

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 de : Montréal/Québec

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

N° dossier Garantie : 180571-10159
N° dossier GAJD: #2026-1303

Entre

Grenier Grondin (BÉNÉFICIAIRE)

Et

De Vallières construction inc (ENTREPRENEUR)

Et

La Garantie de Construction Résidentielle (ADMINISTRATEUR)

SENTENCE ARBITRALE

Arbitre :	Isabelle Marier ing
Pour les Bénéficiaires :	Jean-François Grenier, Karène Grondin
Pour l'Entrepreneur :	M. Vallière et Me Mehdi Ben Miled
Pour l'Administrateur :	Me Andreas Stegmann
Date(s) d'audience :	6 août 2026
Lieu d'audience :	TEAMS
Date de la décision :	21 août 2026

Dossier GAJD #2026-1303
Réclamation 180571-10159

Processus d'arbitrage initié par Les Bénéficiaires

Date d'émission de la " Décision " de l' <i>Administrateur 180571-10159</i>	18 février 2026
Réception par GAJD de la demande d'Arbitrage déposée par les Bénéficiaires :	15 mars 2026

LES PIÈCES

Les Pièces produites par les Bénéficiaires sont les suivantes :

✓ **Documents reçus par courriel le 7 mai 2026**

- #1 – CV Keven Labonté
- #2 – CV Jean-François Grenier (bénéficiaire)
- #2.1 – Extrait site web ACL Estimation (employeur de Jean-François Grenier) qui détaille le genre de tâche qu'il réalise dans le cadre de son travail
- #3 – Facture d'achat du 6/09/2020 Labrecque Plancher Decor de la céramique et du matériel nécessaire à la pose (incluant la colle)
- #4 – Fiche technique de la colle Ultraflex LHT de marque MAPEI utilisé pour la pose de la céramique en 2020
- #5 – Courriel d'un représentant MAPEI confirmant qu'aucun problème de performance n'a été recensé et que la variation de température peut influencer l'adhérence de la céramique
- #5.1 – Courriel de Mme Audrey L Caron de Labrecque Plancher Decor confirmant qu'aucun défaut ou rappel n'a eu lieu sur le produit utilisé pour la pose de la céramique. Elle confirme également que c'est exactement le même produit qu'ils vendent encore en 2026.
- #6 -Photo thermique du plafond de la salle à manger (sous la salle de bain)
- #7 – Photo thermique du plancher de céramique de la salle de bain de l'étage, section porte-à-faux
- #8 – Photos démontrant le mouvement (Photo #1 à #5) et le décollement de la céramique de la salle de bain.
- #9 – Courriel de Labrecque Plancher Decor confirmant le prix actuel de la céramique ainsi que le préjudice esthétique lié à un remplacement partiel
- #10 – Facture Inspek pour l'expertise du porte-à-faux
- #11 – Photo de la céramique de la salle d'eau à l'étage et de l'entrée/penderie/salle de toilette du rez-de-chaussée installé par la même personne et les mêmes matériaux. Elle n'est pas décollée.
- #12-Photos plancher salle de bain
- #13 courriel de M.Pelletier 4 mars 2026

Les Pièces produites par l'Entrepreneur sont les suivantes :

✓ **Réponse de l'Entrepreneur de Vallières construction reçus par courriel le 8 juin 2026**

- Réponse de l'entrepreneur
- Pièce D-1, facture de Labrecque Plancher Decor de la céramique et du matériel nécessaire à la pose (incluant la colle), également fourni par les Bénéficiaires

Cahier d'autorités déposé en séance

Gidal Construction c. Lazaris (2010canlii29562) para 80-85,88,90,95
Beaumont c. J.P. Larouche (2025canlii141568) para 61,77,79,80,90,95,102,105-109,123
Boulianne c. Immeubles Valdie (CCAC,6 février 2026) para 29,32,33
Mayer et Lauriault (S25-081601, 29 janv. 2026) para 76,77,79,80,83,85-89
Fontaine c. Maisons Laprise inc. (SORECONI, 5 janvier 2026) para 51,61,63,64,75

Les Pièces produites par l'Administrateur sont les suivantes :

✓ **Cahier de pièces-reçu par courriel le 27 mars 2026**

Décision(s) et demande(s) d'arbitrage

- A-1 Décision de l'Administrateur datée du 18 février 2026, ainsi que la preuve d'envoi aux Bénéficiaires et à l'Entrepreneur ;
- A-2 Courriel de la notification de l'organisme d'arbitrage daté du 16 mars 2026, incluant:
- Décision de l'Administrateur datée du 30 janvier 2026 (**voir A-1**) ;
 - Demande d'arbitrage des Bénéficiaires datée du 15 mars 2026 ;
 - Lettre de nomination de l'arbitre datée du 16 mars 2026 ;
- A-3 Curriculum vitae du conciliateur Benoît Pelletier ;

Dénonciation(s) et réclamation(s)

- A-4 Courriel des Bénéficiaires envoyé à l'Entrepreneur le 21 avril 2023, incluant :
- Formulaire de dénonciation daté du 21 avril 2023 ;
- A-5 Formulaire de réclamation signé par les Bénéficiaires le 9 novembre 2025 ;
- A-6 Courriel de l'avis de 15 jours envoyé par l'Administrateur à l'Entrepreneur et aux Bénéficiaires le 17 novembre 2025, incluant :
- Formulaire de dénonciation daté du 21 avril 2023 (**voir A-4**) ;
 - Formulaire de mesures à prendre par l'Entrepreneur (non inclus dans le cahier de pièces) ;

Document(s) contractuel(s)

- A-7 Contrat d'entreprise signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 25 mai 2020 ;
- A-8 Contrat de garantie signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 25 mai 2020 ;
- A-9 Contrat modifié signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 8 juin 2020 ;
- A-10 Formulaire d'inspection pré-réception signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur 6 octobre 2020 ;

Correspondance(s)

- A-11 Courriel des Bénéficiaires envoyé à l'Administrateur et à l'Entrepreneur le 29 novembre 2025, incluant :

- Chronologie des échanges entre les Bénéficiaires et l'Entrepreneur;
 - Copie des courriels échangés entre le 3 avril 2023 et le 28 octobre 2025;
- A-12 Courriel des Bénéficiaires envoyé à l'Administrateur et à l'Entrepreneur le 6 décembre 2025, incluant :
- Photo datée du 18 août 2020 ;
 - Photos avant l'ajout de l'isolant - 1er décembre 2023 ;
 - Caméra thermique – 26 février 2023 ;
 - Documents transmis à l'Entrepreneur le 14 avril 2025 ;
 - Plan schématique tuyau de plomberie en plan ;
 - Schéma porte-à-faux ;
- A-13 Courriel de l'Entrepreneur envoyé à l'Administrateur et aux Bénéficiaires le 5 janvier 2026, incluant :
- Vidéo prise le 18 octobre 2025 (non incluse dans le cahier de pièces) ;
 - Coupe du porte-à-faux de l'isolant ;
 - Plan schématique tuyau de plomberie en plan;
- A-14 Courriel envoyé par les Bénéficiaires à l'Administrateur et à l'Entrepreneur les 6 et 8 janvier 2026, en réponse au courriel de l'Entrepreneur daté du 5 janvier 2026, incluant :
- Courriels datés du 12 janvier et du 18 février 2022 ;
- A-15 En liasse, échange de courriels datés du 18 février au 3 mars 2026 entre les Bénéficiaires et l'Administrateur concernant la décision de l'Administrateur rendue le 18 février 2026 ;

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

- A-16 Courriel daté du 22 mars 2021 concernant le déboursé final versé par les Bénéficiaires à l'Entrepreneur le 22 mars 2021 ;
- A-17 Rapport d'expertise daté du 29 octobre 2025 et préparé par Kévin Labonté, inspecteur agréé de la firme Groupe Inspek ;
- A-18 Fiche technique sur l'efficacité énergétique ;
- A-19 Relevé du Registraire des entreprises du Québec concernant l'Entrepreneur.

Cahier d'autorités déposé en séance

Beaufort et Construction Stéphane Belhumeur inc., Me Johanne Despatis, arbitre, Groupe d'arbitrage et de médiation sur mesure (GAMM), 2007-10-008, 2007-10-007, 120318-1 et 120318-2 (08-022LS), 2009-09-09

CONTEXTE ET RAPPELS

- [1] Le 16 mars 2026, la soussignée était nommée arbitre dans le premier dossier des Bénéficiaires identifié en rubrique.
- [2] Les parties n'ont émis aucun motif de récusation de l'Arbitre. Après avoir reçu divers documents traitant dudit dossier et ceux du groupe d'Arbitrage Juste Décision (GAJD).

Exposé des Bénéficiaires

- [3] Les Bénéficiaires contestent la décision rendue par l'Administrateur le 18 février 2026 relativement au décollement de carreaux de céramique dans la salle de bain située à l'étage de leur résidence. La décision de l'Administrateur portait également sur l'isolation déficiente du porte-à-faux, déficience qui a été reconnue et pour laquelle des travaux correctifs ont été ordonnés.
- [4] Selon les Bénéficiaires, les deux éléments examinés par l'Administrateur, soit l'isolation déficiente du porte-à-faux et le décollement de la céramique située directement au-dessus de celui-ci, ne devraient pas être considérés séparément. Ils soutiennent que les dommages à la céramique constituent une conséquence directe de la déficience reconnue affectant l'isolation et l'étanchéité à l'air du porte-à-faux.
- [5] Les Bénéficiaires indiquent que leur réclamation ne concerne pas un défaut intrinsèque de la céramique, de la colle ou des autres matériaux qu'ils ont fournis. Elle ne porte pas davantage, selon eux, sur un défaut d'installation de la céramique. Leur réclamation vise plutôt les dommages qu'aurait causés au revêtement de sol la déficience affectant le porte-à-faux, et l'isolation de celui-ci.

