

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 : Terrebonne

Organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du bâtiment :
Groupe d'arbitrage et de médiation sur mesure (GAMM)

N° dossier Garantie : 179616-9243
N° dossier GAMM : 2024-11-07

Entre

Les Constructions Benoît Cousineau inc.
Entrepreneur

Et

Shawn Shorkey-Dion
Cynthia Metcalfe
Bénéficiaires

Et

La Garantie de Construction Résidentielle inc. (GCR)
Administrateur

SENTENCE ARBITRALE

Arbitre :	M ^e Clément Lucas
Pour l'entrepreneur :	M ^e Rémi Bastarache
Pour les bénéficiaires :	Shawn Shorkey-Dion
Pour l'administrateur :	M ^e Valérie Lessard
Date d'audience :	10 septembre 2025
Lieu d'audience :	À distance (conférence Teams)
Date de la décision :	10 octobre 2025

Identification complète des parties

(ci-après ensemble les « Parties »)

Entrepreneur :

Les Constructions Benoît Cousineau inc.¹

4145, rue Guy
Terrebonne (Québec) J6Y 1C1

et son procureur :

M^e Rémi Bastarache
201-1340, boulevard du Curé-Labelle
Blainville (Québec) J7C 2P2

Bénéficiaires :

Shawn Shorkey-Dion

Cynthia Metcalfe

181, rue des Irlandais
Saint-Colomban (Québec) J5K 0K9

Administrateur :

La Garantie de Construction Résidentielle inc.

300-4101, rue Molson
Montréal (Québec) H1Y 3L1

et sa procureure :

M^e Valérie Lessard
Même adresse que ci-dessus

¹ Pièce A-7.

DÉCISION

Mandat

- [1] L'Arbitre a reçu son mandat du GAMM le 18 novembre 2024².
- [2] La compétence de l'Arbitre n'a pas été remise en cause. Elle est en conséquence reconnue.

Chronologie

- [3] La liste ci-dessous est une chronologie sommaire du dossier, incluant relativement à son déroulement procédural.

- 1^{er} novembre 2020 Contrat préliminaire signé entre l'Entrepreneur et les Bénéficiaires³;
- 1^{er} novembre 2020 Contrat de garantie signé entre l'Entrepreneur et les Bénéficiaires⁴;
- 23 février 2021 Formulaire d'inspection pré-réception signé entre l'Entrepreneur et les Bénéficiaires⁵;
- 5 octobre 2022 Formulaire de dénonciation à l'Entrepreneur complété par les Bénéficiaires⁶;
- 12 octobre 2022 Envoi de la dénonciation par courriel à l'Administrateur⁷;
- 12 décembre 2022 Formulaire de réclamation complété par les Bénéficiaires⁸;
- 13 décembre 2022 Avis de 15 jours – ouverture du dossier de réclamation n° 9243⁹;
- 31 mars 2023 Décision initiale¹⁰;
- 9 octobre 2024 Décision supplémentaire¹¹;

² Pièce A-10.

³ Pièce A-1.

⁴ Pièce A-2.

⁵ Pièce A-3.

⁶ Pièce A-4.

⁷ Pièce A-4.

⁸ Pièce A-5.

⁹ Pièce A-6.

¹⁰ Pièce A-8.

¹¹ Pièce A-9.

- 7 novembre 2024 Demande d'arbitrage de la part de l'Entrepreneur¹²;
- 18 novembre 2024 Notification de la demande d'arbitrage par le GAMM;
- 18 novembre 2024 Nomination de l'Arbitre par le GAMM;
- 3 décembre 2024 Réception du cahier de l'Administrateur par l'Arbitre et les autres Parties;
- 3 décembre 2024 Demande de disponibilités pour une conférence de gestion au procureur et Parties;
- 15 janvier 2025 Conférence de gestion présidée par l'Arbitre;
- 1^{er} avril 2025 Seconde conférence de gestion;
- 11 juin 2025 Visite à l'immeuble et fixation d'un calendrier de mise en état;
- 10 septembre 2025 Journée d'audience présidée par l'Arbitre;
- 10 octobre 2025 Sentence.

Décision et point soumis à l'arbitrage

- [4] Le Tribunal est saisi de l'arbitrage de l'unique point de la décision supplémentaire dont le libellé est le suivant : « 1. *Problème d'humidité dans le bâtiment* »¹³. Il a été déclaré « *reconnu/garanti* » par l'Administrateur.
- [5] Le même point avait déjà été déclaré « *reconnu/garanti* » dans la décision initiale¹⁴, laquelle n'a pas été portée en arbitrage.

Pièces

- [6] Le 3 décembre 2024, l'Administrateur a communiqué les pièces A-1 à A-11. Le 9 septembre 2025, il a aussi communiqué la pièce A-12 dans le contexte de l'indisponibilité de la conciliatrice Anne Delage pour témoigner et du remplacement de celle-ci par son collègue, Benoît Pelletier.
- [7] La liste des pièces de l'Administrateur se lit comme suit :
- A-1 Contrat préliminaire signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le

¹² Pièce A-10.

¹³ Pièce A-9.

¹⁴ Pièce A-8.

- 1^{er} novembre 2020;
 - A-2 Contrat de garantie signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 1^{er} novembre 2020;
 - A-3 Formulaire d'inspection pré-réception signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 21 février 2023;
 - A-4 Courriel des Bénéficiaires transmis à l'Entrepreneur le 12 octobre 2022, incluant : Formulaire de dénonciation daté du 5 octobre 2022;
 - A-5 Formulaire de réclamation signé le 12 décembre 2022;
 - A-6 Courriel de l'avis de 15 jours transmis par l'Administrateur à l'Entrepreneur et aux Bénéficiaires le 13 décembre 2022, incluant :
 - o Formulaire de dénonciation daté du 5 octobre 2022 (voir A-4);
 - o Formulaire de mesures à prendre par l'Entrepreneur (non inclus dans le cahier de pièces);
 - A-7 Relevé du Registraire des entreprises du Québec concernant l'Entrepreneur;
 - A-8 Décision de l'Administrateur datée du 31 mars 2023;
 - A-9 En liasse, la décision supplémentaire de l'Administrateur datée du 9 octobre 2024, ainsi que la preuve de remise par courriel aux Bénéficiaires et à l'Entrepreneur;
 - A-10 Courriel de la notification de l'organisme d'arbitrage daté du 18 novembre 2024, incluant :
 - o Demande d'arbitrage de l'Entrepreneur datée du 7 novembre 2024;
 - o Décision supplémentaire de l'Administrateur datée du 9 octobre 2024 (voir A-9);
 - o Lettre de nomination de l'Arbitre datée du 18 novembre 2024;
 - A-11 Curriculum vitae de la conciliatrice Anne Delage;
 - A-12 Curriculum vitae du conciliateur Benoît Pelletier.
- [8] L'Entrepreneur a, de son côté, produit un rapport d'expertise émis en date du 22 avril 2025, par Ralph Karazivan, inspecteur agréé en bâtiment (Baeva), lequel est coté comme pièce E-1. Lors de l'audience, le curriculum d'Alain Corbeil a aussi été produit et coté comme pièce E-2. Il est en effet apparu que les constats ont été faits par ce dernier, tandis que le rapport a été préparé par le premier.
- [9] Les Bénéficiaires ont produit leur propre rapport d'expertise, émis en date du 6 mai 2025, par les ingénieurs Andreea Mihai et Mario Tétrault (Avisa), lequel est coté comme pièce B-1.
- [10] C'est notamment dans l'attente de ces expertises que l'audition n'a pas été fixée de manière rapprochée de la saisine du Tribunal et que plusieurs conférences de gestion ont été tenues.

- [11] À la lecture de ces expertises et le 20 mai 2025, le Tribunal a fait le commentaire suivant aux Parties et procureurs :

« Les deux rapports d'expertise comportent peu ou prou les mêmes conclusions. Il y a lieu de prendre position sur le maintien ou pas de la demande d'arbitrage de l'Entrepreneur. »

- [12] Cette préoccupation a été réitérée par le Tribunal lors de la visite à l'Immeuble le 11 juin 2025. L'Entrepreneur a maintenu sa demande d'arbitrage.

Bâtiment

- [13] L'objet du litige est une maison unifamiliale sise au 181, rue des Irlandais, à Saint-Colomban (ci-après le « **Bâtiment** »).

