

ARBITRAGE
En vertu du Règlement sur le plan de garantie
des bâtiments résidentiels neufs
(Décret 841-98 du 17 juin 1998)

CANADA

Province du Québec

District d'Alma

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

N° dossier GCR : 218384-9884

N° dossier GAJD: 20232007

Entre

Denise Verreault

(Bénéficiaire)

Et

9300-6195 Québec Inc. / Maison Imagine

(Entrepreneur)

Et

La Garantie construction résidentielle (GCR)

(Administrateur)

SENTENCE ARBITRALE

Modifiée

Arbitre : R. Néron, LL.B., LL.M., CArb.

Pour le bénéficiaire : Me Alyson L'Heureux

Pour l'entrepreneur : Sébastien Lefebvre

Pour l'administrateur : S/O

Date de l'audience : Le 27 février 2025

Lieu d'audience : En virtuel

Date de la sentence arbitrale : Le 21 mai 2025

1. Le 20 janvier 2025, une visite des lieux a eu lieu chez le Bénéficiaire. Le Bénéficiaire, l'Entrepreneur ainsi que l'arbitre étaient présents à l'audience. En revanche, le représentant de l'administrateur n'était pas présent, ne participant pas à cet arbitrage.

Historique

2. La réception de l'immeuble a eu lieu vers le 11 novembre 2022 et la présente demande d'arbitrage a été déposée le 20 juillet 2023. La décision de l'administrateur qui fait l'objet de cet arbitrage a été rendue le 28 juin 2023.

Documents

3. Plusieurs documents ont été déposés en preuve dans le cadre de cet arbitrage. Nous avons reçu des documents de la part de l'administrateur, de la Bénéficiaire ainsi que de l'Entrepreneur.
4. Les documents déposés par la bénéficiaire recouvrent bien les documents soutenant sa demande.

Pièce B-1.1	Devis estimatif de l'Entrepreneur daté du 12 mai 2022
Pièce B-1.2	Plan de construction dessiné par Mme Camille Tremblay, designer d'intérieur et son curriculum vitae
Pièce B-1.3	Contrat d'entreprise daté du 9 juin 2022
Pièce B-1.4	Contrat de garantie daté du 9 juin 2022
Pièce B-1.5	Échanges de sms et de courriels quant à la problématique relative aux poteaux entre le 30 août 2022 et le 1 ^e juin 2023
Pièce B-1.6	Échanges des sms et de courriels quant à la problématique relative aux mesures entre le 29 juin 2022 et le 1 ^e juin 2023
Pièce B-1.7	Échange de sms quant à la problématique relative à la saleté et/ou au plancher entre le 8 octobre et le 11 octobre 2022
Pièce B-1.8	Échanges de sms et de courriels relativement à l'inspection pré-réception entre le 25 novembre 2022 et le 21 février 2023
Pièce B-1.9	Courriel de la Bénéficiaire à l'Entrepreneur le 3 mars 2023 et le formulaire de dénonciation
Pièce B-1.10	Courriel de la Bénéficiaire l'Entrepreneur le 3 mars 2023 et le formulaire de dénonciation
Pièce B-1.11	Réclamation de la Bénéficiaire à la GCR, portant la date du 13 avril 2023

Pièce B-1.12	2 ^e formulaire de dénonciation quant au refus de l'Entrepreneur d'intervenir
Pièce B-1.13	Décision de l'administrateur datée du 28 juin 2023
Pièce B-1.14	Accusé de réception de la demande d'arbitrage
Pièce B-1.15	Rapport d'expertise de MAGECO LMG en date du 29 novembre 2024
Pièce B-1.16	Curriculum vitae de Pierre-Luc Godin
Pièce B-1.17	Déclaration relative à l'exécution de la mission d'expert de PL Godin
Pièce R- 1	Rapport d'inspection de ECB Expert conseil daté 3 février 2025

Points en litige

5. Les points suivants sont en litige :

1. Poteaux non autorisés au sous-sol
2. Erreur dans les divisions des pièces de la maison
3. Dénivellation du plancher au rez-de-chaussée

Témoignages

6. Dans le cadre de cet arbitrage, nous avons entendu les témoignages qui suivent.

Denise Verreault

7. Mme Verreault affirme que son choix de l'entreprise Maison Imagine s'est fait sur recommandation de sa fille, car l'entrepreneur était un ami d'enfance de l'ex-conjoint de celle-ci. Mme Verreault et sa fille ont comparé plusieurs devis avant de retenir Maison Imagine. Outre la confiance liée à la relation personnelle avec l'entrepreneur, l'offre proposée les a convaincues.
8. Avant le début des travaux, Mme Verreault a signé les documents liés à la garantie GCR, qui protège les clients en cas de problème de construction. Elle reconnaît avoir signé un contrat d'entreprise détaillant les différentes étapes du projet, de la fondation à la toiture.
9. Tous les paiements ont été effectués, et la maison a été livrée en formule "clé en main", sans frais supplémentaires à prévoir.
10. Mme Verreault confirme que sa signature figure sur le contrat d'entreprise. Elle a signé ce document dans les bureaux de M. Lefebvre, situés sur le boulevard Saint-Jules, à une date qu'elle reconnaît comme correcte.
11. M. Lefebvre a remis à Mme Verreault le contrat ainsi que le devis, lui suggérant de le vérifier. N'ayant pas d'expérience en la matière et ne disposant pas d'anciens devis pour comparaison, elle a accepté le document tel quel et l'a signé.
12. Mme Verreault reconnaît également un autre document lié à la garantie GCR pour les bâtiments en copropriété. Elle confirme que ce document a été signé au même moment.

13. Mme Verreault confirme que la pièce B.1.1 est son exemplaire du devis, reconnaissant également que certaines écritures présentes sur le document sont de sa main, notamment des notes personnelles.
14. Mme Verreault clarifie la chronologie des devis reçus :
 - 12 mai : Premier devis reçu et analysé.
 - Modifications apportées : Certaines corrections et ajustements ont été effectués.
 - 9 juin : Signature du devis final, intégrant les modifications demandées.
15. Elle précise qu'elle ne s'attendait pas à devoir comparer les devis et semble hésitante sur certains détails. Elle ajoute que le devis signé le 9 juin est le document final conservé dans le dossier. Mme Verreault confirme que les modifications nécessaires ont bien été intégrées avant cette signature.
16. Mme Verreault confirme que le dernier devis a bien été conservé dans le dossier. Elle indique avoir comparé ce devis signé en juin avec celui reçu en premier, et qu'il correspond aux modifications effectuées. Cependant, elle semble hésiter quant à la présence ou non de son écriture sur la version finale.
17. Elle explique qu'il existait une différence entre les deux devis :
 - Premier devis : Deux portes de 8 pieds.
 - Deuxième devis : Une porte de 8 pieds et une fenêtre à côté de la porte patio.
18. Cette modification a été reflétée dans les plans, où les changements sont entourés de « nuages » pour les mettre en évidence.
19. Mme Verreault précise qu'elle n'a pas choisi ces éléments elle-même : ils étaient déjà inclus dans le premier devis. Après vérification, elle a constaté qu'ils correspondaient aux attentes et aux matériaux prévus.
20. Mme Verreault confirme que la composition du plancher mentionnée dans le devis correspond à celle qui lui avait été présentée dès le départ. Après avoir vécu avec son frère et Alexandre, elle n'a pas vu de raison de remettre en question ces éléments. Elle confirme donc que l'entrepreneur avait bien fourni un devis précisant les matériaux et qu'aucune modification n'a été apportée par la suite.
21. Mme Verreault confirme que les modifications apportées aux plans sont bien visibles avec des annotations en rouge, notamment les éléments entourés de "nuages". Mme Verreault indique en outre qu'à sa connaissance, ils avaient été envoyés à l'entrepreneur, et donc qu'il était censé les avoir reçus, même si elle ne l'a pas constaté directement.
22. Mme Verreault confirme avoir reçu un message texte de l'entrepreneur lui demandant dans quel sens poser le plancher. Elle confirme qu'elle souhaitait l'orientation proposée et qu'elle l'avait bien indiqué dans sa réponse. Elle reconnaît ensuite des éléments des plans, notamment les deux portes patio, une porte de 8 pieds et une fenêtre modifiée en taille, ce qui est signalé par un "nuage" sur le plan.
23. Mme Verreault explique que l'un de ses critères principaux était d'avoir un mur de 10 pieds dans son salon, ce qui a influencé la disposition des espaces. Mme Verreault insiste sur l'importance d'avoir un mur de 10 pieds dans son salon. Ce mur extérieur devait être suffisamment large pour permettre d'installer la télévision et d'aménager l'espace de manière intime.

