne permettait pas à l'unité intérieure de fonctionner pleinement. Nous avons donc réparé lesdites lignes et à la suite de cette réparation, tout semble maintenant 100% opérationnel.

Pression dans les lignes OK

Delta T OK

Température à l'alimentation OK

Tout respecte les spécifications du fabricant, la thermopompe est efficace selon les normes. Le tout est sur le bon de travail bien détaillé. Les travaux ont été effectués par Yves Doucet.



[154] Le bon de travail du 17 août 2022 (pièce E-15) montre que la tête a été remise en état, donc la tête était fonctionnelle, donc la machine était fonctionnelle.

[155] À la question du Tribunal, que le plan E-25 du projet VDP-0851 montrant 767 pieds carrés par étage pour 3 étages, est-ce que la thermopompe vendue devait fournir pour 3 fois 767 pieds carrés?

[155.1] il répond que c'était seulement pour l'étage que ça devait fournir, on met une tête par étage, c'est impossible qu'une seule tête dans une pièce va pouvoir donner de la suffisance pour tout l'immeuble ;

[155.2] dans le contrat initial il y avait seulement une tête de prévue à l'étage dans la cage de l'escalier qui dirige vers le corridor, vers le palier à la hauteur de l'étage, c'est impossible de climatiser les autres étages, c'est de l'air projeté.

[156] À la question du Tribunal, qui a calculé le nombre de BTU?

[156.1] il répond : il y a une distinction entre les besoins réels de la bâtisse et qu'est-ce que le client veut vraiment avoir selon ses moyens, ici c'est simplement un confort ;

[156.2] à l'étage on veut un certain confort, ça va tempérer l'étage et non la chambre arrière ;

[156.3] pour améliorer le confort, c'est le moyen économique pour être confortable, c'est par étage, c'est impossible d'avoir une tête qui va climatiser l'étage et le sous-sol c'est impossible.

[157] C'est ce qu'ils font quand le client ne veut pas plusieurs têtes ça donne un confort.

[158] C'est pour des raisons économiques qu'une seule tête avait été installée.

Marc Tellier

[159] Marc Tellier est copropriétaire d'une entité du Groupe Christian Gosselin, qui travaille en plomberie, ventilation et climatisation, il gère l'ensemble des activités quotidiennes à Sherbrooke, depuis 2018.

[160] Ils installent des installations comme chez Monsieur Douckaga, entre 350 et 700 par années.

[161] Ici, ils ont installé selon ce que l'Entrepreneur leur a demandé.

[162] Généralement dans ce genre de construction-là, on installe une unité par maison selon ce que le client choisit, si l'Entrepreneur Belleau dit que le client en veut pour la climatisation de chaque étage, on en met deux.

[163] Eux leur calcul pour une thermopompe c'est entre 900/1,200 pi carrés est égal à 12000 BTU et quand on tombe à plus grand que 1200 pieds carrés (on parle d'un étage car *on n'est pas capable de jamais diffuser* sur deux étages) donc par étage, entre 900 et en bas, et allé jusqu'à 1100, 1200 pi carrés, on installe une 12000 BTU.



- [164] S'il y a un autre étage en bas (rez-de-chaussée) de requis, on installe une deuxième.
- [165] Au niveau de l'emplacement, ils travaillent ensemble avec l'Entrepreneur Belleau pour l'endroit le meilleur recommandé selon *nos connaissances et expertises*, quand c'est une maison unifamiliale c'est différent qu'un mur mitoyen, on a des discussions avec eux régulièrement pour les emplacements.
- [166] Ils ont fait l'ensemble des installations de l'Entrepreneur Belleau, donc le nombre de modèle Komodo depuis 2018 c'est eux qui les ont faites.
- [167] C'est ça qu'ils installent dans tous les Komodos, une 12000 BTU ;
- [167.1] la majorité des gens veulent juste un étage ;
 - [167.2] certains veulent plus de confort, ils nous appellent avant ;
 - [167.2.1] la question des gens est souvent : moi je veux mieux dormir donc je veux quelle soit à l'étage, car les chambres sont souvent en haut ou d'autres diront moi j'aime bien souper le soir j'arrive de travailler j'ai eu chaud donc je veux de la climatisation dans la cuisine et le salon – ou parfois ils la veulent pour les deux ;
 - [167.3] c'est une discussion entre le client et l'Entrepreneur Belleau, lui il ne parle jamais avec le client de Constructions Belleau, mais eux ont fait une proposition d'avance avec la liste de prix et les différents modèles de qualité à différents endroits.
- [168] Son client à lui c'est l'Entrepreneur Belleau.
- [169] Il a reçu les bons de commande de l'Entrepreneur Belleau, il est allé faire l'installation et après ça est arrivé un appel de service, on a envoyé un de leurs techniciens, puis on a vu qu'il y avait eu une réclamation.
- [170] Au 2019-04-19 (rapport d'évènement, E-15), les tuyaux sont mis dans le mur pour éviter qu'ils soient à l'extérieur et qu'il faille les recouvrir, les installations dans les maisons neuves se font en deux étapes, la première est d'aller mettre le tuyau qui sort en haut dans le mur et à l'extérieur où la machine va être installée.
- [171] Au 2019-05-23 est de mettre les deux unités mécaniques – celle qui fait le compresseur à l'extérieur et l'évaporateur à l'intérieur.
- [172] 2020-06-09 - appel pour manque de performance, ils ont refait un peu d'isolant en arrière et quand on est parti de là, la machine donnait la différence de température intérieur/extérieur (Delta T) adéquate, la machine fonctionnait bien.
- [173] Frédéric Nolet lui a expliqué que c'est là qu'on les met toutes dans les Komodos, on ne recommande jamais de mettre ça dans une pièce fermée, on les met dans les corridors, c'était la meilleure place, la machine ne pouvait pas être installée ailleurs pour un usage complet de l'étage.



[174] Frédéric Nolet lui a proposé une seconde unité – c'est une unité par étage si on veut être capable de climatiser et chauffer – il a suggéré d'ajouter une unité supplémentaire au rez-de-chaussée.

[175] Il y a eu deux appels de service :

2022-06-07 À la suite d'un 3e appel de service pour une coulisse bleu sur le mur, nous avons constaté que l'isolant sur les lignes de gaz avait bougé, ce qui a causé de la condensation et a fait légèrement couler sous l'unité murale. Nous avons donc refait l'isolation des lignes et le problème a été réglé. Les travaux ont été effectués par Yves Doucet.

2022-08-17 À la suite d'un 4e appel de service pour manque de performance, nous avons réparé une ligne de gaz qui semblait avoir été tournée sur elle-même ce qui ne permettait pas à l'unité intérieure de fonctionner pleinement. Nous avons donc réparé lesdites lignes et à la suite de cette réparation, tout semble maintenant 100% opérationnel.

Pression dans les lignes OK

Delta T OK

Température à l'alimentation OK

Tout respecte les spécifications du fabricant, la thermopompe est efficace selon les normes. Le tout est sur le bon de travail bien détaillé. Les travaux ont été effectués par Yves Doucet.

[176] À la question est-ce que lors du 3e et 4e appels, la thermopompe fonctionnait? il répond « oui madame ».

[177] Il voit sur la facture de JM Air Climatisation Chauffage que le Bénéficiaire a rajouté un unité double zone/ une tête au rez-de-chaussée pour être capable de climatiser le rez-de-chaussée et ailleurs, il a compris que c'était dans sa chambre il ne sait pas.

[178] Il n'est jamais allé chez le Bénéficiaire.

[179] En contre-interrogatoire du Bénéficiaire, il affirme :

[179.1] on est généralement capable de faire un transfert d'air dans ce genre d'unité, est-ce que ça fonctionne ?, oui, est-ce que c'est optimum ?, non, *mais moi je n'ai jamais eu à changer aucune unité dans toutes les maisons Komodos vendues autant pour Belleau ou autres ;*

[179.2] la configuration ne permettait pas de la mettre ailleurs.

Plaidoiries

Bénéficiaire

[180] Ce n'est pas lui qui a choisi les 12000 BTU, c'est quelque chose de déjà imposé dans le contrat.

[181] Ce n'est pas lui qui a choisi où la thermopompe doit être installée, c'est quelque chose qui a été décidé par le constructeur et son sous-traitant.



[182] Lui n'a pas eu le choix.

[183] Quand il avait rencontré l'électricien quand les fils étaient installés, il ajoute à son témoignage, en plaidoirie, que l'électricien lui a alors dit que *si c'est juste une 12000BTU, c'est juste une 12000 qu'ils installent, je te conseillerais d'en installer une autre parce que si tu comptes climatiser et chauffer, ça ne le fera pas* – c'est la raison pour laquelle il a écrit à Madame Sylvie pour lui demander de faire une installation.

[184] Il plaide que Marc Tellier a dit qu'ils installent les fils dès le début de la construction (note du Tribunal : Tellier n'a pas parlé des fils) – donc comme les fils étaient déjà installés, il aurait dû ajouter un cap à l'extérieur pour ajouter une nouvelle, c'est la raison qu'il comprend qu'il a été poussé par le conseiller en vente.

[185] Le Tribunal est intervenu : c'est en mars que vous avez accepté le 12000 et que c'est en avril qu'on a posé les tuyaux? Il répond que quand ils disent que l'installation a eu lieu en avril, c'était déjà amorcé avant parce que lorsqu'ils sont arrivés, le mur était déjà fermé et l'endroit où la tête allait était déjà placée, c'est la raison pour laquelle l'électricien a suggéré que si vous cherchez un confort en climatisation il sera préférable d'ajouter une tête au sous-sol.