Réception du bâtiment et composition du plancher

- [6] Les Bénéficiaires ont pris possession de leur résidence en octobre 2020, alors que certains correctifs et travaux extérieurs demeuraient à compléter. Au moment de la livraison, les joints des murs avaient été tirés et les contreplaqués des planchers avaient été installés.
- [7] Dans la salle de bain de l'étage, la sous-couche de contreplaqué de 3/8 de pouce avait été installée par l'Entrepreneur. Les Bénéficiaires affirment que cette sous-couche faisait partie du mandat de ce dernier et qu'elle était prête à recevoir la céramique.
- [8] Des photographies produites sous la pièce B-12 ont été présentées afin d'illustrer l'état des travaux. Une première photographie, prise avant la pose du gypse, montre le contreplaqué en place. Une seconde photographie, prise à une étape plus avancée alors que la peinture avait été réalisée, montre, selon les Bénéficiaires, la même sous-couche de contreplaqué.
- [9] La composition du plancher est décrite comme un assemblage comprenant notamment un contreplaqué de 5/8 de pouce, une sous-couche de contreplaqué de 3/8 de pouce et le revêtement de céramique. Les Bénéficiaires ont posé la céramique sur la sous-couche installée par l'Entrepreneur.

Premier épisode de gel

- [10] Le 12 janvier 2022, la conduite d'alimentation en eau située dans le haut de la douche, au-dessus du porte-à-faux, a gelé. Les Bénéficiaires ont communiqué avec l'Entrepreneur le jour même et lui ont transmis un suivi le 18 février 2022. Ils affirment que l'Entrepreneur n'a pas donné suite à ces communications.
- [11] Les conduites n'ont pas éclaté. Toutefois, les Bénéficiaires n'ont pas été en mesure d'utiliser leur douche pendant la matinée. Mme Grondin indique que l'alimentation en eau revenait lorsque la température extérieure augmentait, généralement vers le milieu de la journée. Elle ne pouvait cependant préciser la durée exacte pendant laquelle la conduite était demeurée gelée.

Deuxième épisode de gel et photographies thermiques

- [12] Un deuxième épisode de gel est survenu le 26 février 2023. Des photographies thermiques ont alors été prises au plafond de la salle à manger, sous la salle de bain de l'étage, afin de montrer à l'Entrepreneur l'existence d'une zone froide.
- [13] Une photographie figurant à la page 179 du cahier de pièces montre, selon les Bénéficiaires, une zone froide située à proximité de la jonction avec le porte-à-faux. La caméra thermique permettrait également de distinguer certains éléments de la structure en raison de l'intensité du froid à cet endroit.
- [14] Les Bénéficiaires considèrent que les deux épisodes de gel établissent que la température à l'intérieur du porte-à-faux est descendue sous le point de congélation. Ils associent cette situation à des variations thermiques importantes dans les matériaux composant cette section de la résidence.

Première intervention de l'Entrepreneur

- [15] Le 1er décembre 2023, l'Entrepreneur a ouvert le plafond de la salle à manger. Les Bénéficiaires affirment qu'il a alors été constaté que l'isolation du porte-à-faux n'était pas conforme aux exigences applicables.
- [16] Selon eux, l'isolation initialement installée était constituée d'un isolant rose procurant approximativement une valeur R-10, alors qu'une valeur d'environ R-29,5 était requise. Les deux premiers épisodes de gel seraient survenus dû au manque d'isolant adéquat.
- [17] Lors d'une première intervention effectuée en décembre 2023, de la cellulose a été ajoutée dans le porte-à-faux. Les Bénéficiaires affirment que ces travaux n'ont pas permis de rendre l'ouvrage conforme, notamment parce que ce type d'isolant ne permettait pas, dans les circonstances, d'assurer l'étanchéité à l'air et parce que la résistance thermique atteinte demeurait insuffisante.
- [18] Ils soutiennent qu'une zone froide a ainsi persisté dans le porte-à-faux au cours des hivers suivants. Ils reconnaissent que l'ajout de cellulose a pu réduire les écarts de température, mais maintiennent que l'isolation et l'étanchéité à l'air demeuraient déficientes.

Apparition des dommages à la céramique

- [19] Au cours de l'hiver 2024, les Bénéficiaires ont observé une dégradation du coulis ainsi qu'un décollement de certains carreaux dans la salle de bain de l'étage. Ils précisent que ces manifestations étaient exclusivement localisées dans la section située au-dessus du porte-à-faux.
- [20] En raison de cette expérience, M. Grenier a associé les dommages observés aux variations thermiques dans le secteur du porte-à-faux. Les Bénéficiaires précisent toutefois qu'il témoignait comme Bénéficiaire et non comme témoin expert.

Dénonciation des dommages à l'Entrepreneur

- [21] Le 9 août 2024, les Bénéficiaires ont informé l'Entrepreneur par courriel du décollement de la céramique et du lien qu'ils estimaient probable avec le manque d'isolation.
- [22] Dans ce courriel, reproduit à la page 135 du cahier de pièces, ils indiquaient notamment être disposés à laisser le plafond ouvert pendant un autre hiver afin de vérifier l'efficacité des travaux. Ils y mentionnaient également que la céramique de la salle de bain de l'étage s'était décollée à certains endroits dans la section du porte-à-faux et qu'un lien avec les variations répétées de température et la condensation leur paraissait probable.
- [23] Le 5 novembre 2024, une rencontre a eu lieu à la résidence en présence de M. Pierre Vallières. Les Bénéficiaires lui ont fait part de leurs inquiétudes concernant les correctifs apportés à l'isolation et lui ont montré les carreaux décollés dans la salle de bain. Selon Mme Grondin, M. Vallières n'a pas alors exclu l'existence d'un lien entre les deux problèmes, mais a évoqué la possibilité que le décollement soit attribuable à la colle utilisée.

Inspection du 29 octobre 2025

- [24] Le 29 octobre 2025, les Bénéficiaires ont mandaté M. Kevin Labonté, du Groupe Inspek, afin qu'il examine les travaux réalisés par l'Entrepreneur et se prononce sur leur conformité.
- [25] Les Bénéficiaires précisent que les dommages à la céramique existaient et avaient été dénoncés avant cette inspection. Ils ont eu recours à M. Labonté afin d'obtenir un avis indépendant sur les travaux et sur les phénomènes observés.
- [26] Le rapport de M. Labonté, produit au dossier, indique que l'absence d'étanchéité à l'air et l'insuffisance de l'isolation thermique auraient contribué à créer un différentiel de température important dans le plancher. Ce différentiel aurait causé un refroidissement localisé de la surface du plancher sous la salle de bain et engendré des mouvements différentiels des matériaux.
- [27] Le rapport mentionne également que la céramique située directement au-dessus du porte-à-faux présente un décollement partiel. Ce phénomène y est associé aux mouvements de dilatation et de contraction du contreplaqué causés par les variations de température et d'humidité.
- [28] M. Labonté n'était pas présent à l'audience, et n'a pas témoigné.

Visite de l'Administrateur

- [29] Le 4 décembre 2025, M. Benoît Pelletier, conciliateur auprès de l'Administrateur, s'est rendu à la résidence. M. Vallières était également présent.
- [30] Au cours de cette visite, les participants se sont rendus dans la salle de bain de l'étage. Les Bénéficiaires affirment que M. Pelletier et M. Vallières ont alors pu constater les dommages à la céramique dans la section du porte-à-faux.

Décision de l'Administrateur et travaux correctifs

- [31] Le 18 février 2026, l'Administrateur a rendu sa décision. Il a reconnu la déficience relative à l'isolation du porte-à-faux et a ordonné que des travaux correctifs soient effectués. Il a toutefois rejeté la réclamation portant sur la céramique en s'appuyant sur l'exclusion relative aux défauts dans les matériaux et équipements fournis et installés par les Bénéficiaires.
- [32] Le 8 mai 2026, l'Entrepreneur a exécuté les travaux ordonnés. Ceux-ci ont porté sur la position des conduites d'alimentation en eau de la douche, l'étanchéité à l'air et l'isolation du porte-à-faux.
- [33] Selon les Bénéficiaires, le plancher de la salle de bain situé au-dessus du porte-à-faux a été exposé à six périodes hivernales avant l'exécution des travaux définitifs. Ils incluent dans ce calcul l'hiver ayant suivi la décision de l'Administrateur, puisque les correctifs n'ont été exécutés qu'au mois de mai 2026.
- [34] Les Bénéficiaires ont également produit, à l'annexe 5 de leur cahier de pièces, un résumé chronologique de leurs communications avec l'Entrepreneur depuis le premier épisode de gel.

État des carreaux et du coulis

- [35] Les Bénéficiaires ont présenté des photographies, réunies notamment sous la pièce B-8, montrant l'état du revêtement dans la section du porte-à-faux.
- [36] Ils signalent les éléments suivants certains joints de coulis sont descellés ou effrités, le coulis est manquant à certains endroits, certains carreaux présentent une différence de niveau par rapport aux carreaux adjacents, les carreaux affectés ne sont pas nécessairement fissurés, mais produisent un son creux ou bougent lorsqu'une personne marche dessus et les manifestations sont concentrées dans la zone correspondant au porte-à-faux.
- [37] Une photographie thermique prise dans la salle de bain de l'étage montre une température d'environ 11,5 °C à l'endroit où le décollement a été observé. Les Bénéficiaires y voient la présence d'une zone froide localisée dans le plancher.