24. Elle précise que cet aménagement était essentiel pour éviter que les meubles ne dépassent ou ne soient mal positionnés. Elle mentionne qu'elle souhaitait une fenêtre bien positionnée pour maximiser la luminosité et améliorer l'impression d'espace lorsqu'on entre.
25. Concernant le mur de 10 pieds, elle explique que cela permettrait de garder l'ensemble des meubles à l'intérieur de cet espace et d'éviter toute visibilité indésirable lorsqu'on entre dans la maison. Son objectif était que les visiteurs voient directement ce mur en entrant, renforçant ainsi l'intimité et l'organisation de la pièce.
26. Pour ce qui est de son bureau, Mme Verreault décrit l'agencement de son mobilier. Son bureau devait être positionné face à une fenêtre, avec un classeur à proximité. Elle avait également prévu une petite porte permettant de ranger des documents. Cependant, une fois les travaux réalisés, elle constate un manque d'espace entre cette porte et le classeur, ce qui compromet son organisation initiale.
27. Mme Verreault avait donné des instructions précises à la designer, notamment sur la nécessité d'un mur extérieur de 10 pieds. Elle confirme avoir approuvé les plans extérieurs conformes à ses demandes. Toutefois, elle souligne que certaines modifications intérieures auraient été apportées à la demande de l'entrepreneur, sans qu'elle en ait eu connaissance.
28. Elle exprime des doutes sur la provenance de certaines mesures internes, expliquant que la designer aurait utilisé un logiciel pour générer ces données. Elle ne sait pas si ces dimensions correspondent réellement à ses besoins initiaux, ce qui soulève des interrogations sur l'exactitude des ajustements effectués.
29. En ce qui concerne la salle de bain, elle explique avoir supprimé le garde-robe initialement prévue, suivant les conseils d'une designer de cuisine. Cette dernière lui avait recommandé d'opter pour des armoires à la place, en tenant compte de la configuration de la pièce et d'éventuelles contraintes de mobilité. En effet, la distance entre certains éléments de la salle de bain aurait pu poser problème en cas de difficulté à se déplacer, ce qui s'est confirmé avec sa mère, qui utilise un déambulateur.
30. Mme Verreault confirme que le mur intérieur a été fermé après le retrait de le garde-robe, ce qui signifie que cet espace n'existe plus. Cependant, elle précise que cette suppression ne devait pas avoir d'impact sur les mesures globales du projet.
31. Mme Verreault mentionne des encastrés préliminaires et des pointillés présents sur les plans, qui correspondent à des simulations de murs. Elle explique que ces éléments avaient été intégrés à titre de démonstration, dans l'éventualité où elle déciderait un jour d'aménager ou de vendre cette partie de la maison. Ces simulations permettaient d'avoir une vision plus concrète des possibilités d'aménagement du sous-sol.
32. Mme Verreault explique que son escalier n'est pas encore terminé dans le sous-sol. Concernant les instructions données à la designer, elle précise avoir demandé des ajustements sans pouvoir placer les photos comme prévu. Son objectif à long terme est d'aménager une pièce à l'arrière, comprenant une salle de bain et une chambre. Elle envisage également d'utiliser une grande pièce pour son fils et de créer plusieurs divisions, notamment une salle de rangement attenante à la chambre.

33. Mme Verreault indique avoir remarqué un problème concernant un poteau après son déménagement. Elle mentionne avoir envoyé un texto à l'entrepreneur le 30 ou 31 août 2022 pour signaler cette anomalie.
34. Elle précise avoir emménagé officiellement dans la maison le 11 novembre. Toutefois, elle devait initialement y entrer dès le 1er septembre, selon les termes de son contrat signé avec la GCR. Cette situation a créé un délai imprévu entre la vente de son ancienne propriété et l'occupation de sa nouvelle maison.
35. Mme Verreault affirme que les poteaux ne correspondent pas aux plans initiaux. Elle affirme ne pas avoir été consultée sur ces modifications et exprime son mécontentement. Selon elle, certaines structures étaient absentes ou mal placées par rapport aux plans d'origine, ce qui a entraîné des incompréhensions et une nécessité de clarification avec l'entrepreneur.
36. En somme, elle affirme n'avoir jamais vu ni approuvé les plans de la structure avant cette rencontre. Elle insiste sur le fait qu'elle n'a jamais été consultée sur ces éléments et qu'aucune discussion préalable n'a eu lieu à ce sujet avec l'entrepreneur.
37. Lors de sa première visite, l'inspecteur a signalé à Mme Verreault que le plancher craquait, ce qu'elle n'avait pas remarqué auparavant. Ne possédant pas de connaissances en construction, elle s'est fiée aux observations de l'expert.
38. Mme Verreault a évoqué cette anomalie lors de la pré-réception du bâtiment, qui s'est tenue le 7 décembre 2022. Elle avait également adressé un courriel le 25 novembre à SOS Plan de Garantie pour obtenir des renseignements. Cependant, elle pensait que le problème du plancher avait été noté dans le formulaire de pré-réception, mais cela ne semble pas avoir été fait.
39. Mme Verreault a échangé des documents et plans avec différentes parties impliquées, notamment avec Mme Tremblay, qui a transmis des plans le 3 juin. Un rapport a également été produit par l'inspecteur Tremblay, contenant ces éléments.
40. Lors de la pré-réception, Mme Verreault, accompagnée de son frère, a constaté que le plancher flottant présentait un problème de claquement. L'inspecteur a initialement indiqué que c'était normal pour ce type de revêtement. Toutefois, après vérification au sous-sol, il a remarqué que le plancher était en réalité décollé.
41. Mme Verreault a signalé ce problème à l'entrepreneur, qui est intervenu pour effectuer des réparations. Les travaux correctifs ont été réalisés le 9 février 2023 par une équipe de sous-traitants dirigée par Réjean et Benoît.
42. Bien que des corrections aient été apportées, Mme Verreault estime que le plancher ne correspond toujours pas aux normes attendues. Elle souhaite que la construction respecte les standards et que le problème soit entièrement résolu.
43. En contre-interrogatoire, Mme Verreault dit qu'elle ne se souvient de sa première rencontre avec l'entrepreneur avant le début du contrat. Elle répond qu'elle ne s'en rappelle pas, précisant qu'elle ne se souvient que d'être allée signer ses documents. Elle ajoute qu'Alexandre lui en a parlé et qu'elle a vérifié certains éléments avec lui, mais que c'est bien lui qui a mené les discussions avec l'entrepreneur.
44. En ce qui concerne les poteaux au sous-sol, Mme Verreault indique qu'elle ne sait pas et qu'il est possible qu'Alexandre ait été informé sans qu'elle en ait eu connaissance.

45. En ce qui concerne une visite du chantier en juillet, en présence du contremaître et de l'électricien, Mme Verreault se souvient avoir rencontré l'électricien à cette occasion, mais affirme ne pas avoir discuté avec d'autres personnes. Elle rappelle également qu'elle était présente lorsque des décisions ont été prises concernant l'emplacement des lumières.
46. Mme Verreault dit qu'elle ne se souvient pas d'avoir constaté des poteaux au sous-sol lors de la visite avec l'électricien qui a eu lieu en juillet. Mme Verreault confirme qu'elle les a vus au mois d'août et précise avoir officiellement dénoncé leur présence le 30 août.
47. Mme Verreault ajoute qu'elle n'a pas pu voir les poteaux de soutien le 21 juillet, car elle n'était pas allée au sous-sol à ce moment-là. Elle explique qu'elle les a remarqués seulement lorsqu'elle a dû descendre des boîtes, après avoir aménagé ses affaires dans différentes pièces de la maison. Concernant les luminaires, elle précise que ceux du sous-sol n'étaient pas inclus dans le contrat, seuls les éclairages généraux étaient prévus.

