# 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

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

No dossier Garantie : 236902-13668
No dossier GAJD : GAJD-20262002

ENTRE

ZINEB CHARIFI

et

ABDELHAK OUSAOUD

(ci-après « **les Bénéficiaires** »)

ET

HABITAT POUR L'HUMANITÉ PROVINCE DE QUÉBEC /
CENTRE DE RÉNOVATION RESTORE

(ci-après « **l'Entrepreneur** »)

ET

LA GARANTIE DE CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE (GCR)

(ci-après « **l'Administrateur** »)

---

**SENTENCE ARBITRALE**

---

| | | |
|---|---|---|
| Arbitre : | M. | Christian Zarka, architecte |
| Pour les Bénéficiaires : | Mme<br>M. | Zineb Charifi<br>Abdelhak Ousaoud |
| Pour l'Entrepreneur : | Mme<br>Mme | Marie-Josée Beaulieu<br>Sophie Dalbec |
| Pour l'Administrateur : | Me | Andreas Stegmann, avocat |
| Témoin de l'Administrateur : | M. | Jean-Claude Fillion, architecte |
| Date d'audience : | 6 novembre 2026 | |
| Lieu d'audience : | Visioconférence (Teams) | |
| Date de la décision : | 17 novembre 2026 | |

---

## PIÈCES DE L'ADMINISTRATEUR

A-1 Décision initiale du 20 novembre 2025 et preuve de transmission.

A-2 Décision supplémentaire du 30 janvier 2026 et preuve de transmission.

A-3 Notification de l'arbitrage du 23 février 2026, demande d'arbitrage datée du 20 février 2026 et lettre de désignation de l'arbitre datée du 21 février 2026, avec les documents joints.

A-4 Curriculum vitæ de Jean-Claude Fillion, conciliateur.

A-5 Courriel des Bénéficiaires du 8 juin 2025 et formulaire de dénonciation à l'Entrepreneur daté du même jour.

A-6 Formulaire de réclamation signé par les Bénéficiaires, non daté.

A-7 Avis de quinze jours transmis par l'Administrateur le 3 juillet 2025, avec le formulaire de dénonciation.

A-8 Déclaration de copropriété du 21 juin 2024.

A-9 Acte de vente signé le 5 juillet 2024.

A-10 Formulaire d'inspection préréception comportant la réception avec réserve signée par les Bénéficiaires le 11 novembre 2024.

A-11 Contrat de garantie signé le 18 novembre 2024.

A-12 Avis de fin des travaux signé le 13 août 2025 concernant les parties communes.

A-13 Courriel de l'Entrepreneur du 18 juin 2025 en réponse à la dénonciation.

A-14 Courriel de l'Entrepreneur du 17 juillet 2025 et formulaire de mesures à prendre, complété et signé le même jour.

A-15 Rapport d'inspection des parties communes du 14 décembre 2024, préparé pour le syndicat de copropriétaires.

A-16 Relevé du Registraire des entreprises du Québec concernant l'Entrepreneur.

## PIÈCES DE L'ENTREPRENEUR

E-1 Décision supplémentaire de l'Administrateur du 30 janvier 2026, également produite sous A-2.

E-2 Formulaire de dénonciation des Bénéficiaires daté du 8 juin 2025.

E-3 AirFlow, Guide pour les propriétaires - ventilateurs à récupération de chaleur.

E-4 AirFlow, Guide d'installation - ventilateurs à récupération de chaleur.

E-5 Plans mécaniques du rez-de-chaussée et des étages.

E-6 Plans d'architecture pour construction, révision 03 du 11 février 2024, Makar Barsoom, architecte.

E-7 Facture no 34428 de Bertrand Système de Chauffage inc., datée du 19 septembre 2026, avec observations sur le VRC.

E-8 Extrait du rapport no 97929 d'ACQ Résidentiel, Alexandre Sarrazin, T.P. en architecture, daté du 30 septembre 2026.

## PIÈCES DES BÉNÉFICIAIRES

B-1 Rapport d'inspection diagnostique d'Adam H. Douzidia, T.P., Inspect H12 inc., dossier 260321/AO, daté du 29 mars 2026, suivant l'inspection du 20 mars 2026; fichier « B 1.pdf ».

B-2 Vidéo de l'échangeur d'air, fichier « A 1.MOV ».

B-3 Vidéo de la feuille au bas du mur, fichier « C 1.MOV ».