[186] Il demande *qu'on aille jusqu'au bout de l'entente qui avait été amorcée* mais arrêtée sur réception de sa mise en demeure, ce qu'il demande est la proposition du constructeur, qui avait proposé de venir enlever la tête, rembourser le montant payé initialement pour clore ce débat ;

[186.1] le Tribunal lui a rappelé qu'il entendait la réclamation contre la GCR et « à ce que je sache nulle part dans le *Règlement* il est écrit que la GCR va cautionner dans ce cas le paiement de l'Entrepreneur qui a promis une somme d'argent » ;

[186.1.1] il répond « je vais sur l'entente proposée par l'Entrepreneur, je comprends que même si Dettson et ACD c'est sensiblement les mêmes caractéristiques, c'est Dettson sur mon contrat mais on a installé ACD » ;

186.1.1.1. le Tribunal note que cette observation vient seulement dans les plaidoiries.

[187] Il plaide que le changement a été fait à la suite d'une recommandation faite par Gosselin - *sauf que nous étant échaudés, on a fait faire des soumissions ailleurs et on a nous a recommandé d'autres entreprises.*

[188] Ils sont allés voir un autre installateur par manque de confiance par rapport au premier installateur.

[189] En réplique, il dit avoir ajouté une troisième chambre et une superficie aux autres étages au modèle Komodo standard, ce qu'il a n'est pas un Komodo ordinaire, donc l'installation faite n'était pas conforme au modèle et à l'étage qu'il a.

[190] Ce qu'il a acheté, la performance ne fournit ni le chaud ni le froid quand requis.



[191] Il ose croire que le vendeur doit donner l'information exacte et faire part des différentes options avant la réception de la maison, pas après.

Entrepreneur

[192] Vers le mois de mars 2019, des échanges sont intervenus entre l'Entrepreneur et le Bénéficiaire, ce dernier souhaitait connaître les coûts pour des thermopompes de 18 000 - 24 000 BTU (E-11).

[193] Les Bénéficiaires ont reçu le bâtiment en juin 2019, avec la thermopompe de 12000 BTU comme prévu au contrat.

[194] Ils ont signé le contrat de vente qui prévoit explicitement une thermopompe d'une puissance de 12 000 BTU.

[195] La décision de l'Administrateur est fondée et on ne peut reprocher un vice ou une malfaçon à l'Entrepreneur.

[196] La thermopompe était installée selon les règles de l'art et fonctionnait adéquatement.

[197] C'est généralement ce qui est installé, ce n'est pas la Cadillac avec trois têtes qu'il s'est payée par la suite pour 12,000\$, il n'y a aucune raison pour laquelle l'Entrepreneur aurait refusé l'installation d'une 18000BTU puisqu'il aurait payé pour.

[198] Il y a eu des échanges avant, s'il avait voulu autres choses il aurait pu l'avoir.

[199] Marc Tellier a dit que c'est en avril qu'il a fait ses installations, rien n'empêchait un choix autre en mars, la conversation avec l'électricien ne figure nulle part au dossier avant l'audience.

[200] Quant à l'entente alléguée, toute référence est erronée à ce sujet, c'était des offres de bonne foi, alors que la thermopompe était conforme aux plans et au contrat.

[201] Les Bénéficiaires ont décidé d'ajouter des équipements (B-4) bien que la thermopompe de 12 000 BTU installée initialement n'était affectée d'aucune non-conformité.

[202] La preuve démontre que la thermopompe originale était fonctionnelle, il y a eu des interventions en 2022 donc après l'installation des trois têtes additionnelles, rien n'indique que ça ne fonctionnait pas, il n'y a aucune preuve que ça ne fonctionne pas – elle n'est pas optimale par rapport aux trois têtes actuelles, mais aucune preuve que ce n'est pas conforme.

[203] Quant aux réparations (retrait demandé), le Tribunal devrait conclure que le Bénéficiaire n'était pas d'accord avec ce choix, faire fi des discussions préalables au contrat, il faudrait conclure que ce n'était pas son choix et que le 12000BTU n'est pas adéquat pour toute la superficie ;

[203.1]le Tribunal a répondu à l'audience à son affirmation « adéquat pour toute la superficie » ;



[203.1.1] qu'il avait une connaissance judiciaire⁸ que 12000BTU ce n'est pas suffisant pour toute la superficie (3 niveaux de 757 pieds carrés font plus de 2,000 pieds carrés) [ajoutons ici à cette connaissance judiciaire, le témoignage de Marc Tellier au paragraphe [163] ci-haut] ;

[203.1.2] que le Bénéficiaire avait payé pour une 12000BTU mais le problème est ce qui s'est passé après, le Bénéficiaire a acheté un autre équipement dans un recours contre la GCR puis demande l'enlèvement et le remboursement du premier équipement.

Administrateur

[204] Le Bénéficiaire n'a pas dit que la thermopompe avait une malfaçon, il a dit que ce n'était pas optimal.

[205] En aucun cas on n'a entendu que Belleau aurait dit que 12000 était suffisant pour trois étages, ce n'est pas ça qui a été vendu, c'était pour un minimum de confort à l'étage (ou le rez-de-chaussée, ou dans les chambres).

[206] Le *Règlement* exclut de la couverture, article 12 (10), les promesses à l'égard des coûts de chauffages, ce n'est pas couvert ;

[206.1] Article 12. *Sont exclus de la garantie : 10° les promesses d'un vendeur à l'égard des coûts d'utilisation ou de consommation d'énergie d'appareils, de systèmes ou d'équipements entrant dans la construction d'un bâtiment.*

[207] Ironiquement, le Bénéficiaire s'est retourné vers un autre entrepreneur pour installer trois autres têtes mais l'unité originale a même fonctionné en 2022.

[208] Il n'y a aucun fondement juridique d'ordonner d'enlever une unité fonctionnelle, elle appartient à Monsieur, Monsieur peut la vendre, il est libre de faire ce qu'il veut.

[209] L'Administrateur cautionne les obligations de l'Entrepreneur, il ne voit aucune faute de l'Entrepreneur.

Décision sur le Point 3

[210] Vu la preuve, vu le *Règlement*, il est impossible pour le Tribunal d'accueillir la demande des Bénéficiaires pour une simple raison : le *Règlement* ne couvre pas toutes les situations d'insatisfaction d'un bénéficiaire qui, au final, a acheté chez un autre entrepreneur une installation plus performante hors le cadre du *Règlement*.

[211] Ce recours du Bénéficiaire contre l'Administrateur GCR en vertu du *Règlement*, qui n'est pas un recours contre l'Entrepreneur en vertu du droit commun, est particulier car au moment où l'audience a lieu en mars 2024 :

⁸ *Lamarre c Société en commandite Lofts Angus*, 2019 CanLII 9671 (QC OAGBRN), Roland-Yves Gagné, arbitre <<https://canlii.ca/t/hxh3t>>



[211.1] il s'agit d'une demande par un Bénéficiaire qui, de lui-même, a fait installer une autre thermopompe ;

[211.1.1] en alléguant sa perte de confiance, par un autre entrepreneur que celui couvert par la GCR à qui la GCR aurait pu ordonner des travaux correctifs en cas de malfaçon ;

[211.1.2] et maintenant qu'il a fait cette nouvelle installation auprès d'un autre entrepreneur, demande de remettre les parties dans la situation qui prévalait avant le contrat (retrait du bien vendu et installé, remise des lieux en état et remboursement du prix de vente) ;

[211.2] il s'agit aussi d'une demande au Tribunal pour des conclusions selon une entente alléguée ou des offres alléguées d'un Entrepreneur :

[211.2.1] alors même que c'est le *Règlement* qui prévoit ce sur quoi l'Administrateur statue :

18 (5) En l'absence de règlement, l'administrateur statue sur la demande de réclamation et ordonne, le cas échéant, à l'entrepreneur de **rembourser** au bénéficiaire le coût des réparations **conservatoires nécessaires et urgentes** et de parachever ou **corriger les travaux** dans le délai raisonnable qu'il indique, convenu avec le bénéficiaire;

[211.2.2] alors même que c'est le Gouvernement du Québec, dans le décret qu'il a adopté pour mettre en œuvre le *Règlement*, qui détermine la couverture du plan de garantie ;

211.2.2.1. ce n'est pas les citoyens tel les entrepreneurs et les bénéficiaires qui feraient des ententes et demandent à la GCR de couvrir leur entente pour compenser ce qui est non prévue par le *Règlement*, le tout, sans affirmer ici qu'une entente a eu lieu en vertu du droit commun.

[212] La Cour d'appel du Québec jugea dans l'arrêt *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. MYL*⁹ :

[15] Pour reprendre l'expression de la juge Rayle dans l'arrêt *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. Desindes*, nous sommes en présence de contrats (garantie et adhésion) fortement réglementés **dont le contenu est dicté par voie législative et réglementaire.**

[213] La Cour d'appel affirme dans *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ c. Desindes*¹⁰ ;

[13] Toutefois, cette obligation de caution n'est ni illimitée ni inconditionnelle.

⁹ *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. MYL* 2011 QCCA 56.

¹⁰ 2004 CanLII 47872.



[214] La Cour supérieure a annulé une décision arbitrale sur la base qu'un arbitre ne peut pas utiliser l'équité pour donner aux Bénéficiaires ce qui n'existe pas selon le *Règlement* ; dans *Garantie Habitation du Québec inc. c. Clavier*¹¹, la Cour supérieure juge :

[31] Agir en équité ne permet pas d'ajouter une indemnité non prévue à un règlement clair. Seule une modification au *Règlement*, telle que celle intervenue en 2015, pourrait légalement le bonifier.