Camille Tremblay

48. Mme Tremblay est designer d'intérieur. Elle a obtenu un diplôme en technique de design intérieur et elle travaille dans ce domaine depuis mai 2017. Son expérience inclut un emploi au Centre des Cours (mai 2019 - février 2021) et un poste chez Construction Michel Ouellette depuis 2021. Elle conçoit environ 20 à 25 plans de constructions neuves par an.
49. Mme Tremblay a été mandatée pour concevoir le plan d'une construction neuve jumelée, comprenant deux adresses : une occupée par Mme Denise Verreault et l'autre par sa fille Émilie avec son conjoint de l'époque, Alexandre.
50. Elle a précisé que le processus de conception impliquait plusieurs échanges par courriel et téléphone.
51. Mme Tremblay indique qu'elle a modifié certaines cotes sur une ou deux versions des plans. Elle précise que les modifications concernaient notamment le passage des cotes « centre à centre » à des cotes « gypse à gypse », une demande spécifique de M. Lefebvre de Maison Imagine. Une autre version des plans a également inclus des ajustements au niveau des fenêtres arrière et latérales.
52. Mme Tremblay explique que, normalement, les mesures des plans sont prises du centre d'un mur au centre d'un autre mur. Cependant, M. Lefebvre lui a demandé de spécifier les cotes « gypse à gypse », sans qu'elle sache exactement si cette demande était liée à la construction ou à un logiciel spécifique utilisé par l'entreprise.
53. Concernant la dernière version des plans, Mme Tremblay indique qu'ils ont été finalisés entre avril et juin 2022, la dernière version datant du 17 juin. Elle précise que, normalement, elle fonctionne directement avec le client, mais que l'entrepreneur peut être inclus dans les échanges de courriels. En consultant un courriel du 17 juin, elle confirme avoir bien transmis les derniers plans à l'entrepreneur.
54. Mme Tremblay confirme reconnaître les plans présentés. Elle précise qu'ils ont bien été finalisés le 17 juin, bien que la date indiquée sur certains documents puisse ne pas avoir été mise à jour. Elle explique que les modifications ont été datées individuellement dans les plans et qu'il s'agit bien de la version finale du 17 juin.

55. En comparant les plans du 3 juin et ceux du 17 juin, Mme Tremblay estime que les cotes intérieures sont probablement restées les mêmes, mais que les fenêtres ont été modifiées. Elle indique que les modifications sont entourées sur les plans.
56. Mme Tremblay rapporte que Mme Verreault avait des exigences précises concernant l'entrée, la buanderie et le bureau, notamment pour s'assurer que son mobilier puisse être intégré correctement. Chaque mesure a été soigneusement calculée. Concernant la chambre, elle mentionne que le client souhaite généralement que le plan soit respecté à la lettre, mais que des ajustements peuvent être nécessaires sur le terrain en raison des contraintes structurelles.
57. Mme Tremblay explique que, lors de la construction, des ajustements sont parfois nécessaires en raison de variations dans l'épaisseur des murs et d'autres contraintes structurelles. Toutefois, elle précise que les entrepreneurs ne la contactent généralement pas pour signaler des modifications structurelles, ces ajustements étant gérés directement par les fournisseurs de structures.
58. Mme Tremblay explique qu'une fois les plans livrés aux clients, elle reçoit rarement des nouvelles des entrepreneurs. Ainsi, si des erreurs sont détectées par la suite, elle n'en est généralement pas informée.
59. Interrogée sur la situation du garde-robe, Mme Tremblay indique ne pas s'en souvenir. L'entretien se poursuit avec une analyse du sous-sol. Elle identifie des encastrés sur le plan, précisant qu'il s'agit de luminaires prévus. Concernant des pointillés visibles sur le plan, elle explique qu'ils représentent des murs potentiels permettant à la cliente d'ajouter des chambres ou de reconfigurer l'espace en cas de revente.
60. Mme Tremblay souligne qu'elle ne s'occupe pas des éléments structurels, tels que les poteaux et les poutres. Ces aspects relèvent des fournisseurs de planchers et de structures, car son rôle est strictement limité à la conception des plans d'aménagement intérieur.
61. Lors du contre-interrogatoire, il est précisé que Mme Tremblay travaillait en 2022 (et travaille toujours) pour Construction Michel Ouellette. Elle confirme que le mandat pour la conception des plans lui a été confié directement par Mme Verreault, et non par Maison Imagine.

Pascal Tremblay

62. L'inspecteur Tremblay a travaillé pendant 10 ans comme soudeur-monteur tout en effectuant des travaux de construction, notamment la construction de sa propre maison. En raison de problèmes de santé, il a décidé de changer de carrière et a obtenu une AEC en inspection en bâtiment en 2012. L'année suivante, en 2013, il a acheté une franchise sous la bannière "Inspecteur" et travaille depuis à son compte en tant qu'inspecteur en bâtiment.
63. Le mandat de l'inspecteur Tremblay consistait à identifier d'éventuelles anomalies et non-conformités dans la propriété de Mme Denise Verreault. Il a effectué une première visite le 24 novembre 2022, au cours de laquelle il a relevé plusieurs problèmes, notamment :
- Des défauts au niveau du revêtement extérieur
 - Des irrégularités sur la structure à l'arrière du bâtiment

- Des non-conformités par rapport aux plans de construction signalées par Mme Verreault
64. Il précise qu'il pourrait fournir plus de détails en consultant son rapport d'inspection. Lors de cette visite, il a également constaté un bruit de claquement au sol dans la cuisine. Cependant, certaines observations n'ont pas été incluses dans son premier rapport, car Mme Verreault l'a recontacté ultérieurement pour signaler d'autres anomalies.
65. L'inspecteur Tremblay confirme être l'auteur du rapport du 24 novembre 2022, qui mentionne notamment des problèmes au niveau du revêtement extérieur et de la fondation. Il précise que certaines zones nécessitaient des corrections, notamment le retrait d'éléments d'armature.
66. Après l'inspection du 24 novembre, il n'a pas eu d'informations sur d'éventuels travaux réalisés par l'entrepreneur, à l'exception d'une intervention sur le plancher qu'il a découverte lors de sa deuxième visite.
67. L'inspecteur Tremblay est retourné sur place le 26 janvier 2023 pour une seconde inspection et a rédigé un deuxième rapport. Il explique que certaines anomalies relevées lors de sa première visite, comme le problème de plancher, nécessitaient une expertise plus approfondie.
68. Dans son rapport modifié (pièce B-1.10), il mentionne avoir consulté les plans intérieurs de la maison, envoyés par Mme Verreault par courriel. Il reconnaît également un autre document présenté lors de l'interview, identifié comme la pièce P-1.19.
69. L'inspecteur Tremblay affirme que Mme Verreault avait exprimé son mécontentement concernant l'aménagement intérieur de sa maison. Selon elle, le plan initial devait empêcher de voir l'îlot de la cuisine dès l'entrée, ce qui n'était pas le cas en réalité. Elle a donc demandé à l'inspecteur Tremblay de comparer les plans fournis avec les dimensions réelles de la maison.
70. L'inspection a révélé plusieurs différences notables :
- La largeur de la porte d'entrée était plus grande que prévu et légèrement décalée vers la droite, ce qui permettait une vue directe sur l'îlot de la cuisine.
 - La chambre principale était plus grande que sur le plan initial.
 - Le corridor était plus large de 5 pouces par rapport aux prévisions.
 - Le mur censé obstruer la vue vers l'îlot était positionné 8 pouces et demi trop à gauche, ce qui ne permettait pas d'assurer l'intimité souhaitée par Mme Verreault.
71. Pour confirmer ces écarts, l'inspecteur Tremblay a procédé à plusieurs relevés sur place, notamment en mesurant la chambre principale et le corridor. Il a noté ces différences dans son rapport, démontrant ainsi que le mur aurait dû être décalé légèrement plus à droite pour respecter les intentions du plan initial.
72. L'inspecteur Tremblay explique que les mesures effectuées montrent que le mur devait être positionné un demi-pouce plus loin pour respecter les plans d'origine. Il précise que

si le mur avait été placé correctement, la vue sur l'îlot depuis l'entrée aurait été bloquée, conformément au souhait initial de Mme Verreault.

