

# 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 : 220015-11754  
N° dossiers CCAC : S24-110601

---

-Entre  
**Louise Hébert**  
**Jean Bergeron**  
Bénéficiaires  
ET  
**Place St-Marc inc.**  
Entrepreneur  
ET  
**Garantie Construction Résidentielle (GCR)**  
Administrateur

---

## SENTENCE ARBITRALE FINALE

---

|                          |                                |
|--------------------------|--------------------------------|
| Arbitre :                | Roland-Yves Gagné              |
| Pour les Bénéficiaires : | Louise Hébert<br>Jean Bergeron |
| Pour l'Entrepreneur :    | Réjean Roy                     |
| Pour l'Administrateur :  | Absent                         |
| Date de l'audience :     | 13 mai 2025                    |
| Date de la sentence :    | 5 juin 2025                    |

## DESCRIPTION DES PARTIES

### BÉNÉFICIAIRES:

Louise Hébert  
Jean Bergeron  
180, 34<sup>e</sup> rue Ouest, app. 101  
Venise-en-Québec, Qc. J0J 2K0

### ENTREPRENEUR :

Place St-Marc inc.  
a/s Réjean Roy  
331, Ave de Venise Ouest, app. 303  
Venise-en-Québec, Qc. J0J 2K0

### ADMINISTRATEUR :

Garantie Construction Résidentielle  
4101 3<sup>e</sup> étage, rue Molson  
Montréal, Qc. H1Y 3L1

### Tribunal d'arbitrage

Roland-Yves Gagné  
Arbitre/Centre Canadien d'Arbitrage Commercial  
Place du Canada  
1010 ouest, de la Gauchetière #950  
Montréal, Qc. H3B 2N2



## Pièces

L'Administrateur a produit les pièces suivantes :

Document(s) contractuel(s)

A-1 Contrat préliminaire signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 10 août 2022;

A-2 Annexe R de l'OACIQ non daté;

A-3 Déclaration de copropriété datée du 17 octobre 2022;

A-4 Acte de vente daté du 21 décembre 2022;

Dénonciation(s) et réclamation(s)

A-5 Courriel du Bénéficiaire transmis à l'Entrepreneur le 10 avril 2024, incluant :

➤ Formulaire de dénonciation daté du 10 avril 2024;

A-6 Formulaire de réclamation daté du 23 août 2024

A-7 Le courriel de l'avis de 15 jours transmis par l'Administrateur à l'Entrepreneur et aux Bénéficiaires le 26 août 2024, incluant:

➤ Formulaire de dénonciation daté du 25 avril 2023 (voir A-5);

➤ Formulaire de mesures à prendre par l'Entrepreneur (non inclus dans le cahier de pièces);

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

A-8 Relevé du Registraire des entreprises du Québec concernant l'Entrepreneur;

Décision(s) et demande(s) d'arbitrage

A-9 En liasse, la décision de l'Administrateur datée du 1er novembre 2024, ainsi que la preuve d'envoi aux Bénéficiaires et à l'Entrepreneur;

A-10 Courriel de la notification de l'organisme d'arbitrage daté du 14 novembre 2024, incluant:

➤ Demande d'arbitrage des Bénéficiaires datée du 6 novembre 2024;

➤ Décision de l'Administrateur datée du 1er novembre 2024 (voir A-9);

➤ Lettre de nomination de l'arbitre datée du 14 novembre 2024;

A-11 Curriculum Vitae du conciliateur.

La Bénéficiaire a produit les pièces suivantes :

B-1 En liasse, échange de courriels avec l'Entrepreneur, le fournisseur de tuiles et la GCR.



## SENTENCE

- [1] Le Tribunal est saisi d'une demande d'arbitrage des Bénéficiaires en vertu du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* (ci-après le *Règlement*) d'une décision de l'Administrateur GCR du 1<sup>er</sup> novembre 2024, reçue par le CCAC le 6 novembre 2024 et par la nomination du soussigné comme arbitre le 14 novembre 2024.
- [2] Par courriel du 26 novembre 2024, l'Administrateur a écrit au Tribunal et aux parties :
- Il est à noter qu'aucun avocat de l'Administrateur n'est présentement assigné au dossier.
- [3] Une conférence de gestion s'est tenue le 5 décembre 2024 et avait fixé l'audition de cette cause le 4 février 2025 toutefois, les Bénéficiaires ont demandé la suspension du processus pour discuter avec l'autre partie et la GCR.
- [4] A la demande de la Bénéficiaire, une nouvelle date d'audience a été fixée pour le 13 mai 2025 à laquelle les parties et la GCR ont été dûment convoqués, mais cette dernière fut absente.