Matériaux utilisés pour la pose

- [38] La facture d'achat produite sous la pièce B-3 indique que les Bénéficiaires ont utilisé un mortier-colle MAPEI Ultraflex LHT pour la pose de la céramique.

- [39] La facture comprend également une membrane liquide pare-vapeur élastique. Mme Grondin précise que ce produit n'a pas été utilisé sous la céramique du plancher. Il avait été acheté pour les murs de la douche, dont la céramique a été posée par l'Entrepreneur.
- [40] Aucune membrane de désolidarisation n'a été installée entre le contreplaqué et la céramique du plancher. Les Bénéficiaires affirment qu'une telle membrane peut être recommandée, mais qu'elle n'était pas obligatoire pour l'installation réalisée.
- [41] La fiche technique du mortier MAPEI Ultraflex LHT, produite sous la pièce B-4, indique, selon les Bénéficiaires, que ce produit est approuvé pour une utilisation sur du contreplaqué. La fiche précise également qu'il n'est pas recommandé dans les endroits soumis à des conditions intenses de gel et de dégel.
- [42] Les Bénéficiaires ont aussi produit un courriel de M. Maxime Brière, représentant du service technique de MAPEI Canada. Selon ce courriel, aucun rappel ni problème particulier n'aurait été recensé relativement au mortier Ultraflex LHT. M. Brière y indique également que des variations thermiques importantes peuvent influencer le comportement général de l'assemblage et occasionner un décollement.
- [43] Un autre courriel, produit sous la pièce B-5.1, provient du fournisseur Brique et Cie Plancher Décor. Mme Audrey L. Caron y confirme, selon les Bénéficiaires, l'absence de rappel ou de problème connu concernant ce mortier-colle et précise que le fournisseur l'utilise toujours pour ses installations.

Méthode d'installation

- [44] Les Bénéficiaires reconnaissent avoir eux-mêmes effectué la pose de la céramique avec l'aide d'un ami. Mme Grondin affirme que cet ami possédait de l'expérience ou des connaissances professionnelles en pose de céramique. Aucune facture n'a été produite pour son intervention puisqu'il s'agissait de l'aide d'un ami.
- [45] Les Bénéficiaires affirment que la céramique a été posée directement sur la sous-couche de contreplaqué installée par l'Entrepreneur, en utilisant les produits recommandés par leur fournisseur. Ils n'ont pas filmé ni autrement documenté chacune des étapes de la pose.
- [46] Mme Grondin rapporte avoir été informée par un représentant de l'Administrateur qu'il est fréquent que les propriétaires d'une maison neuve réalisent eux-mêmes certains travaux de finition et qu'une telle façon de faire n'est pas interdite.

Comparaison avec les autres surfaces carrelées

- [47] Les Bénéficiaires ont produit sous la pièce B-11 des photographies de différentes surfaces carrelées de la résidence, notamment l'entrée du rez-de-chaussée, la penderie, la salle de toilette de l'étage, la salle de toilette du rez-de-chaussée, la portion de la salle de bain de l'étage située à l'extérieur du porte-à-faux.
- [48] Selon eux, ces surfaces ont été réalisées au cours de la même période, avec les mêmes produits et selon la même méthode d'installation. Aucun décollement ni effritement comparable du coulis n'y aurait été constaté.

- [49] Dans la salle de bain de l'étage elle-même, les dommages seraient limités à la portion du plancher correspondant au porte-à-faux. La céramique située dans la partie opposée de la pièce ne présenterait aucun désordre comparable.

Position présentée relativement à la décision contestée

- [50] Les Bénéficiaires soutiennent que le contreplaqué, installé par l'Entrepreneur, constitue le matériau ayant subi les mouvements de dilatation et de contraction décrits dans le rapport de M. Labonté. Selon leur exposé, ces mouvements se seraient transmis à la céramique et auraient progressivement causé le décollement des carreaux ainsi que la détérioration des joints de coulis.
- [51] Ils affirment que les matériaux qu'ils ont fournis ne présentent aucun défaut connu et que la localisation des dommages ne correspond pas à une déficience générale de leur méthode d'installation.
- [52] Les Bénéficiaires invoquent par ailleurs le paragraphe 7 de l'article 10 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, portant notamment sur la remise en état du bâtiment et la réparation des dommages matériels causés par les travaux correctifs.
- [53] Ils soulignent que la décision de l'Administrateur exigeait la remise en état du plafond de la salle à manger, incluant sa peinture, même si les travaux de peinture initiaux avaient été exécutés par les Bénéficiaires et étaient exclus du contrat de construction. Ils présentent cette situation comme comparable à celle de la céramique, également installée par eux.
- [54] Mme Grondin rapporte enfin avoir demandé à l'Administrateur, après la décision, quelle autre cause pouvait expliquer le décollement si celui-ci n'était pas relié à l'isolation déficiente. Selon elle, l'Administrateur ne s'est pas prononcé sur la cause du décollement et a fondé son refus sur le fait que la céramique avait été fournie et installée par les Bénéficiaires.

Exposé de l'Entrepreneur

- [55] L'Entrepreneur, M. Pierre Vallières, témoigne à la demande de son procureur, Me Mehdi Ben Miled. Celui-ci précise qu'il entend d'abord interroger M. Vallières sur les faits entourant le litige, puis présenter les principaux éléments de la position de l'Entrepreneur.

Expérience de l'Entrepreneur

- [56] M. Vallières affirme travailler dans le domaine de la construction résidentielle depuis 1985. Il estime posséder environ 41 années d'expérience, sous réserve d'une interruption d'environ 15 ans.

Portée du contrat concernant les travaux de céramique

- [57] M. Vallières affirme que le contrat de construction comprenait uniquement la pose de la céramique sur les murs de la douche. La fourniture et la pose de la céramique sur les planchers de la résidence ne faisaient pas partie des travaux confiés à l'Entrepreneur.

- [58] Selon lui, les travaux de céramique au plancher ont été expressément exclus du contrat et ont été exécutés par les Bénéficiaires. Cette exclusion aurait été prise en compte dans les ajustements apportés au prix du contrat.
- [59] Me Ben Miled présente à M. Vallières un document daté du 25 mai 2020. M. Vallières l'identifie comme le contrat initial. Il explique que ce document prévoyait initialement une allocation relativement à l'achat et à la pose de la céramique.
- [60] Il mentionne qu'un tableau d'ajustements a ensuite été préparé afin de comptabiliser les allocations créditées ou modifiées en fonction des choix des Bénéficiaires. Une page subséquente indiquerait que la céramique des planchers devait être posée par les Bénéficiaires, à l'exception de la céramique des murs de la douche.
- [61] M. Vallières résume sa compréhension de l'entente comme suit : les Bénéficiaires ont acheté eux-mêmes la céramique et ont effectué la pose de la céramique au plancher dans les différentes pièces de la résidence. Il affirme que ces éléments ont également été reconnus par les Bénéficiaires.

Achat des matériaux

- [62] La pièce D-1 est présentée à M. Vallières. Il s'agit d'une facture provenant du fournisseur Brique et Cie Plancher Décor.
- [63] M. Vallières affirme ne pas être intervenu dans la négociation ou la préparation de cette facture. Il n'aurait participé ni au choix ni à l'achat des matériaux qui y sont décrits.
- [64] Me Ben Miled souligne que la facture du 6 septembre 2020 est établie au nom de M. Jean-François Grenier. Elle fait notamment état de carreaux de céramique, de mortier-colle MAPEI et d'une membrane de désolidarisation.
- [65] Il relève également une mention du fournisseur selon laquelle celui-ci n'est pas responsable des mesures. Il en déduit que les dimensions nécessaires à la commande auraient été prises par les Bénéficiaires.

Absence de participation à la pose du plancher

- [66] M. Vallières affirme n'avoir recommandé aucun produit ni aucune méthode de pose aux Bénéficiaires relativement au plancher de la salle de bain.
- [67] Il indique également ne pas avoir supervisé la pose des carreaux au plancher, ne pas avoir inspecté ces travaux, ne pas avoir vu les Bénéficiaires ou un tiers procéder à la pose, ne pas avoir participé à la préparation ou à l'application des produits utilisés.

Visite du 4 décembre 2025

- [68] M. Vallières confirme avoir participé à la visite effectuée le 4 décembre 2025 par M. Benoît Pelletier, conciliateur auprès de l'Administrateur. Les Bénéficiaires étaient également présents.

- [69] M. Vallières affirme avoir alors observé qu'un joint de coulis s'était détaché. Il rapporte que les Bénéficiaires ont indiqué que certains carreaux « ballottaient » ou bougeaient, mais précise ne pas avoir lui-même constaté de mouvement des carreaux lors de cette visite.
- [70] Il précise qu'il est entrepreneur général et non expert en pose de céramique. Sans attribuer le problème observé à une cause précise, il mentionne que la détérioration d'un joint ou le décollement d'un carreau peut être lié à différents facteurs, notamment la méthode de pose, les proportions de liquide et de poudre, le respect des instructions du fabricant, la préparation du produit, le délai entre sa préparation et son application, la variation de sa consistance au cours des travaux ou encore le temps de séchage avant la mise en place des carreaux.

Isolation du porte-à-faux

- [71] M. Vallières reconnaît que l'isolation du porte-à-faux était déficiente, et indique qu'un isolant avait été installé lors de la construction de la résidence, mais que sa performance était insuffisante.
- [72] À l'occasion d'une première intervention, de la cellulose soufflée a été ajoutée dans le porte-à-faux. M. Vallières affirme avoir démontré à M. Pelletier que la résistance thermique obtenue atteignait, selon lui, la valeur requise. Toutefois, en raison d'un doute concernant la conformité de l'ouvrage, M. Pelletier a retenu la déficience dans sa décision.
- [73] M. Vallières indique qu'il aurait pu contester cette conclusion en arbitrage, mais qu'il a plutôt choisi de procéder aux travaux. L'isolant existant a donc été retiré et remplacé par un isolant qu'il considère adéquat.