[215] Dans l'affaire *Mingole et Construction Investipro inc.*¹², où la bénéficiaire, qui avait engagé elle-même des sous-traitants, s'est vue refuser le remboursement de travaux pour parachever son immeuble, Karine Poulain, alors arbitre aujourd'hui juge administratif, écrit :

[323] Comme l'ont affirmé d'autres avant moi, le plan de garantie ne règle pas le sort de tous les droits et recours dont bénéficient les bénéficiaires. Bien que le Tribunal comprenne la situation et la déplore, il demeure tenu de statuer en vertu des dispositions législatives applicables et le recours à l'équité ne saurait ajouter ou modifier le *Règlement*. L'équité permet d'interpréter certaines dispositions de façon plus favorable à une partie s'il en résulte une incohérence avec l'esprit du *Règlement* ou encore, si l'interprétation littérale d'une disposition mène à un résultat absurde et injuste¹³. Aussi, le Tribunal ne saurait inclure les pertes financières aux motifs d'urgence comme le demande la Bénéficiaire, ni l'appauvrissement injustifié du bénéficiaire afin d'ordonner le remboursement de travaux de parachèvement pris en charge par lui.

[...] [334] Accorder à la Bénéficiaire le remboursement de la totalité des frais engagés et réclamés [...] passerait outre au mécanisme prévu au *Règlement* et serait inéquitable à l'endroit de l'Administrateur qui aurait peut-être pu obtenir l'exécution des travaux à un coût moindre. [...]

[337] [...] C'est à bon droit que celle-ci soutient qu'en cas de doute, le *Règlement* doit s'interpréter en faveur du bénéficiaire, et la jurisprudence est constante à cet effet, contrairement à l'argument avancé par [...le procureur de l'Administrateur]. Cependant, le *Règlement* n'est pas le remède à tous les maux.

[216] Enfin, dans *Garantie Habitation du Québec inc. c. Masson*¹⁴, la Cour supérieure a annulé une sentence arbitrale basée sur une entente entre l'entrepreneur et le bénéficiaire (le plan de garantie était alors administré par Qualité Habitation) :

[37] En effet, le *Règlement* prévoit que Qualité Habitation doit couvrir certaines des obligations contractuelles d'un entrepreneur. Le *Règlement* stipule cependant que les limites du Plan de garantie demeurent applicables néanmoins :

7. Un plan de garantie doit garantir l'exécution des obligations légales et contractuelles d'un entrepreneur dans la mesure et de la manière prévues par la présente section.

¹¹ *Garantie Habitation du Québec inc. c. Clavier*, 2018 QCCS 1257 (Johanne Brodeur, j.c.s.)

¹² 2019 CanLII 146644 (QC OAGBRN) (Karine Poulain, arbitre).

¹³ [10] *Johanne Paradis et Mario Zaurini c. Construction D'Astous Ltée (en faillite) et La Garantie Arbitraire inc.*, précitée note 2.

¹⁴ 2016 QCCS 5593 (Marie-Anne Paquette, j.c.s.)



74. Aux fins du présent règlement et, en l'absence ou à défaut de l'entrepreneur d'intervenir, l'administrateur doit assumer tous et chacun des engagements de l'entrepreneur dans le cadre du plan approuvé. [Soulignements du Tribunal]

[38] Ici, la Sentence [arbitrale] permet à un entrepreneur de lier à l'avance Qualité Habitation pour des obligations exorbitantes de celles prévues au Plan de garantie. Suivant ce raisonnement, il suffirait à tout bénéficiaire de convenir privément de n'importe quel arrangement avec son entrepreneur, même si cela dépasse les couvertures de garantie limitées prévues au *Règlement*, pour ensuite se faire rembourser ces sommes par Qualité Habitation en cas de défaut de l'entrepreneur.

[39] Une telle approche et interprétation vide de sa substance tout le cadre et les limites qu'impose le *Règlement* en ce qui a trait aux couvertures de garantie, notamment les remboursements admissibles et les seuils maximaux.

[40] Certes, la clause supplémentaire de pénalité pour relogement et entreposage convenue entre Mme Gouin et Réa n'est pas illégale. Cependant, elle ne lie que Réa.

[41] Rappelons que le Plan de garantie prévu au *Règlement* est d'ordre public. Il fixe les modalités et limites du Plan de garantie, de même que les dispositions essentielles du contrat de garantie auquel souscrivent les bénéficiaires. Ce Plan de garantie est donc réglementé et les obligations qui en découlent ne sont ni illimitées, ni inconditionnelles.

[42] Qualité Habitation n'intervient donc à titre de caution que pour les obligations couvertes par le Plan de garantie et dans la mesure où les parties respectent les règles relatives à sa mise en œuvre. Les limites des obligations de la caution ne peuvent varier au gré des ententes entre les entrepreneurs et les bénéficiaires, sans égard aux termes du *Règlement*.

[43] Un entrepreneur et un bénéficiaire ne peuvent convenir d'étendre ou de restreindre les limites des obligations de Qualité Habitation, comme prévues au Plan de garantie et au *Règlement*.

[44] L'article 139 du *Règlement* est d'ailleurs clair en ce sens :

139. Toute clause d'un contrat de garantie qui est inconciliable avec le présent règlement est nulle.

[217] Vu la nature de la demande du Bénéficiaire, le recours contre la GCR est donc rejeté sur ce Point.

[218] Subsidiairement, la *Loi sur le Bâtiment* et le *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* ne remplacent pas le régime légal de responsabilité prévu au Code civil du Québec et ne couvrent pas l'ensemble des droits que possèdent les Bénéficiaires en vertu du Code civil du Québec¹⁵, les

¹⁵ « [10] Le plan de garantie constitue « un complément aux garanties contre les vices cachés du Code civil ». Rien dans le Règlement n'impose au bénéficiaire de renoncer au droit d'action que le Code civil lui reconnaissait avant l'institution d'un Plan et qu'il lui reconnaît encore aujourd'hui. » *Gestion G. Rancourt inc. c. Lebel* 2016 QCCA 2094; voir aussi *Garantie d'habitation du Québec c. Jeannot* 2009 QCCS 909, paragraphe [63] (Johanne Mainville, j.c.s.).



Bénéficiaires conservent leurs recours en vertu du droit commun contre toute autre personne que l'Administrateur, à supposer qu'ils aient un recours fondé dans les délais prescrits et sans que la présente ne soit l'expression d'une opinion dans un sens ou dans l'autre sur le fond.

COÛTS DE L'ARBITRAGE

[219] L'article 123 du *Règlement* stipule :

Les coûts de l'arbitrage [...]

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.

[220] Vu les faits, vu le *Règlement*, le Tribunal départage ces coûts ainsi : les Bénéficiaires devront payer la somme de \$50.00 dans chacun des deux dossiers joints pour enquête et audition, pour un total de \$100.00, le solde des coûts de l'arbitrage sera assumé par l'Administrateur, sous réserves de ses recours à l'encontre de l'Entrepreneur prévus au *Règlement*.

CONCLUSION

[221] **POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :**

[222] **Quant à (Dossier S21-011101-NP) Point 13 (isolation) et (Dossier S22-112701-NP) Point 2 (plomberie) et Point 3 (thermopompe) :**

[222.1] **REJETTE** la demande d'arbitrage des Bénéficiaires sur tous ces Points ;

[222.2] **RAPPELLE**, quant aux bruits de tuyauterie, les conclusions de sa décision arbitrale intérimaire rendue le 18 mars 2021, dont les extraits pertinents sont en Annexe de la présente sentence arbitrale ;

[223] **RÉSERVE** aux Bénéficiaires leurs recours sur ces Points contre toute personne autre que l'Administrateur devant les tribunaux de droit commun, sujets aux règles de droit commun et de la prescription civile, à supposer qu'ils aient un recours fondé en faits et en droit ;

[224] **Quant aux frais :**

[224.1] **LE TOUT**, avec les frais de l'arbitrage ;

[224.1.1] **Quant au dossier S21-011101-NP ;**

224.1.1.1. **ORDONNE** aux Bénéficiaires de payer \$50.00 à CCAC pour le dossier S21-011101-NP avec les intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter de la date de la facture émise par CCAC, après un délai de grâce de 30 jours ;

224.1.1.2. **ORDONNE** que la moitié des frais totaux de l'arbitrage soit portée au dossier S21-011101-NP moins la



somme de \$50.00 et qu'elle soit à la charge de Garantie de Construction Résidentielle (GCR) (l'Administrateur), avec les intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter de la date de la facture émise par CCAC, après un délai de grâce de 30 jours ;

[224.1.2] **Quant au dossier S22-112701-NP ;**

224.1.2.1. **ORDONNE** aux Bénéficiaires de payer \$50.00 à CCAC pour le dossier S22-112701-NP avec les intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter de la date de la facture émise par CCAC, après un délai de grâce de 30 jours ;

224.1.2.2. **ORDONNE** que la moitié des frais totaux de l'arbitrage soit portée au dossier S22-112701-NP (l'autre moitié étant au dossier S21-011101-NP) moins la somme de \$50.00 et qu'elle soit à la charge de Garantie de Construction Résidentielle (GCR) (l'Administrateur), avec les intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter de la date de la facture émise par CCAC, après un délai de grâce de 30 jours ;

[224.2] **RÉSERVE** à Garantie de Construction Résidentielle (GCR) ses droits à être indemnisé par l'Entrepreneur *Constructions Christian Belleau Inc.*, pour les coûts totaux exigibles pour l'arbitrage (par.19 de l'annexe II du *Règlement*) payés en ses lieux et place, et ce, conformément à la Convention d'adhésion prévue à l'article 78 du *Règlement*.