### Points en litige

- [5] Par courriel du 6 novembre 2024 et 10 avril 2025, la Bénéficiaire a écrit que les différends que les Bénéficiaires ont avec la décision de l'Administrateur du 1<sup>er</sup> novembre 2024 qu'ils demandent au Tribunal d'arbitrage de trancher, sont :
- [5.1] 2 Tuiles de céramique dans la salle de bain ;
- [5.2] 3 Porte coulissante de garde-robe d'entrée ;
- quant aux autres points, elle affirme qu'ils relevaient des parties communes, sous la responsabilité du Syndicat de copropriétaires.
- [6] La GCR a noté l'absence d'une inspection préreception conjointe de l'Entrepreneur avec les Bénéficiaires, et fixé la date de réception du bâtiment au 21 décembre 2022, cet élément n'a pas fait l'objet d'une demande d'arbitrage.
- [7] **Point 2 – Tuiles :** Dans sa décision du 1<sup>er</sup> novembre 2024, l'Administrateur écrit ce qui suit :
8. Tuilés de céramique dans la salle de bain Date de la première observation 01/03/2023
- Sous plusieurs céramiques de la salle de bain principale il manque de (colle) donc il y a un vide sous les tuiles, donc plus fragiles
- Extrait de la dénonciation
- Les bénéficiaires dénoncent les tuiles de céramique de la salle de bain, élément constaté le 1<sup>er</sup> mars 2023, ce qui situe ce point en première année de garantie. Ils ont informé l'entrepreneur et l'administrateur de cette situation par écrit le 10 avril 2024, soit environ (13) mois suivant la constatation des faits.



Lors de la visite des lieux, le représentant de l'administrateur constate un bruit creux sous certaines céramiques, 6 en particulier, ce qui correspond à un vide ou à une problématique d'installation.

La bénéficiaire mentionne que l'entrepreneur l'aurait encouragée à aller vers l'installateur de la céramique pour régler la problématique.

En date du 1er mars 2023, lors d'un échange par courriel entre la bénéficiaire et l'installateur de la céramique, il est mentionné qu'il n'y a pas lieu de s'inquiéter de cette résonance." et que l'installation de la céramique est garantie pour une durée d'un an.

En date du 11 décembre 2023, l'installateur de la céramique s'était engagé à venir remplacer les tuiles de céramique problématiques advenant qu'elles se brisent

(courriel de Jessie Wilson, 11 décembre 2023 : Bonjour Mme Hebert, Tel que discuté, nous nous engageons à venir changer les 2,3 céramiques de sol à l'entrée de votre salle de bain advenant quelle se brisent dut au fait que l'on constate 2 boîtes de céramiques soit 6 mcx, d'une autre lot vous ont été fournis à cet effet).

L'administrateur est d'avis que lors de la communication du 11 décembre 2023, l'installateur de la céramique ne s'engageait à venir remplacer les tuiles de céramique que si elles se brisaient.

#### Analyse et décision

La visite des lieux nous a permis de constater que le point 2 rencontre les critères de la malfaçon non apparente au sens du paragraphe 3 de l'article 27 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs

[...] Nous sommes toutefois d'avis que le délai entre la découverte de la malfaçon par le bénéficiaire et la dénonciation écrite à l'entrepreneur et à l'administrateur est déraisonnable.

Dans les circonstances, le bénéficiaire ayant fait défaut de dénoncer la malfaçon par écrit dans un délai raisonnable suivant sa découverte, l'administrateur doit rejeter la présente réclamation à l'égard du point 2

#### [8] **Point 3 – Porte coulissante de garde-robe d'entrée :** Dans sa décision du 1<sup>er</sup> novembre 2024, l'Administrateur GCR a statué ainsi :

Les bénéficiaires dénoncent la porte coulissante de la garde-robe d'entrée, élément constaté le 15 décembre 2022, ce qui situe ce point en première année de garantie. Ils ont informé l'entrepreneur et l'administrateur de cette situation par écrit le 10 avril 2024, soit environ (16) mois suivant la constatation des faits.

Le représentant de l'administrateur constate le frottement de la porte sur son cadre, ce qui cause de l'usure sur la peinture de la porte coulissante.

Le 1er mars 2024, l'entrepreneur répond au courriel de la bénéficiaire : "Bonjour, oui je vais vérifier pour te l'espace légèrement, il n'y a pas beaucoup de jeu dans un cadre de pocket door pour un ajustement mais on va pouvoir t'arranger ça."

Par contre, l'administrateur est d'avis que la promesse de l'entrepreneur de corriger la situation a été faite après le délai raisonnable de dénonciation, soit plus de 14 mois suivant la constatation des faits.



### Analyse et décision

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 27 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs

Nous sommes toutefois d'avis que le délai entre la découverte de la malfaçon par le bénéficiaire et la dénonciation écrite à l'entrepreneur et à l'administrateur est déraisonnable.

Dans les circonstances, le bénéficiaire ayant fait défaut de dénoncer la malfaçon par écrit dans un délai raisonnable suivant sa découverte, l'administrateur doit rejeter la présente réclamation à l'égard du point 3.