## CHRONOLOGIE PERTINENTE

| Date(s) | Événement |
|---|---|
| 5 juillet 2024 | Acte notarié de vente de l'unité. |
| 11 novembre 2024 | Réception avec réserve signée par les Bénéficiaires. |
| 18 novembre 2024 | Signature du contrat de garantie. |
| 8 juin 2025 | Dénonciation écrite à l'Entrepreneur et à l'Administrateur. |
| 1er juillet 2025 | Réception de la réclamation par l'Administrateur, selon sa décision. |
| 20 novembre 2025 | Décision initiale; vérifications des points 4 et 5 à poursuivre en hiver. |
| 21 janvier 2026 | Visite hivernale de M. Fillion. |
| 30 janvier 2026 | Décision supplémentaire refusant les points 4 et 5. |
| 20 et 21 février 2026 | Demande d'arbitrage, puis désignation de l'arbitre. |
| 16 mars 2026 | Première conférence préparatoire. |
| 20 mars 2026 | Inspection de M. Douzidia, T.P. no 24665. |
| 29 mars 2026 | Production du rapport de M. Douzidia, T.P. no 24665. |
| 3 et 4 septembre 2026 | Visite de M. Sarrazin, T.P. no 18303. |
| 4 septembre 2026 | Deuxième conférence préparatoire. |
| 17 septembre 2026 | Visite visuelle des lieux par le Tribunal. |
| 19 septembre 2026 | Dates de la facture Bertrand. |
| 30 septembre 2026 | Rapport de M. Sarrazin, T.P. no 18303. |
| 6 novembre 2026 | Audience par Teams et prise en délibéré. |

## INTRODUCTION

[1] La présente sentence concerne l'unité résidentielle située au 29, 7e Avenue, appartement 102, dans l'arrondissement de Lachine, à Montréal, détenue en copropriété divise par Mme Zineb Charifi et M. Abdelhak Ousaoud (les « Bénéficiaires »). Elle fait suite à leur contestation de la décision supplémentaire rendue le 30 janvier 2026 par la Garantie de construction résidentielle (l'« Administrateur »).[1,2,3]

[2] Le recours vise exclusivement le point 4, « Échangeur d'air », qui concerne le ventilateur à récupération de chaleur (« VRC »), et le point 5, « Fuite d'air à la chambre ». L'Entrepreneur est Habitat pour l'humanité, province de Québec / Centre de Rénovation Restore. Le point 6, relatif au bruit audible au plancher, a été reconnu par l'Administrateur et n'est pas soumis au Tribunal.[1,2,4]

[3] L'audience s'est tenue le 6 novembre 2026 par visioconférence. Les deux Bénéficiaires, les représentantes de l'Entrepreneur, Mmes Marie-Josée Beaulieu et Sophie Dalbec, ainsi que M. Jean-Claude Fillion, architecte et conciliateur de l'Administrateur, ont été assermentés. Me Andreas Stegmann représentait l'Administrateur.[5]

[4] Des discussions de règlement avaient été évoquées avant l'audience. À son ouverture, l'Administrateur et les Bénéficiaires confirment qu'aucune entente n'est intervenue. Le Tribunal procède donc à l'examen au fond des deux points contestés.[5]

## MANDAT ET JURIDICTION

[5] Les Bénéficiaires ont présenté leur demande d'arbitrage le 20 février 2026. Le Groupe d'arbitrage – Juste Décision (« GAJD ») a désigné le soussigné le 21 février 2026. Le différend portant sur la décision de l'Administrateur relève de la compétence du Tribunal en vertu des articles 35 et 106 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (le « Règlement »).[2,6]

[6] Le Tribunal statue conformément aux règles de droit. Son mandat consiste à déterminer si les situations contestées donnent ouverture aux protections du Plan de garantie, au regard de la preuve administrée.[6,7]

## LE LITIGE ET LES QUESTIONS À TRANCHER

[7] Pour le point 4, le Tribunal doit déterminer si les Bénéficiaires ont démontré, selon la prépondérance des probabilités, une malfaçon couverte relativement à l'emplacement de l'échangeur d'air, au bruit et aux vibrations allégués ou à son fonctionnement automatique lorsque la commande serait en position « off ».[1,8,9]

[8] Pour le point 5, le Tribunal doit déterminer si l'ensemble de la preuve établit une infiltration d'air ou une déficience constructive constituant une malfaçon couverte, au bas du mur de la chambre principale. Il doit notamment apprécier les témoignages, les relevés thermiques, les rapports techniques et la vidéo produite.[1,10,11]

[9] Le Tribunal doit enfin décider s'il y a lieu de modifier les conclusions contestées et de répartir les coûts de l'arbitrage suivant l'issue du recours.[12]

## FAITS PERTINENTS ET DÉROULEMENT DU DOSSIER

[10] L'acte notarié de vente de l'unité est daté du 5 juillet 2024. Le formulaire d'inspection préréception porte une réception avec réserve signée par les Bénéficiaires le 11 novembre 2024. Le contrat de garantie est signé le 18 novembre 2024. Le Tribunal distingue ces documents et leurs dates respectives, sans assimiler la vente, l'occupation et la réception.[3,9,13]

[11] Le formulaire de préréception comporte une réserve concernant le ventilateur de l'échangeur d'air qui fonctionne automatiquement lorsque le système et la ventilation des toilettes sont éteints. Cette mention est importante pour circonscrire la situation dénoncée : le fonctionnement automatique n'a pas été soulevé pour la première fois à l'audience.[9]