Montréal, le 18 avril 2024



ROLAND-YVES GAGNÉ
Arbitre / CCAC



ANNEXE
EXTRAITS DE LA DÉCISION ARBITRALE INTÉIMAIRE
DU TRIBUNAL D'ARBITRAGE SOUSSIGNÉ DU 18 MARS 2021

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE SAINT-FRANÇOIS
No : S21-011101-NP

Madame Gwladys Sebogo
Monsieur Juillet Edgard Douckaga
Bénéficiaires

c.

Constructions Christian Belleau Inc.
Entrepreneur

Et :

Garantie Construction Résidentielle (GCR)
Administrateur

DÉCISION ARBITRALE INTÉIMAIRE

Arbitre : Roland-Yves Gagné

Pour les Bénéficiaires : Monsieur Juillet Edgard Douckaga

Pour l'Entrepreneur : Monsieur Dany Dubé
Monsieur François Beauregard

Pour l'Administrateur : M^e Pierre-Marc Boyer
Madame Marie-Pier Bédard

Date de l'audience : 3 mars 2021

Date de la décision : 18 mars 2021

[...]

INTRODUCTION

Points 6 (décision du 11 mai 2020), 9 (décision du 11 mai 2020) et 11 (décision du 28 juillet 2020)

[1] Lors de la conférence de gestion tenue le 17 février 2021, le procureur de l'Administrateur s'est objecté aux demandes d'arbitrage des Bénéficiaires quant aux points 6 (Bruits de tuyauterie), 9 (Craquement du plancher de l'étage) et 11 (Insonorisation), sur la base du fait que les articles 19 et 107 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* (ci-après le « *Règlement* ») prescrit que la demande d'arbitrage doit être produite dans les 30 jours :



19. Le bénéficiaire ou l'entrepreneur, insatisfait d'une décision de l'administrateur, **doit, pour que la garantie s'applique, soumettre le différend à l'arbitrage dans les 30 jours de la réception** par poste recommandée de la décision de l'administrateur à moins que le bénéficiaire et l'entrepreneur ne s'entendent pour soumettre, dans ce même délai, le différend à un médiateur choisi sur une liste dressée par le ministre du Travail afin de tenter d'en arriver à une entente. Dans ce cas, le délai pour soumettre le différend à l'arbitrage est de 30 jours à compter de la réception par poste recommandée de l'avis du médiateur constatant l'échec total ou partiel de la médiation.

107. La demande d'arbitrage doit être adressée à un organisme d'arbitrage autorisé par la Régie dans les 30 jours de la réception par poste recommandée de la décision de l'administrateur ou, le cas échéant, de l'avis du médiateur constatant l'échec total ou partiel de la médiation. L'organisme voit à la désignation de l'arbitre à partir d'une liste des personnes préalablement dressée par lui et transmise à la Régie.

- [2] Le procureur de l'Administrateur affirme que la décision pour les points 6 (Bruits de tuyauterie) et 9 (Craquement du plancher de l'étage) a été rendue le 11 mai 2020, celle pour le point 11 (insonorisation) le 28 juillet 2020, or, c'est le 11 janvier 2021 (pièce A-12a) que l'organisme d'arbitrage a reçu la demande d'arbitrage.
- [3] Le Bénéficiaire entend contester cette requête en irrecevabilité de l'Administrateur et demander de proroger le délai de trente jours invoqué.
- [4] Toutes les parties ont déclaré être disponibles pour débattre de cette requête, **soit exclusivement sur la recevabilité** de la demande d'arbitrage du Bénéficiaire pour les points 6, 9 et 11, **et non sur le fond**.
- [5] Il a été décidé de tenir une audience préliminaire portant seulement sur ce qui suit :
- [5.1] sur l'objection préliminaire du **délaï pour produire la demande d'arbitrage** de la décision de l'Administrateur du 11 mai 2020 (points 6 et 9) et de la décision de l'Administrateur du 28 juillet 2020 (point 11) ;
- [5.2] étant entendu que les Bénéficiaires contestent l'objection préliminaire et demanderont de déclarer que leur demande d'arbitrage sur ces trois points est recevable et demanderont, si nécessaire, de proroger le délai de production de leur demande d'arbitrage sur ces trois points sur la base du (des) motif(s) suffisant(s) et raisonnable(s) pour le(s)quel(s) ils auront le fardeau de la preuve.

PREUVE [...]

Points 6 (Bruits de tuyauterie) et 9 (Craquement du plancher de l'étage)

- [11] Il reste donc à trancher les objections quant aux points 6 (bruits de tuyauterie) et 9 (craquement du plancher de l'étage) qui ont été rejetés par la décision du 11 mai 2020, et pour lesquels, le Bénéficiaire a demandé l'arbitrage en janvier 2021.

Le Bénéficiaire

- [12] Le Bénéficiaire dit que suite à la décision défavorable du 11 mai 2020, il a fait appel aux services d'un inspecteur en bâtiment et a demandé à la conciliatrice si elle tiendrait compte du rapport, elle a dit, qu'elle ajusterait les décisions qui ont été rendues.



- [13] Il réfère au courriel de suivi (pièce B-1 d) Entente Réévaluation – 25 mai 2020), deux courriels envoyés par la Conciliatrice :
- [13.1] 25 mai 2020 à 8h48 : *concernant le choix de l'inspecteur en bâtiment, la garantie GCR n'a pas d'exigence spécifique puisque c'est à vous que revient le choix. Concernant la tuyauterie, je vous reviens dès que j'ai des nouvelles.* ;
- [13.2] 25 mai 2020 à 9h13 : *Ce que vous m'expliquez c'est l'inspection préreception demandée par la GCR. Toutefois, la vôtre a déjà été faite avec l'entrepreneur. Donc, dans votre cas, il n'y aura pas de document à remplir de GCR. Vous désirez mandater un inspecteur, je crois, pour votre problème de ventilation et chauffage et tuyauterie de salle de bains alors expliquez lui votre problème et il inspectera en fonction. Donc aucun document à remplir. Lorsque terminé et s'il y a des problèmes, à ce moment-là vous nous transférez le rapport de votre inspection et j'analyserai le tout.*
- [14] il affirme que suite à l'entente [note du soussigné : laquelle? avec qui? concernant les points rejetés?] qu'il avait prise il voulait savoir quelles étaient les exigences de la GCR à cet effet, la Conciliatrice l'a aiguillé là-dedans, le rapport a été fait et on l'a envoyé le rapport à toutes les parties concernées.
- [15] Il produit ce rapport d'inspection daté du 5 juin 2020 à l'audience (pièce B-7, le Tribunal note que le rapport suit une visite du 5 juin 2020 et que le fichier pdf a été créé le 7 juin 2020, cette dernière date est selon la balance des probabilités la date finale de rédaction du rapport) :
- [15.1] le procureur de l'Administrateur s'est objecté à la production de ce rapport non-produit avant l'audience ;
- [15.2] considérant que ce rapport avait déjà été vu par l'Administrateur, le Tribunal a rejeté l'objection sur la seule base du fait qu'on n'est pas sur le fond du dossier mais juste sur ce qui s'est passé après la décision du 11 mai 2020 dans le but de savoir s'il y a lieu d'accueillir la demande de prorogation, mais étant entendu que ce serait différent si l'audience portait sur le fond.
- [16] Le Tribunal note pendant son délibéré qu'il est question dans ce rapport de craquement de plancher « à certains endroits » non définis (page 46) ; à l'audience, le Tribunal lui a demandé où il était question de claquement de tuyau, le Bénéficiaire a répondu à la section de conduits d'évacuation, p. 27 « Nous avons observé une déficience des fixations et des supports des conduits de drainage. Installer des supports appropriés afin d'éviter des dommages ou des obstructions suite à l'affaissement d'une conduite » ;
- [16.1] au Tribunal qui lui dit que ça ne parle pas ici du bruit, le Bénéficiaire réplique que comme l'Entrepreneur est venu faire une intervention en ouvrant les murs, il lui a dit de regarder cela en même temps (le Tribunal note que ce n'est pas une réponse à sa question).
- [17] Le rapport a été envoyé à l'Administrateur avant que la conciliatrice rende sa décision de juillet 2020.
- [18] La conciliatrice intervient et dit avoir déjà vu ce rapport et ce qu'elle a recommandé au Bénéficiaire, c'est de faire une dénonciation pour l'ouverture d'une autre réclamation étant donné que ça été produit après sa décision ;
- [18.1] elle lui a demandé s'il dénonce tous les éléments dans son rapport parce qu'elle ne peut pas ajouter des points à sa décision, il a répondu qu'il dénonçait



tout le rapport, tous les points, donc elle lui a suggéré de faire une deuxième réclamation ;

[18.2] c'est ce qu'il a fait, on a ouvert une réclamation qui est toujours à ce jour en suspens, l'ouverture n'est pas faite officiellement par le Bénéficiaire ;

[18.2.1] le Bénéficiaire dit qu'il n'a pas officiellement ouvert cette réclamation, puisqu'il avait une rencontre de cédulée avec l'Entrepreneur et il a une ouverture d'esprit, cependant, la rencontre n'a pas tourné comme elle devait tourner ;

18.2.1.1. ces rencontres ont eu lieu les 8 juillet et 5 novembre 2020.