- [14] Le revêtement de sol au rez-de-chaussée et au premier étage est, pour une large partie, du plancher de bois. Au sous-sol, il y a quelques éléments mécaniques, dont un système de CVAC, autrement appelé de chauffage/climatisation/échangeur d'air (ci-après « **Système** »).

Règlement

- [15] Le Bâtiment est une construction entièrement neuve, construite par ou à la demande de l'Entrepreneur.

- [16] À ce titre, le Bâtiment est assujetti au *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* (ci-après le « **Règlement** »)¹⁵.

- [17] Le Règlement est d'ordre public¹⁶. « *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.* »¹⁷ (Nos soulignés)

- [18] À cet égard et pour les fins de la présente sentence, il est pertinent de reproduire des extraits de l'article 18 du Règlement :

« 18. La procédure suivante s'applique à toute réclamation fondée sur la garantie prévue à l'article 10 :

¹⁵ RLRQ, c. B-1.1, r. 8, art. 1^{er}, « bâtiment ».

¹⁶ *SNC-Lavalin inc. (Terratech inc. et SNC-Lavalin Environnement inc.) c. Raymond Chabot Administrateur provisoire inc.*, [2020 QCCA 509](#), par. 13; *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. MYL Développement inc.*, [2011 QCCA 56](#), par. 13; *Gestion G. Rancourt inc. c. Lebel*, [2016 QCCA 2094](#), par. 8 et 9.

¹⁷ *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ c. Desindes*, [2004 QCCA 47872](#), par. 11.

1° le bénéficiaire dénonce par écrit à l'entrepreneur le défaut de construction constaté et transmet une copie de cette dénonciation à l'administrateur en vue d'interrompre la prescription;

2° au moins 15 jours après l'expédition de la dénonciation, le bénéficiaire avise par écrit l'administrateur s'il est insatisfait de l'intervention de l'entrepreneur ou si celui-ci n'est pas intervenu; il doit verser à l'administrateur des frais de 100 \$ pour l'ouverture du dossier et ces frais ne lui sont remboursés que si la décision rendue lui est favorable, en tout ou en partie, ou que si une entente intervient entre les parties impliquées;

3° dans les 15 jours de la réception de l'avis prévu au paragraphe 2, l'administrateur demande à l'entrepreneur d'intervenir dans le dossier et de l'informer, dans les 15 jours qui suivent, des mesures qu'il entend prendre pour remédier à la situation dénoncée par le bénéficiaire;

4° dans les 15 jours qui suivent l'expiration du délai accordé à l'entrepreneur en vertu du paragraphe 3, l'administrateur doit procéder sur place à une inspection;

5° dans les 30 jours qui suivent l'inspection, l'administrateur doit produire un rapport écrit et détaillé constatant le règlement du dossier ou l'absence de règlement et en transmettre copie, par poste recommandée, aux parties impliquées. Si le délai de 30 jours ne peut pas être respecté pour des motifs raisonnables, l'administrateur doit en informer par écrit le bénéficiaire, l'entrepreneur et la Régie; l'administrateur doit également justifier le retard et annoncer quand la décision sera rendue. En l'absence de règlement, l'administrateur statue sur la demande de réclamation et ordonne, le cas échéant, à l'entrepreneur de rembourser au bénéficiaire le coût des réparations conservatoires nécessaires et urgentes et de parachever ou corriger les travaux dans le délai raisonnable qu'il indique, convenu avec le bénéficiaire;

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;

7° (paragraphe remplacé) ». (Nos soulignés)

- [19] Il en est de même de la demande d'arbitrage d'une décision rendue par un administrateur. Le Règlement prévoit en particulier un délai d'arbitrage de 30 jours. Il indique également que l'arbitre saisi rend une décision finale et sans appel. Les articles 19 et suivants, puis 116 du Règlement se lisent à cet égard comme suit. Ils déterminent le cadre du présent arbitrage :

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

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.

20. Le bénéficiaire, l'entrepreneur et l'administrateur sont liés par la décision arbitrale dès qu'elle est rendue par l'arbitre.

La décision arbitrale est finale et sans appel.

21. Les coûts de l'arbitrage sont partagés à parts égales entre l'administrateur et l'entrepreneur lorsque ce dernier est le demandeur.

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.

22. 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.

L'arbitre doit 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 même lorsque ce dernier n'est pas le demandeur.

116. Un arbitre statue conformément aux règles de droit; il fait aussi appel à l'équité lorsque les circonstances le justifient. » (Nos soulignés)

[20] L'appel à l'équité a été analysé plus en détail dans *Groupe Construction Design 450 inc. c. Morissette*¹⁸.

Documents contractuels

[21] Au sens du Règlement, le contrat de garantie a été conclu le 1^{er} novembre 2020¹⁹.

[22] Le « *Formulaire d'inspection pré-réception* » a été complété et signé par l'Entrepreneur et les Bénéficiaires. Il mentionne une « *date de fin des travaux* » au 23 février 2024 et une réception à la même date (« **Réception** »)²⁰.

[23] Bien que la Réception se soit faite « *sans réserve* », une « *date convenue de fin des travaux* » a été indiquée autour du 10 juin 2021.

[24] Le 5 octobre 2022, une réclamation est logée faisant notamment état d'un « *problème d'humidité dans la maison* ». La date du 1^{er} juin 2021 est mentionnée comme étant la date de la première observation²¹.

[25] En annexe, ce point, dont est désormais saisi le Tribunal, est plus amplement détaillé. Les Bénéficiaires font état de moulures dans le bas des murs qui ont commencé à « *gondoler* » à l'été 2021. Par la suite, à l'hiver 2021/2022, les planchers de bois « *ont bougé* » et ils se « *détériorent* », selon les Bénéficiaires. À l'été 2022, une réparation a été tentée par l'installateur d'origine mais n'aurait finalement pas eu lieu en raison d'un « *taux d'humidité trop élevé* », selon ce qui est

¹⁸ [2023 QCCS 3827](#).

¹⁹ Pièce A-2.

²⁰ Pièce A-3.

²¹ Pièce A-4.

indiqué à la dénonciation. À l'automne 2022, l'Entrepreneur a invité les Bénéficiaires à faire une réclamation formelle²².

- [26] Dans la décision initialement émise sur le point en question par l'Administrateur, la conciliatrice Anne Delage, technologue professionnelle²³, mentionne notamment ce qui suit²⁴ :

« (...) Lors de sa visite, l'administrateur a pu constater les dommages dénoncés par les bénéficiaires et est d'avis que l'appareil de chauffage/climatisation/échangeur d'air de la maison des bénéficiaires ne permet pas un contrôle adéquat des conditions d'humidité causant les problèmes d'humidité excessive dans les fenêtres, le mouvement des lattes de bois des planchers du rez-de-chaussée et de l'étage, le décollement des plinthes et des quarts-de-rond et les taches d'humidité sur les cadrages de fenêtres.

L'entrepreneur devra, dans un premier temps, corriger le système de chauffage/climatisation/échangeur d'air afin que celui-ci permette de maintenir des conditions adéquates dans le bâtiment.

L'entrepreneur devra de plus procéder aux corrections ou remplacement des planchers endommagés par l'humidité du rez-de-chaussée et de l'étage, ainsi que les plinthes et quarts-de-rond décollés, de même que le remplacement des cadrages des fenêtres endommagés par l'eau. (...). » (Nos soulignés)

- [27] Elle conclut à l'existence d'un vice caché couvert en application de l'article 10, 4^o du Règlement. Au passage, elle traite de la question du délai de dénonciation, qu'elle estime conforme au Règlement.
- [28] Comme précédemment mentionné, cette décision n'a pas été portée en arbitrage. Elle est liante pour les Parties.
- [29] D'ailleurs et dans le cadre de sa décision supplémentaire, la conciliatrice n'a pas eu à trancher la question du délai de dénonciation, pas plus que l'existence de la problématique, mais plutôt l'étendue des dommages consécutifs et, notamment, si la totalité ou seulement une partie du plancher devait être réparée. À ce sujet, elle mentionne :

« (...) Lors de sa visite, l'administrateur a pu constater que les planchers sont gravement endommagés. En effet, on peut constater l'effet de coffrage sur l'ensemble des planchers, tant à l'étage qu'au rez-de-chaussée. Le long des

²² Ibid.

