

---

**ARBITRAGE EN VERTU DU RÈGLEMENT SUR LE PLAN DE GARANTIE DES  
BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS  
(Décret 841-98 du 17 juin 1998)**

Organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du bâtiment : **CCAC**

---

C A N A D A  
PROVINCE DE QUÉBEC

Dossiers : S22-122301-NP  
S23-63001-NP

---

**PRÉSENT : Me Marie-Claude Martel, arbitre**

---

**LES DÉVELOPPEMENTS AU TOURNANT DE LA GARE INC.**

Entrepreneur

c.

**MARTIN CAYER**  
-et-  
**GUYLAINE DELORME**

Bénéficiaires

-et-

**GARANTIE CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE**

Administrateur

---

**DÉCISION ARBITRALE**

---

**I. INTRODUCTION**

[1] En octobre 2020, les Bénéficiaires s'engagent dans l'acquisition d'une maison neuve à être construite par l'Entrepreneur. L'aboutissement de ce projet s'avère



difficile : livraison en retard, déménagement en chantier pour les Bénéficiaires et multiples déficiences.

- [2] Suivant un processus de dénonciation, de réclamation au Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (GCR) quant à plusieurs déficiences et suivant des efforts significatifs des Parties afin de régler leurs différends à l'amiable, il en résulte que le seul enjeu faisant l'objet de la présente décision concerne la méthode corrective des vices affectant le parement extérieur de maçonnerie de la maison.

## II. LE DÉROULEMENT DES PROCÉDURES

- [3] Insatisfaits des travaux de l'Entrepreneur à la réception de ceux-ci, les Bénéficiaires engagent deux inspecteurs, lesquels émettent chacun un rapport d'inspection en date des 24 avril 2022 (Rapport Pelletier)<sup>1</sup> et 17 mai 2022<sup>2</sup> (Rapport Roy).
- [4] Le 27 mai 2022, les Bénéficiaires présentent ces rapports à l'Entrepreneur et manifestent leur grande insatisfaction quant à la qualité de la construction de leur maison.<sup>3</sup>
- [5] Demeurant insatisfaits malgré cette rencontre, le 16 juin 2022, les Bénéficiaires dénoncent 52 points de déficiences à travers le formulaire de dénonciation de la GCR.<sup>4</sup>
- [6] Le 4 juillet 2022, les Bénéficiaires complètent le formulaire de réclamation.<sup>5</sup>
- [7] Le 18 juillet 2022, l'Entrepreneur formule ses commentaires à l'attention de la GCR pour chacun des points soulevés par les Bénéficiaires.<sup>6</sup>
- [8] Le 29 août 2022, l'Administrateur Normand Pitre visite l'immeuble et le 16 novembre 2022, il rend une décision concernant 41 points dénoncés par les Bénéficiaires.<sup>7</sup> 25 sont reconnus, 14 ne le sont pas, un point est abandonné et un dernier est remis à une décision ultérieure puisqu'une visite additionnelle doit être effectuée.
- [9] Le 23 décembre 2022, l'Entrepreneur conteste la Décision et demande l'arbitrage.<sup>8</sup>
- [10] Le 4 février 2023, l'Arbitre soussignée est nommée pour entendre le litige qui oppose les Parties.<sup>9</sup>

---

<sup>1</sup> Pièce A-13.

<sup>2</sup> Pièce A-14.

<sup>3</sup> Pièce B-22.

<sup>4</sup> Pièce A-4.

<sup>5</sup> Pièce A-5.

<sup>6</sup> Pièce A-7.

<sup>7</sup> Pièce A-15.

<sup>8</sup> Pièce A-16.

<sup>9</sup> Pièce A-17.