Problème des poteaux au sous-sol

73. Mme Verreault souhaitait une aire ouverte sans poteaux dans son sous-sol. Or, les plans initiaux ne faisaient pas mention de poteaux visibles. Pourtant, lors de son inspection, M. l'inspecteur Tremblay a constaté la présence de deux poteaux qui n'auraient pas dû être là.
74. Il confirme, à l'aide de photos, que ces poteaux sont bien présents dans la maison et qu'ils n'étaient pas prévus dans les plans fournis. Il précise également l'emplacement depuis lequel il a pris les photos pour illustrer clairement leur position dans l'espace.
75. L'inspecteur Tremblay explique que certaines photos ont été prises au centre de la maison, légèrement vers l'arrière, avec la descente d'escalier visible. Il confirme qu'il est l'auteur des photos.
76. Lorsqu'il était au sous-sol, il a pu examiner le sous-plancher et a constaté qu'il était composé d'OSB. Il estime que le contreplaqué coûte environ 30 % de plus que l'OSB. Après clarification, il confirme que cette différence concerne uniquement le prix du matériau, et non sa qualité ou sa durabilité.
77. Il réaffirme que la présence des poteaux dans le sous-sol ne correspond pas aux plans fournis à l'origine par Mme Verreault. Lors de sa visite, il a relevé des différences de hauteur sur le plancher, qui n'était pas parfaitement au même niveau.
78. Pour réaliser ses relevés, il a utilisé un laser 360°, qui permet d'évaluer les écarts de hauteur avec précision. Il a positionné son laser sur une zone stable, où les poutrelles reposent sur la fondation, afin d'obtenir une référence fiable.
79. Les relevés montrent des écarts de niveau par rapport au point 0 défini par le laser. Par exemple, une mesure de 24/16 avec un point de départ à 11/16 signifie un écart net de 13/16. Ces variations ont été enregistrées et notées sur les documents fournis.
80. L'inspecteur Tremblay présente ses relevés en énumérant les différents points mesurés (de 1 à 9). Il constate des écarts significatifs entre certains relevés, notamment au niveau du relevé numéro 7. Ce dernier, qui se trouve à l'opposé des poutrelles reposant sur le plancher, aurait normalement dû être au même niveau, mais il présente un écart de +4 par rapport à la référence initiale.
81. Il souligne que les écarts les plus importants se situent aux points 8 et 9, près du centre de la pièce, ce qui indique une anomalie structurelle dans cette zone. Lorsqu'on lui demande comment ces écarts se traduisent physiquement, l'inspecteur Tremblay explique que le plancher présente une légère dépression ("ça baisse un peu"), ce qui peut avoir un impact sur la planéité de la surface.

82. Concernant le revêtement de sol, il mentionne que certains endroits sont en céramique, mais il ne se rappelle pas précisément du matériau utilisé dans toute la zone mesurée. Il confirme avoir utilisé plusieurs repères papier pour marquer les endroits où il a pris ses mesures, permettant ainsi une meilleure visualisation de ses relevés.
83. Lors du contre-interrogatoire, M. Lefebvre questionne l'inspecteur Tremblay sur la tolérance des écarts de hauteur admise par le code du bâtiment. Ce dernier répond qu'il s'est uniquement chargé de faire des constatations et des relevés, laissant l'interprétation des normes réglementaires aux ingénieurs.

Pierre-Luc Godin

84. M. Godin est diplômé en technique d'architecture et détient un diplôme en construction de l'École de technologie supérieure (ETS) de Montréal, avec une spécialisation en structure. Il a travaillé sur des projets d'envergure, notamment pour Rio Tinto, en particulier sur le projet de l'usine AP 60 à Jonquière. Il a ensuite occupé un poste de directeur des opérations dans une entreprise de forage et dynamitage avant de fonder en 2015 le bureau Mageco LMG, où il est directeur général et ingénieur en structure depuis dix ans.
85. M. Godin a été reconnu officiellement comme expert dans cette affaire. Il a été mandaté pour inspecter la résidence de Mme Verreault à la suite d'un rapport d'un inspecteur ayant relevé des anomalies. Son rôle était de vérifier certains points soulevés, notamment d'éventuels vices ou manquements dans la construction.
86. M. Godin a effectué une visite de la propriété le 14 juin 2024. Lors de l'audience, il a reconnu les documents qui lui ont été présentés, notamment le rapport qu'il a soumis à Mme Verreault à l'issue de son inspection.
87. Lors de sa visite du 14 juin 2024, M. Godin a été mandaté pour vérifier plusieurs aspects de la construction. Il a notamment examiné le dénivelé des planchers, les craquements, ainsi que des problématiques liées au positionnement des murs à l'entrée et à l'installation des poteaux au sous-sol.
88. M. Godin a observé que, dans l'aire ouverte située en bas de l'escalier, deux poteaux avaient été installés. Or, selon les plans de construction initialement soumis, aucun poteau n'était prévu à cet endroit. Il a également consulté les plans fournis par Mme Verreault ainsi que des plans techniques détaillant la disposition réelle des poteaux.
89. M. Godin a confirmé un décalage d'environ 6 pieds entre l'emplacement des poteaux dans la construction et leur position prévue sur les plans initiaux. Il a expliqué que les plans d'architecture ne fournissent généralement pas assez d'informations structurelles. Ainsi, lors de la conception technique, des ajustements sont souvent nécessaires pour assurer la stabilité de la structure.
90. Les plans techniques, intégrant les calculs structuraux, déterminent précisément où positionner les poteaux afin de soutenir les poutrelles de plancher ou les fermes de toit.

Selon M. Godin, ces plans justifient la nécessité d'ajouter des poteaux à certains endroits stratégiques pour supporter la poutre centrale et, par conséquent, les solives du plancher.

91. M. Godin a précisé que le premier poteau, identifié dans le cercle rouge sur les plans, se trouve à l'emplacement prévu d'une future cloison de salle de bain. Il estime que ce poteau ne pose pas de problème particulier. En revanche, les deux autres poteaux sont plus problématiques :
 - Le poteau central est décalé de plusieurs pieds par rapport à la cage d'escalier. Selon lui, il aurait pu être dissimulé à cet endroit afin d'être moins visible.
 - Le dernier poteau, situé en bas, aurait pu être complètement éliminé en adaptant la structure.
92. M. Godin a expliqué que la nécessité de ces poteaux dépend directement de la conception de la poutre centrale. Une poutre plus rigide, fabriquée en bois massif ou en acier, pourrait permettre une portée plus large sans poteaux intermédiaires. Toutefois, il précise qu'aucune étude d'ingénierie n'a été réalisée à ce sujet et qu'il ne peut donc pas affirmer qu'un changement soit nécessaire.
93. Il souligne également que le choix du matériau dépend de plusieurs facteurs, notamment :
 - La hauteur de plafond souhaitée, un profilé d'acier étant plus fin qu'un profilé de bois.
 - Le coût de la structure, une augmentation du nombre de poteaux réduisant généralement les frais.
94. M. Godin confirme néanmoins qu'il est possible de modifier la conception actuelle pour éviter la présence des poteaux tels qu'ils sont installés aujourd'hui.
95. Quant aux divisions de la maison, M. Godin a expliqué que les mesures prises sur place ont permis de valider les dimensions relevées dans le rapport de l'inspecteur. Il a constaté un déplacement du mur de la buanderie vers la gauche d'environ 8 pouces, ainsi qu'un décalage du mur de droite d'environ 3 à 4 pouces.
96. Ce déplacement a eu deux impacts :
 - Une réduction de l'espace de la buanderie.
 - Une ouverture visuelle non souhaitée vers la cuisine, ce qui compromettrait l'intimité souhaitée par Mme Verreault.
97. Bien que cette modification ne présente pas de risque pour la sécurité, elle ne respecte pas les exigences initiales en matière d'agencement. Pour ramener les mesures aux dimensions prévues dans les plans, M. Godin précise que les travaux à réaliser sont majeurs. Ils incluent :
 - La démolition et le repositionnement des cloisons.
 - Le déplacement des installations électriques.
 - La reprise du revêtement de plancher.
 - Les travaux de plâtrage et de peinture, y compris au plafond.

98. Bien que ces travaux soient réalisables dans une maison habitée, ils entraîneront d'importantes contraintes pour les occupants.
99. M. Godin a constaté aussi des mouvements anormaux au niveau du revêtement de plancher du rez-de-chaussée. Une inspection approfondie a révélé que des travaux avaient été réalisés après la construction dans le but de stabiliser la structure. Ces interventions consistaient principalement à appliquer de la colle au niveau des jonctions entre les poutrelles et le sous-plancher, ainsi qu'à fixer des équerres vissées, afin de limiter les mouvements.
100. Toutefois, il n'a pas pu identifier précisément le problème initial que ces correctifs tentaient de régler. Selon lui, le fait d'avoir dû ajouter de la colle après coup laisse supposer qu'il y avait une quantité insuffisante, voire une absence totale de colle lors de la construction. Il considère que si la colle appliquée après coup a bien pénétré sous le sous-plancher, elle pourrait effectivement contribuer à la stabilisation.
101. En revanche, il émet des réserves sur l'efficacité des équerres utilisées. Il doute que de simples vis, en particulier de petites vis, suffisent à assurer une rigidité suffisante. Si le sous-plancher n'adhère plus correctement aux poutrelles, ce type de fixation ne serait pas une solution viable pour maintenir durablement la structure. Il suggère que la colle a probablement eu un effet plus significatif que les équerres elles-mêmes dans la stabilisation du plancher.
102. Lorsqu'on lui demande quelle aurait été la meilleure approche pour corriger la situation, M. Godin ne propose pas de solution précise, expliquant qu'il ne s'est pas penché sur ce point en détail. Il mentionne cependant qu'une correction adéquate aurait nécessité une approche plus rigoureuse que celle mise en œuvre.
103. En se basant sur le rapport de l'inspecteur, M. Godin a observé des variations de niveau dans le plancher de la grande pièce. Ces dénivelés créaient un inconfort notable lors des déplacements.
104. Pour rectifier la situation, il préconise de s'assurer que le dessus des poutrelles soit parfaitement de niveau avant de poser un nouveau revêtement. Il évoque la possibilité d'utiliser des cales pour compenser les écarts et garantir une surface plane.