²³ Pièces A-8 et A-11.

²⁴ Pièce A-8.

murs extérieurs, le plancher est cambré. Dans toutes les pièces, des endroits du plancher s'enfoncent sous le pas en émettant des bruits de craquements.

L'administrateur est d'avis que le plancher actuel n'est pas réparable et doit être entièrement remplacé.

Avant de procéder à l'installation du nouveau plancher de bois, l'entrepreneur devra s'assurer que le sous-plancher est adéquat pour la nouvelle installation. Si ce n'est pas le cas, il devra procéder aux réparations requises au sous-plancher.

L'entrepreneur devra aussi remplacer les plinthes et quarts-de-rond décollés, de même que les cadrages de fenêtres endommagés par l'eau. Il devra effectuer les travaux de peinture requis, tout en prenant soin de minimiser la différence avec l'existant.

Finalement, l'entrepreneur devra aussi remplacer les grilles de ventilation du plancher endommagées (...). » (Nos soulignés)

Questions en litige

[30] Dès lors, les questions en litige ne sont pas tant de savoir s'il y a des dommages, mais plutôt de déterminer leur ampleur et ainsi l'étendue des travaux correctifs requis. La question du délai de dénonciation est également soulevée lors des plaidoiries.

[31] Plus spécifiquement, les questions suivantes sont, pour l'essentiel, formulées par les deux procureurs :

- a) La dénonciation a-t-elle été faite dans un délai raisonnable?
- b) Le plancher doit-il être remplacé au complet ou simplement partiellement, puis poncé et reverni?
- c) Le Système doit-il être vérifié?

La preuve de l'Entrepreneur

[32] **Benoît Cousineau** est entendu. L'Entrepreneur serait en affaires depuis 1988. Il déclare avoir construit ou fait construire de nombreuses maisons. Il explique avoir porté en arbitrage la décision supplémentaire²⁵ en raison de l'ampleur des travaux demandés quant au plancher. Il se déclare prêt à suivre les recommandations de ses experts, ce qui implique le remplacement d'environ 200 pieds carrés de plancher sur une surface totale de 1 600 pieds carrés. Il se dit également prêt à

²⁵ Pièce A-9.

sabler et à teindre, afin d'harmoniser avec l'existant devant demeuré en place (1 400 pieds carrés).

- [33] Il témoigne avoir été prêt à exécuter la décision initiale²⁶ dès le départ, mais qu'un délai aurait été demandé par le Bénéficiaire pour s'assurer de la réparation du Système.
- [34] Le plancher posé est de marque PG, de grade pacifique et d'essence merisier.
- [35] Il est allé sur les lieux trois fois, ce qui semble correspondre aux deux visites de conciliation et à la visite des lieux dans le cadre du présent arbitrage. À ces occasions, il dit avoir constaté qu'il y avait eu « un problème d'humidité dans la maison » et que le plancher était « gaufré » vis-à-vis des grilles du Système.
- [36] En contre-interrogatoire par le Bénéficiaire, il confirme ne pas avoir mis en place de détecteur d'humidité, car il n'est pas « équipé » pour en mettre et il s'est fié sur la décision de l'Administrateur.
- [37] Questionné par M^e Lessard, il précise que les problèmes sur le Système auraient été réparés à l'été 2025. En revanche, il confirme qu'aucune vérification n'a été faite sur l'appareil entre la visite des lieux dans le cadre du présent arbitrage, le 11 juin 2025 et aujourd'hui.
- [38] Le sous-entrepreneur en ventilation (SF Ventilation) serait allé 3 ou 4 fois, incluant après la décision initiale²⁷. Le problème aurait alors été réglé avant même la décision initiale.
- [39] **Ralph Karazivan** est entendu comme premier témoin expert en bâtiment. Sa qualité est reconnue et admise. Il explique avoir rédigé le rapport E-1 sur la base des constats et photographies prises par Alain Corbeil.
- [40] Il dit avoir conclu à des dommages sur environ 15 % de la surface du plancher. Les principaux facteurs sont les problèmes d'humidité, conséquence de ceux au Système. La présence de corrosion sur les grilles du Système au niveau du plancher en est l'indice. S'y sont ajoutées des fixations déficientes aux abords des murs extérieurs. Le plancher dans cette zone n'a vraisemblablement pas été adéquatement cloué et collé. Il estime la zone affectée à 24 pouces depuis le placoplâtre sur le mur extérieur. C'est la zone qu'il faut remplacer. Il mentionne aussi la présence d'un étendoir à linge dans la pièce, allant jusqu'à qualifier ce facteur de très « important ». Rappelons que la visite s'est faite au mois de janvier 2025.

²⁶ Pièce A-8.

²⁷ Pièce A-8.

- [41] En contre-interrogatoire par le Bénéficiaire, il admet qu'il mentionne plutôt une distance de 30 pouces dans son rapport, alors qu'il témoigne d'une surface de plus ou moins 24 pouces. Il admet aussi que son rapport ne fait pas explicitement état du fait que c'est limité à ce qui est autour des grilles ou « registres » du Système.
- [42] Il se dit d'avis que le plancher ici posé est de type « ingénierie » et que ce type réagirait mieux à l'humidité. Le modèle ici en cause permet un sablage ou ponçage à deux reprises. Il se fonde sur une fiche de produit qui n'est pas produite notamment en annexe du rapport ou lors de l'audience.
- [43] Questionné par M^e Lessard, il précise que les correctifs sont à faire dans la zone de 24 à 30 pouces depuis le mur extérieur, le salon/salle à manger au rez-de-chaussée, et dans les chambres numéros 1, 2 et 3 à l'étage.
- [44] Il indique également que lorsque le plancher bouge, c'est le signe que ce ne sont pas les bonnes attaches. L'autre conséquence du fait que ce soit mal fixé, ce sont les craquements ou le mouvement.
- [45] Questionné sur les photographies figurant à la décision supplémentaire²⁸, il indique que celles numéro 2, en page 6, numéros 1 et 6, en page 7, numéro 8, en page 8 viennent confirmer ses constats. Il ne voit pas de problème ailleurs. Il précise que normalement, il faut se trouver à une distance minimale de 6 pieds et 6 pouces pour faire des constats de ce type, selon le guide de performance de l'APCHQ.
- [46] Questionné par le Tribunal, il confirme n'avoir pas vu d'autre section du sous-plancher que celle apparaissant une fois les grilles ou « registres » du Système retirés.
- [47] Les deux experts n'ont fait aucun constat sur les cadrages des fenêtres ou les grilles ou « registres » dont la décision supplémentaire²⁹ fait aussi mention.
- [48] Il confirme qu'il n'y aurait rien à faire dans la chambre numéro 4, malgré le fait qu'elle donne aussi sur le mur extérieur. Il n'y avait rien dans les photographies prises par Alain Corbeil.
- [49] **Alain Corbeil** est entendu comme second témoin expert en bâtiment. Sa qualité est admise et reconnue. Il précise avoir fait deux visites : celle du 15 janvier 2025, ayant donné lieu au rapport E-1, et celle dans le cadre du présent arbitrage, le 11 juin 2025.
- [50] Il a constaté des dommages au plancher dans une zone de 18 à 30 pouces depuis les murs extérieurs, ce qui donne une moyenne d'environ 24 pouces. Il l'attribue :

²⁸ Pièce A-9.