[12] Le 8 juin 2025, les Bénéficiaires transmettent une dénonciation à l'Entrepreneur et à l'Administrateur. Ils situent la première observation relative à l'échangeur d'air au 25 septembre 2024 et celle concernant la fuite d'air au 1er mars 2025. Leur texte vise l'emplacement de l'appareil, son bruit et son fonctionnement en mode « off », ainsi qu'une entrée d'air ressentie entre le plancher et la moulure de la chambre principale.[8]

[13] La décision initiale du 20 novembre 2025 diffère l'examen des points 4 et 5 afin de permettre des vérifications en période hivernale. M. Fillion retourne sur place le 21 janvier 2026. La décision supplémentaire du 30 janvier 2026 refuse les deux points, tout en retenant que les situations ont été découvertes dans l'année suivant la réception et dénoncées dans un délai raisonnable. Le refus est motivé par l'absence de malfaçon constatée.[1,14]

[14] Deux conférences préparatoires se tiennent les 16 mars et 4 septembre 2026. Elles portent notamment sur les pièces, les auteurs des rapports, les témoins et la visite des lieux. Le 17 septembre 2026, le Tribunal effectue une visite visuelle, en présence des deux représentantes de l'Entrepreneur. Cette visite ne constitue pas une expertise et aucun essai acoustique, thermique ou de commande du VRC n'est effectué par le Tribunal.[15]

[15] Les Bénéficiaires produisent le rapport d'Adam H. Douzidia, technologue professionnel, daté du 29 mars 2026 suivant une inspection du 20 mars. Ils déposent aussi une vidéo de l'échangeur d'air et une vidéo montrant une feuille au bas d'un mur. L'Entrepreneur produit notamment les manuels AirFlow, la facture de service de Bertrand Système de Chauffage inc. du 19 septembre 2026 et un extrait du rapport d'Alexandre Sarrazin du 30 septembre 2026, suivant sa visite du 3 septembre.[10,11,16,17,18,19,20]

[16] Au début de l'audience, Me Stegmann indique ne pas retrouver le rapport des Bénéficiaires. Le Tribunal le retransmet et rappelle le courriel d'envoi du 20 avril 2026. Me Stegmann en confirme la réception; M. Fillion indique en prendre connaissance pour la première fois. Le rapport est ensuite discuté pendant l'audience et dans les représentations finales.[5]

## PRÉTENTIONS DES PARTIES

### Témoignage des Bénéficiaires

[17] Les Bénéficiaires expliquent que l'échangeur d'air se trouve dans la garde-robe de la chambre principale. Ils décrivent un bruit continu et désagréable qui les réveille et affecte leur sommeil et leur bien-être. Ils invoquent leur vidéo et le rapport de M. Douzidia pour appuyer leur demande de correction.[5,10]

[18] Pour le point 5, ils décrivent de l'air froid au bas du mur de la chambre principale et une différence de température entre certaines zones du plancher. Ils soutiennent que la vidéo de la feuille, les images thermographiques de leur inspecteur et les propres relevés de M. Fillion appuient l'existence d'une anomalie. Ils demandent pourquoi un relevé d'environ 15 °C, comparé à d'autres d'environ 17 °C, n'a pas conduit à des investigations additionnelles.[1,5,10]

### Contre-interrogatoires par l'Entrepreneur et l'Administrateur

[19] Interrogés par Mme Beaulieu, les Bénéficiaires confirment qu'aucune autre expertise ni mesure n'a été réalisée en complément de la preuve présentée. Me Stegmann souligne pour sa part l'absence de l'auteur du rapport et indique ne pas pouvoir interroger les Bénéficiaires comme s'ils en étaient les rédacteurs.[5]

### Témoignages de Mme Beaulieu et de Mme Dalbec

[20] Mme Beaulieu expose que l'Entrepreneur a fait vérifier le VRC par Bertrand Système de Chauffage inc. Elle renvoie aux observations inscrites sur la facture E-7, selon lesquelles l'appareil fonctionne normalement, ne présente pas de défectuosité et produit un bruit normal. Elle invoque également les conclusions de M. Sarrazin en faveur d'une installation adéquate et d'un fonctionnement habituel.[5,19,20]

[21] Pour la fuite d'air, Mme Beaulieu s'appuie principalement sur la critique du rapport B-1 formulée par M. Sarrazin. Elle soutient que cette critique montre l'insuffisance du rapport des Bénéficiaires pour conclure à une malfaçon. Mme Dalbec précise notamment les qualifications professionnelles mentionnées dans E-8.[5,20]

### Contre-interrogatoire par l'Administrateur

[22] À la demande de Me Stegmann, Mme Beaulieu partage E-8 à l'écran et en lit les passages pertinents. Cette lecture reprend les lacunes que M. Sarrazin relève dans B-1 : conditions de mesure non indiquées, localisation insuffisante, interprétation des images, absence de renseignements sur la ventilation et de vérifications complémentaires. Elle reprend aussi ses conclusions relatives au fonctionnement du VRC. Ces opinions demeurent celles de l'auteur d'E-8, qui ne témoigne pas; Mme Beaulieu ne se présente pas comme spécialiste de ces questions.[5,20]