Conditions de gel et de dégel

- [74] M. Vallières fait référence à la fiche technique du produit de pose présentée par les Bénéficiaires, laquelle indiquerait que le produit ne doit pas être soumis à des conditions extrêmes de gel et de dégel.
- [75] Il s'interroge sur la portée de cette restriction dans les circonstances. Selon lui, la preuve ne permet pas de déterminer ce qui constitue une condition extrême de gel et de dégel ni d'établir si une période d'environ 12 heures sous le point de congélation est suffisante pour compromettre l'adhérence du mortier-colle.

Consultation envisagée auprès d'un spécialiste

- [76] Mme Grondin demande à M. Vallières pourquoi il n'a pas fait inspecter le plancher par le spécialiste qu'il avait envisagé de consulter au cours du processus d'arbitrage.
- [77] M. Vallières confirme avoir demandé la possibilité de faire intervenir un spécialiste. Il indique toutefois avoir ensuite discuté de la situation avec cette personne par téléphone.
- [78] Selon M. Vallières, le spécialiste lui aurait indiqué qu'une visite n'était pas nécessaire puisque, suivant les informations qui lui avaient été communiquées, les carreaux ne bougeaient pas et le seul phénomène visible était le détachement d'un joint de coulis.

- [79] M. Vallières rapporte également que le spécialiste lui aurait indiqué qu'il ne serait pas possible de confirmer la cause du problème sans retirer les carreaux. Il explique que cette conversation est la raison pour laquelle aucune inspection supplémentaire n'a finalement été réalisée.
- [80] Interrogé sur la façon dont il avait conclu que les carreaux n'étaient pas décollés, M. Vallières répète qu'il n'a observé aucun mouvement lors de sa visite du 4 décembre 2025. Il affirme avoir uniquement constaté le détachement du joint de coulis.

Résumé factuel présenté par le procureur de l'Entrepreneur

- [81] Me Ben Miled soutient que la fourniture et la pose de la céramique au plancher ont été expressément exclues du contrat de construction. Cette exclusion ressortirait des documents contractuels et des ajustements apportés au prix du contrat.
- [82] Selon lui, les Bénéficiaires ont assumé le choix des carreaux et des produits de pose, l'achat des matériaux, la prise des mesures, le coût des matériaux, la méthode de pose, l'exécution des travaux.
- [83] Il fait référence au courriel du 8 juin 2026, produit sous la pièce A-14, dans lequel M. Grenier aurait indiqué avoir posé la céramique avec l'aide d'un ami de la famille.
- [84] Me Ben Miled relève qu'aucune facture n'a été produite pour les services de cet ami et qu'aucun renseignement précis ne permettrait, selon lui, de confirmer que cette personne exerçait la profession de carreleur.
- [85] Il affirme également que cette participation des Bénéficiaires à la pose avait été reconnue devant le conciliateur et consignée à la page 14 de la décision de l'Administrateur.

Absence de mention à la réception

- [86] Me Ben Miled souligne qu'aucune observation relative au carrelage n'aurait été inscrite lors de l'inspection préreception du 6 octobre 2020 ni à la fin des travaux, le 31 janvier 2021.
- [87] Il ajoute que la dénonciation initiale du 21 avril 2023 concernait un autre problème, soit le gel de la tuyauterie de la douche durant l'hiver. Selon lui, la problématique de la céramique ne figurait pas parmi les éléments alors dénoncés à l'Administrateur.
- [88] Le problème du carrelage aurait été mentionné à l'Entrepreneur dans le courriel du 9 août 2024. Me Ben Miled situe donc la dénonciation formelle de ce problème à l'Administrateur vers la fin de l'année 2025.

Courriel du 6 janvier 2026

- [89] Me Ben Miled fait référence à un courriel des Bénéficiaires daté du 6 janvier 2026 et produit sous la pièce A-14.
- [90] Dans ce courriel, les Bénéficiaires auraient indiqué que toute la céramique des planchers de la résidence avait été installée la même semaine par la même personne et que le seul endroit présentant un problème était la section du porte-à-faux.

- [91] Ils se seraient également déclarés disposés, dans le cadre d'une tentative de règlement à l'amiable, à effectuer certains travaux mineurs de reprise des joints afin de compenser le désagrément.
- [92] Me Ben Miled retient l'utilisation du terme « désagrément » et soutient que la situation décrite ne présentait pas, selon lui, un degré élevé de gravité.
- [93] Il relève également que les Bénéficiaires y présentaient le problème de céramique comme une conséquence de la déficience du porte-à-faux plutôt que comme un ajout à leur réclamation initiale.

Position concernant la céramique des murs de la douche

- [94] Me Ben Miled fait valoir que la céramique murale de la douche, posée par l'Entrepreneur ne présente aucun désordre.
- [95] Selon lui, le problème concerne uniquement la céramique du plancher, laquelle a été posée par les Bénéficiaires dans des circonstances qui ne sont pas entièrement documentées.

Position concernant la membrane de désolidarisation

- [96] Me Ben Miled affirme que la facture du fournisseur fait état d'une membrane de désolidarisation. Selon les explications données à l'audience, cette membrane n'aurait toutefois pas été installée sous la céramique du plancher.
- [97] Il invoque également le rapport produit par les Bénéficiaires, lequel ferait état de la sensibilité accrue d'une installation sur contreplaqué en l'absence d'une membrane de désolidarisation, particulièrement dans la section d'un porte-à-faux soumise à des variations.
- [98] Il soutient que des variations de température peuvent être inhérentes à la présence d'un porte-à-faux, indépendamment de la déficience reconnue quant à l'isolation.

Position relative au lien de causalité

- [99] L'Entrepreneur conteste que les Bénéficiaires aient établi un lien causal entre la déficience de l'isolation et les manifestations observées dans les joints ou les carreaux.
- [100] Me Ben Miled soutient que le rapport produit par les Bénéficiaires ne permet pas d'écarter les autres causes possibles relatives aux matériaux ou à la méthode de pose.
- [101] Il fait valoir que les conditions dans lesquelles la céramique a été posée ne sont pas entièrement connues. L'Entrepreneur n'a pas assisté aux travaux et n'a pu vérifier notamment la préparation du mortier-colle, les proportions utilisées, la quantité de produit appliquée, le temps d'attente avant la pose, le temps de séchage, la qualité de la couverture sous les carreaux et la méthode suivie par les Bénéficiaires et leur ami.
- [102] L'Entrepreneur soutient qu'il appartient aux Bénéficiaires d'établir, selon la prépondérance des probabilités, le bien-fondé de leur réclamation et le lien entre le vice reconnu et les dommages allégués.

Position relative à l'exclusion réglementaire

- [103] Me Ben Miled invoque l'article 12 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Selon la position de l'Entrepreneur, cette disposition exclut de la garantie les défauts affectant les matériaux et équipements fournis et installés par les Bénéficiaires.
- [104] Il soutient que les deux conditions prévues par cette exclusion sont présentes puisque les Bénéficiaires ont eux-mêmes acheté les matériaux et procédé à leur installation.
- [105] L'Entrepreneur considère que les travaux de carrelage au plancher constituent des travaux exécutés en autoconstruction et qu'ils ne sont donc pas couverts par le plan de garantie.

Position relative au délai de dénonciation

- [106] L'Entrepreneur invoque également le délai écoulé avant la dénonciation du problème de carrelage à l'Administrateur.
- [107] Me Ben Miled fait valoir que plusieurs années se sont écoulées depuis la réception du bâtiment et qu'un délai important sépare également la découverte alléguée du problème de sa dénonciation au plan de garantie.
- [108] Selon sa position, la dénonciation d'un problème doit être faite dans un délai raisonnable. Il soutient qu'un délai de plus d'une année après la découverte excéderait ce qui peut généralement être considéré comme raisonnable.
- [109] Il distingue à cet égard la communication transmise à l'Entrepreneur le 9 août 2024 de la dénonciation formelle adressée à l'Administrateur vers la fin de 2025.

Exposé de l'Administrateur

- [110] L'Administrateur est représenté par Me Andreas Stegmann. Celui-ci fait entendre M. Benoît Pelletier, technologue professionnel et conciliateur auprès de la Garantie de construction résidentielle, qui a effectué la visite des lieux et rédigé la décision du 18 février 2026.

Visite des lieux

- [111] M. Pelletier affirme avoir effectué une visite de la résidence en décembre 2025. La visite a eu lieu en présence des Bénéficiaires et de l'Entrepreneur.
- [112] Au cours de cette visite, il a examiné la situation dénoncée relativement à la céramique du plancher de la salle de bain principale située à l'étage.
- [113] D'après les renseignements qui lui ont été communiqués lors de la visite, M. Pelletier a compris que la fourniture et l'installation de la céramique du plancher avaient été prises en charge par les Bénéficiaires.

Motif du rejet de la réclamation

- [114] M. Pelletier explique que l'Administrateur a rejeté la réclamation portant sur la céramique parce que les travaux d'installation avaient été effectués par les Bénéficiaires.

- [115] Selon lui, cette situation entraînait l'application de l'exclusion prévue au plan de garantie relativement aux matériaux et équipements fournis et installés par les Bénéficiaires.
- [116] C'est sur ce fondement que l'Administrateur a conclu que le point concernant le décollement de la céramique était exclu de la garantie.