[19] L'Entrepreneur intervient et note que le rapport est de juin 2020, que la correction a eu lieu en septembre pour ce tuyau, Monsieur avait dit qu'il s'en déclarait satisfait à 70 %, et l'Entrepreneur a fait des travaux même si la décision de l'Administrateur du 11 mai rejetait le point.

[20] Le Bénéficiaire affirme qu'il y a un coude de 45 degrés au lieu de faire descendre directement au sol, il demande que cela soit réévalué.

[21] Le Tribunal demande pourquoi il a attendu le 11 janvier 2021 pour demander l'arbitrage de ce point-là ?

[21.1] le Bénéficiaire répond qu'il y a eu différents échanges de courriels, c'est la première fois qu'il se retrouve avec l'Administrateur, il a eu plusieurs discussions, plusieurs rencontres, quand la GCR disait d'attendre il attendait, quand elle lui demandait de prendre action il prenait action.

[22] C'est quand il a reçu une réponse automatique à l'effet qu'elle est en absence de congé de maternité c'est la raison pour laquelle il a dû introduire sa demande d'arbitrage pour prendre les devants car il ne savait pas ce qu'il advenait de son dossier.

[23] Il produit deux courriels de réponse automatique du 20 décembre 2020 (fermeture pour les Fêtes) et du 19 janvier 2021 (congé de maternité).

[24] Comme les dossiers traînaient, il a eu une rencontre le 5 novembre avec l'Entrepreneur, il a eu une conversation téléphonique avec la conciliatrice le 16 novembre 2020.

[25] En contre-interrogatoire, il affirme que les travaux correctifs qui ont suivi la rencontre du 8 juillet ont eu lieu en septembre, pour la majorité dans la zone du 23 septembre 2020.

[26] Il ajoute que des travaux ont été faits à l'étage autour de la douche (partie recouverte par la céramique), mais pas ailleurs à l'étage, ils avaient fait venir le fournisseur du plancher qui est arrivé pour venir inspecter, celui-ci était supposé nous faire parvenir un rapport pour le plancher qui craque en haut, on ne l'a jamais reçu.

L'Entrepreneur

Dany Dubé

[27] Dany Dubé dit que suite à la décision du 11 mai il y a eu une rencontre le 8 juillet, *l'équipe* a fait une intervention rapide en septembre, donc l'entente a été prise en juillet et les travaux ont été faits en septembre, l'arbitrage en janvier est hors délai.

[28] Pour lui, le Bénéficiaire, s'il est insatisfait des travaux de septembre, ce n'est pas un arbitrage qu'il doit faire, c'est plus peut-être une nouvelle demande.



- [29] En aucun moment après mai 2020 il a été question des craquements de plancher à l'étage (point 9), aucun travail n'a été effectué après mai 2020 à ce sujet, et c'est la première fois en janvier 2021 qu'il en a entendu parler.
- [30] En novembre 2020, la rencontre a porté sur les travaux effectués en septembre, il n'y a pas eu d'entente, que des propositions et des contre-propositions, et suite à la demande d'arbitrage on a arrêté toute communication.

L'Administrateur

Marie-Pier Bédard

- [31] La conciliatrice qui a signé la décision au nom de l'Administrateur tient d'abord à préciser qu'elle a séparé les craquements au rez-de-chaussée (point 5) et les craquements à l'étage (point 9), car toutes les communications, les interventions qui ont été faites, c'est au rez-de-chaussée pour le point cinq et non pour le point neuf.
- [32] Les craquements de plancher à l'étage n'ont fait partie d'aucune discussion depuis l'émission de la décision du 11 mai, que ce soit avec elle et même avec l'Entrepreneur, elle avait pris pour acquis que c'était uniquement que pour le point 5 qu'il allait intervenir (le représentant Dany Dubé intervient et dit « exactement »).
- [33] Suite à sa décision du 11 mai, elle a eu une rencontre téléphonique le 13 mai avec le bénéficiaire qui souhaitait avoir des précisions sur les points qui avaient été refusés ;
- [33.1] elle lui a expliqué pour quelle raison cela avait été refusé.
- [34] Comme lors de son inspection, il avait été discuté de la possibilité pour l'Entrepreneur de passer une caméra dans le tuyau (point 6), le courriel du 25 mai cité plus haut mentionne « je vous reviens dès que j'ai des nouvelles », c'était pour savoir si sa proposition de passer la caméra pouvait être maintenue même si on avait reçu la décision, c'est simplement sur ce point-là.
- [35] Elle a vu passer que l'Entrepreneur souhaitait quand même intervenir quant au niveau des bruits de tuyauterie, des travaux ont été faits à la fin septembre mais elle n'a pas eu à intervenir sur ce point-là parce que le point avait été refusé, les suivis qu'elle a faits c'est par rapport aux points qui ont été reconnus dans sa décision, cela a été clairement expliqué au Bénéficiaire.
- [36] Elle n'en a plus entendu parler jusqu'au 18 octobre 2020 où le Bénéficiaire a dit que ça n'a pas été corrigé à 100 %.
- [37] Quant au point 9 les craquements de plancher à l'étage, le 13 mai lors de notre conversation téléphonique, elle lui a expliqué les raisons pour lesquelles ce point-là avait été refusé et elle n'a pas discuté de ce point-là par la suite.
- [38] À la question est-ce qu'à un certain moment il a été question de l'arbitrage ou si elle a indiqué à un quelconque moment donné que les discussions que vous aviez pouvait faire en sorte que cela puisse lui donner un délai supplémentaire pour l'arbitrage ? Elle répond non.
- [39] En contre-interrogatoire, si le Bénéficiaire lui a demandé si elle pouvait réévaluer sa décision quant au claquement des tuyaux si on faisait intervenir un expert, elle répond que le rapport d'inspecteur pouvait être déposé après comme nouvelle dénonciation, tout ce qui pourrait être une malfaçon ou quoi que ce soit dépendamment d'où on est rendu dans le plan, pouvait être dénoncé à la Garantie mais quand on a parlé de ce



rapport de juin 2020, elle lui a dit qu'elle n'avait rien vu dans ce rapport quant aux deux points, par contre tous les autres éléments qui étaient là-dedans que le Bénéficiaire souhaite dénoncer ils seront traités en temps et lieu quand la réclamation sera officiellement ouverte.

PLAIDOIRIES

- [40] Le Bénéficiaire plaide qu'il y a sûrement eu une confusion, peut-être qu'il y a déjà des délais qui étaient dépassés c'est juste pour cette raison que l'on demande **de reconsidérer afin que l'on reparte sur une bonne base**, on aimerait que ces délais soient prorogés pour qu'enfin on puisse **repartir et réévaluer** ces situations pour faire des interventions si nécessaire afin que l'on puisse avoir le produit pour lequel « nous avons payé ».
- [41] Le Tribunal lui a posé des questions relatives à des empêchements éventuels (cancer, maladie, quarantaine prolongée, voyage, absence ou autre) il répond que l'impossibilité d'agir vient du fait que nous avons eu comme information d'attendre les différentes décisions ou les ententes qui pourraient probablement être fixées avec les rencontres qui étaient cédulées avec l'Entrepreneur pour pouvoir statuer sur certains points.
- [42] Pour sa part, l'Entrepreneur plaide que pour le point 6 – bruits de tuyauterie, les travaux qu'ils ont faits en septembre 2020 ne sont peut-être pas à la satisfaction du Bénéficiaire mais il avait été refusé par l'Administrateur, quant au point 9, ils ont fait des travaux à l'étage en mai 2020 mais n'en n'ont plus réentendu parler jusqu'en janvier 2021.
- [43] En réponse au Bénéficiaire qui intervient et dit qu'il faut faire une différence entre le plancher de la salle de bains et le plancher qui craque ailleurs, on parle à l'étage du craquement du flottant et non de la céramique, l'Entrepreneur poursuit : c'est exactement ce que je dis, on n'a jamais réentendu parler du mois de mai 2020 à janvier 2021 du craquement du flottant à l'étage on a toujours parlé du craquement du flottant au rez-de-chaussée.
- [44] Pour sa part, l'Administrateur plaide que c'est clair qu'il n'y a aucun argument substantiel qui a été amené par le Bénéficiaire, son fardeau de preuve n'est pas rempli, ce qu'on entend il y a beaucoup d'affirmations un peu génériques, un peu vagues, il y a eu des discussions, alors qu'il doit expliquer pourquoi le Tribunal devrait prolonger le délai de 30 jours.
- [45] Madame Bédard a été très claire dans son témoignage, elle a réitéré que la décision demeurait, quand il a été question des points non reconnus ce qu'elle a indiqué il n'y a pas de réévaluation de la décision, s'il y a un nouveau problème il peut faire une nouvelle dénonciation (il va y avoir actuellement une autre décision), l'Entrepreneur et le Bénéficiaire sont libres de conclure des ententes, toutes ces discussions-là ne viennent pas remettre en question la décision de l'Administrateur, cela ne vient pas pour autant affecter le caractère exécutoire de la décision, ni le délai pour se porter en arbitrage.
- [46] D'autant plus que ces ententes Bénéficiaire/Entrepreneur ne lient pas la GCR.
- [47] En réplique, le Bénéficiaire dit ne pas être familier avec les procédures ou les processus de GCR c'est sa première réclamation, il est entrain de comprendre c'est la raison pour laquelle il demande de proroger pour pouvoir statuer et prendre une décision sur ces points qui sont encore des malfaçons jusqu'à aujourd'hui, qui ont été révélés par son rapport d'inspection.



