



TOURNÉE GCR 2025

8 villes visitées | 10 au 29 septembre



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE

Atelier 3 :

Point reconnu ou non en réclamation?

PRÉSENTÉ PAR :

Me Gérard Pierre, LL.B., JD, MBA – Directeur affaires juridiques et secrétariat corporatif

Mme Anne Delage, T.P, conciliatrice

Mme Janick Marinier, T.P, conciliatrice

M. Benoît Pelletier, T.P, conciliateur

Objectifs



Démystifier la couverture applicable du plan de garantie en réitérant la neutralité et l'impartialité dans nos décisions



Aider à prévenir certaines situations, soit lors de la construction ou lors d'une dénonciation d'un consommateur



Cet atelier fait suite à celui de 2024 où nous avons fait part de certains cas sans nécessairement les approfondir. L'atelier 2025 le fera pour 3 cas précis.



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE

3.1 Délai de dénonciation raisonnable ou déraisonnable ?

Étude de cas n° 1 - Affaissement de la dalle d'un bâtiment unifamilial



- Type de bâtiment :
 - Unifamilial isolé
- Fin des travaux :
Décembre 2020
- Date de réception du bâtiment :
 - 11 décembre 2020
- Date d'ouverture du dossier de réclamation :
 - 19 septembre 2024

3.1 Affaissement de la dalle d'un bâtiment unifamilial -

Contexte

Dénonciation :

- Affaissement d'un demi-pouce de la dalle de béton du rez-de-chaussée sur une longueur d'environ 42 pieds et carreaux de céramique fissurés

Première constatation : Novembre 2021, en première année de garantie

Date de dénonciation : 3 septembre 2024



Délais de dénonciation

Environ **45 mois** après le premier constat



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE

3.1 Affaissement de la dalle d'un bâtiment unifamilial - Contexte



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE

3.1 Affaissement de la dalle d'un bâtiment unifamilial - Contexte



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE

3.1.2 Affaissement de la dalle d'un bâtiment unifamilial - Chronologie

- | | |
|-----------------------|--|
| Décembre 2021 | Suite à la dénonciation des bénéficiaires , l'entrepreneur constate l'affaissement, conclut à un tassement mineur du remblai sous dalle et promet des travaux correctifs sous peu . |
| Septembre 2022 | Les bénéficiaires communiquent avec l'entrepreneur pour lui rappeler qu'il a promis des travaux correctifs . |
| Octobre 2022 | L'entrepreneur procède au remplacement des carreaux de céramique et à l'ajustement des plinthes . |
| Juillet 2023 | Les bénéficiaires constatent à nouveau un affaissement de la dalle et en informent l'entrepreneur . L'entrepreneur contacte son assureur. |
| Novembre 2023 | Visite de l'assureur de l'entrepreneur. |
| Janvier 2024 | L'assureur informe les bénéficiaires qu'il souhaite observer la situation au printemps suivant afin de valider si la dalle s'est stabilisée. |
| Avril 2024 | Les bénéficiaires relancent l'assureur et l'entrepreneur et demandent un plan d'action . |



3.1.2 Affaissement de la dalle d'un bâtiment unifamilial - Chronologie

Mai 2024 L'entrepreneur en réponse aux bénéficiaires dit être **toujours en attente d'un retour de son assureur.**

Juin 2024 Les bénéficiaires **sans nouvelles de l'entrepreneur, réitèrent leur demande** pour obtenir un plan d'action.

Juillet 2024 N'ayant aucune nouvelles, les bénéficiaires **transmettent une mise en demeure à l'entrepreneur et à l'assureur de l'entrepreneur.**
L'entrepreneur répond que le dossier est toujours dans les mains de son assureur.

Septembre 2024 Les **bénéficiaires dénoncent formellement à l'entrepreneur et à GCR.**

Les bénéficiaires ouvrent également le **dossier de réclamation.**

Ils mandatent également un ingénieur pour déterminer la cause de l'affaissement de la dalle de béton.



3.1.3 Affaissement de la dalle d'un bâtiment unifamilial - Garantie et délai de dénonciation

Il faut savoir qu'en réclamation, les éléments suivants sont vérifiés au tout début de l'analyse:

1. Le bâtiment est-il couvert par la garantie?

Dans le cas présent, le bâtiment est toujours sous garantie.

2. Le délai de dénonciation est-il raisonnable?

On détermine le délai de dénonciation en calculant le délai écoulé entre la découverte de la situation et la dénonciation de la situation à l'entrepreneur et à l'administrateur.

Le règlement prévoit que le délai de dénonciation doit être raisonnable.

La jurisprudence et le contrat de garantie prévoit que ce délai ne devrait pas dépasser (6) mois, à moins de circonstances particulières.





3.1.3 Dans le présent cas, est-ce que le délai de dénonciation de 45 mois à l'entrepreneur et à l'administrateur pourrait être considéré raisonnable?