Prise en considération du rapport de M. Kevin Labonté

- [117] Me Stegmann interroge M. Pelletier sur le rapport préparé par M. Kevin Labonté à la demande des Bénéficiaires.
- [118] M. Pelletier confirme que l'Administrateur a pris connaissance de ce rapport. Il précise que celui-ci a été joint à l'annexe 4 de la décision de l'Administrateur. Le rapport faisait suite à l'inspection réalisée par M. Labonté en octobre 2025.
- [119] Selon la position présentée par les Bénéficiaires, ce rapport établissait un lien entre, d'une part, l'isolation et l'étanchéité à l'air déficientes du porte-à-faux et, d'autre part, les variations de température et le décollement de la céramique.
- [120] M. Pelletier affirme que les conclusions et les recommandations contenues dans ce rapport n'ont pas modifié ni influencé la décision de l'Administrateur.

Effet du lien de causalité allégué

- [121] Me Stegmann demande à M. Pelletier si le lien de causalité présenté dans le rapport de M. Labonté aurait pu modifier la décision rendue en application du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, notamment de son article 12.
- [122] M. Pelletier répond que ce lien allégué n'aurait pas changé sa décision. Selon lui, l'article 12 demeurerait applicable puisque la céramique avait été fournie et installée par les Bénéficiaires.
- [123] Il confirme ainsi que, de son point de vue, l'opinion exprimée dans le rapport de M. Labonté n'écartait pas l'exclusion réglementaire retenue par l'Administrateur.

Constatations relatives aux carreaux

- [124] À la demande de Me Mehdi Ben Miled, procureur de l'Entrepreneur, M. Pelletier précise ses observations lors de la visite de décembre 2025.
- [125] Il affirme avoir constaté un mouvement des carreaux dans la zone dénoncée. Il ajoute que cette observation est consignée dans son rapport et dans la décision de l'Administrateur.
- [126] M. Pelletier ne qualifie toutefois pas le décollement d'important. Il indique avoir examiné la zone visée par la dénonciation et y avoir observé la situation signalée par les Bénéficiaires.

Date de la dénonciation concernant la céramique

- [127] M. Pelletier affirme que la situation relative à la céramique avait été dénoncée avant la visite de décembre 2025. C'est pour cette raison que cette zone a été examinée lors de la visite.

Position de l'Administrateur

- [128] Selon le témoignage de M. Pelletier, la décision de l'Administrateur repose sur les éléments suivants la céramique du plancher de la salle de bain avait été fournie par les Bénéficiaires, les travaux de pose avaient été exécutés par les Bénéficiaires, la situation observée dans la zone dénoncée présentait un certain mouvement des carreaux, sans qu'il s'agisse d'un décollement important, le rapport de M. Labonté avait été reçu et examiné, les conclusions de ce rapport n'avaient pas d'incidence sur l'application de l'exclusion retenue par l'Administrateur et que l'article 12 du Règlement demeurait applicable selon M. Pelletier.

Question supplémentaire adressée à M. Grenier

- [129] Avant le début des plaidoiries, Me Ben Miled est autorisé à poser une dernière question à M. Grenier.
- [130] Il lui demande si d'autres causes peuvent expliquer le décollement des carreaux ou la désolidarisation des joints.
- [131] Mme Grondin répond que, dans la situation particulière du dossier, il n'existe pas, selon les Bénéficiaires, d'autre cause.

Plaidoirie des Bénéficiaires

- [132] Mme Karène Grondin présente la plaidoirie des Bénéficiaires. Elle rappelle que l'Entrepreneur et l'Administrateur fondent principalement leur position sur l'article 12 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, au motif que les matériaux de céramique ont été fournis par les Bénéficiaires et que ceux-ci en ont assumé l'installation.

Application de l'article 12

- [133] Les Bénéficiaires soutiennent que cette position ne tient pas compte du lien de causalité entre la déficience reconnue de l'isolation du porte-à-faux et les dommages apparus dans le plancher de la salle de bain.
- [134] Selon eux, leur réclamation ne vise pas un défaut intrinsèque des matériaux fournis ni une déficience dans la méthode d'installation de la céramique. Elle vise les conséquences matérielles d'un vice de construction reconnu par l'Administrateur.
- [135] Mme Grondin affirme que l'analyse ne peut s'arrêter au seul constat que la céramique a été fournie et installée par les Bénéficiaires.

Origine de la réclamation

- [136] Les Bénéficiaires rappellent avoir initialement dénoncé le gel de la tuyauterie située dans la section du porte-à-faux. Cette situation a mené à la découverte de la déficience affectant l'isolation.

- [137] Selon eux, cette déficience a produit, au fil des années, des conséquences directes sur les matériaux composant le plancher de la salle de bain située au-dessus du porte-à-faux.
- [138] Mme Grondin soutient que les dommages à la céramique ne constituent donc pas une nouvelle problématique indépendante, mais une conséquence de la situation initialement dénoncée.

Délais attribués aux démarches de l'Entrepreneur

- [139] En réponse à l'argument concernant le délai de dénonciation, Mme Grondin affirme qu'une partie importante des délais découle des interventions et des demandes de report de M. Vallières.
- [140] Elle explique que les Bénéficiaires ont accepté ces délais de bonne foi afin de permettre à l'Entrepreneur d'examiner la situation et d'effectuer les travaux nécessaires.
- [141] Selon elle, M. Vallières invoquait régulièrement des raisons pour reporter ses interventions. Les Bénéficiaires lui auraient néanmoins accordé le temps demandé dans l'espoir de parvenir à un règlement complet de la situation.
- [142] Mme Grondin souligne que la réclamation concernant l'isolation a été accueillie par l'Administrateur malgré le délai écoulé. Elle y voit une reconnaissance du contexte particulier dans lequel les communications et les interventions se sont déroulées.

Preuve du lien de causalité

- [143] Les Bénéficiaires soutiennent avoir présenté une preuve du lien entre la déficience reconnue et les dommages à la céramique.
- [144] Ils invoquent le rapport de M. Kevin Labonté, lequel associe le décollement de la céramique aux variations thermiques causées par l'isolation et l'étanchéité à l'air déficientes dans la section du porte-à-faux.
- [145] Mme Grondin affirme que ni l'Entrepreneur ni l'Administrateur n'ont présenté une preuve établissant une autre cause précise du décollement. Selon elle, les autres parties se sont limitées à énumérer différentes causes théoriquement possibles.
- [146] Elle souligne également que les dommages sont exclusivement localisés dans la section du plancher située au-dessus du porte-à-faux. Selon les Bénéficiaires, cette localisation appuie l'existence d'un lien direct avec la déficience de l'isolation.
- [147] La céramique installée ailleurs dans la résidence, selon la même méthode et avec les mêmes produits, ne présenterait pas de problème comparable.

Caractère incomplet des travaux correctifs

- [148] Mme Grondin soutient que la décision de l'Administrateur, en limitant les travaux à la correction de l'isolation sans inclure la réparation de la céramique, entraîne une remise en état incomplète du bâtiment.

- [149] Elle affirme que les Bénéficiaires se retrouvent avec une céramique décollée dans la salle de bain d'une résidence construite en 2020, et ce, malgré la reconnaissance du vice affectant le porte-à-faux.
- [150] Selon elle, les travaux exécutés ne corrigent pas toutes les conséquences du vice et privent ainsi les Bénéficiaires de la pleine protection offerte par le plan de garantie.
- [151] Les Bénéficiaires soutiennent qu'ils ne devraient pas avoir à conserver un plancher de céramique endommagé en raison de l'omission initiale de l'Entrepreneur de réaliser une isolation adéquate.

Responsabilité de l'Entrepreneur

- [152] Mme Grondin fait valoir que le plan de garantie vise à protéger les Bénéficiaires contre les malfaçons et les vices de construction imputables à l'Entrepreneur.
- [153] La déficience relative à l'isolation du porte-à-faux ayant été reconnue au point 1 de la décision de l'Administrateur, les Bénéficiaires estiment que M. Vallières doit également assumer les conséquences matérielles directement attribuables à cette déficience.
- [154] Selon eux, l'article 12 ne devrait pas être interprété de manière à permettre à l'Entrepreneur d'échapper à la réparation des dommages causés par son propre manquement.
- [155] Ils demandent ainsi que la responsabilité de l'Entrepreneur s'étende à l'ensemble des conséquences directes du vice reconnu, notamment au décollement des carreaux et au mouvement observé dans la céramique.

Nature de la réclamation

- [156] Les Bénéficiaires précisent qu'ils ne demandent aucune amélioration du bâtiment.
- [157] Ils ne réclament pas non plus d'indemnité pour troubles et inconvénients ni de dommages moraux. Leur demande vise uniquement la réparation des conséquences matérielles du vice reconnu.
- [158] Selon Mme Grondin, la chronologie des événements démontre la diligence des Bénéficiaires, tandis que la preuve technique établit le lien entre la déficience du porte-à-faux et les dommages au plancher.

Réparation demandée

- [159] Les Bénéficiaires demandent que les dommages à la céramique de la salle de bain située à l'étage soient réparés de manière à remettre le bâtiment dans l'état où il se serait trouvé si le vice de construction n'avait jamais existé.
- [160] Mme Grondin précise que cette remise en état doit être complète et ne doit pas laisser subsister un défaut esthétique apparent.

- [161] Les Bénéficiaires refusent ainsi une réparation localisée qui pourrait entraîner une différence visible entre les carreaux existants et les carreaux de remplacement ou entre l'ancien et le nouveau coulis.
- [162] Ils invoquent à cet égard le rapport de leur expert ainsi que la pièce B-9, laquelle comprendrait une communication d'une représentante de Brique et Cie Plancher Décor. Celle-ci aurait indiqué que l'utilisation de carreaux provenant d'un nouveau lot pourrait entraîner une variation de teinte.
- [163] Selon les Bénéficiaires, une différence de couleur ou de teinte constituerait un préjudice esthétique qu'ils ne devraient pas avoir à accepter dans une résidence neuve, puisque la nécessité de procéder aux travaux découle du vice imputé à l'Entrepreneur.