²⁹ *Ibid.*

- [1.50] aux problèmes du Système – qui, selon lui, ont été résolus entre les deux visites. Lors de la seconde, il ne restait qu'une légère pente négative au niveau de la pan.
- [2.50] aux problèmes de fixation des lattes de plancher dans les derniers rangs.
- [51] Il n'a pas constaté de corrosion dans les conduits du Système, seulement au niveau des grilles ou « registres » finaux.
- [52] Il y avait aussi des plinthes ou quarts-de-rond (en réalité carrés) endommagés. Il n'y avait pas de moisissure, notamment derrière les plinthes ou sous les grilles ou « registres ».
- [53] Il évalue à plus ou moins 200 pieds carrés la surface de plancher endommagée. Il n'était pas « cuppé » à grandeur, ni visuellement (l'examen des photographies ne serait pas suffisant), ni en marchant dessus « en pied de bas ».
- [54] En revanche, l'existant n'aura pas la même teinte que la section à remplacer. Il faudra donc sabler et vernir « à grandeur » pour avoir une uniformité. Le modèle installé est encore disponible.
- [55] Le 11 juin 2025, il dit avoir constaté que la situation du plancher était identique et les problèmes du Système lui semblent avoir été corrigés par l'installation de coussinets sous l'appareil comme tel. La pente de la machine était presque à niveau. Cela ne l'a pas inquiété. Le Bénéficiaire aurait déclaré que le taux d'humidité était depuis longtemps normal.
- [56] En contre-interrogatoire par le Bénéficiaire, il admet que pour un sous-entrepreneur en ventilation, revenir à quatre reprises pour faire les correctifs requis, ce n'est pas normal. En revanche, l'installation d'un détecteur de fuite d'eau n'est pas une mesure anormale. C'est plutôt une sage décision.
- [57] Questionné par M^e Lessard, après une brève suspension pour questionner le Bénéficiaire (dont il sera discuté ci-après), il confirme qu'il ne sait pas si une intervention sur le Système a été faite, notamment pour donner suite à la recommandation figurant au rapport E-1. Il ne sait donc pas si une personne est intervenue sur le Système entre le 15 janvier 2025 et aujourd'hui.
- [58] Il confirme que lors de sa visite du 11 juin 2025, il y avait toujours une pente négative mais « faible ».

- [59] Il conclut ce volet de ce témoignage en déclarant « *mystère et boule de gomme* » quant à la raison pour laquelle le niveau semblait corriger sans intervention connue entre le rapport E-1 et sa visite de juin 2025.
- [60] Questionné par le Tribunal, il confirme ne pas avoir fait de constat de bruits en marchant sur le plancher. Il n'a pas examiné le sous-plancher par en dessous, et par au-dessus, il n'a vu que la petite section non recouverte sous les grilles ou « registres ».
- [61] Il dit avoir mené des tests « aléatoires » avec son « *détecteur d'acier* »³⁰.
- [62] En annexe du rapport des experts de l'Entrepreneur, se trouvent uniquement la déclaration relative à la mission de l'expert et le curriculum vitae de Ralph Karazivan.

La preuve des Bénéficiaires

- [63] **Mario Tétreault** est entendu comme témoin expert en bâtiment. Sa qualité est admise et reconnue.
- [64] Il rappelle avoir fait sa visite après celle des experts de l'Entrepreneur, le 17 avril 2025. Il a émis son rapport après celui de ces derniers.
- [65] Tous s'entendent pour dire qu'il y a des dommages sur le périmètre du plancher. Selon lui, ils sont plus étendus.
- [66] Il souligne avoir constaté des dommages d'écartement ou de tuilage du plancher à d'autres endroits. Il appuie son opinion sur les photographies prises par lui, qui illustrent notamment :
- en page 9 de son rapport, « *une différence de hauteur entre le nez de marche et le plancher* », « *un espace entre les marches et le limon* » et « *une moulure décollée du mur* »;
 - en page 10 de son rapport, « *un plancher déformé avec des espaces entre les lattes* », et « *une moulure détachée de la contremarche* »;
 - en page 11 de son rapport, « *une ondulation du plancher créant un espace entre le plancher et la moulure au bas de la contremarche* », « *une différence de hauteur entre la céramique de la cuisine et les lattes de bois* » et « *une ondulation du plancher de près de ¼ de po* »;
 - en page 12 de son rapport, « *dans le placard, des espaces entre les lattes et le quart de rond détaché* ».

³⁰ Pièce E-1, page 9 de 12.

- [67] Il s'appuie aussi sur les photographies figurant dans la décision supplémentaire, en page 9, et plus spécifiquement sur la troisième, sur laquelle est « passé » l'expert Karazivan, si ce n'est pour commenter sur la distance de 6 pieds et demi pour faire des constats.
- [68] L'expert Tétreault en conclut que les dommages ne sont pas limités à la bande riveraine des murs extérieurs, mais qu'ils affectent aussi des zones se trouvant au centre du Bâtiment.
- [69] Au contraire des experts de l'Entrepreneur, il a aussi constaté des dommages dans la chambre 4, que l'on peut visuellement observer sur les photographies figurant en page 20 du rapport B-1.
- [70] Il mentionne aussi un espace insuffisant, voire inexistant, entre les murs extérieurs et le premier rang de plancher, ce qui est contraire aux règles de l'art.
- [71] Quant au pontage de bois en OSB, constituant le sous-plancher, il indique sans détour qu'il est sain et qu'il est très improbable qu'il soit affecté, contredisant ainsi la décision supplémentaire en ce qu'elle ordonnait des travaux au sous-plancher. Il rejoint ainsi l'opinion des experts de l'Entrepreneur.
- [72] Quant aux fixations, il diverge en estimant, sur la base du document figurant en annexe 3.1 de son rapport, que c'est un clouage à la main qui aurait dû être fait, sans collage sur les derniers rangs. En pratique, cela a peu d'incidence.
- [73] Quant au sablage des planchers, il estime que cela réduit du tiers la durée de vie utile des planchers. Par ailleurs, la qualité du vernis ne sera pas la même que celui fait en usine avec un produit pré-vernis. Enfin, le sablage ne viendra pas réparer les problèmes d'espacement des lattes, mais plutôt uniquement leur planéité.
- [74] Il souligne également l'existence de dommages aux moulures des fenêtres.
- [75] Contre-interrogé par M^e Bastarache, il admet que le document figurant en annexe 3.1 de son rapport ne se rapporte pas spécifiquement au produit ici installé. Il indique toutefois que les recommandations du fabricant sont similaires d'une compagnie à l'autre.
- [76] Il reconnaît également que son rapport n'indique pas précisément les appareils qu'il a utilisés et ne pas avoir fait de lecture d'humidité, s'étant limité à l'examen des thermostats.
- [77] Questionné sur le guide de performance de l'APCHQ, il reconnaît qu'il prévoit que les observations doivent être faites à une distance de 6 pieds et demi. Par contre,

le guide ne prévoit rien quant à la question du tuilage du plancher ou l'espacement des lattes entre elles. Ce guide ne lui est d'aucune utilité.

- [78] Questionné sur la méthode corrective envisagée, il reconnaît qu'elle peut se faire.
- [79] Questionné par M^e Lessard, il précise que l'ampleur des correctifs, selon lui, demeure celle décrite en page 24, point 34 de son rapport, ce qui inclut de remplacer le plancher au complet.
- [80] Questionné par le Tribunal, il précise que l'écartement des lattes de plancher est un peu moindre qu'au périmètre. C'est au moins 1/8 de pouce. Il y a une opération à faire. Par ailleurs, il dit ne pas avoir décelé de bruit en marchant sur le plancher. Quant au tuilage, il utilise une lumière rasante pour déceler ce qui ne se voit pas nécessairement au premier coup d'œil.
- [81] **Shawn Shorkey-Dion** débute son témoignage lors d'une suspension de celui d'Alain Corbeil. Il indique qu'aucun technicien en ventilation n'est venu entre le 15 janvier 2025 et la date de l'audience. Il n'y a eu aucune intervention sur le Système. Le sous-entrepreneur SF Ventilation est venu 4 fois en 2021, 2022, 2023 et 2024. En 2024, son intervention se situe entre la décision initiale et la décision supplémentaire.
- [82] Il n'y a donc pas eu d'intervention après le rapport des experts de l'Entrepreneur, lequel comme première recommandation indique ce qui suit :
- « Nous croyons que les services d'un expert en mécanique du bâtiment ou technicien chevronné en chauffage sont requis afin de corriger les problématiques au niveau de l'appareil. Faire appel à la garantie de l'installateur du système de chauffage. Vérifier la cause de la production de condensation dans l'appareil en période hivernale et mettre l'appareil à niveau ou avec une pente de 1 % vers le drain ».*
- [83] À la reprise de son témoignage, il dit vivre les problématiques depuis quatre (4) ans. Il déclare que le dossier aurait « déraillé » depuis environ un (1) an, en raison de l'implication nouvelle et personnelle de Benoît Cousineau. Auparavant, l'Entrepreneur prenait en charge le problème en effectuant plusieurs visites. Le sous-entrepreneur en plancher a même été planifié pour une réparation qui n'a finalement pas eu lieu. Il y eu, à ce stade, une objection de la part Me Bastarache au motif de ouï-dire quant à des propos du sous-entrepreneur rapportés par le Bénéficiaire. L'objection a été maintenue séance tenante.
- [84] Benoît Cousineau a finalement invité les Bénéficiaires à formuler une réclamation auprès de l'Administrateur, laquelle a conduit à la décision initiale, puis à la décision supplémentaire en arbitrage.