### Louise Hébert

- [9] La Bénéficiaire Hébert affirme qu'ils sont emménagés le 1<sup>er</sup> décembre 2022 alors qu'il n'y avait pas d'évier dans la cuisine, etc.
- [10] Quant aux tuiles dans la salle de bain, en février 2023, c'est par hasard qu'elle s'en est aperçu, elle a échappé son fil de séchoir à cheveux, il est tombé sur une tuile et ça a sonné creux.
- [11] Elle a tapé sur les tuiles pour constater qu'il manquait de la « colle » (elle suppose que c'est de la colle) qu'ils mettent en dessous des tuiles, c'est à l'entrée de la salle de bain, elle a comme quatre grosses tuiles de 2 pieds par 2 pieds ;
  - [11.1] le milieu des quatre tuiles arrive au centre de la porte quand on l'ouvre à la moitié ;
  - [11.2] quand on passe on met le pied dans le joint des quatre tuiles, la croix des joints est en plein centre de la porte (quand on l'ouvre à la moitié) un diamètre de 18 pouces, un gros rond ;
    - [11.2.1] ce n'est pas le cadrage de la porte mais les quatre tuiles quand on ouvre la porte, devant le cadrage de la porte.
- [12] Elle a fait tout le plancher, il y a aussi deux autres tuiles près de la vanité, devant ses tiroirs du centre.
- [13] C'est vide sous 6 tuiles ;
  - [13.1] à l'audience par moyens technologiques, elle y amène sa caméra pour montrer au Tribunal où c'est et quel bruit creux (toc toc) cela fait en cognant dessus.
- [14] Elle a appelé Vincent Roy (fils de Réjean) de chez l'Entrepreneur pour lui en faire part ;
  - [14.1] Vincent Roy lui a répondu qu'il allait appeler le sous-contractant Bombardier.
- [15] Elle a appelé Madame Catherine L'Heureux qui s'occupait de son dossier chez le sous-contractant Bombardier, qui lui a dit qu'elle enverrait quelqu'un.
- [16] Madame L'Heureux lui a envoyé un courriel le 1<sup>er</sup> mars 2023 :



[...] Mon installateur est passé et m'a confirmé que la céramique est bien stable et que le coulis n'est pas fissuré. Ces deux éléments sont les plus importants. Étant donné que nous avons un fil chauffant dans une membrane de désolidarisation et une installation avec des clips, il n'y a pas lieu de s'inquiéter de cette résonance. [...]

- [17] Le 14 septembre 2023, deux « jeunes » du sous-contractant sont venus pour un autre élément (du coulis ailleurs que sur ces tuiles) ; ils ont alors regardé le plancher et dit qu'il n'y a rien qu'ils pouvaient faire et ils sont repartis ;

[17.1] elle ajoute : quand on le regarde c'est beau – mais c'est en dessous que c'est vide.

- [18] Quand ils sont partis elle a rappelé Madame L'Heureux, qui lui a dit qu'elle allait commander des tuiles – la Bénéficiaire en a conclu qu'ils allaient changer le plancher ;

[18.1] mais Madame L'Heureux l'a rappelée, toujours en septembre, pour lui dire que les tuiles n'existaient plus, qu'elle allait regarder d'autres lots.

- [19] Un ouvrier est venu en octobre 2023 faire des injections de colle sous les tuiles, il a défait les joints, il a fait de l'injection sous les tuiles avec une seringue, ça ne marchait pas donc il a refait les joints mais la colle continuait à sortir par les joints, il a quitté en leur disant de continuer à essuyer les joints pour que ça reste beau parce que la colle continuait à sortir et que si les joints continuent à être « pas beaux » il va revenir faire les joints ;

[19.1] ça faisait des ballounes, ce n'était pas beau, il est revenu le 17 janvier 2024 refaire les joints.

- [20] Madame L'Heureux est venue à la maison le 23 novembre 2023 avec deux lots différents de tuiles, un des lots était ressemblant alors elle a commandé de ces tuiles alors que la Bénéficiaire n'est pas satisfaite, lui disant que c'est mal fait.

- [21] Le 11 décembre 2023, Madame L'Heureux lui envoie un courriel à l'effet qu'ils allaient changer les tuiles juste si elles brisaient – la Bénéficiaire n'est pas contente ;

Tel que discuté, nous nous engageons à venir changer les 2,3 céramiques de sol à l'entrée de votre salle de bain advenant quelle se brisent dut au fait que l'on constate entendre sous les céramiques. 2 boîtes de céramiques soit 6 mcx. d'une autre lot vous ont été fournis à cet effet.

- [22] Contrairement à ce qui est décrit dans la décision de la GCR du 1<sup>er</sup> novembre 2024, ce n'est pas le 10 avril 2024 qu'elle a dénoncé par écrit à la GCR son problème de tuile mais dès le 21 février 2024, par courriel envoyé à [reclamation@garantieqcr.com](mailto:reclamation@garantieqcr.com) :

Réclamation : remboursement d'acompte ou parachèvement de travaux

Bonjour voici les travaux qu'ils restent à faire dans ma partie privative [...]