Frais d'expertise réclamés

- [164] Les Bénéficiaires réclament également le remboursement des frais engagés pour l'expertise de M. Kevin Labonté.
- [165] Mme Grondin chiffre ces frais à 747,34 \$, conformément à la facture produite sous la pièce B-10.

Conclusions recherchées par les Bénéficiaires

- [166] Les Bénéficiaires demandent à l'Arbitre d'accueillir leur demande d'arbitrage relativement à la céramique de la salle de bain située à l'étage, de reconnaître que les dommages à la céramique constituent une conséquence directe de la déficience reconnue de l'isolation et de l'étanchéité à l'air du porte-à-faux, d'ordonner une remise en état complète du plancher de céramique, de faire effectuer les travaux sans laisser subsister de différence esthétique apparente entre les matériaux existants et les matériaux de remplacement et d'accorder le remboursement des frais d'expertise de 747,34 \$.

Plaidoirie de l'Entrepreneur

- [167] Me Mehdi Ben Miled présente la plaidoirie de l'Entrepreneur. Il confirme avoir transmis un cahier d'autorités comprenant cinq décisions, dont il entend invoquer principalement deux ou trois.
- [168] Il demande le rejet de la demande d'arbitrage des Bénéficiaires et la confirmation de la décision rendue par l'Administrateur le 18 février 2026.

Travaux exclus du contrat

- [169] Me Ben Miled soutient que l'achat et la pose de la céramique du plancher ont été assumés par les Bénéficiaires.
- [170] Il rappelle que les Bénéficiaires ont reconnu avoir effectué les travaux avec l'aide d'un ami. Selon lui, cette portion des travaux avait été exclue du contrat de construction d'un commun accord.

- [171] L'Entrepreneur n'aurait facturé aucune somme pour la fourniture ou l'installation de la céramique au plancher.
- [172] Me Ben Miled soutient que cette exclusion contractuelle entraîne l'application de l'article 12 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

Application de l'article 12

- [173] Selon l'Entrepreneur, l'article 12 exclut de la garantie les défauts affectant les matériaux et équipements fournis et installés par les Bénéficiaires.
- [174] Me Ben Miled soutient que les deux conditions prévues par cette disposition sont satisfaites puisque les Bénéficiaires ont choisi et acheté les matériaux, ont assumé le coût des matériaux, ont déterminé la méthode de pose, ont procédé à l'installation avec l'aide d'un ami, ont exécuté les travaux sans la participation de l'Entrepreneur.
- [175] Il affirme que l'article 12 doit recevoir une application complète puisque le plan de garantie est établi par un règlement d'ordre public auquel les parties ne peuvent déroger.
- [176] Me Ben Miled reconnaît que les Bénéficiaires peuvent exercer, s'ils le souhaitent, d'autres recours devant les tribunaux civils. Il soutient toutefois que les travaux visés ne sont pas couverts par le plan de garantie.

Décision Beaumont c. J.P. Larouche et fils inc.

- [177] Me Ben Miled invoque une décision qu'il identifie comme Beaumont c. J.P. Larouche et fils inc., datée du 19 novembre 2025.
- [178] Dans cette affaire, un plancher chauffant aurait été installé par un tiers choisi par les bénéficiaires et aurait été exclu du contrat de construction.
- [179] Selon Me Ben Miled, l'Administrateur avait alors constaté que la réclamation portait sur des matériaux et des équipements qui n'avaient été ni conçus, ni fournis, ni installés par l'entrepreneur. La réclamation avait donc été rejetée.
- [180] Il indique que cette conclusion aurait été confirmée par le tribunal aux paragraphes 106 et 107 de la décision.
- [181] Me Ben Miled ajoute que cette décision reconnaît également que des travaux ne figurant pas au contrat initial ne sont pas visés par la garantie.
- [182] Il soutient que le même raisonnement doit s'appliquer en l'espèce puisque la céramique du plancher de la salle de bain avait été exclue du contrat de construction.

Décision Gidal Construction inc. c. Lazaris et Burkas

- [183] Me Ben Miled invoque également la décision Gidal Construction inc. c. Lazaris et Burkas, rendue en 2010.
- [184] Selon lui, cette décision illustre l'application du plan de garantie composante par composante, en fonction de ce qui était compris ou non dans le contrat de construction.

- [185] Il fait référence aux paragraphes 83 et 84 de cette décision, dans lesquels différentes composantes auraient été exclues de la garantie parce qu'elles avaient été fournies ou installées par les bénéficiaires.
- [186] Il mentionne notamment les portes de garde-robe, une rampe de verre, deux foyers, une porte-fenêtre.
- [187] Me Ben Miled soutient que chacune de ces composantes avait fait l'objet d'une exclusion distincte et que le même principe doit être appliqué à la céramique du plancher dans le présent dossier.

Conditions d'exécution des travaux

- [188] L'Entrepreneur souligne que les travaux ont été exécutés par les Bénéficiaires avec l'aide d'un ami.
- [189] Selon Me Ben Miled, la preuve ne permet pas d'établir que cet ami exerçait la profession de carreleur. Aucune facture ni autre preuve de qualification professionnelle n'aurait été produite.
- [190] Il fait également valoir que la preuve ne permet pas de vérifier si la pose a été effectuée conformément aux règles de l'art, si une quantité suffisante de mortier-colle a été appliquée, si le produit a été préparé conformément aux instructions du fabricant, si les proportions d'eau et de poudre ont été respectées, si les temps d'attente et de séchage ont été observés et si la couverture de mortier-colle sous les carreaux était suffisante.
- [191] Selon l'Entrepreneur, ces incertitudes empêchent d'attribuer les dommages à une déficience relevant de sa responsabilité.

Absence de membrane de désolidarisation

- [192] Me Ben Miled souligne qu'aucune membrane de désolidarisation n'a été installée sous la céramique du plancher.
- [193] Il qualifie cette absence de choix d'exécution relevant exclusivement des Bénéficiaires.
- [194] Il rappelle qu'une installation sur un porte-à-faux est susceptible d'être exposée à des variations de température. Selon lui, de telles variations sont inhérentes à cette configuration, indépendamment de la déficience d'isolation reconnue.
- [195] Me Ben Miled fait également référence au document présenté par Me Stegmann au cours de l'audience, selon lequel une membrane de désolidarisation serait fortement recommandée pour une installation de céramique sur un support de contreplaqué.
- [196] Il précise toutefois que l'admissibilité en preuve de ce document n'avait pas encore été déterminée.

Délai de dénonciation

- [197] L'Entrepreneur invoque également le caractère tardif de la dénonciation relative à la céramique.
- [198] Me Ben Miled affirme que la dénonciation adressée au plan de garantie concernant le carrelage daterait de novembre 2025, alors que la prise de possession de la résidence aurait eu lieu vers janvier 2021.
- [199] Il reconnaît que des communications sont intervenues entre les Bénéficiaires et l'Entrepreneur. Il soutient néanmoins qu'un délai important s'est écoulé avant la dénonciation formelle du problème de céramique à l'Administrateur.
- [200] Selon lui, ce délai excède ce qui peut être considéré comme raisonnable.

Décision Fontaine c. Maison de la Prise inc.

- [201] Me Ben Miled invoque une décision qu'il identifie comme Fontaine c. Maison de la Prise inc., datée du 5 janvier 2026.
- [202] Il fait référence au paragraphe 51 de cette décision. Selon lui, la jurisprudence reconnaîtrait généralement qu'en matière de vice caché, un délai de six mois peut être considéré comme raisonnable pour transmettre une dénonciation.
- [203] Ce délai pourrait, selon les circonstances, être prolongé jusqu'à douze mois ou davantage. Me Ben Miled soutient toutefois qu'une telle prolongation doit être justifiée par les circonstances particulières du dossier.

Délai examiné dans la décision Beaumont

- [204] Me Ben Miled fait également référence à la décision Beaumont c. J.P. Larouche et fils inc. relativement au délai de dénonciation.
- [205] Selon lui, un délai d'un peu plus d'une année y aurait été jugé déraisonnable.
- [206] Il soutient que le délai normalement reconnu est de six mois et qu'un délai excédant cette période peut être considéré comme tardif.
- [207] Dans le présent dossier, il affirme que plusieurs années se sont écoulées depuis la réception de la résidence avant la dénonciation formelle concernant la céramique.

Portée du rapport de M. Kevin Labonté

- [208] Me Ben Miled commente le rapport préparé par M. Kevin Labonté à la demande des Bénéficiaires.
- [209] Il souligne d'abord que M. Labonté n'était pas présent à l'audience et n'a donc pas témoigné au soutien de son rapport.
- [210] Il affirme également que M. Labonté n'aurait effectué aucune mesure structurale et que son examen aurait principalement été visuel.

- [211] Selon Me Ben Miled, le mandat confié à M. Labonté ne consistait pas à effectuer une inspection complète de la résidence. Il visait plutôt les éléments faisant l'objet de la réclamation et portait principalement sur l'isolation du porte-à-faux.
- [212] La question de la céramique n'aurait été abordée que de manière incidente dans le rapport.