- [11] Ainsi, lors de la première conférence de gestion, l'Entrepreneur demande l'arbitrage concernant 7 points et demeure en attente de la décision de l'Administrateur concernant le point suspendu.
- [12] Le 2 juin 2023, l'Administrateur rend une Décision supplémentaire. Suivant celle-ci, les Bénéficiaires portent à leur tour 3 points à l'arbitrage. Les dossiers ont été réunis afin qu'ils soient traités ensemble, par la soussignée.
- [13] Ainsi, lors de la conférence de gestion du 23 août 2023, 2 points soulevés par l'Entrepreneur demeurent en litige et 3 points soulevés par les Bénéficiaires.
- [14] Les Parties ont eu l'opportunité de compléter leur dossier et d'autres discussions de règlement sont intervenues entre elles si bien qu'à l'audience au mérite, seuls les 2 derniers points soulevés par l'Entrepreneur demeurent en litige.
- [15] L'audience au mérite s'est tenue les 4 et 5 juin 2024 et a été précédée d'une visite des lieux par l'Arbitre, accompagnée par les Parties et leurs experts.

### III. LES QUESTIONS EN LITIGE

- [16] Au matin du 4 juin 2024, les deux points suivants soulevés par l'Entrepreneur demeurent en litige :

- a. Le Point #1 : Parement de maçonnerie;
- b. Le Point #3 : Parement d'aluminium.

- [17] Quant au Point #1, l'Administrateur écrit ce qui suit :

*« L'administrateur, compte tenu de toutes les déficiences observées un peu partout sur le revêtement de maçonnerie, conclut à l'effet que l'ouvrage complet devra être repris. »<sup>10</sup>*

- [18] Quant au Point #3, l'Administrateur conclut ce qui suit :

*« La visite des lieux nous a permis de constater que le point 3 rencontre les critères de la malfaçon non apparente au sens du paragraphe 3 de l'article 10 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. [...] »*

*Dans les circonstances, l'administrateur doit accueillir la réclamation du bénéficiaire à l'égard du point 3. »<sup>11</sup>*

---

<sup>10</sup> Pièce A-15, p. 20.

<sup>11</sup> Pièce A-15, p. 25-26.



[19] Conformément à la suggestion de l'avocat de l'Entrepreneur, l'Arbitre a convié les experts des Parties à concilier leurs expertises avant le début de l'audience afin d'en dégager les points de convergences et de divergences.

[20] Suivant cette rencontre, les Parties constatent que le Point #3 - Parement d'aluminium, fait l'objet d'un consensus entre les experts quant aux déficiences qui l'affecte et quant aux travaux correctifs devant être exécutés. Plus spécifiquement, les experts indiquent au Tribunal :

- a. Les moulures du haut des ouvertures (porte-patio et fenêtres) situées dans le parement d'aluminium devront être remplacées par une moulure grillagée permettant une meilleure ventilation sous le parement d'aluminium;
- b. L'ajout d'un solin à la jonction du parement d'aluminium et du dessus du balcon Juliette (petit balcon du deuxième étage) est requis;
- c. L'ajout d'une moulure de déviation à la base de la plateforme du balcon Juliette, afin d'éviter les entrées d'eau déviées par les intempéries, est requis;<sup>12</sup>
- d. L'ajout de scellant dans les ouvertures observées de chaque côté du balcon Juliette est nécessaire;<sup>13</sup>

[21] Ainsi, le Tribunal prend acte de l'engagement de l'Entrepreneur d'exécuter les travaux faisant consensus entre les experts quant au Point #3 – Parement d'aluminium. Ce point est donc réglé.

[22] Quant au Point #1 – Parement de maçonnerie, les déficiences l'affectant font généralement consensus entre les experts. Les déficiences identifiées conjointement sont au nombre de douze<sup>14</sup> :

- a. Parement nécessitant un nettoyage;
- b. Joints de mortier de couleurs différentes;
- c. Joints de mortier semblant avoir été faits à l'aide de types de mortiers différents ou ayant été rejointés;
- d. Joints verticaux flexibles absents ou déficients;
- e. Briques fissurées;
- f. Mortier obstruant la cavité de drainage au-dessus des solins métalliques;
- g. Absence de solin sous les allèges de fenêtres jointoyées;
- h. Absence de chapepleure/chapepleures obstruées/chapepleures de dimensions non-conformes;
- i. Joints de mortiers de dimensions non-conformes;
- j. Épaisseur des briques insuffisante;

<sup>12</sup> Pièce E-1, p. 39, photographies 5 et 6.