Tuile de céramique dans la salle de bain mal installé (manque de ciment sous plusieurs tuiles donc il y a un vide) Il n'y a pas de travaux pour l'instant mais je veux qu'on en tiennent compte



- [23] Ayant vu qu'ils ne voulaient plus rien faire pour les tuiles, le 10 avril 2024 (pièce A-5), elle envoie le « Formulaire de dénonciation à l'Entrepreneur » de la GCR à l'Entrepreneur et à la GCR ;
- [23.1] elle a écrit « il manque de (colle) », (colle) mise entre parenthèses parce qu'elle ne sait pas ce que c'est.
- [24] Jonathan, responsable du service après-vente chez le sous-traitant Bombardier, est venu et a dit que c'est sûr que les tuiles vont être plus fragiles, faut faire attention, faut rien échapper dessus parce qu'elles peuvent briser parce que c'est vide en dessous, mais il ajoute que pour l'instant tout est beau, le joint est beau (qu'il avait refait) ;
- [24.1] la Bénéficiaire ajoute qu'il faut faire attention alors que c'est un condo neuf.
- [25] Le 3 octobre 2024, le conciliateur de la GCR a effectué une visite à la suite de la réclamation des Bénéficiaires du 23 août 2024 et a émis sa décision le 1<sup>er</sup> novembre 2024.
- [26] Elle conteste la conclusion de la GCR que son délai est déraisonnable :
- [26.1] quand elle a appelé Vincent Roy, tout de suite il a dit on va vous référer au sous-contractant et elle a tout fait ce que le sous-contractant lui a dit – *je vous appelle, je prends rendez-vous* – elle a fait ce qu'elle avait à faire à tout moment qu'elle a eu un problème, elle a appelé Vincent Roy qui lui transférait à un sous-contractant ou lui envoyait quelqu'un ;
- [26.2] elle a dit au conciliateur que quelqu'un est venu mettre de la colle et il n'en parle pas dans sa décision ;
- [26.3] c'est une malfaçon parce que la GCR dit dans sa décision que c'est une malfaçon, ça a mal été fait ;
- [26.4] le sous-traitant est venu et a dit d'emblée « on va commander des tuiles » mais quand ils se sont aperçus que les tuiles n'existaient plus, là ça a changé la donne.
- [27] Le Bénéficiaire Bergeron ajoute que ce n'est pas quand ils sont rentrés mais quand la Bénéficiaire a échappé son fil qu'ils ont découvert le problème, ce n'est pas un délai anormal de dénonciation et que si on vend, ils vont être pris avec un vice caché.
- [28] Quant à la porte d'entrée non reconnue à cause du délai non-raisonnable, elle dit qu'à chaque fois qu'elle ouvre la porte coulissante, ça accroche et ça a abîmé à plusieurs endroits.
- [29] Le 15 décembre 2022, elle envoie un courriel mentionnant « Peinture sur la porte du garde-robe d'entrée », et elle ajoute que c'était parce que la porte s'abîmait tout le temps.
- [30] L'Entrepreneur la peindrait et après ça ça accrochait encore, il revenait réparer et revenait peindre.





- [31] Elle y amène sa caméra pour montrer le problème : dans l'entrée on voit une porte de garde-robe d'entrée, on voit des barres qui viennent du frottement de la porte, il y a des rayures noires la porte quand on ouvre et ferme la porte coulissante (qui rentre dans le mur) malgré qu'ils l'aient peinte.
- [32] Elle montre les bardeaux qu'on lui a donnés pour les insérer de chaque côté entre la porte et le cadrage dans lequel la porte coulissante rentre, ils leur avaient dit de laisser les bardeaux une semaine pour faire un espace – après ça ça allait un petit peu mieux pour une journée mais ça revenait, ça s'est mis à accrocher de chaque côté encore une fois

[32.1] le sol n'a pas de patin guide (ou rail inférieur), il y a dans le cadrage deux « plastiques » de chaque côté de la porte dans le bas du cadrage.

- [33] Le 28 février 2024, la Bénéficiaire écrit à Vincent Roy :

Bonjour Vincent,

Encore une fois ma porte coulissante de garde-robe d'entrée est mal installée, vous êtes déjà venu faire un ajustement mais cela ne fonctionne pas.

Ma porte accroche et s'abîme par le fait même, est-possible d'envoyer quelqu'un qui pourrait l'installer pour qu' elle n'accroche plus.

Je t'envoie une photo et tu pourras constater les marques sur ma porte.

- [34] Le 1<sup>er</sup> mars 2024, Vincent Roy lui répond :

Bonjour, oui je vais verifier pour te l'espacer légèrement, il n'y a pas beaucoup de jeu dans un cadre de pocket door pour un ajustement mais on va pouvoir t'arranger ça.

Je te reviens quand j'ai un peu de dispo pour mes hommes.