[23] Les échanges précisent la portée du mandat : pour le point 5, E-8 est essentiellement une critique de B-1. Mme Beaulieu ajoute que M. Sarrazin s'est rendu dans l'unité et a fait des observations visuelles. Aucun essai hivernal d'étanchéité n'est décrit pour cette intervention.[5,20]

**Contre-interrogatoire par les Bénéficiaires**

[24] Les Bénéficiaires soulignent que le technicien de Bertrand appartient à l'entreprise ayant installé l'appareil. Ils contestent la portée d'une facture de service sans résultats acoustiques. Mme Beaulieu, qui n'était pas présente à cette intervention, renvoie à Mme Dalbec, laquelle indique ne pas avoir connaissance de mesures comme telles. L'Entrepreneur précise que le mandat visait d'abord le bon fonctionnement et l'installation de l'appareil.[5,19]

[25] Ils contestent également la portée de la visite de M. Sarrazin, initialement annoncée pour une autre problématique de bruit. Mme Beaulieu confirme que plusieurs objets étaient visés, mais indique que M. Sarrazin a aussi obtenu accès à la garde-robe pour examiner l'échangeur d'air. Les Bénéficiaires reconnaissent cet accès tout en maintenant qu'ils n'avaient pas compris que cette visite concernait les deux points de l'arbitrage.[5]

[26] Un désaccord subsiste quant à l'utilisation du sonomètre. Les Bénéficiaires affirment avoir vu des mesures avant et après la mise en marche du VRC. Mme Beaulieu reconnaît que des mesures ont été prises dans la garde-robe, mais les rattache à un autre problème. Elle explique que les pages 4 à 10 du rapport ont été retranchées parce qu'elles concernaient d'autres vérifications. Aucun résultat acoustique propre au point 4 n'est produit.[5,20]

[27] Les Bénéficiaires soutiennent enfin qu'une critique de leur rapport devrait s'appuyer sur des mesures permettant de réfuter leurs observations. Ils invoquent aussi des recommandations qu'ils attribuent à la CMMTQ concernant l'éloignement des appareils des lieux de repos. L'Administrateur s'oppose à l'introduction de ce document non communiqué avant l'audience.[5]

**Témoignage de M. Jean-Claude Fillion**

[28] M. Fillion présente son expérience d'architecte, d'inspection, de chantier et de conciliation en matière de garantie. Il explique avoir exercé plusieurs fonctions techniques au sein de la GCR. Son curriculum vitæ est produit sous A-4. Il rappelle avoir reporté certaines vérifications afin de visiter l'unité dans des conditions hivernales, le 21 janvier 2026.[5,21]

[29] Pour le point 4, il indique avoir demandé la mise en marche du VRC et procédé à une appréciation auditive. Il a perçu un bruit, mais ne l'a pas jugé extraordinaire ou déraisonnable. Il estime qu'une garde-robe est un emplacement fréquent pour ce type d'équipement et qu'aucune interdiction expresse du Code n'empêche cet emplacement. L'espace autour des portes pliantes laisse, selon lui, passer le son.[1,5]

[30] Pour le point 5, il rapporte des lectures prises au moyen d'un thermomètre infrarouge au bas des murs et une température ambiante qu'il situe à 20,5 °C. Il considère les lectures de surface d'environ 16 à 17 °C comme acceptables dans les conditions observées. Il explique que les angles, le bas des murs et les différences entre composantes peuvent produire des variations. Après lecture de B-1 à l'audience, il maintient sa conclusion, jugeant ce rapport sommaire et non concluant.[1,5.]

**Contre-interrogatoire par les Bénéficiaires**

[31] Les Bénéficiaires contestent le caractère subjectif de l'appréciation du bruit et la différence entre une écoute de jour et leur expérience nocturne. M. Fillion confirme qu'il n'a pas effectué de mesures acoustiques, son évaluation auditive ne lui ayant pas paru justifier de pousser les vérifications plus loin. Les Bénéficiaires invoquent ensuite les recommandations du fabricant ainsi que des dispositions qu'ils attribuent au Code de construction.[5]

[32] Concernant l'air froid, les Bénéficiaires insistent sur la distinction entre étanchéité à l'air et résistance thermique. M. Fillion reconnaît que les notions ne sont pas identiques, tout en les considérant liées dans son analyse. Il ajoute avoir vérifié les endroits dénoncés avec la main sans y sentir de mouvement d'air anormal. Mis en présence de la description de la vidéo de la feuille, il indique qu'un mouvement de l'air ambiant ne démontre pas nécessairement une fuite d'air extérieur.[5]

[33] Sur le fonctionnement en position « off », M. Fillion explique avoir centré sa décision sur le bruit et la perte de chaleur. Il évoque la possibilité d'un ajustement, sans rapporter de test particulier de la commande. Il dit ne pas se souvenir que cet aspect lui ait été signalé lors des visites, ce que contestent les Bénéficiaires. Me Stegmann relit alors A-5, qui mentionne effectivement ce fonctionnement automatique.[5,8]