<sup>13</sup> Pièce E-1, p. 39, photographie 8.

<sup>14</sup> Pièce E-1, p. 6 à 32.



- k. Briques abîmées;
- l. Solins déficients aux extrémités non étanches.

[23] La divergence d'opinions entre les experts concerne la méthode corrective. Alors que les experts Michel Pelletier (Bénéficiaire) et Normand Pitre (GCR) sont d'avis qu'une réfection complète du parement de maçonnerie est requise afin de corriger l'ensemble des déficiences, l'expert de l'Entrepreneur, Jean-Philippe Grondine, prône plutôt un nettoyage et une teinture du mortier visant à uniformiser le parement.

[24] Ainsi, la seule véritable question en litige est la suivante : quelle est la méthode corrective appropriée afin de corriger les vices affectant le parement de maçonnerie de la maison des Bénéficiaires?

#### **IV. L'ANALYSE : Quelle est la méthode corrective appropriée afin de corriger les vices affectant le parement de maçonnerie de la maison des Bénéficiaires?**

[25] Le Tribunal est d'avis que la réfection complète du parement de maçonnerie de la maison des Bénéficiaires est requise afin de corriger l'ensemble des malfaçons l'affectant. Voici pourquoi.

##### **a. Le rôle de l'Arbitre**

[26] Le rôle de l'Arbitre en matière de Plan de garantie a déjà été confirmé par la Cour d'appel comme suit, citant la décision d'un arbitre :

« [...]

*[137] J'ai indiqué déjà que le rôle de l'arbitre est d'assurer la conformité des décisions de l'administrateurs, non de s'y substituer. Pour intervenir, l'arbitre doit dans un premier temps avoir été convaincue de l'à-propos en vertu du Plan d'écarter comme mal fondée la décision de l'administrateur.*

*[138] Concrètement ici, cela signifie que l'arbitre doit être convaincu au moyen d'une preuve prépondérante que les solutions retenues par l'administrateur, ne sont pas conformes au Plan en ce qu'elles ne débarrasseront pas l'immeuble du vice ou de la malfaçon l'affligeant.*

*Rien dans ce qui précède ne peut être qualifié d'interprétation déraisonnable du Contrat ou du Règlement; au contraire, ces propos s'inscrivent dans le courant de la jurisprudence arbitrale rendue en application du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. »<sup>15</sup>*

[27] En l'instance, le fardeau de la preuve repose sur l'Entrepreneur.

<sup>15</sup> *Construction Réal Landry inc. c. Rae*, 2011 QCCA 1851, para. 20.



[28] De plus, en matière de Plan de garantie, la Cour supérieure a confirmé que l'Arbitre avait la compétence requise pour se prononcer sur les mesures correctives, d'autant que c'est spécifiquement ce que les Parties demandent à la soussignée en l'instance.<sup>16</sup>

### **b. Les vices et malfaçons**

[29] D'abord, le Tribunal retient que la performance du parement de maçonnerie n'est pas affectée dans la mesure où l'Entrepreneur effectue les travaux correctifs suivants, qu'il s'est engagé à faire en cours d'audience, soit :

- a. La reprise ou l'installation de joints verticaux flexibles aux endroits appropriés;
- b. Le remplacement de trois briques fissurées et le scellement d'une quatrième brique fissurée située sous la porte-patio;
- c. L'ajout des solins sous les allèges jointoyées des fenêtres conformément au détail de la GCR;
- d. L'ajout, le nettoyage et l'ajustement des chapeaux manquants, obstrués ou de dimensions inadéquates aux endroits requis, étant entendu que les chapeaux ne sont pas requis au-dessus de la porte de garage;
- e. L'ajout d'un scellant visant à colmater les solins ayant des extrémités non étanches aux endroits appropriés;

[30] Ensuite, le Tribunal est convaincu que le parement de maçonnerie n'est pas affecté d'un vice empêchant l'écoulement de l'eau ou l'aération adéquate à l'arrière de celui-ci. Aucun indice ne le laisse croire.