- [85] Selon le Bénéficiaire, les problèmes ne font qu'empirer, dont le plancher n'est que l'un des aspects, car le Système n'est pas lui-même corrigé.
- [86] Contre-interrogé par M^e Bastarache, le Bénéficiaire nie avoir déclaré que le Système était opérationnel lors de la visite dans le cadre du présent arbitrage, le 11 juin 2025.
- [87] Quant à la date à laquelle les dommages au plancher sont apparus, le Bénéficiaire les situe au mois d'août 2021, tandis que la dénonciation ayant donné lieu à la décision initiale a été faite en octobre 2022³¹, soit il y a plus d'un an.
- [88] Questionné par M^e Lessard, le Bénéficiaire relate les impacts sur son confort de vie et sa vie de famille. Il mentionne aussi qu'il estime ne pas pouvoir revendre le Bâtiment tant que la question du Système n'est pas résolue. Cette situation et tous les dommages consécutifs auraient un impact sur la valeur de sa propriété. Il n'aurait pas acheté à si haut prix s'il avait été avisé.
- [89] Quant à la dénonciation, il témoigne de ce qui appert plus amplement de l'annexe à la pièce A-4 et déclare qu'au début, l'Entrepreneur voulait trouver le problème et le résoudre. C'est plus tard et en raison des coûts potentiels qu'il l'a invité à formellement déclarer à l'Administrateur.

La preuve de l'Administrateur

- [90] **Benoît Pelletier** est entendu sur la base du dossier dont il a pris connaissance. Il relate les décisions prises et explique que c'est la gravité des conséquences d'un problème qui conduit l'Administrateur à le qualifier de vice caché plutôt que de malfaçon.
- [91] Il supporte ainsi les conclusions de la décision supplémentaire à l'effet que le plancher doit être remplacé au complet au rez-de-chaussée et à l'étage. Les escaliers ne sont pas visés comme tels. Il est également d'avis, notamment au su de la preuve entendue lors de l'audience, que le Système doit être vérifié et certifié ou mis au point, le cas échéant, avant que les travaux de plancher ne se fassent.
- [92] Contre-interrogé par M^e Bastarache, il admet que la décision supplémentaire indique « *en novembre 2023, tous les travaux relatifs à la correction du Système étaient complétés par l'entrepreneur* » et n'ordonne aucun travail additionnel à ce titre.
- [93] Quant aux travaux actuellement proposés par les experts de l'Entrepreneur et appelés « méthode corrective », il déclare qu'il ne l'a jamais vu faire, mais il sait que

³¹ Pièce A-4.

cela existe. S'il pense que cela peut régler le problème de tuilage, cela ne réglera pas celui des écarts entre les lattes.

Plaidoiries

- [94] D'emblée, M^e Bastarache reconnaît que des travaux sont requis aux cadrages des fenêtres, plinthes, quarts-de-rond (carrés), ainsi qu'aux registres du Système. Le litige a trait, selon lui, uniquement au plancher.
- [95] Quant à cette composante, M^e Bastarache soumet, dans un premier temps, que la dénonciation n'aurait pas été faite dans un délai raisonnable. Il s'appuie sur la décision rendue par le soussigné dans *Richer et 9270-0723 Québec inc.*³², dans laquelle un délai de 12 mois fut jugé excessif.
- [96] Cependant, il concède que la détermination du délai raisonnable a fait l'objet de la décision initiale, dans le cadre de laquelle la conciliatrice indique³³ que le « *vice caché a été découvert et dénoncé dans le délai prévu au Règlement* ». Il estime que la décision supplémentaire serait une décision à ce point différente dans l'ampleur des travaux, qu'elle serait une décision nouvelle.
- [97] Également, il convient que l'annexe à la dénonciation³⁴ fait état de représentations de l'Entrepreneur, incluant l'annonce de travaux aux planchers.
- [98] Pour ce qui est du contenu de la décision supplémentaire, il estime qu'elle va trop loin en exigeant le remplacement total du plancher. Un remplacement partiel avec teinture et sablage de l'ensemble est suffisant.
- [99] L'Entrepreneur a, par ailleurs, le choix de la méthode corrective.
- [100] Il illustre son propos au moyen de la sentence rendue par l'arbitre Roland-Yves Gagné, dans *Morcos c Sotramont Bois-Franc inc.*³⁵. Cependant, il convient de souligner que les deux experts entendus dans cette cause, ainsi que le conciliateur, étaient peu ou prou d'opinion comparable, ce qui distingue la preuve de cette cause de celle entendue dans le cadre du présent arbitrage.
- [101] À ce sujet, M^e Bastarache insiste sur le fait que les deux experts de l'Entrepreneur sont d'avis que seulement 200 pieds carrés de plancher sur 1 600 sont à remplacer dans quatre pièces du Bâtiment et non cinq (en excluant la chambre numéro 4), avec ponçage et vernissage de l'ensemble.

³² [2024 CanLII 142133 \(QC OAGBRN\)](#), par. 60-61.

³³ Pièce A-8, p. 11.

³⁴ Pièce A-4.

³⁵ [2020 CanLII 123353 \(QC OAGBRN\)](#).

- [102] Le Bénéficiaire insiste sur le fait que son expert diverge d'opinion. Il estime que la solution proposée par l'Entrepreneur n'est pas acceptable, s'agissant d'un bien acheté neuf.
- [103] M^e Lessard, quant à elle, soumet l'application de l'article 19.1 du Règlement quant au délai raisonnable de dénonciation. Les faits mis en preuve permettent son application.
- [104] Elle souligne aussi que l'audition est *de novo*, ce qui permet au Tribunal d'aborder la question du Système. Elle se dit aussi d'avis que le plancher doit être remplacé au complet. Elle prend acte de l'admission de l'Entrepreneur sur les autres travaux.
- [105] Elle réfère le Tribunal à *ABB inc. c. Domtar inc.*³⁶, et spécialement à son paragraphe 52, où la Cour suprême indique qu'« *il n'est pas nécessaire que le vice empêche toute utilisation du bien, mais simplement qu'il en réduise l'utilité de façon importante, en regard des attentes légitimes d'un acheteur prudent et diligent* ». Tel est le cas ici à l'égard des Bénéficiaires.
- [106] Elle s'appuie sur l'opinion de l'expert Tétrault et sur la position des deux conciliateurs. Elle réfère aussi aux photographies et constats figurant tant dans la Décision supplémentaire que dans le rapport de l'expert Tétrault. Elle rappelle aussi que le ponçage du plancher va faire perdre le tiers de la durée de vie du plancher. S'y ajoute qu'il ne résoudra pas la question des écarts dans les lattes de plancher, en particulier dans les zones se trouvant au centre du Bâtiment.
- [107] Quant au Système, elle souligne que le conciliateur Benoît Pelletier et les trois experts se disent d'avis que des vérifications sont requises et qu'il est en preuve qu'aucuns travaux n'a été fait entre le rapport E-1 et aujourd'hui.
- [108] En conclusion, l'Administrateur demande de maintenir la Décision supplémentaire quant au plancher et, *de novo*, d'ordonner une vérification ou certification au Système et les réparations définitives qui seraient nécessaires, le cas échéant, pour la fournir.

Analyse et décision

- [109] Le Tribunal doit trancher le litige suivant les règles de droit en vigueur³⁷ et tenir compte de l'ensemble de la preuve déposée et administrée devant lui³⁸. L'arbitrage est un procès « *de novo* »³⁹.

³⁶ [2007 CSC 50 \(CanLII\)](#), [2007] 3 RCS 461.

³⁷ *Hébert et Constructions Levasseur (2003) inc.*, [2023 CanLII 3733 \(QC OAGBRN\)](#), par. 93-94.

³⁸ *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ c. Dupuis*, [2007 QCCS 4701](#), par. 75.

³⁹ *9264-3212 Québec inc. c. Moseka*, [2018 QCCS 5286](#), par. 20-24.