**Plaidoirie des Bénéficiaires**

[34] Les Bénéficiaires demandent la correction des deux situations. Ils réitèrent les réveils nocturnes attribués au bruit et le froid ressenti sur une partie du plancher en hiver. Ils évoquent aussi les conséquences sur leur bien-être et leur consommation d'énergie. Leur demande porte sur des correctifs, sans réclamation monétaire chiffrée.[5]

**Plaidoirie de l'Entrepreneur**

[35] Mme Beaulieu indique comprendre les préoccupations des Bénéficiaires, mais soutient que la preuve technique n'établit aucune malfaçon sur les deux points. Elle demande le maintien de la décision de l'Administrateur.[5]

**Plaidoirie de l'Administrateur**

[36] Me Stegmann soutient que les Bénéficiaires n'ont pas satisfait leur fardeau de preuve. Selon lui, le seul constat d'un bruit de moteur ne démontre pas un bruit anormal et le rapport thermographique ne suffit pas à établir une malfaçon. Il invoque l'expérience et les observations de M. Fillion, ainsi que la critique contenue dans E-8. Il soulève subsidiairement que le bruit, s'il existait dès la réception, pourrait relever d'une malfaçon apparente plutôt que non apparente. Il demande le maintien des deux refus.[5]

## ANALYSE ET DISCUSSION

### Cadre juridique et fardeau de preuve

[37] La réclamation concerne une unité détenue en copropriété divise. L'article 27 du Règlement constitue donc le cadre pertinent de la protection après réception. Son paragraphe 2° vise notamment les malfaçons apparentes dénoncées par écrit à la réception, selon les conditions qu'il prévoit. Son paragraphe 3° vise les malfaçons existantes et non apparentes à la réception, découvertes dans l'année qui suit et dénoncées par écrit dans un délai raisonnable à l'Entrepreneur et à l'Administrateur.[22,23]

[38] L'Entrepreneur est tenu d'agir avec prudence et diligence, de respecter les usages et les règles de l'art et d'assurer la conformité de l'ouvrage au contrat. L'analyse d'une malfaçon ne se limite donc pas à la recherche d'une interdiction expresse dans un code. Il faut cependant que la preuve permette d'établir un défaut de l'ouvrage ou de son installation, et non seulement l'existence d'un désagrément. La couverture examinée ici n'exige pas de démontrer la gravité propre au vice caché ou à la perte de l'ouvrage.[22,23]

[39] Suivant les articles 2803 et 2804 C.c.Q., il appartient aux Bénéficiaires d'établir les faits qui soutiennent leur recours et de rendre l'existence de la malfaçon plus probable que son inexistence. Il ne leur est pas imposé une certitude scientifique. Leur démonstration peut résulter de témoignages, de documents, d'images et d'inférences suffisamment convaincantes; une expertise chiffrée n'est pas une condition automatique de succès.[24]

[40] Ce fardeau ne dispense pas le Tribunal d'examiner la preuve dans son ensemble, y compris les éléments favorables aux Bénéficiaires contenus dans les pièces adverses. Les conclusions de l'Administrateur ne remplacent pas cette appréciation. Inversement, mettre en évidence les limites d'une vérification adverse ne suffit pas, en soi, à établir le défaut allégué.[24]

### Traitement des rapports et des références invoquées

[41] Les rapports de MM. Douzidia et Sarrazin et les observations inscrites sur la facture E-7 sont examinés comme documents produits au dossier. Leurs auteurs n'ont pas témoigné et aucune reconnaissance formelle de leur qualité de témoin expert n'a été prononcée. La lecture d'E-8 par Mme Beaulieu ne transforme ni cette dernière en experte, ni l'opinion écrite de M. Sarrazin en témoignage oral de son auteur.[5,10,19,20]

[42] L'absence des auteurs n'entraîne pas une exclusion automatique de leurs documents. Elle limite toutefois la possibilité d'obtenir des explications sur les méthodes, les conditions d'observation et les conclusions contestées. Le Tribunal apprécie ces limites de la même manière pour les rapports des deux parties. Il tient compte des qualifications effectivement documentées, sans présumer une compétence universelle ni accorder une valeur décisive au seul titre professionnel.[10,20,24].