Normes acceptables en matière de dénivellation

105. Interrogé sur les normes en vigueur, M. Godin explique que, selon les documents de l'APCHQ, une dénivellation acceptable est d'environ 1/4 de pouce sur une petite pièce. Il précise que le Code du bâtiment ne définit pas directement les tolérances en matière de dénivellation de plancher, mais encadre plutôt la flèche admissible des poutrelles.
106. Dans le cas présent, où la portée des poutrelles est d'environ 20 pieds, la flèche admissible serait normalement de 3/4 de pouce. Il souligne que ces valeurs sont données à titre indicatif et qu'il serait nécessaire de les vérifier dans les documents réglementaires.

Déclaration relative à l'exécution d'une mission d'expert

107. M. Godin confirme qu'il a rédigé une déclaration officielle relative à son intervention en tant qu'expert. Il confirme que la signature présentée lui appartient et reconnaît également une facture qui lui est soumise.

Détails des factures et des travaux réalisés

108. Concernant la facture du 16 juillet, M. Godin explique qu'il s'agit d'un montant forfaitaire proposé à Mme Verreault pour les services rendus. Ces services incluent la visite des lieux, la rédaction du rapport et certaines communications en lien avec le dossier.
109. Une deuxième facture est ensuite présentée. M. Godin confirme qu'il s'agit d'un autre montant forfaitaire établi dans le cadre du même mandat. Il précise que ces deux factures sont liées : l'une correspond à un acompte versé avant l'émission du rapport, tandis que l'autre représente le solde restant après la remise du document.

Vérification et complétion des documents

110. En interrogatoire principal, on demande à M. Godin s'il peut fournir une facture pour le temps passé à la Cour, afin de l'ajouter au dossier et de la déposer auprès du tribunal. Il est précisé que les factures doivent être envoyées en plusieurs copies distinctes pour faciliter la gestion du dossier.

Correction des travaux

111. Une question est posée à M. Godin concernant une possible correction des poteaux de soutien. Il confirme que des solutions existent, mais souligne que cela implique des travaux importants. Il propose notamment de déplacer un poteau proche de la cage d'escalier à l'intérieur de celle-ci, puis de supprimer l'autre en renforçant la poutre en bois. Différentes options sont évoquées, comme l'utilisation de fers angles en acier ou d'un renfort en acier boulonné.
112. M. Godin explique que le problème du dénivellement est lié aux matériaux utilisés et à leur pose plutôt qu'au sol lui-même. Il précise que pour corriger totalement ce problème, il faudrait retirer le revêtement actuel et remettre le plancher de niveau, ce qui représente des travaux majeurs.
113. On demande également en interrogatoire principal si l'OSB utilisé aurait dû être remplacé par du contreplaqué. M. Godin précise que les deux matériaux sont conformes au code du bâtiment, mais que le devis initial spécifiait l'utilisation du contreplaqué, ce qui n'a pas été respecté. Concernant la différence de coût, il indique que le contreplaqué peut être deux fois plus cher que l'OSB, avec un prix approximatif de 35 \$ pour une feuille d'OSB contre 60 \$ pour une feuille de contreplaqué, selon le fournisseur.

Sébastien Lefebvre

114. M. Lefebvre est propriétaire et entrepreneur général chez Maison Imagine, une entreprise dans laquelle il travaille depuis 2014. Il en est le seul propriétaire.

Installation des poteaux de soutien

115. M. Lefebvre a expliqué que l'ajout de poteaux de soutien dans la construction était conforme aux pratiques standards et aux recommandations de l'ingénieur en structure. Il a précisé qu'aucune indication n'avait été donnée, avant le début des travaux, interdisant l'installation de poteaux. L'absence de dessins spécifiques ne signifiait pas nécessairement leur non-présence, ce qui a créé une ambiguïté.

116. Selon M. Lefebvre, la Bénéficiaire n'a jamais exprimé son souhait de ne pas avoir de poteaux de soutien. Si cela avait été demandé, une étude de faisabilité aurait été réalisée, ainsi qu'une estimation des coûts associés à une alternative structurelle. Aucune soumission n'a été faite en ce sens, et le devis signé mentionnait clairement la présence de poteaux de soutien.
117. Concernant une éventuelle modification, M. Lefebvre a souligné que toute modification devait être validée par l'ingénieur responsable de la structure. Selon lui, les ajustements suggérés ne sont pas réalisables sans une analyse approfondie, car ils pourraient compromettre la stabilité du bâtiment.
118. Au sujet des dénivellations du plancher, M. Lefebvre a affirmé que les mesures prises ne démontrent pas de problème majeur. Il a également noté qu'aucun expert n'a été présenté pour appuyer une éventuelle objection sur ce point.
119. Une objection a été soulevée par la partie adverse, argumentant que le rapport d'expertise ne pouvait pas être pris en compte, car aucun expert n'avait témoigné pour en attester. M. Lefebvre a répondu à l'objection en soulignant que, bien que l'inspecteur ne soit pas présent pour témoigner, son rapport avait tout de même une valeur juridique. Il a mentionné que de tels rapports avaient déjà été acceptés devant des tribunaux.
120. M. Lefebvre a également précisé que les mesures avaient été vérifiées en présence de M. Godin et de son inspecteur, et que les résultats obtenus étaient concordants. Le rapport a donc été admis par le tribunal, mais sa valeur probante sera évaluée ultérieurement.

Divisions intérieures

121. M. Lefebvre a ensuite abordé la question des divisions intérieures. Il a rappelé qu'une visite avait eu lieu en juillet, en présence de la cliente et de l'électricien, et qu'il était lui-même présent pour superviser cette étape. Il a trouvé surprenant que Mme Verreault ne se rappelle pas de sa présence, soulignant que cette visite est essentielle pour valider l'agencement des divisions avant la pose des matériaux.
122. Il a expliqué que cette visite permet aux clients d'apporter d'éventuelles modifications, comme l'agrandissement d'un garde-robe ou le déplacement d'un mur. Il a précisé que ces ajustements sont fréquents et que c'est à ce moment-là qu'ils peuvent encore être réalisés facilement. Il a également rappelé qu'au cours de la visite, des changements avaient déjà été discutés avec Mme Verreault.
123. M. Lefebvre a expliqué que des changements avaient été demandés concernant l'aménagement de la salle de bain. Suite à une rencontre entre Mme Verreault et la décoratrice, il avait été décidé de retirer un garde-robe situé dans le passage. Aucune mise à jour des plans n'a été effectuée, mais les instructions ont été transmises par la designer.
124. L'un des principaux ajustements a concerné le déplacement de la toilette, qui n'était plus située à l'emplacement initialement prévu sur le plan. Cette modification a nécessité des adaptations en fonction des poutrelles existantes. Un léger ajustement de l'ordre d'un pouce a été nécessaire pour garantir un bon positionnement sans affecter les autres divisions.
125. M. Lefebvre a également évoqué une modification mineure du toit, qui a été légèrement allongé, entraînant un léger déplacement du mur extérieur. Il a précisé que cet ajustement n'avait pas eu d'impact significatif sur la disposition des pièces intérieures.