[110] Au sujet d'un tel processus, la Cour d'appel s'exprime ainsi dans *Université de Montréal c. Zompa*⁴⁰ :

« [95] En l'espèce, il ne s'agit pas d'un droit d'appel, mais d'un droit de demander la révision de la décision rendue. Cette demande est formulée à un comité qui a de vastes pouvoirs, notamment « de rendre la décision qui aurait dû être rendue ».

[96] Règle générale, le droit administratif reconnaît aux organismes chargés d'entendre de novo une affaire de ne pas se limiter aux seuls faits présentés à l'origine. Dans ce cas, le décideur peut entendre des faits subséquents à la première décision dans la mesure de leur pertinence et d'un lien certain avec la décision originale. » (Nos soulignés)

[111] Quant au fardeau de la preuve, l'Entrepreneur est en demande. Il a le fardeau d'une preuve⁴¹ prépondérante⁴², laquelle est soumise à l'appréciation du Tribunal⁴³, la bonne foi étant toujours présumée⁴⁴.

« Ce sont les (...) demandeurs qui ont l'obligation de démontrer le caractère déraisonnable de la Décision de l'Administrateur ou, subsidiairement, que les points qu'ils soulèvent sont (non) recevables dans le cadre de l'application du contrat de garantie. »⁴⁵ (Nos soulignés)

[112] Plus spécifiquement, l'Entrepreneur doit établir que la situation dénoncée et ayant donné lieu au point en arbitrage de la Décision ne rencontre ni les critères du vice caché, ni ceux du vice majeur au sens des articles 10 (4) et (5) du Règlement, lesquels se lisent comme suit :

« 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 :

(...) 4° la réparation des vices cachés au sens de l'article 1726 ou de l'article 2103 du Code civil qui sont découverts dans les 3 ans suivant la réception du bâtiment et dénoncés, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable de la découverte des vices cachés au sens de l'article 1739 du Code civil;

⁴⁰ [2005 QCCA 250](#).

⁴¹ Art. 2803, C.c.Q.

⁴² Art. 2804, C.c.Q.

⁴³ *Caisse populaire de Maniwaki c. Giroux*, [\[1993\] 1 RCS 282](#), p. 291.

⁴⁴ Art. 2805, C.c.Q.

⁴⁵ *Louezi et Construction Plani-Choix inc.*, [2015 CanLII 154358 \(QC OAGBRN\)](#), par. 37.

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 (...). » (Nos soulignés)

Délai raisonnable

[113] Le Règlement prévoit un délai raisonnable pour la dénonciation. Cependant, il prévoit aussi que le non-respect d'un délai ne peut 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.

[114] Dans *Lollier et 9330-0978 Québec inc. (Groupe CGI)*⁴⁶, l'arbitre Pierre-G. Champagne mentionne :

« On ne peut imposer à un propriétaire, bénéficiaire d'un Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, l'obligation de signifier ou à tout le moins notifier toute demande de réfection à l'Administrateur, lorsque l'entrepreneur accepte ses responsabilités. »

Vice caché

[115] Un vice caché peut être défini comme suit et doit, pour être qualifié ainsi, rencontrer les critères ci-dessous, lesquels sont cumulatifs :

- Grave; il s'agit d'un vice d'une importance qui entraîne un déficit d'usage. L'usage de tout le bâtiment n'a pas à être affecté⁴⁷. Il n'est pas nécessaire que ce vice empêche toute utilisation du bien, mais qu'il en réduise l'utilité de façon importante en regard des attentes légitimes de l'acheteur⁴⁸. L'existence d'un « risque » de préjudice ou de déficit d'usage est suffisante lorsque ce risque est probable⁴⁹. En revanche, un vice mineur ne peut suffire à entraîner la responsabilité du vendeur⁵⁰. *« Différents critères guident les tribunaux dans l'appréciation de la gravité du vice, notamment le coût ou l'importance des*

⁴⁶ [2024 CanLII 39541 \(QC OAGBRN\)](#), par. 21.

⁴⁷ *3223701 Canada inc. c. Darkallah*, [2018 QCCA 937](#), par. 36-37.

⁴⁸ *Laforest c. Chabot*, [2008 QCCS 4340](#), par. 51 et ss.

⁴⁹ *Ibid.*, par. 27; *SNC-Lavalin inc. (Terratech inc. et SNC-Lavalin Environnement inc.) c. Groupe immobilier Bel-Rive inc.*, [2020 QCCA 562](#), par. 56-57.

⁵⁰ Jean-Louis BAUDOUIN, Patrice DESLAURIERS et Benoît MOORE, *La responsabilité civile*, 9^e éd., Éditions Yvon Blais, 2020, vol. II, p. 436, 2-389.

*travaux de réparation, les inconvénients subis par l'acheteur et la diminution de la valeur du bien. »*⁵¹;

- Caché; le vice ne pouvait être découvert par un acheteur raisonnable⁵², c'est-à-dire non apparent à la suite de l'examen attentif fait par un acheteur prudent et diligent, sans qu'il n'ait besoin de recourir à un expert⁵³. Le fait pour l'acheteur de consulter un expert ne modifie pas la norme de prudence et diligence⁵⁴. En revanche, l'acheteur doit prendre connaissance des rapports existants en ce qu'ils documentent une problématique⁵⁵. Finalement, le vice doit évidemment être inconnu de l'acheteur au moment de la vente.
- Antérieur; le vice doit exister au moment de la vente⁵⁶.

[116] Dans *Haddad c. Désilet*⁵⁷, l'Honorable Yvan Nolle, j.c.q., énonce ce qui suit :

« [22] De l'analyse de ces conditions et de la preuve effectuée à l'audience, il y a lieu de retenir les conclusions de l'expert dont le défendeur a retenu les services. Ce dernier confirme que les planchers de bois et de céramique ont été mal installés, tout comme les sous-planchers. D'ailleurs, le défendeur, malgré son témoignage lors de l'audience, l'a reconnu dans l'un de ses échanges précités avec monsieur Haddad.

[23] Les problèmes de la mauvaise installation des planchers et des sous-planchers constituent un problème grave. Ces problèmes sont également antérieurs à la vente, ils étaient inconnus des demandeurs et n'étaient pas apparents. De plus, le défendeur était bien informé de ces problèmes et malgré ses échanges avec le demandeur, il n'a pas fait ce qui devait l'être pour corriger la situation. » (Nos soulignés)

[117] Dans *Thérien c. MGA Commodities inc.*⁵⁸, l'honorable Francine Lauzé, j.c.q., mentionne pareillement :

⁵¹ *Ibid.*, p. 438, 2-389; 9221-4691 Québec inc. c Syndicat des copropriétaires Cité sur le Parc 7, [2019 CanLII 43247 \(QC OAGBRN\)](#), par. 56.

⁵² Syndicat des copropriétaires du Faubourg du Saint-Laurent du 580 des Bateliers et Faubourg du St-Laurent (2011) inc., [2022 CanLII 54038 \(QC OAGBRN\)](#), par. 202 et ss., citant notamment les décisions de la Cour d'appel : Marcoux c. Picard, [2008 QCCA 259](#), par. 16 et ss. et Leroux c. Garvano, [2016 QCCA 79](#), par. 42 et ss.

⁵³ Construction Socam Ltée et Coopérative d'habitation petits et grands, [2021 CanLII 49266 \(QC OAGBRN\)](#), par. 97.

⁵⁴ St-Louis c. Morin, [2006 QCCA 1643](#), par. 28.

⁵⁵ Bosnière c. Arbour, [2022 QCCQ 8972](#).

⁵⁶ ABB inc. c. Domtar inc., [2007 CSC 50](#), par. 47, 51 et 53; Jeffrey EDWARDS, *La garantie de qualité du vendeur en droit québécois*, 2^e éd., Éditions Wilson & Lafleur, p. 164 et ss.

⁵⁷ [2020 QCCQ 347](#).

⁵⁸ [2021 QCCQ 4869](#).

« [11] Le gondolement du plancher de bois franc, quelques mois après son installation, n'est certainement pas ce à quoi un acheteur peut s'attendre pour un tel bien.

[19] Il n'est pas contesté que le plancher de bois franc comporte des défauts. Certaines planches sont fissurées, d'autres ont des imperfections que M. Thérien compare à des bosses de crocodiles.