3.1.3 Affaissement de la dalle d'un bâtiment unifamilial - Garantie et délai de dénonciation

GCR a conclu que le **délai de dénonciation est raisonnable** puisque les interventions de l'entrepreneur ont laissé croire aux bénéficiaires qu'il procéderait aux correctifs.

Le Règlement prévoit que si l'entrepreneur fait des représentations auprès des bénéficiaires qui leur laisse croire qu'il va faire des travaux correctifs et qu'il ne les fait pas, il ne peut pas, par la suite invoquer que les bénéficiaires ont tardé à dénoncer la situation.

En résumé, il y a eu des **promesses et des interventions de l'entrepreneur**.

GCR doit donc conclure que le délai de dénonciation des bénéficiaires est raisonnable.

✓ **Décision arbitrale qui maintient la décision de GCR et confirme que le délai de dénonciation est raisonnable.**



3.1.4 Affaissement de la dalle d'un bâtiment unifamilial – Survola du Règlement

Dispositions pertinentes du Règlement

10. La garantie d'un plan dans le cas de manquement de l'entrepreneur à ses obligations légales ou contractuelles après la réception du bâtiment doit couvrir:

5° la réparation des vices de conception, de construction ou de réalisation et des vices du sol, au sens de l'article 2118 du Code civil, qui apparaissent dans les 5 ans suivant la fin des travaux et dénoncés, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable de la découverte ou survenance du vice ou, en cas de vices ou de pertes graduelles, de leur première manifestation significative;

19.1 Le non-respect d'un délai de recours ou de mise en œuvre de la garantie par le bénéficiaire ne peut lui être opposé lorsque l'entrepreneur ou l'administrateur manque à ses obligations prévues aux articles 17, 17.1, 18, 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 délai ou que le délai de recours ou de mise en œuvre 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.



3.1.5 Affaissement de la dalle d'un bâtiment unifamilial – Survol de la décision arbitrale

Ce qu'il faut retenir des passages de la décision arbitrale :

1

Ce sont les circonstances qui entourent les agissements ou les représentations de l'entrepreneur qui permettent d'établir si le bénéficiaire a été amené à outrepasser le délai raisonnable de dénonciation.

2

Un bénéficiaire sera souvent considéré comme un profane qui ne peut faire la distinction entre une déficience bénigne et un vice de construction.

3

Les travaux correctifs faits de bonne foi par l'entrepreneur peuvent entraîner une suspension du délai raisonnable de dénonciation à cause du temps requis pour constater le succès ou l'échec de la mesure corrective.





GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE

3.2 Obligations de résultats des travaux correctifs de l'entrepreneur

Étude de cas n° 2 - Infiltration d'air froid par une porte extérieure



- Type de bâtiment:
- Multicondos(Quadruplex)
- Fin des travaux :
- 7 septembre 2016
- Date de réception du bâtiment :
- 12 octobre 2016
- Date de transmission de la dénonciation :
- 4 octobre 2018 et 25 janvier 2019
- Date d'ouverture du dossier de réclamation :
- 15 février 2019

3.2.1 Infiltration d'air froid par une porte extérieure dans un quadruplex - Contexte

Dénonciation :

- Infiltration d'air à la porte arrière et que le coupe-froid ne s'appuie pas adéquatement sur la porte.

Intervention de l'entrepreneur avant dénonciation à GCR:

L'entrepreneur et le fabricant des portes et fenêtres sont intervenus en remplaçant la porte au printemps 2018 et en effectuant des ajustements en octobre 2018.

Date de constatation : 1ère année de garantie (période hivernale 2016-2017)



Délais de dénonciation

environ **21 mois** avec interventions et promesses d'interventions de l'entrepreneur durant cette période



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE

3.2.1 Infiltration d'air froid par une porte extérieure dans un quadruplex - Contexte



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE

3.2.1 Infiltration d'air froid par une porte extérieure dans un quadruplex - Contexte



3.2.1 Infiltration d'air froid par une porte extérieure dans un quadruplex - Contexte



3.2.2 Infiltration d'air froid par une porte extérieure dans un quadruplex - Chronologie

Avril 2019 Visite des lieux par GCR. L'entrepreneur s'engage à faire l'ajustement de la porte.

Mai 2019 Le syndicat informe GCR que les **travaux d'ajustements ont été réalisés**, mais celui-ci n'est pas en mesure de confirmer la performance des travaux.
Le point reste alors en observation jusqu'à **la période hivernale** suivante.

2019 à 2023 Les travaux ne performement toujours pas, mais **l'entrepreneur procède à des travaux correctifs supplémentaires à plusieurs reprises**.
Le syndicat laisse l'entrepreneur faire des correctifs.