126. M. Lefebvre a aussi mentionné que la chambre principale s'était retrouvée légèrement plus grande que prévu. Il a attribué cette variation aux ajustements réalisés en fonction des mesures des ébénistes, bien qu'il n'ait pas pu présenter le plan correspondant au moment de l'entretien.
127. M. Lefebvre a expliqué que les divisions sur les plans ne peuvent jamais être respectées à 100 % en raison des ajustements nécessaires sur place. Le mur de la chambre, par exemple, a été positionné en fonction de la mesure de l'escalier et de la cuisine, afin de s'assurer que les armoires puissent être correctement installées.
128. Une divergence a été relevée entre les mesures du plan initial et celles prises sur le terrain. Alors que le plan indiquait une dimension de 6 pieds 1 pouce, les mesures réelles faisaient état de 6 pieds 3 pouces.
129. Pour assurer la conformité des dimensions, la designer a été sollicitée afin de fournir des références précises des espaces intérieurs. M. Lefebvre a détaillé la méthode de calcul utilisée : à partir d'une longueur extérieure de 29 pieds, il a soustrait l'épaisseur des murs extérieurs (9 pouces et demi) ainsi que la moitié du mur mitoyen, obtenant ainsi une mesure intérieure de 27 pieds 6 pouces. Il a reconnu un écart de 2 pouces par rapport au plan, qu'il a attribué aux ajustements inévitables liés aux matériaux et aux variations rencontrées lors de la construction.
130. L'arbitre a toutefois noté qu'aucun plan n'avait été officiellement déposé en preuve et qu'aucun témoin ne pouvait confirmer les mesures avancées. Il a précisé que M. Lefebvre ne pouvait pas témoigner sur des éléments qui n'étaient pas versés au dossier. En réponse, M. Lefebvre a affirmé que les plans présentés en preuve étaient bien ceux utilisés pour la construction et que ses calculs en étaient directement issus.
131. Une objection a été soulevée, signalant que M. Lefebvre tentait de contredire un écrit à l'aide de mesures en pouces. L'arbitre a pris note de cette objection, mais a autorisé M. Lefebvre à poursuivre son explication de manière générale, sans entrer dans des détails trop techniques.
132. M. Lefebvre a ensuite relaté la visite sur place avec la cliente et le contremaître. Un point de discussion a concerné le mur de l'entrée. Initialement, un couloir de 3 pieds 6 pouces était prévu, mais l'équipe a décidé d'élargir légèrement le passage pour faciliter l'entrée de meubles, notamment un divan. Cette modification avait été expliquée à la cliente, qui avait alors accepté cette disposition.
133. Selon M. Lefebvre, la cliente était consciente des ajustements et avait même trouvé que le nouvel aménagement permettait une meilleure circulation. Cependant, elle aurait par la suite exprimé un désaccord, affirmant que cette modification nuisait à son intimité. M. Lefebvre a souligné cette contradiction entre l'acceptation initiale et le refus ultérieur.
134. Après cette visite, l'équipe a poursuivi l'inspection avec l'électricien, validant les adaptations effectuées sur les divisions intérieures.
135. M. Lefebvre a souligné que lors de la visite sur place, aucune cloison n'était encore plâtrée ni recouverte de gypse, permettant ainsi à la cliente de constater clairement les divisions de l'espace. Elle a également pu participer à la visite technique, durant laquelle elle a déterminé l'emplacement des luminaires et des prises électriques pour ses appareils.
136. Selon M. Lefebvre, la bénéficiaire est également descendue au sous-sol, où elle a pu voir les prises installées sous l'escalier pour l'échangeur d'air et la balayeuse centrale. Bien

que le sous-sol n'ait pas été entièrement fini, certaines installations mécaniques y étaient prévues. Elle a également constaté la présence du panneau électrique, situé en bas.

137. M. Lefebvre a exprimé son étonnement quant à l'affirmation de la cliente selon laquelle elle n'aurait remarqué la présence des poteaux de soutien qu'en août, lors de son déménagement. Il a souligné que ces poteaux étaient visibles bien avant cette date, ce qui rend sa déclaration peu cohérente.
138. Concernant le plancher, M. Lefebvre a expliqué que de légères différences de niveau sont normales dans toute construction, en raison du séchage des matériaux. Il a précisé que selon les normes de l'APCHQ, un écart de niveau de 1/4 de pouce sur une distance de 3 pieds est considéré comme tolérable. Dans ce cas précis, les écarts mesurés respectaient cette norme.
139. M. Lefebvre a également précisé que ces variations sont imperceptibles à la marche et qu'un écart de 1/4 de pouce n'a aucun impact réel sur l'utilisation du plancher. Il a réfuté toute erreur liée au choix des matériaux, expliquant que le « drygard » utilisé est plus résistant à l'humidité durant la construction qu'un OSB classique.
140. M. Lefebvre a admis avoir mentionné « OSB » dans le devis, expliquant qu'il s'agissait d'une erreur de texte. Il a précisé que son entreprise utilise du drygard depuis près de 10 ans en raison de sa résistance supérieure à l'humidité pendant la construction. Il a souligné que, contrairement au contreplaqué, le drygard ne se délamine pas après six mois d'exposition aux intempéries. Il a également rappelé que ce matériau est approuvé et respecte les normes du guide de l'APCHQ.
141. En contre-interrogatoire, l'avocate de la Bénéficiaire a pointé une contradiction entre le devis initial et le matériau réellement posé, soulignant que la composition du plancher mentionnait du contreplaqué alors que du drygard avait été utilisé. M. Lefebvre a reconnu cette divergence, expliquant qu'il considérait drygard et contreplaqué comme équivalents dans ce contexte. Il a ajouté que cette confusion résultait d'une erreur de terminologie plutôt que d'un changement intentionnel de matériau.
142. Selon lui, l'utilisation de termes généraux permet d'éviter d'éventuelles incohérences si un matériau venait à être remplacé par un autre en cours de projet. Il a affirmé que, même s'il y a eu une erreur de rédaction, le choix du drygard n'a eu aucun impact négatif sur la construction et respecte les standards de qualité en vigueur.
143. M. Lefebvre a confirmé qu'il avait reçu les plans de Mme Tremblay au début du projet, transmis initialement par Alexandre en version papier, puis en version numérique par courriel. Il a reconnu que des modifications avaient été effectuées sur ces plans après le début de la construction, bien qu'il ne se souvienne pas de la date exacte des dernières mises à jour.
144. Interrogé sur la conformité des cloisons intérieures de la maison de Mme Verreault par rapport aux plans, M. Lefebvre a expliqué que des ajustements avaient été réalisés directement sur le chantier sans que les plans ne soient mis à jour en conséquence. Il a admis que les cloisons ne sont donc pas conformes aux plans initiaux.
145. M. Lefebvre a reconnu ses initiales et sa signature sur le contrat d'entreprise, confirmant ainsi son consentement. Lors de l'interrogatoire, il a précisé qu'un second contrat avait également été signé avec Alexandre et son ex-conjointe, car le projet concernait deux parties distinctes.

146. Concernant l'adresse 193, il a expliqué que Mme Verreault est officiellement la cliente, mais qu'avant la signature, c'est Alexandre qui gère les échanges et prenait les décisions. Il a souligné qu'il ne pouvait pas anticiper l'identité du propriétaire final avant la conclusion du contrat. À ce jour, Mme Verreault demeure la cliente officielle.
147. L'avocate de la bénéficiaire a fait référence à la clause du contrat stipulant que l'ouvrage livré devait être conforme aux dimensions et superficies prévues. M. Lefebvre a reconnu avoir signé ce document et confirmé que la superficie totale du bâtiment correspond bien aux plans. Toutefois, il a précisé que si le carré extérieur respecte les dimensions prévues, certaines modifications ont été apportées aux cloisons intérieures, ce qui est, selon lui, une pratique courante.
148. Le contrat stipulait que toute modification de matériau devait être communiquée au client, qui avait le droit de s'y opposer. Or, M. Lefebvre a utilisé du "drygard" au lieu du "contreplaqué" mentionné dans le contrat, sans en informer Mme Verreault.
149. M. Lefebvre a justifié cette substitution en expliquant qu'il ne s'agissait pas d'un changement de matériau, mais d'une différence de terminologie. Selon lui, le terme "contreplaqué" englobait le "drygard", qui avait été employé conformément aux exigences du projet. Il a également précisé que les matériaux structurels ne faisaient généralement pas partie des choix du client et relevaient de la responsabilité de l'entreprise.
150. Concernant le statut de cliente de Mme Verreault, M. Lefebvre a indiqué qu'au moment des commandes et du début des travaux, Mme Verreault ne l'était pas encore officiellement. Il a précisé que son modèle d'affaires reposait sur la construction d'unités jumelées destinées à la vente. Ainsi, même si une unité était vendue avant achèvement, l'autre pouvait être construite en parallèle et mise sur le marché ultérieurement.
151. M. Lefebvre a confirmé qu'au moment de la signature du contrat en juin, les plans de structure existaient déjà et avaient été envoyés à Alexandre par courriel. Cependant, il a précisé qu'Alexandre ne s'était pas attardé sur ces plans, ce qui expliquerait pourquoi Mme Verreault n'avait pas été informée de certains détails de la construction.
152. Interrogé sur la date exacte de la visite du chantier, M. Lefebvre a admis ne pas s'en souvenir précisément, les faits remontant à environ trois ans. Il a toutefois estimé qu'elle avait eu lieu durant la dernière semaine précédant le 20 juillet, avant les vacances de la construction. Il a précisé que la visite s'était déroulée sur deux jours pendant les heures de travail, en tenant compte des horaires de Mme Verreault, qui travaillait souvent à partir de 15h00.
153. M. Lefebvre a également affirmé que les électriciens avaient travaillé au sous-sol ce jour-là, notamment pour l'installation de câblages électriques. Selon lui, cela prouvait que l'accès au sous-sol était possible, car les sous-traitants n'auraient pas pu y intervenir autrement.