[20] De façon plus importante, M. Thérien soulève le gondolement des planches de bois franc. À cet effet, il confirme que quelques mois après leur installation, les lamelles de bois ont adopté une forme concave, ce qui selon lui, s'apparente au phénomène de tuilage ou de gauchissement (« cupping »).

[21] Le 17 novembre 2018, il écrit à MGA et les avise de sa déception au niveau de la qualité du plancher. Il dénonce la présence du phénomène de tuilage. Il y mentionne que le plancher a été installé par une compagnie, alors qu'à l'audition il confirme qu'il a lui-même procédé à son installation avec l'un de ses amis qui travaille dans le domaine.

[22] Bien que les parties admettent la présence de tuilage-gauchissement, celles-ci diffèrent d'opinion quant à la cause. Pour M. Thérien, le problème origine d'un défaut dans la qualité du produit, contrairement à MGA qui l'attribue à une mauvaise installation.

[23] Le 14 décembre 2018, une inspection des lieux est réalisée, à laquelle participent : M. Thérien, M. Samne, représentant de MGA, Mme Jardon et M. Potvin, représentants du fabricant, Planchers Dubeau.

[24] Un rapport écrit confirme l'existence d'une situation de « cupping » sur l'ensemble du plancher aux 1^{er} et 2^e étages de la résidence[10]. On y définit le phénomène et les causes possibles du « cupping » en référant aux normes de l'industrie.

[25] Le Tribunal retient de la preuve entendue que le « cupping » est causé par un différentiel d'humidité dans la planche, lequel est habituellement attribué à une humidité excessive sur le dessous du plancher. Un léger « cupping » peut-être causé par un manque d'acclimatation adéquate du plancher. Le rapport fait état de sources potentielles d'humidité excessive.

[26] M. Mathieu Potvin, représentant du fabricant, témoigne lors de l'audience et confirme que la seule cause possible est le non-respect du taux d'humidité. Il ajoute que le bois continue de réagir selon les saisons. Il ne connaît pas l'état actuel du plancher.

[27] Il est catégorique, la garantie est tributaire du respect des normes d'installation.

[28] Aussi, le Tribunal comprend que ce phénomène de « cupping » peut avoir pour conséquence de fissurer les lamelles de bois. De façon plus importante, celles-ci adopteront une forme concave due à leur expansion et au manque d'espace.

[29] Il est à noter que lors de l'inspection, aucune donnée n'est disponible quant au taux d'humidité existant au moment de l'installation du plancher. Ces informations sont demandées à M. Thérien qui confirme qu'elles n'existent pas.

[30] Pourtant, le Tribunal retient du témoignage du représentant de MGA, Richard Ruel, que tout installateur certifié, connaît l'importance du taux d'humidité.

[31] Il ajoute que lors de la pose de bois franc, des relevés de lectures du taux d'humidité sont généralement effectués par un installateur certifié :

- de la pièce où la pose se fait;*
- du contreplaqué sur lequel est installé le plancher;*
- des lattes de bois franc;*

[32] Le Tribunal comprend que ces vérifications quant au taux d'humidité visent à s'assurer de procéder à l'installation du plancher dans les meilleures conditions possibles. La réaction du plancher est tributaire de son installation.

[33] Le témoignage de M. Thérien sur le sujet est imprécis et incomplet, se limitant à présumer que le taux d'humidité est conforme lors de l'installation. Lorsque questionné, il n'a pas été en mesure de préciser de quelle façon et durant quelle période les planches ont été entreposées préalablement à leur installation afin d'en permettre l'acclimatation. Il en est de même quant à la date et la période durant laquelle l'installation a eu lieu.

[34] Au surplus, l'ami ayant procédé avec lui à l'installation du plancher et qui détient une expérience dans le domaine, n'est pas présent pour témoigner et confirmer la méthode utilisée.

[35] Le Tribunal comprend du témoignage de M. Thérien qu'à ce jour, il n'a procédé à aucune réparation. Au surplus, il n'a pas obtenu de soumission permettant d'établir le coût pour refaire les travaux.

[36] M. Thérien a témoigné à l'effet qu'il ne sait pas encore s'il gardera le plancher tel quel ou s'il procédera à son remplacement pour y installer de la céramique.

[37] Il s'est limité à obtenir une soumission pour remplacer des planches endommagées qui, selon lui, ont des imperfections et/ou des égratignures résultant de son utilisation. Il n'a pas obtenu d'opinion ni de soumission adressant le problème du gauchissement-tuilage.

[38] L'analyse de la preuve administrée et de la preuve par présomption amène le Tribunal à conclure que la cause du tuilage-gauchissement du plancher, dont se plaint M. Thérien, résulte d'une mauvaise installation par lui. MGA a établi, au moyen de présomptions graves, précises et concordantes que c'est l'utilisation faites(sic) par M. Thérien qui en est la cause.

[39] L'ensemble de la preuve ne convainc pas le Tribunal que M. Thérien a respecté les normes d'installation, incluant le taux d'humidité recommandé.

[40] Au surplus, la preuve prépondérante ne permet pas au Tribunal de conclure que le produit vendu par MGA était défectueux et par le fait même qu'elle est responsable du tuilage-gauchissement. »

[118] Dans *Beaulieu c. Développements Symphonia 1 inc.*⁵⁹, l'honorable Gilles Lareau, j.c.q., a conclu qu'un problème de taches et de craquement d'un plancher constituait un vice caché et justifiait l'octroi de dommages (perte de prix de vente) quasi équivalent au remplacement complet du plancher.

[119] Dans *Chantiri et Construction Briancon (1998) inc.*⁶⁰, l'arbitre Claude Dupuis retient ce qui suit :

« [8] La visite des lieux a permis de constater que le dessus de la céramique sur le plancher n'est pas au même niveau que le dessus du revêtement de bois.

[9] M. Prud'homme, inspecteur-conciliateur, nous informe que la dénivellation est de 1/16 de pouce et qu'elle dépasse la tolérance reconnue.

[10] Une telle dénivellation sur le plancher constitue sûrement un risque de blessure pour les enfants ainsi que pour des adultes visiteurs.

⁵⁹ [2025 QCCQ 3283.](#)

⁶⁰ [2022 CanLII 134760 \(QC OAGBRN\).](#)

[11] Cette dénivellation m'apparaît tout à fait conforme à la notion de vice caché à l'article 1726 du Code civil :

1726. Le vendeur est tenu de garantir à l'acheteur que le bien et ses accessoires sont, lors de la vente, exempts de vices cachés qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine ou qui diminuent tellement son utilité que l'acheteur ne l'aurait pas acheté, ou n'aurait pas donné si haut prix, s'il les avait connus.

Il n'est, cependant, pas tenu de garantir le vice caché connu de l'acheteur ni le vice apparent; est apparent le vice qui peut être constaté par un acheteur prudent et diligent sans avoir besoin de recourir à un expert.

[12] Les coûts de réparation pour rendre le plancher conforme seraient vraisemblablement élevés.

[13] Un visiteur acheteur un peu perspicace va découvrir rapidement l'anomalie, jusqu'à refuser l'achat ou du moins en diminuer le prix. » (Nos soulignés)

[120] Dans *Lemieux et Constructions Lem-Tech inc.*⁶¹, l'arbitre Roland-Yves Gagné mentionne ce qui suit :

« [139] Dans notre dossier, le manque d'espace permettant au plancher flottant de bouger entraînera une progression dans le temps des dommages réduisant la durée utile de l'usage du plancher, le vice ayant la gravité nécessaire à la déclaration de la présence d'un vice caché.

[140] Vu la preuve, vu l'état du droit actuel, vu le Règlement, le Tribunal d'arbitrage conclut que le plancher flottant est atteint d'un vice caché, couvert par le plan de garantie géré par l'Administrateur.

[141] La réclamation des Bénéficiaires sur ce point est accueillie, sous réserves de ce qui suit : l'allégation des Bénéficiaires quant à la présence d'un affaissement du bâtiment est rejetée pour les motifs exprimés ci-après aux paragraphes [180] et suivants. » (Nos soulignés)

Application

[121] Le Tribunal estime ne pas avoir juridiction pour apprécier le caractère raisonnable ou non du délai de dénonciation qui a donné lieu à la décision initiale.

⁶¹ [2022 CanLII 2655 \(QC OAGBRN\)](#).