## Réjean Roy

- [35] Quant aux tuiles, l'Entrepreneur affirme que quand elle a emménagé, il y avait un dégât d'eau au 3<sup>e</sup> étage qui a causé des dommages (un bain qui aurait débordé), ça a descendu à son appartement et il y a eu des réparations à son appartement, il ne sait pas si ça a eu un impact sur ces tuiles ;

[35.1] la Bénéficiaire a répondu que c'est arrivé en août 2023, alors que le problème aux tuiles a été constaté avant ça, et que le dégât d'eau ne s'est pas rendu jusqu'à la salle de bain et ce sont les assurances du Monsieur qui a causé le dégât qui ont payé, les tuiles n'ont pas été touchées.

- [36] Quant à la porte, c'est une usure, la porte a fait une torsion, elle a courbé, avec le temps ça fait quand même deux ans et plus d'occupation, ils sont allés la réparer mais la porte était courbée, ça prenait une porte mais ce n'est plus sur la garantie on s'entend, ils l'ont fait de bonne foi, ils se sont occupés de la Bénéficiaire mais ils n'ont pas été en mesure de la servir à sa volonté.



- [37] Il souligne qu'ils ont fait des suivis pour servir la cliente, ils ont essayé de la satisfaire.
- [38] Il y a eu une discussion sur le formulaire d'inspection pré-réception non signé, mais non pertinent pour les fins de la présente considérant que la date de la réception des travaux a été fixée par la GCR dans sa décision au 21 décembre 2022 et que personne ne s'est pourvue en arbitrage de cette décision quant à la date de réception.

## DÉCISION

### La dénonciation prévue au *Règlement*

- [39] Le Tribunal entend un recours contre l'Administrateur GCR et non, un recours de droit commun contre l'Entrepreneur.
- [40] Pour rappel, le *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* n'est pas un chapitre du Code civil, ni une loi de l'Assemblée nationale, mais un Décret gouvernemental adopté en vertu de la *Loi sur le bâtiment, Règlement* qui stipule, à ses articles 7 et 74 :
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.**
- [41] Le *Règlement* donne aux acheteurs de maisons neuves qui bénéficient d'un recours à l'encontre de leur entrepreneur ou vendeur en vertu du Code civil, un recours supplémentaire à l'encontre de l'Administrateur du plan de garantie<sup>1</sup> ; puisque c'est un recours supplémentaire, les Bénéficiaires conservent leurs droits contre l'Entrepreneur, à supposer qu'ils aient un recours fondé.
- [42] Dès 2004, la Cour d'appel du Québec a jugé dans *La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc. c. Maryse Desindes et Yvan Larochelle, et René Blanchet mise en cause*<sup>2</sup> que :

[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. [...]

[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**.

<sup>1</sup> 3223701 *Canada inc. c. Darkallah* 2018 QCCA 937 par [22] ; *Gestion G. Rancourt inc. c. Lebel* 2016 QCCA 2094 par [10] <<https://canlii.ca/t/gwnj6>>

<sup>2</sup> 2004 CanLII 47872 (QC CA).



## Le fardeau de la preuve des demandeurs

[45] Le *Règlement* ayant prévu que les Bénéficiaires doivent dénoncer par écrit dans un délai raisonnable de la découverte ;

[45.1] les Bénéficiaires doivent prouver au Tribunal d'arbitrage qu'ils ont dénoncé dans un délai raisonnable, d'autant plus dans un litige où la GCR conteste que la dénonciation ait été produite dans un délai raisonnable de la découverte ; et

[45.2] le fardeau de la preuve repose sur les Bénéficiaires.

[46] Ce sont les règles de la preuve prévues au Code civil, en vertu des articles 2803 et 2804 du Code civil<sup>3</sup>, alors que *la preuve qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence est suffisante*.

[47] La Cour d'appel écrit dans *Boiler Inspection and Insurance Company of Canada c. Moody Industries Inc.*<sup>4</sup> :

### B. Fardeau de preuve

[57] La première juge a attentivement examiné les divers éléments de preuve, à la fois de nature profane et technique, pour déterminer où se situe la vérité. Cette vérité demeure relative plutôt qu'absolue, sans avoir à atteindre un niveau de certitude, puisque s'applique la norme de la prépondérance de preuve fondée sur la probabilité (art. 2804 C.c.Q.), soit celle qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence, laquelle excède la simple possibilité.

« Lorsque la preuve offerte de part et d'autre est contradictoire, le juge ne doit pas s'empresse de faire succomber celui sur qui reposait la charge de la preuve mais il doit chercher d'abord à découvrir où se situe la vérité en passant au crible tous les éléments de conviction qui lui ont été fournis et c'est seulement lorsque cet examen s'avère infructueux qu'il doit décider en fonction de la charge de la preuve. »[1]<sup>5</sup>

## Point 2 – Les tuiles

[43] Quant aux tuiles, vu la preuve, vu le *Règlement*, le Tribunal n'a d'autres options que de rejeter la demande d'arbitrage des Bénéficiaires et de maintenir la décision de la GCR.