Fardeau de preuve des Bénéficiaires

- [213] L'Entrepreneur soutient qu'il appartient aux Bénéficiaires de démontrer, selon la prépondérance des probabilités l'existence du désordre, la cause du désordre, le lien entre le désordre et la déficience reconnue, l'imputabilité du dommage à l'Entrepreneur.
- [214] Me Ben Miled affirme que les Bénéficiaires n'ont pas satisfait à ce fardeau.
- [215] Selon lui, le rapport de M. Labonté ne permet pas d'établir de manière prépondérante que le décollement de la céramique a été causé strictement par la déficience de l'isolation du porte-à-faux.

Causes étrangères possibles

- [216] Me Ben Miled soutient que les Bénéficiaires n'ont pas écarté les autres causes possibles du décollement.
- [217] Il invoque notamment la méthode de pose, la préparation du mortier-colle, la quantité de colle appliquée, l'absence de membrane de désolidarisation, les variations normales de température associées à un porte-à-faux, l'expérience et les qualifications inconnues de la personne ayant aidé les Bénéficiaires.
- [218] Selon l'Entrepreneur, l'absence de preuve permettant d'exclure ces autres causes empêche de conclure que le désordre est imputable à la déficience reconnue de l'isolation.

Conclusions recherchées par l'Entrepreneur

- [219] L'Entrepreneur demande à l'Arbitre de conclure que la fourniture et la pose de la céramique du plancher avaient été exclues du contrat de construction, de conclure que l'article 12 du Règlement est applicable, de plus de conclure que la dénonciation relative à la céramique a été transmise tardivement, de conclure que les Bénéficiaires n'ont pas démontré, selon la prépondérance des probabilités, le lien causal entre la déficience de l'isolation et les dommages à la céramique et donc de rejeter la demande d'arbitrage des Bénéficiaires, finalement de confirmer la décision de l'Administrateur du 18 février 2026.

Plaidoirie de l'Administrateur

- [220] Me Andreas Stegmann présente la plaidoirie de l'Administrateur. Il demande le maintien du point 2 de la décision rendue le 18 février 2026, lequel rejette la réclamation des Bénéficiaires relativement à la céramique du plancher de la salle de bain.

Fondement de la décision de l'Administrateur

- [221] Me Stegmann soutient que le conciliateur a correctement appliqué le plan de garantie.
- [222] Selon lui, l'article 12 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs trouve application puisque la céramique et les produits nécessaires à son installation ont été fournis et installés par les Bénéficiaires, à l'extérieur du contrat de construction.
- [223] Il affirme que le texte de l'article 12 est clair et qu'il exclut de la garantie la réparation des défauts affectant les matériaux et équipements fournis et installés par un bénéficiaire.

Recours civils des Bénéficiaires

- [224] Me Stegmann précise que les Bénéficiaires pourraient, s'ils l'estiment approprié, exercer un recours devant les tribunaux civils.
- [225] Ils pourraient alors tenter de faire valoir une responsabilité extracontractuelle et soutenir que des travaux défectueux exécutés par l'Entrepreneur ont causé des dommages à leurs biens.
- [226] Il distingue toutefois ces recours civils de la couverture offerte par le plan de garantie.
- [227] Selon lui, le fait qu'un recours puisse éventuellement être exercé contre l'Entrepreneur ne permet pas d'étendre la couverture réglementaire aux matériaux et aux travaux expressément exclus par l'article 12.

Interprétation du lien de causalité

- [228] Me Stegmann conteste l'interprétation proposée par les Bénéficiaires selon laquelle l'existence d'un lien causal entre un vice reconnu et des dommages à des matériaux fournis et installés par eux permettrait d'écarter l'article 12.
- [229] Il soutient que le Règlement ne prévoit aucune exception de cette nature.
- [230] Selon lui, conclure que les matériaux et l'installation deviennent couverts dès qu'un lien de causalité est allégué ou démontré reviendrait à ajouter au Règlement une disposition qui ne s'y trouve pas.
- [231] Me Stegmann affirme ainsi que l'article 12 doit s'appliquer indépendamment du lien de causalité allégué entre la déficience de l'isolation et le décollement de la céramique.

Interprétation du paragraphe 7 de l'article 10

- [232] Me Stegmann répond à l'argument des Bénéficiaires fondé sur le paragraphe 7 de l'article 10 du Règlement.
- [233] Cette disposition concerne notamment la remise en état du bâtiment et la réparation des dommages matériels causés par les travaux correctifs.
- [234] Selon Me Stegmann, elle doit être interprétée comme obligeant l'Entrepreneur à réparer les dommages occasionnés pendant l'exécution des travaux correctifs.

- [235] À titre d'exemple, si des travaux correctifs ordonnés en vertu du plan endommagent une partie du bâtiment, les dommages ainsi causés doivent être réparés.
- [236] Il soutient toutefois que cette disposition ne permet pas de transformer en éléments couverts des matériaux et des travaux initialement fournis et exécutés par les Bénéficiaires.
- [237] Selon lui, le paragraphe 7 de l'article 10 ne crée pas un mécanisme permettant aux Bénéficiaires d'obtenir le remboursement ou le remplacement de matériaux exclus par l'article 12 au motif qu'un lien de causalité existerait avec un vice reconnu.

Critique du rapport de M. Kevin Labonté

- [238] Me Stegmann rappelle que M. Kevin Labonté n'était pas présent à l'audience pour témoigner au soutien de son rapport.
- [239] Il soutient que le rapport retient le lien de causalité qui appuie la position des Bénéficiaires sans examiner suffisamment les autres causes possibles du décollement.
- [240] Selon lui, le rapport ne tient pas adéquatement compte du fait que la céramique est installée dans une salle de bain, du taux d'humidité pouvant être présent à proximité de la douche, de l'absence de membrane de désolidarisation, de la méthode de pose utilisée, de l'effet qu'aurait pu avoir l'installation d'une membrane sur le comportement de la céramique, des autres causes possibles liées aux matériaux ou à leur installation.
- [241] Me Stegmann présente le rapport comme une expertise orientée vers l'attribution de la responsabilité à l'Entrepreneur.
- [242] Il affirme que les conclusions du rapport ne permettent pas d'écarter l'application de l'article 12.

Exemple relatif à un revêtement de brique

- [243] Me Stegmann propose un exemple dans lequel un bénéficiaire aurait lui-même acheté et installé un revêtement de brique ne faisant pas partie du contrat de construction.
- [244] Si une infiltration d'eau rendait nécessaire le retrait de la brique afin que l'Entrepreneur puisse corriger un vice touchant le bâtiment, Me Stegmann soutient que l'Entrepreneur demeurerait responsable des travaux correctifs relevant du plan.
- [245] Toutefois, le retrait et la réinstallation du revêtement fourni et posé par le bénéficiaire demeureraient, selon lui, à la charge de ce dernier.
- [246] Il affirme que l'existence d'un lien entre l'infiltration et les travaux correctifs ne suffirait pas à rendre le revêtement de brique admissible à la garantie.

Décision Beaufort et Construction Stéphane Bellehumeur inc.

- [247] Me Stegmann invoque une décision qu'il identifie comme Beaufort et Construction Stéphane Bellehumeur inc.

- [248] Selon le résumé qu'il en présente, un contrat avait été conclu en avril 2006 pour la construction d'une résidence. Pendant les travaux, la bénéficiaire avait décidé de modifier le revêtement prévu pour la cheminée et avait elle-même exécuté des travaux de maçonnerie.
- [249] Après la prise de possession de la résidence, une infiltration d'eau était survenue dans la partie supérieure de la cheminée.
- [250] L'Administrateur aurait conclu que l'infiltration résultait notamment de déficiences affectant la toiture et l'installation à la base de la cheminée.
- [251] L'Entrepreneur reconnaissait devoir corriger la situation, mais contestait son obligation de démanteler et de réinstaller la maçonnerie réalisée par la bénéficiaire.
- [252] Selon Me Stegmann, la décision arbitrale aurait conclu que le démantèlement de la maçonnerie devait être effectué par la bénéficiaire.
- [253] Il présente cette décision comme une application de l'article 12 : bien que les travaux correctifs de l'Entrepreneur nécessitent l'accès à une composante installée par la bénéficiaire, le plan de garantie ne couvre pas le retrait et la remise en place de cette composante.

Application de cette décision au présent dossier

- [254] Me Stegmann soutient que la même approche doit être suivie relativement à la céramique.
- [255] Même si les Bénéficiaires affirment que le décollement a été causé par le vice reconnu concernant l'isolation du porte-à-faux, la céramique demeure un élément fourni et installé par eux et exclu du contrat.
- [256] Selon l'Administrateur, si la céramique avait été fournie et installée par l'Entrepreneur dans le cadre du contrat, l'article 12 ne serait pas applicable.
- [257] La situation est toutefois différente puisque les Bénéficiaires n'ont pas payé l'Entrepreneur pour acheter et installer la céramique au plancher.
- [258] Me Stegmann soutient qu'il serait contraire au plan de garantie d'obliger maintenant l'Entrepreneur à assumer le coût complet du remplacement de la céramique et de son installation alors que ces travaux ne faisaient pas partie de ses obligations contractuelles initiales.

Risque d'élargissement de la garantie

- [259] Me Stegmann affirme que l'interprétation proposée par les Bénéficiaires entraînerait un élargissement indu de la garantie.
- [260] Selon lui, un bénéficiaire pourrait acheter et installer lui-même différents matériaux exclus du contrat, puis en réclamer le remplacement complet dès qu'un vice de construction affectant une autre composante du bâtiment serait découvert.
- [261] Il soutient que cette conséquence serait incompatible avec l'objet et le libellé de l'article 12.

- [262] L'exclusion réglementaire viserait précisément à éviter que l'Entrepreneur et le plan de garantie deviennent responsables de matériaux, d'équipements ou de travaux qui n'ont pas été compris dans le contrat de construction.