[43] M. Fillion a, pour sa part, exposé ses observations et sa méthode sous serment et répondu aux questions des Bénéficiaires. Son expérience documentée éclaire l'appréciation de son témoignage. Ni cette expérience ni sa fonction de conciliateur ne rendent ses conclusions irréfragables; elles sont confrontées aux autres éléments du dossier.[5,21]

[44] Le Tribunal ne retient pas comme nouvelles pièces techniques les documents attribués à la CMMTQ ou les autres extraits non produits et insuffisamment identifiés pendant l'audience. Cette limite ne signifie pas que les Bénéficiaires ne peuvent présenter des arguments de droit. Elle ne dispense pas davantage le Tribunal d'appliquer le droit en vigueur. Les manuels AirFlow E-3 et E-4, déjà au dossier et invoqués pendant les débats, sont pris en considération. Aucune violation précise d'une norme municipale de bruit n'est établie par la preuve produite.[5,17,18,24]

## Point 4 - Échangeur d'air

### L'emplacement de l'appareil

[45] Il n'est pas contesté que le VRC est installé dans la garde-robe de la chambre principale, au-dessus du chauffe-eau. Cette situation ressort des photographies, des rapports et des témoignages. La proximité du lieu de sommeil explique la préoccupation exprimée par les Bénéficiaires; elle ne dispense cependant pas d'examiner la qualité de l'installation et ses effets réellement démontrés.[1,5,10,20]

[46] Le guide d'installation E-4 demande un endroit chauffé et accessible pour l'entretien. Il mentionne une salle mécanique ou une zone près du mur extérieur comme bons emplacements et, si le sous-sol est inaccessible ou inexistant, une salle de rangement ou une buanderie. Ces indications doivent être considérées, mais le passage invoqué ne contient aucune interdiction expresse de toute garde-robe de chambre.[5,18]

[47] Le même guide traite des techniques d'atténuation du son et des sangles de suspension destinées à réduire le bruit et la résonance. L'absence d'interdiction d'un emplacement n'équivaut donc pas à une preuve globale de conformité. Toutefois, aucun rapport produit n'identifie, pour l'installation examinée, un support défectueux, une transmission vibratoire attribuable à un assemblage précis ou un écart technique suffisamment expliqué par rapport à ces instructions. Le Tribunal ne peut combler cette lacune par une inspection technique qu'il n'a pas effectuée.[5,10,18,19,20]

### Le bruit, les vibrations et les troubles de sommeil rapportés

[48] Le Tribunal prend au sérieux les troubles de sommeil décrits. Les Bénéficiaires sont en mesure de témoigner de ce qu'ils entendent et des inconvénients qu'ils vivent. Il n'est pas nécessaire de les discréditer pour constater que la preuve technique ne permet pas de relier suffisamment ces inconvénients à une malfaçon. Aucune conclusion sur une prétendue hypersensibilité n'est nécessaire ni retenue.[5]

[49] B-1 constate l'emplacement du VRC et indique que des bruits de moteur et des vibrations peuvent être dérangeants près d'un espace de sommeil. Il ne décrit pas avec précision la manifestation observée, les réglages de l'appareil, la transmission des vibrations ou la raison technique pour laquelle le bruit excéderait celui normalement associé à une installation adéquate. La recommandation générale de travaux correctifs n'est pas accompagnée d'une explication du défaut à corriger.[10]

[50] La preuve adverse ne constitue pas davantage une expertise acoustique instrumentée de ce point. E-7 est une facture assortie de quelques observations; elle ne précise ni les mesures prises ni le protocole utilisé. Son origine dans l'entreprise ayant installé le VRC justifie d'en apprécier la portée avec prudence, mais ne rend pas automatiquement ses observations inutilisables. E-8 et M. Fillion rapportent essentiellement une appréciation auditive et un fonctionnement jugé habituel.[5,19,20]

[51] Le désaccord sur l'emploi du sonomètre lors de la visite de M. Sarrazin ne peut être résolu en présumant le contenu des pages non produites. Le fait pertinent est qu'aucun résultat de mesure acoustique du VRC n'a été soumis au Tribunal. La liste des instruments à la page 3 d'E-8 n'en tient pas lieu. Le Tribunal n'attribue donc à E-8 aucune démonstration chiffrée du respect d'un seuil de bruit.[5,20]

[52] Les dates indiquées pour l'intervention de Bertrand ne concordent pas entièrement : E-8 mentionne le 9 septembre, alors que la facture E-7 est datée du 19 septembre et que Mme Beaulieu évoque cette dernière date à l'audience. Il n'est pas nécessaire de fixer la date exacte de l'intervention pour apprécier le bref constat produit. Celui-ci ne démontre pas, à lui seul, l'absence de toute nuisance dans toutes les conditions d'utilisation.[5,19,20]

[53] La vidéo du VRC montre l'appareil dans sa garde-robe et l'ouverture des portes. Elle est examinée avec le témoignage des Bénéficiaires, sans être exclue du seul fait qu'il s'agit d'un enregistrement. Elle ne fournit cependant ni conditions de captation documentées ni base de comparaison permettant d'établir un bruit anormal ou un défaut de l'installation. Le Tribunal ne retient pas non plus comme fait démontré que cet enregistrement aurait nécessairement amplifié le son.[5,16]

[54] La différence entre le contexte diurne des vérifications et le contexte nocturne décrit limite la portée des appréciations auditives favorables à l'installation. Pour autant, les témoignages, la vidéo et B-1, examinés ensemble, ne rendent pas suffisamment probable l'existence d'un fonctionnement anormal, d'une transmission vibratoire défectueuse ou d'une installation contraire aux règles de l'art. La preuve établit un bruit perçu et un inconfort rapporté; le passage de ce constat à celui d'une malfaçon n'est pas suffisamment étayé.[5,10,19,20,24]