DÉCISION

Points 6 et 9

- [48] Vu la preuve, vu le droit applicable, le Tribunal d'arbitrage n'a aucune autre option que de rejeter la demande d'arbitrage pour les points 6 (bruits de tuyauterie) et 9 (craquement du plancher de l'étage) pour les raisons qui suivent.
- [49] Le Tribunal d'arbitrage n'entend pas le recours des Bénéficiaires contre l'Entrepreneur en vertu du droit commun, mais seulement le recours des Bénéficiaires contre l'Administrateur GCR en vertu du *Règlement* ; le *Règlement* :
- [49.1] fut adopté par le Gouvernement du Québec par décret en vertu de la *Loi sur le bâtiment*, ce n'est pas un chapitre du Code civil ;
 - [49.2] a établi :
 - [49.2.1] un organisme à but non lucratif chargé par l'État d'administrer un plan de garantie ; et
 - [49.2.2] un tribunal statutaire, le Tribunal d'arbitrage soussigné, pour trancher les différends avec les décisions de cet organisme ;
 - [49.3] pour lequel la Cour d'appel du Québec a jugé :
 - [49.3.1] que la procédure établie pour mettre en vigueur la garantie était impérative ;
 - [49.3.2] que son contenu était d'ordre public.
- [50] L'Administrateur du plan de garantie a donc l'obligation légale d'appliquer le *Règlement* et ne peut donc pas décider de son propre chef de mettre le *Règlement* de côté pour décider de repartir à neuf selon un processus non dicté par le *Règlement*, comme le demande le Bénéficiaire.
- [51] Le Bénéficiaire demande au Tribunal d'arbitrage de permettre à l'Administrateur de convenir d'une convention privée avec les Bénéficiaires sans tenir compte du *Règlement* d'ordre public dont la procédure est impérative, demande qu'il n'a pas le droit d'accueillir.
- [52] Il en va autrement de son recours de droit commun à l'encontre de l'Entrepreneur qui permet aux parties de régler leur différend ou litige entre eux selon les conventions privées qu'elles décident de conclure entre elles, mais ce n'est pas ce recours de droit commun qu'entend le Tribunal d'arbitrage soussigné.

Le droit

- [53] Comme le rappelle la Cour d'appel en 2020 dans l'arrêt *SNC-Lavalin inc. (Terratech inc. et SNC-Lavalin Environnement inc.) c. Garantie Habitation du Québec inc.*¹⁶ le fait de ne pas se pourvoir en arbitrage d'une décision de l'Administrateur « est donc liante » à l'égard des Bénéficiaires « avec toutes les conséquences juridiques qui s'y rattachent » :

[9] Le Règlement prévoit un mode de résolution des conflits qui oblige l'entrepreneur [note du soussigné : la même chose s'applique au bénéficiaire] insatisfait d'une décision de l'Administrateur à soumettre le différend à l'arbitrage : [Article 19...]

¹⁶ 2020 QCCA 550.



[10] En l'espèce, CDH [l'Entrepreneur] a négligé de se prévaloir du seul moyen de résolution des conflits à sa portée en cas de désaccord avec la décision de l'Administrateur. Pourtant, la décision administrative comportait la mise en garde suivante :

« Le bénéficiaire ou l'entrepreneur, insatisfait de la décision, peut exercer des recours, soit l'arbitrage ou la médiation.

Arbitrage

Dans le cas de l'arbitrage, la demande doit être soumise par la partie requérante, dans les trente (30) jours suivant la réception par poste certifiée de ta décision de l'administrateur ou, s'il y a eu médiation, dans les trente (30) jours suivant la réception de l'avis du médiateur constatant l'échec total ou partiel de la médiation. »

[...] [13] En somme, CDH [l'entrepreneur] a renoncé à soumettre à l'arbitrage le différend qui l'opposait à Q[ualité] H[abitation] [l'administrateur]. [...]

[14] La décision administrative rendue contre CDH est donc liante à son égard avec toutes les conséquences juridiques qui s'y rattachent.

[54] La Cour supérieure dans l'affaire *Garantie Habitation du Québec inc. c. Masson*¹⁷ affirme que (nos caractères gras) :

[37] En effet, le *Règlement* prévoit que Qualité Habitation doit couvrir certaines des obligations contractuelles d'un entrepreneur. Le *Règlement* stipule cependant que **les limites du Plan de garantie** demeurent applicables néanmoins :

7. Un plan de garantie doit garantir l'exécution des obligations légales et contractuelles d'un entrepreneur dans la mesure et de la manière prévues par la présente section.

74. Aux fins du présent règlement et, en l'absence ou à défaut de l'entrepreneur d'intervenir, l'administrateur doit assumer tous et chacun des engagements de l'entrepreneur dans le cadre du plan approuvé.

[Soulignements du Tribunal] [...]

[41] Rappelons que le Plan de garantie prévu au *Règlement* est d'ordre public. Il fixe les modalités et limites du Plan de garantie, de même que les dispositions essentielles du contrat de garantie auquel souscrivent les bénéficiaires. Ce Plan de garantie est donc réglementé et les obligations qui en découlent ne sont ni illimitées, ni inconditionnelles.

[42] Qualité Habitation n'intervient donc à titre de caution que pour les obligations couvertes par le Plan de garantie **et dans la mesure où les parties respectent les règles relatives à sa mise en œuvre.** Les limites des obligations de la caution ne peuvent varier au gré des ententes entre les entrepreneurs et les bénéficiaires, sans égard aux termes du *Règlement*.

[55] La Cour d'appel du Québec a jugé dans plusieurs arrêts que le *Règlement* était d'ordre public :

¹⁷ *Garantie Habitation du Québec inc. c. Masson* 2016 QCCS 5593 (Marie-Anne Paquette, j.c.s.).



[55.1] en 2013 dans *Consortium M.R. Canada Ltée c. Office municipal d'habitation de Montréal*¹⁸ :

[17] La juge avait raison de souligner les différences de vocation entre les recours arbitral et de droit commun.

[18] La procédure d'arbitrage expéditive prévue au *Règlement* pour réparer rapidement les malfaçons est, comme le note la juge, un complément aux garanties contre les vices cachés du *Code civil*. **Régime d'ordre public**^[5], le *Règlement* vise notamment à obliger que les réparations des bâtiments résidentiels neufs soient effectuées rapidement par l'entrepreneur ou prises en charge par l'administrateur de la garantie. ;

[55.2] en 2011 dans *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. MYL*¹⁹ :

[13] Le **Règlement est d'ordre public**. Il détermine notamment les dispositions essentielles du contrat de garantie en faveur des tiers. Le contrat doit de plus être approuvé par la Régie du bâtiment (art. 76);

[55.3] en 2004 dans *La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc. c. Maryse Desindes et Yvan Larochelle, et René Blanchet mise en cause*²⁰ :

[11] Le **Règlement est d'ordre public**. Il pose les conditions applicables aux personnes morales qui aspirent à administrer un plan de garantie. Il fixe les modalités et les limites du plan de garantie ainsi que, pour ses dispositions essentielles, le contenu du contrat de garantie souscrit par les bénéficiaires de la garantie, en l'occurrence, les intimés.

[12] L'appelante est autorisée par la Régie du bâtiment du Québec (la Régie) à agir comme administrateur d'un plan de garantie approuvé. Elle s'oblige, dès lors, à cautionner les obligations légales et contractuelles des entrepreneurs généraux qui adhèrent à son plan de garantie.

[13] Toutefois, cette obligation de caution n'est ni illimitée ni inconditionnelle. Elle variera selon les circonstances factuelles [...].

[15] **La réclamation d'un bénéficiaire est soumise à une procédure impérative.**

Article 19 du *Règlement*

[56] L'article 19 du *Règlement* commence ainsi :

19. Le bénéficiaire ou l'entrepreneur, insatisfait d'une décision de l'administrateur, doit, **pour que la garantie s'applique**, soumettre le différend à l'arbitrage **dans les 30 jours de la réception** par poste recommandée **de la décision** de l'administrateur [...]

La possibilité de proroger le délai

¹⁸ 2013 QCCA 1211 Renvoi [5] : Voir art. 3, 4, 5, 18, 105, 139 et 140 du *Règlement*.

¹⁹ 2011 QCCA 56.

²⁰ AZ-50285725, J.E. 2005-132.



[57] Le Tribunal d'arbitrage soussigné écrivait dans l'affaire *Alain Ward et 9205-4717 Québec Inc. et La Garantie Abrisat*²¹ (dans laquelle il a accordé la demande de prorogation du bénéficiaire, voir ci-après) :

La position unanime et constante de la jurisprudence

[47] La décision de l'honorable juge Ginette Piché de la Cour supérieure dans *Takhmizdjian c. SORECONI et al.*²², rendue en 2003, a fait jurisprudence puisqu'elle a été suivie par les arbitres appelés à partir de 2004 à qualifier le délai de trente jours, de délai de prescription et non, de délai de rigueur et de déchéance; la Cour supérieure écrivait en 2003, quant au délai (alors de 15 jours, maintenant de 30 jours) :

[...] [25] Le Tribunal estime que l'article 2878 s'applique ici au Règlement en cause. Le délai de 15 jours n'est pas indiqué nulle part comme étant de déchéance ou de rigueur. On peut considérer qu'il s'agit d'un délai de procédure pouvant être prorogé. Le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs prévoit spécifiquement à son article 116 que si l'arbitre doit statuer conformément aux règles de droit "*il fait aussi appel à l'équité lorsque les circonstances le justifient.*" Le Tribunal estime que les **circonstances** du présent cas justifiaient amplement l'arbitre d'agir avec équité et proroger le délai de 15 jours (note : les caractères gras sont dans la décision initiale, le soussigné n'a ajouté que les références qui sont en bas de page dans la décision)

[48] C'est aussi la position constante des arbitres depuis 2004; voici une liste par ordre alphabétique, qui n'a pas la prétention d'être exhaustive malgré les seize arbitres cités, incluant le soussigné [...]