Conclusions recherchées par l'Administrateur

- [263] L'Administrateur demande à l'Arbitre de conclure que la céramique et les produits de pose ont été fournis et installés par les Bénéficiaires, de conclure que ces travaux ne faisaient pas partie du contrat de construction, de conclure que l'article 12 du Règlement trouve application, de conclure que le paragraphe 7 de l'article 10 ne permet pas d'écarter l'exclusion prévue à l'article 12, de rejeter l'interprétation des Bénéficiaires fondée sur le lien de causalité, de rejeter la demande d'arbitrage relativement à la céramique, de maintenir le point 2 de la décision de l'Administrateur du 18 février 2026.

ANALYSE DES EXPOSÉS ET PLAIDOIRIES

- [264] Le Tribunal retient de l'ensemble des exposés, témoignages et plaidoiries que le débat ne porte plus sur l'existence d'une déficience affectant l'isolation et l'étanchéité à l'air du porte-à-faux. Cette déficience a été reconnue par l'Administrateur et les travaux correctifs ordonnés à cet égard ont été exécutés.
- [265] Le litige soumis à l'arbitrage concerne plutôt la question de savoir si les dommages allégués au revêtement de céramique de la salle de bain de l'étage doivent être pris en charge dans le cadre du plan de garantie, malgré le fait que la fourniture et la pose de cette céramique n'étaient pas comprises dans les travaux contractuels assumés par l'Entrepreneur.
- [266] Les Bénéficiaires soutiennent que la céramique ne doit pas être analysée comme un élément autonome fourni et installé par eux, mais comme une composante ayant subi les conséquences matérielles d'un vice de construction reconnu. Selon leur position, le décollement des carreaux et la détérioration du coulis seraient directement et strictement liés aux variations thermiques découlant de la déficience du porte-à-faux. Ils demandent donc que les travaux correctifs incluent une remise en état complète du revêtement de céramique affecté.
- [267] L'Entrepreneur et l'Administrateur soutiennent, pour leur part, que la réclamation relative à la céramique est exclue du plan de garantie en application de l'article 12 du Règlement, puisque les matériaux ont été achetés par les Bénéficiaires et que la pose a été exécutée par eux ou sous leur responsabilité. Ils ajoutent que la preuve ne permet pas d'établir, selon la prépondérance des probabilités, que le désordre observé résulte de la déficience reconnue de l'isolation plutôt que d'une cause liée aux matériaux, à la structure, à la méthode de pose, à l'absence de membrane de désolidarisation ou aux conditions d'exécution des travaux.

Sur la fourniture et la pose de la céramique

- [268] La preuve entendue permet de retenir que la céramique du plancher de la salle de bain de l'étage n'a pas été fournie ni installée par l'Entrepreneur. Les Bénéficiaires reconnaissent avoir acheté les matériaux et avoir procédé à la pose avec l'aide d'un tiers. L'Entrepreneur n'a pas participé au choix des matériaux, n'a pas exécuté la pose, n'a pas supervisé les travaux et n'a pas facturé cette portion des travaux.
- [269] Cette situation distingue la céramique du plancher des éléments de l'ouvrage qui étaient compris dans le contrat de construction et relève directement du libellé de l'exclusion invoquée par l'Entrepreneur et l'Administrateur. Le Tribunal retient que l'article 12 vise précisément à circonscrire la couverture du plan de garantie lorsque certains matériaux, équipements ou travaux sont assumés par les bénéficiaires eux-mêmes.

Sur le lien de causalité invoqué

- [270] Le Tribunal reconnaît que les Bénéficiaires ont présenté une thèse cohérente selon laquelle les variations thermiques dans la zone du porte-à-faux auraient pu contribuer aux mouvements différentiels des matériaux et au désordre observé dans la céramique. Cette thèse s'appuie notamment sur la localisation des dommages, sur les épisodes de gel documentés, sur les photographies thermiques et sur le rapport de M. Kevin Labonté.
- [271] Cependant, cette preuve doit être appréciée selon le fardeau applicable. Le rapport de M. Labonté n'a pas été soutenu par son témoignage à l'audience. De plus, les conditions exactes de la pose, la préparation du mortier-colle, la couverture sous les carreaux, les délais de séchage, l'absence de membrane de désolidarisation et les qualifications de la personne ayant aidé à la pose n'ont pas été établis de façon complète. Ces éléments ne permettent pas, à eux seuls, de conclure que la déficience du porte-à-faux constitue la cause prépondérante du désordre allégué.
- [272] À cet égard, le Tribunal ne peut ignorer que la preuve ouvre la porte à plusieurs causes possibles. La preuve des Bénéficiaires permet de soulever une hypothèse plausible, mais elle ne permet pas d'écarter de manière suffisamment probante les autres facteurs invoqués par l'Entrepreneur et l'Administrateur.
- [273] Le Tribunal note également que d'autres causes possibles n'ont pas davantage fait l'objet d'une analyse technique complète. Il en va notamment de la possibilité que de légers mouvements de la structure aient contribué au désordre observé, ainsi que de la question de savoir si la configuration particulière du plancher à la jonction du porte-à-faux pouvait requérir l'installation d'un joint de dilatation ou d'un autre dispositif permettant d'absorber les mouvements différentiels. Ces éléments demeurent donc au stade d'hypothèses non vérifiées. Le Tribunal retient ainsi que, malgré le caractère plausible de la thèse avancée par les Bénéficiaires, le lien causal allégué n'a pas été démontré selon la prépondérance des probabilités.
- [274] M. Kevin Labonté suggère d'ailleurs dans son rapport à la page 6 de 12 que membrane désolidarisant soit installé pour atténuer les effets de mouvement :

....4. Une fois les correctifs d'isolation effectués, procéder à la réfection du plafond de la salle à manger et du plancher de céramique de la salle de bain, en incluant idéalement une membrane désolidarisante afin d'atténuer les effets de mouvement différentiel. Une légère différence de teinte de peinture et de coulis pourrait demeurer visible à la suite des réparations localisées; il serait donc préférable d'envisager d'agrandir la zone de travaux afin d'éviter des défauts esthétiques apparents.

Sur l'effet de l'article 12 du Règlement

- [275] Même si un lien factuel avait été démontré entre la déficience reconnue et certains dommages à la céramique, il demeurerait nécessaire de déterminer si ce lien suffit à neutraliser l'exclusion réglementaire. Or, le Règlement ne prévoit pas que des matériaux fournis et installés par les Bénéficiaires deviennent couverts par le plan dès lors qu'ils sont touchés par les effets allégués d'un vice affectant une autre composante du bâtiment.
- [276] Le Tribunal retient donc que l'Administrateur était fondé à appliquer l'article 12, sous réserve de l'appréciation des autres arguments soulevés.

Sur le paragraphe 7 de l'article 10

- [277] Les Bénéficiaires invoquent le paragraphe 7 de l'article 10 afin de soutenir que les dommages matériels découlant des travaux correctifs ou du vice reconnu doivent être réparés. Le Tribunal retient toutefois que cette disposition doit être interprétée dans son contexte. Elle vise la remise en état du bâtiment et la réparation des dommages causés par les travaux correctifs exécutés en vertu du plan de garantie. Elle ne permet pas, en elle-même, de rendre couverts des matériaux ou travaux qui sont autrement exclus par l'article 12.
- [278] Le Tribunal comprend l'argument des Bénéficiaires selon lequel une remise en état complète devrait inclure le revêtement de céramique affecté. Toutefois, cette demande vise en substance le remplacement ou la réparation d'un élément fourni et installé par les Bénéficiaires eux-mêmes. Dans les circonstances, le paragraphe 7 de l'article 10 ne peut être utilisé pour contourner l'exclusion expressément prévue à l'article 12.

Sur le délai de dénonciation

- [279] Dans ces circonstances, le Tribunal accueille l'argument des Bénéficiaires selon lequel le délai s'est trouvé allongé de bonne foi. Les Bénéficiaires ont accepté de laisser du temps à l'Entrepreneur afin qu'il examine la situation, propose des correctifs et procède aux interventions requises. Ce comportement ne peut leur être opposé comme une absence de diligence. Au contraire, il s'inscrit dans une volonté raisonnable de collaborer avec l'Entrepreneur et de permettre une résolution complète de la problématique avant de saisir formellement l'Administrateur de l'ensemble de ses conséquences. Le délai de dénonciation ne constitue donc pas, en l'espèce, un motif permettant de fragiliser ou de rejeter la réclamation des Bénéficiaires.

CONCLUSION DE L'ANALYSE

[280] Après examen des exposés et des plaidoiries, le Tribunal conclut que la décision de l'Administrateur doit être maintenue quant au rejet de la réclamation relative à la céramique. Les Bénéficiaires n'ont pas démontré que les dommages allégués à la céramique résultent directement et strictement de la déficience reconnue de l'isolation du porte-à-faux. De plus, la céramique du plancher ayant été fournie et installée par les Bénéficiaires, l'exclusion prévue à l'article 12 du Règlement trouve application. Le paragraphe 7 de l'article 10 ne permet pas, dans les circonstances, d'écarter cette exclusion ni d'étendre la couverture du plan de garantie à des travaux qui ne faisaient pas partie du contrat de construction.

POUR TOUS CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :

REJETTE la demande d'arbitrage des Bénéficiaires l'égard des points le point 2 la décision du 18 février 2026;

CONDAMNE l'Administrateur de payer les frais découlant de cette présente demande d'arbitrage.

ENFOI DE QUOI, j'ai signé en 21 août 2026.

A handwritten signature in black ink, reading "Isabelle Marier". The signature is fluid and cursive, with the first name "Isabelle" written in a larger, more prominent script than the last name "Marier".

Mme Isabelle Marier ing
Arbitre/GAJD