ANALYSE ET SOUMISSIONS

154. Dans me premier temps, il importe d'analyser chacun des points en litige à la lumière de la décision de l'administrateur. Dans sa lettre datée du 28 juin 2023, l'administrateur affirme que pour être couverts par la garantie de bâtiments neufs, les points doivent satisfaire aux critères de la malfaçon apparente au sens du paragraphe 2 de l'article 10 du Règlement.

Poteaux au sous-sol

155. Or, lors de la visite des lieux, l'administrateur 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.
156. Pour l'administrateur, la présence des poteaux au sous-sol constitue une mésentente contractuelle entre les parties pour lesquels rien n'était prévu au contrat. En outre cela ne constitue pas un désordre, ce que l'Entrepreneur soutient également, étant plutôt une source de contrainte pour la Bénéficiaire, ce qu'a reconnu Mme Verreault dans son témoignage.
157. Pour sa part, la représentante de la Bénéficiaire argumente que les poteaux n'étaient pas prévus au plan initial, ce que soutient Mme Tremblay dans son témoignage en affirmant qu'il n'y avait aucun poteau à ses plans du 17 juin 2022.
158. M. Godin, l'expert qui a témoigné dans le cadre de cette audience, confirme également qu'aucun poteau ne se retrouve sur les plans de la maison. Il ajoute que le fait que l'entrepreneur n'ait pas respecté les plans constitue une défectuosité majeure. Pour sa part, M. Lefebvre affirme qu'avant la signature du Devis estimatif, un plan prévoyait la présence de poteaux au sous-sol, mais sans supporter son affirmation par aucune preuve.
159. Selon la preuve que j'ai devant moi, je conclus selon la prépondérance de la preuve qu'il n'y avait pas initialement de poteaux au sous-sol, contrairement à ce qu'affirme M. Lefebvre, et que lesdits poteaux se sont retrouvés au sous-sol sans le consentement de la bénéficiaire. J'ai pu constater la position desdits poteaux lors de la visite des lieux et je dois dire qu'ils constituent une nuisance pour la bénéficiaire.
160. Cela dit, est-ce que ces poteaux constituent une malfaçon apparente ? Selon la jurisprudence déposée par la bénéficiaire, je conclus que les poteaux qui ont été ajoutés par l'entrepreneur en dépit de l'absence du consentement de la bénéficiaire ainsi que leur absence sur les plans de la maison constitue une malfaçon apparente. Je comprends que des poteaux pour soutenir la structure au sous-sol puissent être nécessaires, mais il est important d'informer la propriétaire quant à leur emplacement, ce qui ne fut pas fait ici.
161. En effet, dans l'affaire *Sayasen et Entreprises Réjean Goyette inc*¹, la Cour définit une malfaçon apparente comme étant une non-conformité au contrat, aux plans et aux devis ou une non-conformité aux règles de l'art ou aux normes de la construction.
162. Enfin, je dois dire que je suis d'accord avec la représentante de la Bénéficiaire quand elle rejette le courriel ainsi que la preuve que l'entrepreneur veut introduire dans sa plaidoirie finale, preuve qu'il n'a pas présentée à l'arbitrage, sous-entendant qu'il avait obtenu l'approbation de M. Alexandre Pedneault quant aux poteaux. Je n'accepte pas non plus la mention d'un courriel daté du 8 mai 2022 concernant le plan de structure qui incluait les poteaux de soutien.
163. En outre, je suis également d'accord que la preuve devant moi confirme que Mme Verreault ne s'oppose pas à avoir des poteaux au sous-sol, mais qu'elle conteste n'avoir jamais consenti expressément ni verbalement à ce que lesdits poteaux de soutien soient installés au milieu du sous-sol ou du moins à l'endroit où ils sont présentement.

¹ 2019 CanLII 103726 (QC OAGBRN)

Détermination

164. En l'espèce, il est clair que la malfaçon qui constitue une nuisance pour la Bénéficiaire ne découle pas d'une condition contractuelle écrite ou verbale de sa part. Par conséquent, je conclus que les poteaux au sous-sol, qui ne furent aucunement autorisés par la bénéficiaire à l'endroit où ils se situent et ne furent pas mentionnés dans les plans de la maison déposés en preuve, constitue une malfaçon apparente.

Divisions des pièces de la maison

165. Pour l'administrateur, l'erreur dans les divisions des pièces de la maison constitue également une mésentente contractuelle entre les parties pour lesquels rien n'était prévu au contrat.
166. En outre cela ne constituerait pas un désordre, ce que l'Entrepreneur soutient également, étant plutôt une source de contrainte pour la bénéficiaire, ce qu'a reconnu Mme Verreault dans son témoignage.
167. Selon l'ensemble de la preuve, il est clair que les divisions actuelles de la maison ne reflètent pas les plans initiaux. Cependant, je dois déterminer si lesdites divisions constituent une malfaçon apparente ou non.
168. Mme Tremblay a témoigné que lors de la construction, des ajustements sont parfois nécessaires en raison de variations dans l'épaisseur des murs et d'autres contraintes structurelles. En d'autres mots, Mme Tremblay reconnaît qu'entre les plans et la réalité, il faut faire quelques ajustements.
169. Pour sa part, M. Godin a constaté un déplacement du mur de la buanderie vers la gauche d'environ 8 pouces, ainsi qu'un décalage du mur de droite d'environ 3 à 4 pouces. Ce déplacement par rapport au plan original a eu deux impacts, soit une réduction de l'espace de la buanderie, ainsi qu'une ouverture visuelle non souhaitée vers la cuisine, ce qui compromettait l'intimité souhaitée par Mme Verreault.
170. Durant son témoignage, M. Godin affirme que bien que cette modification ne présente pas de risque pour la sécurité, elle ne respecte pas les exigences initiales en matière d'agencement.
171. Quant à l'inspecteur Tremblay, il affirme que Mme Verreault avait exprimé son mécontentement concernant l'aménagement intérieur de sa maison. Selon elle, le plan initial devait empêcher de voir l'îlot de la cuisine dès l'entrée, ce qui n'était pas le cas en réalité.
172. L'inspection de l'inspecteur Tremblay révèle que la largeur de la porte d'entrée était plus grande que prévu et légèrement décalée vers la droite, ce qui permettait une vue directe sur l'îlot de la cuisine; que la chambre principale était plus grande que sur le plan initial ; que le corridor était plus large de 5 pouces par rapport aux prévisions et que le mur censé obstruer la vue vers l'îlot était positionné 8 pouces et demi trop à gauche, ce qui ne permettait pas d'assurer l'intimité souhaitée par Mme Verreault.
173. Mme Verreault confirme qu'elle souhaitait avoir un mur de 10 pieds dans son salon. Ce mur extérieur devait être suffisamment large pour permettre d'installer la télévision et d'aménager l'espace de manière intime. Elle précise que cet aménagement était essentiel pour éviter que les meubles ne dépassent ou ne soient mal positionnés. En outre, Mme Verreault affirme qu'elle n'a pas dûment autorisé les modifications aux plans et qu'il était

important pour elle de ne pas voir sa cuisine de l'entrée de la maison, ce qui n'est pas le cas présentement.

174. En revanche, M. Lefebvre confirme qu'il y a eu des modifications dans la réalisation des travaux par rapport au plan original et il ajoute que les divisions sur les plans ne peuvent jamais être respectées à 100 % en raison des ajustements nécessaires sur place. Le mur de la chambre, par exemple, a été positionné en fonction de la mesure de l'escalier et de la cuisine, afin de s'assurer que les armoires puissent être correctement installées. En outre, M. Lefebvre affirme qu'il doit s'ajuster comme entrepreneur et faire des adaptations lorsque nécessaire aux plans réalisés par la designer.
175. Enfin, M. Lefebvre affirme avoir reçu le consentement verbal de Mme Verreault pour faire les ajustements concernant les cloisons au rez-de-chaussée à l'entrée avant, de la chambre principale et du couloir afin de faciliter l'espace pour l'aménagement des meubles, ce que contredit Mme Verreault.
176. En contre-interrogatoire, M. Lefebvre a reconnu n'avoir pas reçu les autorisations écrites de la bénéficiaire afin de faire des changements au plan initial, comme le prévoit le contrat de la garantie des bâtiments neufs.