[44] Notre ancien collègue Jeffrey Edwards, aujourd'hui juge à la Cour supérieure, écrit dans l'affaire *Mario Pitre et Anita Chan c. Montclair Bois Franc Inc.*²³ :

[...] Dans la section du jugement où la Cour traite le délai prévu aux articles 18 et 19 du Règlement, la Cour d'appel mentionne effectivement que «la réclamation d'un bénéficiaire est soumise à une procédure impérative».

À notre avis, la Cour d'appel a affirmé que la *procédure* est impérative en ce sens que le bénéficiaire qui désire se prévaloir du Plan de garantie n'a pas d'autre choix que de suivre obligatoirement le régime prévu au Règlement. [...] Cependant, la Cour d'appel n'a pas statué que les *délais* prévus aux articles 18 et 19 du Règlement sont de rigueur. [...]

Il suffit de constater, pour les faits de la présente objection préliminaire, que le seul arrêt clair sur cette question précise demeure celui de la Cour supérieure dans la décision *Takhmizdjian* qui a conclu au caractère indicatif du délai en question. (références omises)

²¹ CCAC S16-032801-NP, 16 juin 2016, Roland-Yves Gagné, arbitre.

²² 2003 CanLII 18819 (QC CS) 9 juillet 2003 (Hon. juge Ginette Piché).

²³ GAMM 13 185-4, 25 mars 2005, M^e Jeffrey Edwards, arbitre.



[58] À titre d'illustration, le soussigné a accordé la demande de prorogation dans les cas suivants :

[58.1] *Alain Ward et 9205-4717 Québec Inc. et La Garantie Abrita*²⁴ :

[61.2] le Bénéficiaire Ward, qui n'a eu connaissance de la décision que le 12 mars dans les circonstances exposées ci-haut, a cru au 12 mars qu'il était déjà hors du délai de 30 jours, la méprise découlant d'un mauvais calcul du délai de trente jours; il a appelé puis rencontré un avocat, qui lui a affirmé qu'il pouvait présenter une demande hors délai avec permission de l'arbitre, ce qu'il a fait le 28 mars deux jours après sa rencontre, soit *seulement dix jours* après l'expiration du délai prévu de trente jours. ;

[58.2] *Celeste Frauenfeld c. 9017-1745 Quebec Inc. (Ulisse Construction) et La Garantie Habitation du Québec*²⁵, dans un cas où la bénéficiaire avait contacté une avocate à l'intérieur du délai de trente jours, cette dernière a envoyé une lettre recommandée à l'Administrateur puis a informé la bénéficiaire qu'elle ne faisait pas de litige judiciaire et cette dernière a dû prendre rendez-vous avec un autre avocat pour se pourvoir en arbitrage :

[101] Suite à la décision du 10 février 2016, reçue par la Bénéficiaire par courrier recommandé le 17 février 2016, encore une fois, la Bénéficiaire a mandaté son avocate de protéger ses intérêts dans les trente jours de la décision.

[102] Alors même que le Règlement et la décision stipulaient clairement que la façon de contester est de porter la décision en arbitrage dans les trente jours, pour exécuter son mandat, son avocate a décidé d'envoyer une lettre le 8 mars 2016 à l'Administrateur (pièce A-9).

[103] La Bénéficiaire a expliqué que sa procureure l'avait informé qu'elle n'allait pas prendre de mandat d'entamer des procédures.

[104] La Bénéficiaire a agi avec célérité pour mandater un autre avocat pour protéger ses droits envers l'Administrateur, toujours à l'intérieur du délai de trente jours. [...]

[109] [...] la Bénéficiaire a démontré son intention de contester la décision de l'Administrateur en donnant non pas à un mais à deux avocats [...]

Le fardeau de la preuve du demandeur d'une prorogation

[45] Le *Règlement* ayant prévu que le Bénéficiaire doit demander l'arbitrage dans les trente jours de la réception de la décision pour que la garantie puisse s'appliquer (article 19),

[45.1] le Bénéficiaire doit prouver au Tribunal d'arbitrage qu'il a un motif raisonnable suffisant pour que lui soit permis de porter la décision de l'Administrateur en arbitrage après le délai de trente (30) jours ; et

[45.2] le fardeau de la preuve repose sur le Bénéficiaire.

²⁴ CCAC S16-032801-NP, 16 juin 2016, Roland-Yves Gagné, arbitre.

²⁵ SORECONI 161305001, 26 septembre 2016, Roland-Yves Gagné, arbitre.



- [46] Ce sont les règles de la preuve prévues au Code civil, en vertu des articles 2803 et 2804 du Code civil²⁶, alors que *la preuve qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence est suffisante*.
- [47] Malgré le fait que l'article 19 du *Règlement* ne stipule pas que le délai est de rigueur ou que le délai ne peut être prorogé que si l'arbitre est convaincu d'une impossibilité d'agir, la demande de prorogation ne peut pas être automatiquement accordée.
- [48] En effet, celui qui demande la prorogation du délai a le fardeau de prouver qu'il existe un motif raisonnable suffisant pour qu'elle soit accordée.
- [49] Une partie ne peut pas invoquer comme seul motif, l'existence de l'équité prévue à l'article 116 du *Règlement*, puisque le Tribunal d'arbitrage, tribunal statutaire créé selon la *Loi sur le Bâtiment* et le *Règlement*, doit trancher le litige selon les règles de droit et non sur la seule sympathie qu'il pourrait éprouver pour une partie.

Les délais après la réception de la décision le 12 mai 2020

- [59] Pour résumer la preuve quant aux délais de production de la demande d'arbitrage du 11 janvier 2021, si l'article 19 du *Règlement* prévoit un délai de **trente jours**, les dates et délais invoqués ou au dossier sont :
- [59.1] le 12 mai 2020, réception de la décision du 11 mai par courriel (pièce A-9a), décision contenant à la fin une mention d'un délai de trente jours pour porter la décision en arbitrage avec les noms, adresses, numéros de téléphone et adresses des sites web de quatre organismes d'arbitrage ;
 - [59.2] le 13 mai 2020, conversation téléphonique avec la Conciliatrice qui lui explique pourquoi certains points ont été rejetés ;
 - [59.3] par la suite, aucun des délais invoqués n'est relié à une volonté de se pourvoir en arbitrage, cette volonté de contester en arbitrage la décision n'est même pas alléguée avant que quelqu'un lui ait recommandé de se pourvoir en arbitrage après la réception d'un message automatique d'absence, dont le premier date de décembre 2020 :
 - [59.3.1] mai 2020, travaux effectués autour de la douche à l'étage (et non sur le flottant, c'est la dernière fois que l'Entrepreneur entend parler de ce problème avant janvier 2021) ;
 - [59.3.2] juin 2020, rapport d'expert par le Bénéficiaire : aucune mention spécifique de craquement à l'étage ou de bruits de tuyauterie, la conciliatrice demande au Bénéficiaire s'il désire dénoncer le contenu du rapport, il répond oui : ni la Conciliatrice ni le Tribunal ne voit de dénonciation spécifique quant aux points 6 et 9 dans ce rapport ;
 - 59.3.2.1. le Tribunal l'a d'ailleurs signalé au Bénéficiaire à l'audience, qui a plutôt répondu que comme l'Entrepreneur ouvrait les murs, il lui a demandé d'aller voir ;

²⁶ « 2803. Celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention. [...] 2804. La preuve qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence est suffisante, à moins que la loi n'exige une preuve plus convaincante. »



- [59.3.3] juillet 2020, rencontre avec l'Entrepreneur pour des travaux effectués en septembre 2020 ;
- [59.3.4] 18 octobre 2020 ; le Bénéficiaire se plaint de claquement de tuyau persistant suite aux travaux correctifs par l'Entrepreneur alors que l'Administrateur avait rejeté ce point ;
- [59.3.5] 5 novembre 2020 : rencontre avec l'Entrepreneur ;
- [59.3.6] 16 novembre 2020 : conversation avec la conciliatrice (qui ne porte pas sur le délai pour se pourvoir en arbitrage des points rejetés) ;
- [59.3.7] 11 janvier 2021 ; demande d'arbitrage pour deux points rejetés le 11 mai 2020, soit **244 jours** au lieu des 30 jours prescrits.
- [50] L'allégation de discussions avec l'Administrateur et l'Entrepreneur dans le présent dossier qui soient la raison de son retard et la base de sa demande de prorogation est rejetée, vu l'absence de preuve à l'effet que ces discussions ont porté sur le délai pour les Bénéficiaires de se pourvoir en arbitrage de la décision du 11 mai 2020, à supposer que cela ait pu constituer un motif valable pour obtenir une prorogation, ce que le soussigné n'a pas à décider vu l'absence de cette preuve.
- [51] Le Bénéficiaire a allégué la rencontre du 8 juillet 2020, puis celle du 5 novembre, puis la conversation téléphonique du 16 novembre 2020, toutes des dates, à supposer quelles fussent pertinentes à une demande de prorogation, qui sont tout de même plus de trente jours avant le 11 janvier 2021, même en prenant compte d'une fermeture de deux semaines pour les Fêtes annuelles.
- [52] L'article 66 du *Règlement* prévoit :
- 66.** Toute décision de l'administrateur [...]
Elle doit comporter les renseignements suivants:
 1° s'il s'agit d'une décision portant sur une réclamation d'un bénéficiaire, l'indication qu'il s'agit de la décision de l'administrateur, le nom du bénéficiaire et celui de l'entrepreneur, l'adresse du bâtiment concerné, la date de chaque inspection s'il y a lieu, la date de la décision, **les recours et délais de recours** prévus par le règlement **et les coordonnées des organismes d'arbitrage** autorisés par la Régie de même que celles du ministère du Travail pour lui permettre d'obtenir la liste des médiateurs reconnus;
- [53] En vertu de l'article 66, la décision du 11 mai 2020 (pièce A-9) contient à partir de la page 19, **six** adresses avec **six numéros de téléphone** et les **adresses de sites web** de **quatre organismes d'arbitrage**.
- [54] Non seulement les demandes d'arbitrage peuvent se faire en ligne mais dans le présent dossier, le Bénéficiaire a produit sa demande d'arbitrage en ligne, lui-même; de plus, il n'y a aucun timbre judiciaire à payer.
- [55] Il aurait aussi pu contacter toute autre personne qu'un organisme d'arbitrage qui puisse le renseigner ou simplement s'informer en ligne.
- [56] Dans le présent dossier, vu le *Règlement* et la preuve, ce qui a été plaidé *ex post facto* n'est pas une excuse légale pour ne pas remplir ses obligations.