**Le fonctionnement automatique en position « off »**

[55] Cet aspect doit être examiné distinctement. Il est mentionné au formulaire de préréception et dans la dénonciation. Le Tribunal ne retient donc pas qu'il serait absent du dossier ou qu'il constituerait une demande nouvelle. Le témoignage de M. Fillion montre toutefois qu'aucune vérification particulière de la commande n'est expliquée dans sa décision ou à l'audience.[5,8,9]

[56] Les manuels E-3 et E-4 distinguent plusieurs commandes et modes. Le guide d'utilisation décrit notamment une mise en veille permettant une activation par une minuterie. Le guide d'installation distingue l'arrêt et la veille et expose des configurations dans lesquelles des commandes secondaires peuvent activer le VRC. Ces possibilités ne permettent pas de présumer le branchement, la commande ou les réglages effectivement présents dans l'unité.[17,18]

[57] Les déclarations répétées des Bénéficiaires et la réserve écrite établissent qu'ils ont signalé ce comportement. Elles ne précisent cependant pas suffisamment les conditions du redémarrage pour permettre de distinguer une sollicitation prévue par la configuration d'une défaillance. Aucun rapport ne documente une reproduction du phénomène, une commande défectueuse ou une divergence entre le fonctionnement observé et celui attendu pour la configuration installée. La vidéo du VRC ne documente pas davantage cette séquence.[5,8,9,10,16,19,20]

[58] L'absence d'une analyse spécifique par le conciliateur constitue une limite réelle de sa vérification. Le Tribunal n'en déduit ni que le redémarrage est normal ni qu'une malfaçon est démontrée. Sur la preuve disponible, cette dernière conclusion ne franchit pas le seuil de la prépondérance. Le refus de ce volet repose sur cette insuffisance et non sur une absence de dénonciation.[5,8,9,17,18,24]

**Qualification apparente ou non apparente et conclusion sur le point 4**

[59] L'Administrateur a analysé le point 4 sous l'article 27, paragraphe 3°, alors que son procureur a soulevé en plaidoirie la possibilité que le bruit relève d’une malfaçon apparente. La présence de la réserve A-10 interdit de conclure globalement que rien n'a été signalé à la réception. Par ailleurs, l'article 27, paragraphe 2°, prévoit lui-même une protection pour des malfaçons apparentes, sous ses conditions.[1,5,9,22]

[60] Puisque l'existence d'une malfaçon n'est pas établie selon la prépondérance de la preuve, il n'est pas nécessaire de trancher définitivement la qualification apparente ou non apparente de chacun des aspects du point 4. Le Tribunal maintient le refus de ce point pour les motifs de fond qui précèdent, et non en raison d'une forclusion.[22,24]

## Point 5 - Fuite d'air à la chambre

**La situation dénoncée et les observations thermiques**

[61] La réclamation concerne une entrée d’air froid ressentie au bas du mur de la chambre principale. Le Tribunal distingue cette situation de la température ambiante de la pièce, puisqu’une chambre peut être adéquatement chauffée tout en présentant des zones froides localisées. Les relevés infrarouges permettent de constater des différences de température à la surface des matériaux, mais ne suffisent pas, à eux seuls, à démontrer une infiltration d’air, une déficience de l’isolation ou une malfaçon.[1,5,8]

[62] Les photographies thermographiques de B-1 montrent des zones plus froides au bas de murs. Les lectures centrales affichées sont de 16,0 °C et de 14,0 °C; les échelles visibles s'étendent respectivement de 13,3 à 17,3 °C et de 11,4 à 16,5 °C. Ces indications ne sont pas écartées. Elles ne renseignent toutefois pas, à elles seules, sur la température de l'air extérieur ou ambiant, sur les conditions de fonctionnement des équipements ni sur la cause de la variation observée.[10]

[63] Les images de la décision de l'Administrateur comprennent notamment une lecture de 15,1 °C ainsi que des valeurs d'environ 17 °C. Le Tribunal ne réduit donc pas la preuve de l'Administrateur aux seules lectures de 16 ou 17 °C évoquées oralement. De plus, les relevés de janvier et ceux de mars n'ont pas été pris dans des conditions documentées comme identiques; leur comparaison ne permet pas de mesurer une évolution certaine du problème.[1,5,10]

**La portée du rapport des Bénéficiaires**

[64] B-1 constitue un indice de refroidissement localisé. Sa conclusion envisage cependant plusieurs explications : défaut d'isolation ou pont thermique, infiltration d'air froid ou accumulation d'humidité. Il recommande une investigation de la structure ou de l'étanchéité, puis des travaux correctifs, sans expliquer quelle malfaçon aurait été confirmée. La présence de ces hypothèses dans le rapport ne constitue pas la constatation de chacune d'elles.[10]