[44] L'article 35.1 du *Règlement*, lu à l'audience, se lit comme suit :

35.1. Le non-respect d'un délai de recours ou de mise en oeuvre de la garantie par le bénéficiaire ne peut lui être opposé lorsque l'entrepreneur ou l'administrateur manque à ses obligations prévues aux articles 33, 33.1, 34, 66, 69.1, 132 à 137 et aux paragraphes 12, 13, 14 et 18 de l'annexe II, à moins que ces derniers ne démontrent que ce manquement n'a eu aucune incidence sur le non-respect du

<sup>3</sup> « 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. »

<sup>4</sup> 2006 QCCA 887.

<sup>5</sup> [1] *Daunais c. Farrugia*, [1985] R.D.J. 223 (C.A.), p. 228, j. Monet.



délai ou, à moins que le délai de recours ou de mise en oeuvre de la garantie ne soit échu depuis plus d'un an.

Le non-respect d'un délai ne peut non plus être opposé au bénéficiaire, lorsque les circonstances permettent d'établir que le bénéficiaire a été amené à outrepasser ce délai **suite aux représentations de l'entrepreneur** ou de l'administrateur.

[45] La découverte de la problématique a lieu en février 2023, la Bénéficiaire téléphone à l'Entrepreneur qui la réfère au sous-contractant.

[46] Tout d'abord, le 1<sup>er</sup> mars 2023 le sous-contractant ne dit pas qu'il va procéder à des travaux correctifs ;

[...] Mon installateur est passé et m'a confirmé que la céramique est bien stable et que le coulis n'est pas fissuré. Ces deux éléments sont les plus importants. Étant donné que nous avons un fil chauffant dans une membrane de désolidarisation et une installation avec des clips, il n'y a pas lieu de s'inquiéter de cette résonance.  
[...]

[46.1] il n'y a donc aucune représentation à l'effet que les travaux correctifs seront faits, ce qui aurait pu amener les Bénéficiaires à conclure qu'il était inutile de dénoncer le problème à la GCR.

[47] Absolument rien comme représentations de travaux correctifs ne se passe pendant *six mois et demi*, puisque ce n'est que le 14 septembre 2023 que des « jeunes » du sous-contractant viennent pour un autre motif (du coulis ailleurs), qu'ils regardent alors les tuiles, lui disent qu'il n'y a *rien* qu'ils puissent faire ;

[47.1] il n'y a donc aucune représentation à l'effet que les travaux correctifs seront faits, ce qui aurait pu amener les Bénéficiaires à conclure qu'il était inutile de dénoncer le problème à la GCR.

[48] Puis en octobre 2024, un ouvrier vient mettre de la « colle » (ou autre produit qui convient sous les tuiles) – il ne règle pas le problème et leur dit de bien nettoyer les joints et de faire attention parce que c'est fragile ;

[48.1] il n'y a donc aucune représentation à l'effet que les travaux correctifs seront faits, ce qui aurait pu amener les Bénéficiaires à conclure qu'il était inutile de dénoncer le problème à la GCR.

[49] Puis le 11 décembre 2024, le sous-traitant écrit que si une tuile case elle sera remplacée ;

Tel que discuté, nous nous engageons à venir changer les 2,3 céramiques de sol à l'entrée de votre salle de bain **advenant quelle se brisent** dut au fait que l'on constate entendre sous les céramiques. 2 boîtes de céramiques soit 6 mcx. d'une autre lot vous ont été fournis à cet effet. ;

[49.1] il n'y a donc aucune représentation à l'effet que les travaux correctifs seront faits quant aux tuiles « sur du vide », ce qui aurait pu amener les Bénéficiaires à conclure qu'il était inutile de dénoncer le problème à la GCR.

[50] Ce n'est que le 21 février 2024 que les Bénéficiaires envoient un courriel de dénonciation à la GCR pour une problématique découverte en février 2023.



[51] La GCR a conclu que le délai de dénonciation n'était pas raisonnable.

[52] Malheureusement pour les Bénéficiaires, rien dans la preuve ne permet de conclure autrement que comme la GCR en ce qui concerne le non-respect par les Bénéficiaires de leur obligation de dénoncer à la GCR leur problématique dans un délai raisonnable.

[53] La Cour d'appel affirme dans *Procureur général c. Du*<sup>6</sup> :

[56] Ceux chargés de l'application d'une loi et de ses règlements ne peuvent se substituer au législateur pour modifier de fait la loi, ou se substituer au gouvernement, pour amender de fait ses règlements [45]<sup>7</sup>.

[54] La demande d'arbitrage est rejetée.