Février 2023 Le syndicat informe GCR que les travaux ne performement toujours pas malgré les nombreuses tentatives de l'entrepreneur et **qu'il souhaite l'implication de GCR**.

GCR procède à une visite supplémentaire, mais les conditions climatiques ne permettent pas de constater la déficience dénoncée.



3.2.2 Infiltration d'air froid par une porte extérieure dans un quadruplex - Chronologie

Janvier 2024 Visite supplémentaire de GCR pour constater la performance des travaux correctifs.

Constat de GCR :

- ✓ Infiltrations d'air entre le cadrage et la porte près des pentures;
- ✓ La porte comporte maintenant (5) différents coupes-froids;
- ✓ À un endroit, il y a un écart de (4) mm entre la porte et le coupe-froid;
- ✓ Un des coupe-froids est déchiré et un autre est décollé;
- ✓ La porte n'est pas droite;
- ✓ Il y a un écart de 1/4 de pouce entre la partie basse de la porte et la partie centrale.

Les nombreuses interventions de l'entrepreneur ne fonctionnent pas.





3.2.2 Selon vous, quelle a été la décision de GCR suivant la visite de janvier 2024?

3.2.3 Infiltration d'air froid par une porte extérieure dans un quadruplex - Conclusion

Une décision supplémentaire a été rendue et GCR a reconnu que l'infiltration d'air constitue toujours **une malfaçon non apparente** considérant :

- que les interventions multiples au fil des années ne performant pas;
- que la performance des travaux ne pouvait être validée qu'en période hivernale;

GCR procède donc à la **prise en charge des travaux** puisque l'entrepreneur n'arrive pas à faire des travaux qui soient performants.



3.2.4 Infiltration d'air froid par une porte extérieure dans un quadruplex – Survolement du Règlement

Disposition pertinente du Code civil du Québec

2100. L'entrepreneur et le prestataire de services sont tenus d'agir au mieux des intérêts de leur client, avec prudence et diligence. Ils sont aussi tenus, suivant la nature de l'ouvrage à réaliser ou du service à fournir, d'agir conformément aux usages et règles de leur art, et de s'assurer, le cas échéant, que l'ouvrage réalisé ou le service fourni est conforme au contrat.

Lorsqu'ils sont tenus au résultat, ils ne peuvent se dégager de leur responsabilité qu'en prouvant la force majeure.

Disposition pertinente du Règlement

34. La procédure suivante s'applique à toute réclamation fondée sur la garantie prévue à l'article 27:

6° à défaut par l'entrepreneur de rembourser le bénéficiaire, de parachever ou de corriger les travaux et en l'absence de recours à la médiation ou de contestation en arbitrage de la décision de l'administrateur par l'une des parties, l'administrateur, dans les 15 jours qui suivent l'expiration du délai convenu avec le bénéficiaire en vertu du paragraphe 5, effectue le remboursement ou prend en charge le parachèvement ou les corrections, convient pour ce faire d'un délai avec le bénéficiaire et entreprend, le cas échéant, la préparation d'un devis correctif et d'un appel d'offres, choisit des entrepreneurs et surveille les travaux. Dans les 30 jours qui suivent l'expiration du délai convenu avec le bénéficiaire en vertu du paragraphe 5, l'administrateur doit communiquer par écrit au bénéficiaire l'échéancier prévu des différentes étapes à accomplir pour assurer l'exécution des travaux correctifs;



3.2.5 Infiltration d'air froid par une porte extérieure dans un quadruplex – Survol de la jurisprudence

Ce qu'il faut retenir de la jurisprudence...

1

« Sur la base du droit en vigueur, l'entrepreneur a l'obligation de résultat de fournir un immeuble qui soit conforme aux plans et devis. » ^[1]

2

« L'obligation de résultat prévue à 2100 C.c.Q visé le respect des termes du contrat et qualité des travaux. L'entrepreneur doit s'assurer de la conformité des travaux avec le contrat d'entreprise. » ^[2]

3

« L'obligation de l'entrepreneur général quant à la qualité de l'ouvrage est une obligation de résultat et il ne peut s'exonérer qu'en prouvant la force majeure ou la faute du client ou d'un tiers [...] Il ne sera libéré de son obligation que pour la livraison d'un ouvrage conforme aux stipulations du contrat. » ^[3]

4

« L'obligation est dite de résultat. C'est-à-dire que la personne sujette d'une telle obligation ne peut s'en dégager en plaissant qu'il a fait de son mieux dans l'exécution des travaux [...] l'Administrateur devra prendre fait et cause de l'Entrepreneur et respecter cette obligation de résultat. » ^[4]

[1] [2] [3] Dufour & Dufour c. Apax Construction inc. et GCR, GAMM 2024-11-24 et 2025-01-29 - 29 mai 2025

[4] Julie Ruthven & Succession Matthew Mather c. Construction G.P. Bertrand inc. et GRC GAMM 2022-11-22 – 13 février 2025





GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE

3.3 Modification par les bénéficiaires

Étude de cas n° 3 - Pentes du terrain dirigées vers la fondation



- Type de bâtiment :
 - Unifamilial isolé
- Fin des travaux :
 - 27 juin 2024
- Date de réception du bâtiment :
 - 27 juin 2024
- Date de transmission de la dénonciation :
 - 27 août 2024
- Date d'ouverture du dossier de réclamation : 12 septembre 2024

3.3.1 Pentès du terrain dirigées vers la fondation

Contexte

Dénonciation :

- Le niveau moyen du terrain est trop élevé et la topographie du terrain ainsi que celui du voisin favorise l'accumulation des eaux aux abords du bâtiment.

Date de constatation : 30 juin 2024, en 1ère année de garantie



Délais de dénonciation
1 mois



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE

3.3.1 Pentes du terrain dirigées vers la fondation

Contexte



Photo fournie par les
bénéficiaires lors de
l'ouverture du dossier de
réclamation



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE

3.3.1 Pentes du terrain dirigées vers la fondation

Contexte



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE

3.3.1 Pentes du terrain dirigées vers la fondation

Contexte



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDUELLE

3.3.2 Pentes du terrain dirigées vers la fondation

Chronologie

27 juin 2024 Prise de possession par les bénéficiaires (IPR)

30 juin 2024 Les **bénéficiaires constatent une accumulation d'eau** sous la fenêtre du sous-sol de la façade droite et de la façade arrière.

8 juillet 2024 Les **bénéficiaires communiquent avec l'entrepreneur** pour lui demander de retirer les grosses roches qui sont sur le terrain afin de permettre l'installation de leur clôture, ce que l'entrepreneur fait.

10 juillet 2024 Installation des poteaux de clôture par le **sous-traitant des bénéficiaires**.

12 juillet 2024 Le **terrassement est effectué par le sous-traitant des bénéficiaires**.

24 juillet 2024 Les **bénéficiaires observent des traces d'humidité au sous-sol, entre le mur de fondation et le bassin de captation**.

Août 2024 L'entrepreneur est informé de la présence d'eau le long des murs de fondation et au sous-sol.

27 août 2024 **Dénonciation des bénéficiaires à l'entrepreneur et à GCR.**



3.3.2 Pentes du terrain dirigées vers la fondation

Chronologie

4 octobre 2024 La visite des lieux permet à GCR de constater que :

- ✓ Les pentes du terrain ont été modifiées et il n'est plus possible de constater le nivellement d'origine.

En résumé :

- Le nivellement brut a été modifié par les bénéficiaires;
- L'entrepreneur n'a jamais promis de correctifs outre l'enlèvement des roches;
- L'entrepreneur a été avisé de la présence d'eau le long de la fondation après les travaux de terrassement faits par les bénéficiaires.





3.3.2 Selon vous, est-ce que le point réclamé a été reconnu par GCR ?

3.3.2 Pentes du terrain dirigées vers la fondation - Conclusion

GCR a rejeté la réclamation des bénéficiaires, car :

- En procédant au terrassement, les bénéficiaires acceptaient l'état initial du terrain;
- L'entrepreneur n'a pas fait de promesse de travaux outre que celle de retirer les roches;
- Les travaux de terrassement exécutés par les bénéficiaires ont modifié les pentes du terrain causant possiblement l'infiltration d'eau au sous-sol.

Le Règlement prévoit :

- ✓ Une exclusion concernant **les réparations rendues nécessaires par une faute du bénéficiaire;**
- ✓ Une exclusion concernant **tout ouvrage situé à l'extérieur du bâtiment.**



3.3.2 Pentes du terrain dirigées vers la fondation – **Survol du Règlement**

Disposition pertinente du Règlement

12. Sont exclus de la garantie:

5° les réparations rendues nécessaires par une faute du bénéficiaire tels l'entretien inadéquat, la mauvaise utilisation du bâtiment ainsi que celles qui résultent de suppressions, modifications ou ajouts réalisés par le bénéficiaire;

[...]

9° les espaces de stationnement et les locaux d'entreposage situés à l'extérieur du bâtiment où se trouvent les unités résidentielles et tout ouvrage situé à l'extérieur du bâtiment tels les piscines extérieures, le terrassement, les trottoirs, les allées et le système de drainage des eaux de surface du terrain à l'exception de la pente négative du terrain;





Merci de votre attention!

COMMENTAIRES OU QUESTIONS



GARANTIE
CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE

Merci à nos partenaires!

Grands partenaires

**Régie
du bâtiment**

Québec



**COMMISSION
DE LA CONSTRUCTION
DU QUÉBEC**

Partenaires

CNESST



Desjardins



Ordre des
**TECHNOLOGUES
PROFESSIONNELS**
du Québec