[57] Dans l'affaire *Karine Fleurent c. 4176855 Canada Inc. (Boulet Construction) et La Garantie Qualité Habitation Inc.*²⁷ notre collègue M^e Philippe Patry écrit:

[8] Considérant que le délai de 52 jours n'a pas été contredit et contesté par la Bénéficiaire, la question en litige devient donc la suivante: est-ce que les raisons évoquées par la Bénéficiaire sont raisonnables compte tenu que le délai de 30 jours de l'article 19 du *Règlement* constitue un délai de procédure et non un délai de rigueur? [...];

[13] D'entrée de jeu, je comprends la frustration et le sentiment d'injustice de la Bénéficiaire et de son conjoint de fait quant à l'objection préliminaire amenée par le représentant de l'Administrateur. En droit, la forme ou les questions de procédure ne devraient pas idéalement l'emporter sur le fond ou les problèmes soulevés.

[14] Cependant en l'espèce, les raisons données par la Bénéficiaire et son conjoint de fait n'ont pas convaincu le tribunal selon la prépondérance de la preuve. [...]

[16] De plus, il ressort de la preuve que M. Leger n'a jamais consulté Mme Fleurent touchant les passages de la décision avec lesquels il éprouvait des difficultés de compréhension, notamment la section sur les recours aux pages 13 et 14 de cette décision. En effet, toutes les informations pertinentes sur le recours en arbitrage, les coûts de l'arbitrage et les sociétés d'arbitrage s'y retrouvent, ce qui aurait évité à M. Leger de chercher ces informations sur l'internet.

[58] Dans l'affaire *Louison Fortin et Guy Lessard et Construction Gilles Rancourt et La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ*²⁸, notre collègue Claude Dupuis écrit :

[32] Toutefois, en ce qui a trait à l'autre condition, les bénéficiaires, en cours d'audience, n'ont pas prouvé qu'ils avaient agi avec diligence dans la présente affaire.

[33] En fait, le seul motif invoqué par eux, c'est qu'ils n'avaient pas pris connaissance de la clause relative au délai de la demande d'arbitrage.

[34] Or, cette clause leur a été présentée en deux occasions lors du processus; la première fois, lors de la signature du contrat préliminaire, et la seconde fois, par l'administrateur, lors de l'émission de son rapport de décision ayant conduit à la présente demande d'arbitrage.

[59] Le Tribunal d'arbitrage, malgré la sympathie qu'il pourrait éprouver, se doit de décider selon les règles de droit, constate que la production de la demande d'arbitrage sur les points 6 et 9 est tardive, hors le délai prévu à l'article 19 du *Règlement*, n'a pas la preuve d'un motif raisonnable et suffisant qui lui permette de proroger le délai de production et accueille le moyen préliminaire de l'Administrateur.

Réserve des droits quant aux points 6 et 9

[60] L'article 11 de la *Loi sur le bâtiment* stipule :

²⁷ SORECONI 142501001, 3 juin 2014, M^e Philippe Patry, arbitre.

²⁸ GAMM 2011-04-002, 13 juillet 2011, Claude Dupuis, arbitre.



11. La présente loi n'a pas pour effet de limiter les obligations autrement imposées à une personne visée par la présente loi.

[61] En 2009, la Cour supérieure dans l'affaire *Garantie d'habitation du Québec c. Jeanniot*²⁹ écrit :

[63] Il est clair des dispositions de la *Loi* et du *Règlement* que la garantie réglementaire ne remplace pas le régime légal de responsabilité de l'entrepreneur prévu au *Code civil du Québec*. Il est clair également que la garantie prévue à la *Loi* et au *Règlement* ne couvre pas l'ensemble des droits que possède un bénéficiaire, notamment en vertu des dispositions du *Code civil du Québec* et que les recours civils sont toujours disponibles aux parties au contrat.

[62] La Cour d'appel rappelle dans l'arrêt *3223701 Canada inc. c. Darkallah*³⁰ :

[22] Le bénéficiaire a le droit d'opter entre les deux régimes, voire parfois de les cumuler[10]³¹. La garantie réglementaire n'écarte pas pour autant la garantie légale contre les vices cachés stipulée dans le C.c.Q. : elle vise à conférer un avantage au bénéficiaire de la garantie plutôt qu'à lui retirer un droit[11]³².

[23] Cet avantage inclut l'intervention de l'administrateur qui s'est obligé à cautionner les obligations légales et contractuelles des entrepreneurs généraux qui adhèrent à son plan[12]³³, ce qui permet au bénéficiaire d'exercer un recours contractuel direct contre lui[13]³⁴. Néanmoins, tel que le signalent les auteurs Jobin et Cumyn, il peut choisir de ne pas exercer de recours visant à mettre en œuvre le plan de garantie - et notamment ses droits contractuels directs contre l'administrateur - au profit de l'exercice d'un recours de droit commun contre l'entrepreneur-vendeur en vertu du contrat d'entreprise ou de vente et des garanties prévues dans le C.c.Q.[14]³⁵.

[63] Le Tribunal d'arbitrage réserve les droits des Bénéficiaires de porter ses prétentions devant les tribunaux de droit commun contre toute personne autre que l'Administrateur du Plan de Garantie sur les points 6 et 9 de la décision du 11 mai 2020, le tout, sujet aux règles de la prescription civile et de droit commun, sans que cette affirmation puisse être interprétée dans un sens ou dans l'autre.

²⁹ 2009 QCCS 909 (Johanne Mainville, J.C.S.).

³⁰ 2018 QCCA 937.

³¹ [10] Pierre-Gabriel Jobin et Michelle Cumyn, *La vente*, 4^e éd., Montréal, Éditions Yvon Blais, 2017, n°311, p. 445 : « Grâce au plan de garantie, le bénéficiaire jouit d'une protection complémentaire à celle du *Code civil*; il a le droit d'opter entre les deux régimes, voire parfois de les cumuler; ce plan lui procure « le meilleur des deux mondes » [...] ».

³² [11] G. Doyon et S. Crochetière, *Le règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs commenté*, Montréal, Éditions Yvon Blais, 1999, p. 26-27 : « Cette garantie réglementaire [...] ne remplace en aucun cas le régime légal de garantie de l'entrepreneur et du vendeur professionnel prévu au Code civil du Québec. »

³³ [12] *Garantie des bâtiments résidentiels de l'APCHQ Inc. c. Desindes*, J.E. 2005-132 (C.A.), paragr. 12; P.-G. Jobin et M. Cumyn, *supra*, note 10, n°312, p. 448.

³⁴ [13] *Règlement*, *supra*, note 3, article 74.

³⁵ [14] P.-G. Jobin et M. Cumyn, *supra*, note 10, n°321 et n°324.



[64] De plus, le bâtiment résidentiel est toujours couvert par le Plan de Garantie, il va de soi que les Bénéficiaires conservent donc leurs recours en vertu du *Règlement* pour la durée de sa couverture pour tout ce qui est encore couvert.

[...]

CONCLUSION

[70] **PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :**

[71] **QUANT AUX POINTS 6 (bruits de tuyauterie) ET 9 (craquement du plancher de l'étage) :**

[71.1] **ACCUEILLE** le moyen préliminaire de l'Administrateur quant aux points 6 (bruits de tuyauterie) et 9 (craquement du plancher de l'étage) ;

[71.2] **REJETTE** la demande d'arbitrage des Bénéficiaires sur ces deux points pour cause de tardiveté ;

[71.3] **RÉSERVE** aux Bénéficiaires ses recours quant aux points 6 et 9 objets de la présente décision arbitrale contre toute personne autre que l'Administrateur, devant les tribunaux de droit commun, sujets aux règles de droit commun et de la prescription civile, à supposer qu'ils aient un recours fondé en faits et en droit ;

Montréal, le 18 mars 2021

(s) Roland-Yves Gagné

ROLAND-YVES GAGNÉ

Arbitre / CCAC

FIN DE L'EXTRAIT DE LA DÉCISION ARBITRALE INTÉRIMAIRE DU 18 MARS 2021 – LES CONCLUSIONS DE LA PRÉSENTE SENTENCE ARBITRALE DU 18 AVRIL 2024 SONT CI-HAUT AUX PAGES 46 ET 47.