### **Porte coulissante**

[55] Le 15 décembre 2022, six jours avant la date de réception du bâtiment, les Bénéficiaires ont envoyé une liste de travaux à faire à l'Entrepreneur qui contient la mention :

« Peinture sur la porte du garde-robe d'entrée »,

[56] Le 21 février 2024, elle envoie une dénonciation par simple courriel (la dénonciation sur formulaire de la GCR est le 10 avril 2024) :

Réclamation : remboursement d'acompte ou parachèvement de travaux

Bonjour voici les travaux qu'ils restent à faire dans ma partie privative [...]

Porte de garde-robe d'entrée qui accroche et abîme la porte (mal installée)

[57] Le 28 février 2024, la Bénéficiaire écrit à Vincent Roy :

Bonjour Vincent,

Encore une fois ma porte coulissante de garde-robe d'entrée est mal installée, vous êtes déjà venu faire un ajustement mais cela ne fonctionne pas.

Ma porte accroche et s'abîme par le fait même, est-possible d'envoyer quelqu'un qui pourrait l'installer pour qu'elle n'accroche plus.

Je t'envoie une photo et tu pourras constater les marques sur ma porte.

[58] Le 1<sup>er</sup> mars 2024, Vincent Roy lui répond :

Bonjour, oui je vais vérifier pour te l'espace légèrement, il n'y a pas beaucoup de jeu dans un cadre de pocket door pour un ajustement mais on va pouvoir t'arranger ça.

Je te reviens quand j'ai un peu de dispo pour mes hommes.

<sup>6</sup> *Procureur général c. Du* 2019 QCCA 2076 par 56 <<https://canlii.ca/t/j3pn5>>

<sup>7</sup> [45] *Centre communautaire Mont Baldy inc. c. Québec (Commission municipale)*, [1999] J.Q. no 1545 (C.A.).



[59] Pour le Tribunal, la situation est autre que pour les tuiles : il s'agit d'un problème pour lequel, des réparations ont déjà été faites ;

[59.1] donc pour lesquels, des « représentations » de l'Entrepreneur ont bel et bien eu lieu au sens de l'article 35.1 du *Règlement* ;

[59.2] elles se sont, au final, trouvées être insatisfaisantes ;

[59.3] ce n'est que le 10 avril, constatant que les travaux correctifs supplémentaires sur la porte ne seraient pas faits que les Bénéficiaires ont dénoncé à la GCR.

[60] Le Tribunal fait sienne l'interprétation du deuxième alinéa de l'article 35.1 du *Règlement* par son confrère Jean Philippe Ewart, arbitre, dans l'affaire *Syndicat des copropriétaires N'Homade et Cap Immo Gestion inc.*<sup>8</sup>, qui fit une revue de la jurisprudence, y compris de la Cour d'appel, et la résume ainsi (le Tribunal soussigné réfère aussi aux différentes décisions judiciaires citées dans cette décision) :

[94] Déjà depuis un certain temps, la Cour d'appel nous enseignait dans *Blandino c. Colagiacomo*[43]<sup>9</sup> (et d'intérêt entre autre pour le passage du temps après l'exécution de travaux correctifs) que nonobstant qu'il n'y a pas de règle formelle sur un nombre de mois de délai quelconque, le calcul de la raisonnable du délai autrement raisonnable peut être extensionné s'il y a préalablement une tentative d'effectuer des travaux correctifs:

« [29] Une réclamation par action, suite à l'apparition de vices cachés, doit être intentée dans un délai raisonnable. Dans les circonstances présentes [...] il m'apparaît raisonnable que Blandino ait attendu un certain temps avant de voir si le correctif exécuté allait produire son effet et également de voir si Colagiacomo allait venir voir les autres défauts que Blandino lui avait indiqués. Ainsi, que l'on ait attendu un an pour envoyer une mise en demeure et environ dix autres mois avant de prendre action ne m'apparaît pas tardif dans le contexte présent. »

(nos soulignés)

[95] Ceci rejoint la disposition expresse de l'alinéa 2 de l'art. 35.1 du *Règlement* (qui est d'ailleurs plus large que le seul élément de travaux correctifs) et qui est de primauté dans l'application recherchée aux présentes:

« Le non-respect d'un délai ne peut non plus être opposé au bénéficiaire, lorsque les circonstances permettent d'établir que le bénéficiaire a été amené à outrepasser ce délai suite aux représentations de l'entrepreneur ou de l'administrateur. »

alors que des travaux correctifs sont certes incluses dans « représentations » et que cette disposition vise soit des représentations de l'Entrepreneur ou de l'Administrateur et s'appliquent et peuvent être invoquées par un bénéficiaire,

<sup>8</sup> *Syndicat des copropriétaires N'Homade et Cap Immo Gestion inc.*, 2021 CanLII 13990 (QC OAGBRN), <<https://canlii.ca/t/jdg89>>

<sup>9</sup> *1988 CanLII 1193*, para. 29.



dans un cas comme dans l'autre, tant à l'Entrepreneur qu'à l'Administrateur, que les représentations soient celles de l'Entrepreneur ou de l'Administrateur.