[31] Toutefois, et tel que mentionné ci-devant, le parement de maçonnerie demeure affecté de nombreux vices et malfaçons. Aux vices mentionnés par les experts dans le cadre de leur conciliation, la preuve révèle également le mauvais alignement des briques entre elles.<sup>17</sup>

### **c. La méthode corrective**

[32] Les Parties proposent chacune une méthode corrective.

[33] Les Bénéficiaires et l'Administrateur proposent la reprise complète du parement de maçonnerie tel qu'indiqué dans la Décision du 16 novembre 2022.

---

<sup>16</sup> *Lavoie c. Dupuis*, 2016 QCCS 2881, para. 16.

<sup>17</sup> Pièce B-7.



- [34] L'Entrepreneur propose plutôt une approche par étape visant à éviter la reprise du parement complet.
- [35] L'Entrepreneur propose d'effectuer un premier test de nettoyage. Dans la mesure où celui-ci est concluant, les correctifs du paragraphe 29 seraient effectués et une teinture serait ensuite appliquée aux joints de mortier afin d'uniformiser le rendu visuel du parement. Dans la mesure où le test de nettoyage ou le résultat final ne serait pas concluant, l'Entrepreneur concède que la reprise du parement pourrait éventuellement être requise.
- [36] L'Entrepreneur plaide qu'il a le choix des moyens, sujet à son obligation de résultat, conformément à l'article 2099 C.c.Q.
- « 2099. L'entrepreneur ou le prestataire de services a le libre choix des moyens d'exécution du contrat et il n'existe entre lui et le client aucun lien de subordination quant à son exécution. »*
- [37] Conséquemment, selon l'Entrepreneur, la soussignée devrait se rendre à sa proposition. Ce ne devrait pas être l'administrateur qui dicte la méthode corrective appropriée.
- [38] L'Entrepreneur plaide également que, vu l'ampleur des travaux qu'une réfection complète du parement de maçonnerie exige, le Tribunal doit lui permettre de tester la méthode corrective prônée par son expert. La méthode corrective par étapes ne fait perdre aucun droit aux Bénéficiaires en cas d'échec.
- [39] De plus, l'Entrepreneur insiste sur le fait que les malfaçons affectant le parement de maçonnerie sont essentiellement esthétiques et que la norme n'exige pas la perfection.
- [40] L'Entrepreneur ne convainc pas le Tribunal que la méthode indiquée par l'Administrateur dans sa décision déroge du cadre du Plan de garantie.
- [41] Au contraire, la réfection complète du parement de maçonnerie est la seule méthode qui permet à l'ensemble des vices et malfaçons d'être corrigés, conformément aux exigences du Plan de garantie.
- [42] En effet, en admettant même que la méthode de l'Entrepreneur fonctionne, ce sur quoi nous reviendrons, l'alignement de la brique, la variation des dimensions des joints de mortier et les briques abîmées en nombre significatif, ne seront pas corrigés.
- [43] Or, l'objectif du Plan de garantie est la correction des vices et malfaçons. C'est également ce que commande l'obligation de résultat à laquelle l'Entrepreneur est astreint.



« [143] Le bénéficiaire ne peut se satisfaire d'une exécution provisoire. Le principe de base veut qu'une réparation soit une réparation intégrale du dommage ou de la malfaçon. Le propre de la responsabilité de l'entrepreneur est de rétablir le dommage de façon définitive. Cela découle du droit du bénéficiaire de recevoir de l'entrepreneur un ouvrage conforme aux règles de l'art. »<sup>18</sup>