- [122] L'appréciation qui en a été faite par la conciliatrice Anne Delage, dans le cadre de celle-ci, est définitive et liante pour les Parties.
- [123] La décision en arbitrage est précisément supplémentaire, car elle découle de la décision initiale, dans le cadre de laquelle l'appréciation de recevabilité de la réclamation a déjà été faite.
- [124] Au demeurant, le Tribunal n'y décèle aucune erreur en regard des discussions qui avaient cours entre les Parties, et plus particulièrement des représentations de l'Entrepreneur au sens de l'article 19.1 du Règlement.
- [125] Il n'y avait aucune raison pour les Bénéficiaires de déclarer avant la date à laquelle ils l'ont fait puisque des visites ou travaux étaient réalisés ou annoncés, incluant la réparation du plancher dont il est encore discuté aujourd'hui.
- [126] Le Tribunal n'a pas non plus à remettre en cause les travaux de remplacement des cadrages des fenêtres et des registres ordonnés aux termes de la décision en arbitrage. Tous s'entendent qu'ils sont requis.
- [127] Quant au Système, certes la conciliatrice Anne Delage a retenue, dans la décision supplémentaire, que les travaux requis avaient été faits mais elle n'avait pas en main les rapports E-1 et B-1, qui concluent tous deux qu'une vérification, voire certification, est requise et, le cas échéant, des travaux préalables pour l'obtenir. D'ailleurs, le conciliateur Benoît Pelletier se dit du même avis au vu des deux rapports et après avoir entendu la même preuve.
- [128] Le témoignage de l'expert Corbeil à l'effet que la recommandation à ce sujet, dans son rapport commun avec l'expert Karazivan, n'est plus d'actualité laisse le Tribunal sur sa faim. Si la pente est presque normale, elle repose sur une installation de coussinet qui semble précaire et ainsi sujette à évolution dans le temps. De plus, la recommandation ne porte pas uniquement sur cette pente, mais surtout sur l'opération du Système. Ce n'est pas au Bénéficiaire de déclarer si le Système fonctionne bien – comme il l'aurait fait le 11 juin dernier, ce qui est contesté – mais bien à une personne qualifiée pour le faire.
- [129] Cette recommandation, qui est celle d'un généraliste comme les experts entendus dans le cadre du présent arbitrage, doit être soumise à un spécialiste qui permettra d'en avoir le cœur net. Le Tribunal ne peut pas se satisfaire de la perplexité confessée par l'expert Corbeil.
- [130] Il est au demeurant de l'intérêt de toutes les Parties que la cause entendue des dommages soit corrigée avec certitude avant de remplacer les composantes endommagées de manière conséquentielle. Sinon, l'exercice sera à refaire

inlassablement compte tenu de l'obligation de résultat à laquelle est tenue l'Entrepreneur.

- [131] Quant au plancher, il y a d'abord lieu de constater que les deux experts s'entendent pour dire que le sous-plancher en OSB n'a pas de dommage pouvant exiger son remplacement. Là où l'expert Corbeil n'a pas fait d'ouverture, l'expert Tétrault l'a pratiquée, ce qui conforte le Tribunal à l'effet que la conciliatrice Anne Delage est peut être allée trop loin en exigeant du moins en laissant entendre que des travaux pourraient être requis à ce sujet.
- [132] Au mieux, au moment des travaux de plancher comme tel, il est requis de s'assurer que le sous-plancher est encore en état de recevoir le nouveau plancher après la démolition et l'arrachage de celui en place et, le cas échéant, de visser le sous-plancher aux poutres ou solives sous-jacentes dans le but d'éviter tout craquement ou mouvement excessif.
- [133] Quant au plancher lui-même, le Tribunal ne peut pas fermer les yeux sur une preuve non sérieusement contredite à l'effet que le tuilage et l'écartement des planchers, en plus des problèmes d'attaches, ne sont pas limités à quatre (4) pièces et au périmètre des murs extérieurs.
- [134] L'Entrepreneur n'offre pas de raison pour écarter l'opinion de l'expert Tétrault et les positions des conciliateurs Delage et Pelletier, en particulier les photographies prises et constats faits par les uns et les autres, à l'effet qu'il y a des dommages dans la chambre numéro 4 mais aussi dans des zones centrales du Bâtiment comme le walk-in, le couloir d'entrée et les volées d'escalier. Le Tribunal ne s'explique pas comment les experts de l'Entrepreneur ne les ont pas examinés. D'autres erreurs de légende ou de plan ont été commises et révélées lors de l'audition. De surcroît, l'expert Karazivan a manqué de crédibilité en affirmant que le fait d'étendre une petite quantité de linge en plein hiver à l'intérieur pouvait être une cause « importante » des dommages constatés.
- [135] Si on ajoute le fait que la visite de l'expert Tétrault est plus récente que celle de l'expert Corbeil, sur laquelle s'est fondé l'expert Karazivan pour tirer des conclusions quelques mois plus tard, on peut concevoir que les dommages se sont aggravés avec le passage du temps, sans intervention additionnelle sur le Système, ou étaient plus prononcés en raison de la saison printanière plutôt qu'hivernale.
- [136] Or, le ponçage ne fera que diminuer le tuilage en affectant au passage la durée de vie utile du plancher, et il ne réglera pas les écartements des planches qui, s'ils sont de moindre importance qu'au périmètre, ne sont pas négligeables puisque représentant 1/8 de pouce.

[137] Le remplacement complet est donc requis y compris dans les volée d'escalier, le Tribunal exerçant ici comme ailleurs sa pleine compétence dans le cadre d'un exercice *de novo*. Personne n'a contredit les constats dans les escaliers et personne n'a fourni de raison pour ne pas en tenir compte.

[138] Personne n'a formulé de demandes quant aux frais d'expertise. Aucune preuve, même sommaire, n'a été faite au moyen de factures d'honoraires qu'aucune des Parties n'a même soumises. Le Tribunal ne peut donc apprécier ce qu'il n'a pas.

[139] Quant aux frais d'arbitrage, ils seront répartis suivant ce que prévoit l'article 123 du Règlement.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :

[140] **ACCUEILLE** partiellement la demande d'arbitrage de l'Entrepreneur quant à la Décision supplémentaire de l'Administrateur du 9 octobre 2024, dans le dossier de la Garantie : 179616-9243;

[141] **ORDONNE** à l'Entrepreneur :

- au plus tard dans un délai de **30 jours** de la date de la présente sentence, de mandater un ingénieur en mécanique du bâtiment, lequel devra vérifier et certifier le bon fonctionnement du Système et, le cas échéant, préconiser les interventions requises pour en permettre un fonctionnement adéquat, et ce, notamment sans causer de dommages aux autres composantes du Bâtiment, incluant mais sans s'y limiter son plancher de bois;
- au plus tard dans un délai de **30 jours** de cette certification ou de la finalisation des travaux éventuellement requis, lesquels travaux devront être réalisés de manière conforme aux préconisations de l'ingénieur, de voir aux travaux suivants, selon les règles de l'art et normes applicables :
 - remplacement des cadrages ou moulures intérieures des fenêtres;
 - remplacement des grilles ou registres du Système;
 - remplacement de l'ensemble du plancher de bois, incluant des plinthes et quarts-de-rond après la préparation du sous-plancher d'OSB, de façon à éviter tout grincement ou mouvement excessif;

[142] **ORDONNE** à l'Administrateur d'y voir en cas de défaut de l'Entrepreneur de se conformer, même partiellement, à ce que ci-dessus prévu;

[143] **LE TOUT**, conformément à l'article 123 du Règlement, avec frais de l'arbitrage payables par l'Entrepreneur et l'Administrateur à parts égales, dans un délai de 30 jours de la date de la facturation par l'organisme d'arbitrage, avec intérêts au taux légal, majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. passé ce délai de 30 jours;

[144] **RÉSERVE** à l'Administrateur ses droits d'être indemnisé par l'Entrepreneur et/ou sa caution, pour toute somme versée, incluant les coûts exigibles pour l'arbitrage (par. 19 de l'annexe du Règlement) en ses lieu et place, et ce, conformément à la convention d'adhésion prévue à l'article 78 du Règlement.

Montréal, le 10 octobre 2025

Clément Lucas

M^e Clément Lucas, Arbitre