Malfaçon apparente ou non

177. Essentiellement, selon la Bénéficiaire l'Entrepreneur n'a pas respecté son obligation de résultat et ses obligations contractuelles en ce qui concerne les cloisons intérieures de la propriété. Elle ajoute que l'entrepreneur est tenu non seulement d'accomplir l'ouvrage, mais aussi de fournir un résultat précis.
178. Force est de constater que l'Entrepreneur a effectivement effectué des changements aux cloisons, soit aux divisions de la maison, et ce sans autorisation écrite de la bénéficiaire.
179. Cependant, pour que cela constitue une malfaçon apparente, il faut, comme je l'ai écrit dans ma décision dans Syndicat des copropriétaires du 31, avenue Sauriol² :

[88] Dans l'ouvrage *La Construction au Québec : perspectives juridiques*³, les auteurs Mes Olivier F. Kott et Claudine Roy s'expriment ainsi quant aux malfaçons :

L'article 2120 C.c.Q. garantit l'absence de « malfaçons » dans l'ouvrage immobilier. Il faut donc déterminer le sens précis d'une « malfaçon » contre laquelle l'obligation protège le propriétaire.

Comme son nom l'indique, une « malfaçon » est un travail mal fait ou mal exécuté. Or, un travail donné est considéré « bien » ou « mal » fait selon les normes qui lui sont applicables.

Deux types de normes sont couramment employés pour établir l'existence d'une malfaçon. Premièrement, ce sont les conditions contractuelles fixées, que celles-ci soient écrites ou verbales, entre les parties.

Deuxièmement, en l'absence de conditions précises expressément arrêtées, le recours est fait aux « règles de l'art » qui sont suivies par chaque corps de métier

² 20210403 & 20211705 du 8 août 2022.

³ Me Olivier F. Kott et Me Claudine Roy, *La Construction au Québec : perspectives juridiques*, Montréal, Wilson & Lafleur, p. 453-454.

ou secteur pertinent. Les règles de l'art sont considérées comme intégrées par renvoi dans le contrat. Signalons aussi que le travail non fait, ou incomplet, constitue également, de manière implicite, une malfaçon, car il est tout autant contraire aux règles de l'art et non conforme aux stipulations contractuelles.

Détermination

180. En l'espèce, nous ne pouvons pas parler d'un ouvrage mal fait. Au contraire, j'ai eu l'opportunité de visiter les lieux et la construction était bien faite, contrairement à l'endroit des poteaux du sous-sol qui constituent selon moi une nuisance pour le bâtiment.
181. Or, je n'étais pas en présence d'une malfaçon apparente et étant donné que lors de la construction il peut y avoir des modifications aux plans originaux compte tenu des enjeux rencontrés, nous ne pouvons affirmer que l'entrepreneur a manqué à son devoir de résultat, bien au contraire.
182. En ce qui a trait à l'argument de la Bénéficiaire concernant le non-respect contractuel, ce n'est pas à ce tribunal arbitral de déterminer cette question. En effet, selon la garantie des bâtiments neufs, je me dois de déterminer s'il y a eu ou non une malfaçon apparente, ce qui n'est pas le cas en ce qui concerne la division des cloisons.
183. En d'autres termes, il peut y avoir d'autres recours devant des tribunaux civils pour le manquement allégué de l'Entrepreneur, mais ce tribunal n'a pas la compétence pour déterminer si tel est le cas ni pour ordonner des changements à la maison à cet égard.

Dénivellation du plancher

184. L'administrateur affirme dans sa décision que l'appui du pontage sur les solives de plancher dans le secteur de la cuisine du rez-de-chaussée a été corrigé par l'entrepreneur et que ladite dénivellation ne constituait plus un problème.
185. Cependant, la majorité des témoins entendus confirment qu'il y a une dénivellation au niveau du plancher de la cuisine, ce que nous avons également observé lors de la visite des lieux. Cependant, je me dois de déterminer si ladite dénivellation se situe dans les normes tolérables ou non.
186. Dans un premier temps, il importe de souligner que je suis en présence de deux rapports contradictoires dans les données observées concernant la dénivellation du plancher de la cuisine. Nous avons le rapport de l'inspecteur Tremblay déposé par la Bénéficiaire et le rapport daté du 3 février 2025 de l'inspecteur Danny Fleury déposé par l'Entrepreneur.
187. Je dois dire qu'étant donné que l'inspecteur Tremblay a témoigné quant à ses données et à ses résultats lors de l'audience, contrairement à l'inspecteur Fleury qui n'était pas présent pour présenter son rapport lors de l'audience n'ayant pu être interrogée ni contre-interrogée sur son rapport,
188. Je donne une valeur probante plus grande au rapport de l'inspecteur Tremblay qu'à celui de l'inspecteur Fleury. Je vais donc considérer les données de l'inspecteur Tremblay comme reflétant la situation quant au plancher.

Tolérance des standards de l'industrie

189. Selon les normes générales de construction de l'APCHQ⁴, à l'intérieur d'un plan spécifié de 10 pi (3 m), le plancher ne doit pas présenter de bosses ni de dépressions dont la hauteur (profondeur) dépasse 1/2 po (12 mm).
190. Or, selon les données de l'inspecteur Tremblay, l'écart observé au sol est une variation initiale : 6/16" (9.5mm), un écart central : 3/16" (4.8mm), une variation finale : +4/16" (6.4mm et un écart total au sol : ~16mm).

Détermination

191. Contrairement à ce qu'affirme l'Entrepreneur, la preuve présentée démontre selon la prépondérance de la preuve que les écarts mesurés dépassent les tolérances recommandées et sont perceptibles dans des zones localisées. En effet, selon les témoignages entendus, le problème est principalement attribué à la main-d'œuvre plutôt qu'à des déficiences structurelles ou à des défaillances matérielles. Enfin, la gêne potentielle lors de la marche souligne encore davantage, selon moi, la nécessité d'une action corrective.
192. Par conséquent, compte tenu du dénivellement inacceptable du plancher, des correctifs doivent être apportés.

Frais d'expertise

193. L'article 124 du Règlement dispose du paiement des frais d'expertise engendrés pour la tenue de l'arbitrage :
- 124.** *L'arbitre doit statuer, s'il y a lieu, quant au quantum des frais raisonnables d'expertises pertinentes que l'administrateur doit rembourser au demandeur lorsque celui-ci a gain de cause total ou partiel.*
194. Je me dois donc statuer, s'il y a lieu, quant au quantum des frais raisonnables d'expertises pertinentes que l'administrateur et l'entrepreneur solidairement doivent rembourser au bénéficiaire.
195. En l'occurrence, la Bénéficiaire a fait appel à un expert, M. Godin, dans la préparation du présent dossier. Les frais d'expertise de quatre mille cinq cent trente-huit dollars et trente-quatre centimes (**4,538.34 \$**) pour la préparation de ce rapport et le déplacement de M. Godin pour la visite des lieux ainsi que pour le temps qu'il a pris afin de témoigner devant le tribunal doivent être assumés par l'administrateur.
196. Par conséquent, j'accorde le montant demandé par la Bénéficiaire pour les frais qu'elle a déboursés pour avoir retenu les services de MAGECO LMG.

⁴ Guide de performance

DÉCISION

POUR TOUS CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :

ACCUEILLE en partie la demande de la Bénéficiaire.

ORDONNE à l'Entrepreneur ou à défaut à la Garantie de procéder aux mesures correctives qui s'imposent quant aux points suivants dans les soixante (60) jours suivant la présente décision :

- Poteaux non autorisés au sous-sol
- Dénivellation du plancher au rez-de-chaussée

REJETTE le point suivant :

- Erreur dans les divisions des pièces de la maison

ORDONNE à l'Administrateur de rembourser dans les 30 prochains jours la somme de 4,538.34 \$ à la Bénéficiaire pour ses frais d'expertise dans cette affaire;

LE TOUT avec les frais de l'arbitrage à la charge de 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 l'organisme d'arbitrage, après un délai de grâce de 30 jours;

RÉSERVE à l'Administrateur ses droits à être indemnisé par l'Entrepreneur pour tous travaux, toute action et toute somme versée incluant les coûts exigibles pour l'arbitrage (par. 19 de l'annexe II du Règlement) en ses lieux et place, et ce, conformément à la Convention d'adhésion prévue à l'article 78 du Règlement.

EN FOI DE QUOI, j'ai signé ce 21^e jour du mois de mai 2025.



Robert Neron, Arbitre