- [44] Les Bénéficiaires ont acquis une maison neuve et ils sont en droit de s'attendre à ce que la mise en œuvre du parement de maçonnerie ne présente pas de malfaçons et soit conforme aux règles de l'art, même si ces malfaçons n'affectent que l'esthétisme de la construction.
- [45] L'esthétisme est un des éléments pour lesquels les Bénéficiaires ont choisi et payé cette propriété – Ils n'exigent pas la perfection, mais le respect des normes et des règles de l'art à cet égard et cette exigence est légitime.
- [46] La preuve convainc le Tribunal que les correctifs proposés par l'Entrepreneur, même couronnés de succès, ne permettront pas d'atteindre ce résultat pour lequel les Bénéficiaires ont payé.
- [47] Ainsi, si l'Entrepreneur a effectivement le choix des moyens, ceux-ci doivent atteindre le résultat en conformité avec le contrat et les normes de construction applicables, ce qui ne serait pas le cas en l'espèce.
- [48] De plus, la preuve offerte par l'Entrepreneur concernant la méthode corrective proposée est lacunaire. Plusieurs informations importantes sont manquantes.
- [49] Selon l'expert de l'Entrepreneur, un sous-traitant spécialisé serait allé sur place constater la situation et aurait émis une soumission pour le nettoyage : pourtant, nous n'avons ni cette soumission ni ce sous-traitant pour nous entretenir de la méthode proposée.
- [50] Le Tribunal n'a aucune preuve que la méthode de nettoyage proposée par ce sous-traitant est approuvée par le manufacturier et que la garantie serait maintenue, alors même que la preuve révèle que le parement de maçonnerie a déjà été affecté, voire abîmé, par deux nettoyages effectués par l'Entrepreneur dont les résultats sont, pour dire le moins, non concluants.
- [51] Le seul témoignage de l'expert de l'Entrepreneur sur une conversation qu'il aurait eu avec ce sous-traitant, lequel lui aurait confirmé que la méthode de nettoyage proposée fonctionnerait et serait compatible avec la garantie du manufacturier, est loin d'être satisfaisant.
- [52] Le Tribunal n'a aucune preuve non plus concernant la garantie offerte quant à la teinture qui serait appliquée aux joints de mortier. Les experts servent au Tribunal

---

<sup>18</sup> *Les Entreprises Réjean Goyette inc. c. Sayasen et al.*, 22 octobre 2019, SORECONI, 182811001, GCR 1077-91, para. 143.



un estimé de 25 ans et l'avocat de l'Entrepreneur plaide que la garantie s'arrimera à celle du manufacturier de la brique. Or, le Tribunal n'a aucune preuve pour appuyer ces affirmations.

*« [144] Les conséquences d'une garantie limitée applicable sur des travaux de correction n'est pas synonyme de parfait achèvement. L'ouvrage doit être conforme aux stipulations du contrat et l'entrepreneur en garantit le résultat.*

*[145] Dans tous les cas, la réparation d'une malfaçon ou d'un vice doit être complète et définitive. Cela m'apparaît incontestable.*

*[146] Le souci d'une réparation complète et définitive n'est pas exclusif du choix de la solution la moins onéreuse. On doit réaliser d'une part que la décision ne se détermine pas en fonction du coût et d'autre part elle doit écarter toute solution qui présente des aléas.*

*[147] La situation actuelle qui imputerait aux bénéficiaires de reprendre assurément dans le futur et le scellant et la teinture et ce, plusieurs fois à l'intérieur du terme de 50 ans équivalant à la durée reconnue en matière de parement de briques fait supporter aux bénéficiaires un préjudice découlant du défaut de l'entrepreneur de respecter entre autres la qualité escomptée ou anticipée du parement. »<sup>19</sup>*

[53] L'Entrepreneur a eu l'opportunité d'appliquer des méthodes correctives de son choix :

- a. Les Bénéficiaires ont dénoncé leur crainte puis leur insatisfaction quant à la mise en œuvre du parement de maçonnerie avant et en cours de travaux;
- b. L'Entrepreneur a procédé à deux lavages du parement de briques, sans résultat;
- c. Les malfaçons ont été dénoncées par les Bénéficiaires le 27 mai 2022 avec deux rapports d'inspection au soutien;
- d. Les malfaçons ont été dénoncées formellement le 16 juin 2022;
- e. La GCR a donné un avis de 15 jours à l'Entrepreneur le 8 juillet 2022<sup>20</sup>.