[...] [97] Tentons de pourvoir à sommaire des éléments causals selon le Tribunal d'extension d'un délai autrement déraisonnable pour les fins du Règlement:

- Suite à des travaux correctifs effectués de bonne foi par un entrepreneur, il peut y avoir suspension alors qu'un certain délai peut être requis pour constater si les correctifs ont eu l'effet escompté ;
- Il est requis de procéder à une évaluation de nature factuelle du préjudice réel subi car il doit s'agir de plus qu'un simple préjudice de droit ;
- Le délai a été outrepassé par un bénéficiaire suite aux représentations de l'entrepreneur ou de l'administrateur, et selon le cas, sujet à suspension du délai ou interruption ;
- Dans un cadre de représentations frauduleuses, de dol, et généralement d'actions ou omissions de mauvaise foi de l'Entrepreneur ceci peut emporter une interruption du délai, alors que le temps écoulé ne compte plus et un nouveau délai commence.

[61] Sur le fond, le Tribunal ne partage pas l'opinion de l'Entrepreneur qu'il est normal qu'une porte se crochisse après deux ans :

[61.1] le problème de cette porte existait le 15 décembre 2022.

[62] Le Tribunal n'en est pas à son premier dossier de porte coulissante mais il n'est pas de son rôle de proposer des travaux correctifs si cela n'a pas été mis en preuve à l'audience quoiqu'il en soit, l'Entrepreneur devra trouver une solution autre que des mesures temporaires comme mettre des bardeaux de chaque côté pour une semaine.

[63] Vu l'article 35.1 du *Règlement*, la demande d'arbitrage pour la porte coulissante est accueillie.

### **Délai d'exécution**

[64] Vu les vacances de la construction qui approchent, le Tribunal a allongé, sur la base de l'équité prévue à l'article 116 du *Règlement*, le délai d'exécution « standard » à soixante-dix jours.

### **RÉSERVE DES DROITS**

[65] L'article 11 de la *Loi sur le bâtiment*<sup>10</sup> stipule :

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

<sup>10</sup> L.R.Q., B-1.1





[66] Le Tribunal rappelle la décision de la Cour supérieure dans l'affaire *Garantie d'habitation du Québec c. Jeanniot*<sup>11</sup> :

[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.

[67] La Cour d'appel réitère ce principe dans l'arrêt *Gestion G. Rancourt inc. c. Lebel*<sup>12</sup> :

[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.

[68] Le Tribunal d'arbitrage réservera les droits des Bénéficiaires de porter leurs prétentions devant les tribunaux de droit commun contre toute personne autre que l'Administrateur du Plan de Garantie sur le point qui n'a pas été accueilli, 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.

### FRAIS

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

**123.** 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.

[70] Les Bénéficiaires ayant eu gain de cause partiellement, l'Administrateur sera condamné aux frais d'arbitrage en vertu de l'article 123 pour les frais encourus sous réserves de ses recours récursoires à l'encontre de l'Entrepreneur prévus au *Règlement*.

### CONCLUSION

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

[71.1] **Quant au point 2 – Tuiles, REJETTE** la demande d'arbitrage des Bénéficiaires, **MAINTIENT** la décision de l'Administrateur GCR du 1<sup>er</sup> novembre 2024 et **RESERVE** les droits des Bénéficiaires de porter leur réclamation sur ce point contre toute personne autre que l'Administrateur le tout sujet aux règles de la prescription civile et de droit commun ;

<sup>11</sup> 2009 QCCS 909 (Hon. Johanne Mainville, J.C.S.).

<sup>12</sup> 2016 QCCA 2094.





- [71.2] **Quant au point 3 – Porte coulissante du garde-robe d'entrée, ACCUEILLE** la demande d'arbitrage, **REJETTE** la décision de la GCR sur ce point, **ORDONNE** à l'Entrepreneur d'effectuer les travaux correctifs sur la porte coulissante (y compris la peinture) et de remettre les lieux en état sur ces points au plus tard soixante-dix (70) jours de la date d'émission de la présente décision, le délai étant un délai de rigueur, en conformité avec les règles de l'art et son obligation de résultat, et à défaut pour l'Entrepreneur d'effectuer le tout dans le délai, **ORDONNE** à l'Administrateur comme caution de l'Entrepreneur, sans autre avis ni délai, de faire effectuer ces travaux et cette remise en état dans le même délai ;
- [71.3] **ORDONNE** que les frais de l'arbitrage soit à la charge de Garantie de Construction Résidentielle (GCR) (l'Administrateur) conformément au *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, 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 **ET RÉSERVE** à Garantie de Construction Résidentielle (GCR) ses droits à être indemnisé par l'Entrepreneur pour les coûts exigibles pour l'arbitrage (par.19 de l'annexe II du *Règlement*), et ce, conformément à la Convention d'adhésion prévue à l'article 78 du *Règlement*.

Montréal, le 5 juin 2025



---

**ROLAND-YVES GAGNÉ**  
Arbitre / CCAC