[54] Le Tribunal est d'avis que l'Entrepreneur a eu l'opportunité de corriger ses travaux et de choisir la méthode corrective qu'il jugeait appropriée. Les Bénéficiaires ont maintenant le droit à l'application de la garantie et la Décision de l'Administrateur à cet égard est bien fondée.

---

<sup>19</sup> *Les Entreprises Réjean Goyette inc. c. Sayasen et al.*, 22 octobre 2019, SORECONI, 182811001, GCR 1077-91, para. 144 à 147.

<sup>20</sup> Pièce A-6.



## V. CONCLUSION

- [55] En conséquence, et conformément à la compétence de la soussignée quant à la détermination de la méthode corrective appropriée, le Tribunal ordonne à l'Entrepreneur de procéder à la reprise complète du parement de maçonnerie de la maison des Bénéficiaires, au plus tard le 31 octobre 2024. Les travaux de maçonnerie devront être effectués à des températures se situant entre 5° et 30° Celsius<sup>21</sup>.
- [56] À défaut pour l'Entrepreneur de s'exécuter dans le délai imparti, l'Administrateur devra prendre en charge les travaux conformément au Plan de garantie. Compte tenu des délais inhérents aux appels d'offres requis dans cette situation et compte tenu que les travaux ne peuvent être effectués en période hivernale, le Tribunal permettra à l'Administrateur de compléter les travaux, en cas de défaut de l'Entrepreneur, au plus tard le 30 juin 2025.
- [57] Les coûts de l'arbitrage sont partagés à parts égales entre l'Administrateur et l'Entrepreneur conformément à l'article 21 al. 1 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*.

### POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

- [58] **PREND ACTE** de l'entente intervenue entre les Parties quant au Point #3 – Parement d'aluminium et **ORDONNE** à l'Entrepreneur de faire les travaux convenus quant à ce point au plus tard le 19 juillet 2024.
- [59] **REJETTE** la demande d'arbitrage de l'Entrepreneur quant au Point #1 – Parement de maçonnerie.
- [60] **CONFIRME** la Décision de l'Administrateur datée du 16 novembre 2022 quant au Point #1 – Parement de maçonnerie.
- [61] **ORDONNE** à l'Entrepreneur de procéder à la reprise complète du parement de maçonnerie du bâtiment des Bénéficiaires situé au 767, rue Renoir à Saint-Constant conformément aux normes et règles de l'art applicables, au plus tard le 31 octobre 2024, étant entendu que les travaux devront être exécutés à des températures se situant entre 5° et 30° Celsius.
- [62] **À DÉFAUT** pour l'Entrepreneur de se conformer à la présente Décision arbitrale dans le délai imparti, **ORDONNE** à l'Administrateur de procéder à la reprise complète du parement de maçonnerie du bâtiment des Bénéficiaires situé au 767, rue Renoir à Saint-Constant conformément aux normes et règles de l'art applicables, au plus tard le 30 juin 2025, étant entendu que les travaux devront être exécutés à des températures se situant entre 5° et 30° Celsius.

---

<sup>21</sup> Les délais et conditions d'exécution ont été confirmés par l'Entrepreneur en cours d'audience.



[63] **ORDONNE** à l'Entrepreneur ou, à défaut, à l'Administrateur, de remettre le terrain et/ou le bâtiment en état suivant l'exécution des travaux de maçonnerie.

[64] **ORDONNE** le partage des coûts du présent arbitrage à parts égales entre l'Administrateur et l'Entrepreneur conformément à l'article 21 du *Règlement*, avec les intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. à compter de la date de la facture émise par l'organisme d'arbitrage, après un délai de grâce de 30 jours.

**Montréal, le 14 juin 2024**



---

**Me Marie-Claude Martel, Arbitre**

Audience : 4 et 5 juin 2024

Présents :

Me François-Pierre Laforest  
Bélanger Sauvé Avocats  
Les Développements Au Tournant de la Gare inc.  
Entrepreneur

Madame Guylaine Delorme  
Monsieur Martin Cayer  
Bénéficiaires

Me Nancy Nantel  
Garantie Construction Résidentielle  
Administrateur