[65] Le rapport n'indique pas les conditions climatiques ni les températures ambiantes au moment de l'inspection. Il ne documente pas le fonctionnement de la ventilation, la localisation précise de chaque mesure au-delà des photographies, ni une vérification complémentaire permettant de départager les causes envisagées. Ces lacunes sont importantes parce que la conclusion recherchée est l'existence d'une malfaçon, et non simplement celle d'une surface plus froide.[10,20]

[66] Le Tribunal n'exige pas des Bénéficiaires qu'ils identifient chaque composante dissimulée du mur, qu'ils l'ouvrent ou qu'ils proposent eux-mêmes une solution constructive. Il ne fait pas non plus de l'identification de la cause exacte une condition absolue du recours. En l'espèce, toutefois, le rapport ne fournit pas une explication suffisamment étayée permettant de qualifier le phénomène observé de défaut de construction, même lorsqu'il est considéré avec les autres éléments de preuve.[10,24]

**Les limites de la preuve de l'Entrepreneur et de l'Administrateur**

[67] La critique formulée par M. Sarrazin contribue à mettre en évidence les informations manquantes dans B-1. Elle ne remplace pas un essai d'étanchéité de l'unité. Sa visite a eu lieu le 3 septembre, alors que son rapport situe les températures intérieure et extérieure à environ 25 °C. Aucune vérification hivernale de la fuite alléguée n'est rapportée. L'opinion selon laquelle B-1 ne démontre pas une malfaçon n'équivaut pas à une preuve positive d'étanchéité parfaite.[5,20]

[68] E-8 critique aussi l'amplitude de l'échelle de couleurs choisie et évoque un différentiel recommandé de 10 °C. Le Tribunal ne transforme pas cette affirmation en seuil réglementaire ou en règle d'invalidité automatique des images. La difficulté déterminante est plutôt que les couleurs et les valeurs de surface, sans contexte suffisant et sans diagnostic étayé, ne démontrent pas à elles seules la malfaçon alléguée.[10,20]

[69] M. Fillion a visité les lieux en hiver, pris des lectures et rapporté une vérification manuelle sans mouvement d'air anormal ressenti. Ces observations sont pertinentes. Toutefois, sa qualification de certaines températures comme acceptables demeure une appréciation professionnelle, non la démonstration d'un seuil normatif. Le fait que la pièce atteigne une température ambiante acceptable ne permet pas, isolément, d'exclure toute fuite d'air localisée.[1,5]

**La vidéo de la feuille et l'appréciation d'ensemble**

[70] La vidéo de la feuille appuie l'observation d'un mouvement au bas du mur. Elle ne permet pas de déterminer suffisamment l'origine de l'air, son trajet ou les conditions de pression et de ventilation lors de la captation. Le Tribunal ne présume pas que le mouvement provient nécessairement de l'extérieur, pas plus qu'il ne conclut qu'il résulte certainement d'une simple circulation intérieure. L'explication alternative évoquée par M. Fillion reste une explication possible.[5,11]

[71] Le Tribunal examine ensemble cette vidéo, les sensations de froid rapportées, les zones froides photographiées et les relevés de l'Administrateur. Leur concordance justifie le questionnement des Bénéficiaires. Elle ne permet cependant pas, dans les conditions documentées, de conclure avec une probabilité suffisante à une déficience de l'étanchéité ou de l'isolation constituant une malfaçon. Les opinions produites ne résolvent pas cette difficulté.[1,10,11,20,24]

[72] Le reproche de ne pas avoir effectué davantage d'investigations ne constitue pas, en lui-même, la preuve de la malfaçon. Il ne s'agit pas de soustraire les vérifications adverses à la critique, mais de distinguer une insuffisance dans la recherche d'explications de la démonstration du défaut dont la correction est demandée. Le Tribunal ne dispose pas ici d'éléments suffisamment probants pour ordonner cette correction dans le cadre du Plan.[5,22,24]

[73] Le point 5 est donc rejeté. Cette conclusion ne constitue ni une affirmation que tout mouvement d'air serait normal ni une attestation de conformité de l'ensemble de l'enveloppe. Elle signifie que la malfaçon alléguée n'a pas été démontrée selon le degré de preuve applicable. La conclusion de l'Administrateur est maintenue pour ce motif.[22,24]

**Coûts de l'arbitrage et frais d'expertise**

[74] Lorsque les Bénéficiaires sont demandeurs et n'obtiennent gain de cause sur aucun aspect de leur réclamation en arbitrage, l'article 123 du Règlement confie au Tribunal le soin de départager les coûts. Les deux points soumis sont rejetés. La reconnaissance antérieure du point 6 par l'Administrateur ne constitue pas un gain de cause dans la présente instance.[1,2,12]

[75] Le recours porte sur deux questions techniques pour lesquelles les Bénéficiaires ont produit un rapport et des vidéos, puis interrogé les témoins adverses. Son rejet résulte d'une insuffisance de preuve, sans qu'il y ait lieu de retenir un exercice abusif de la procédure. Compte tenu de ces circonstances et de l'issue du recours, le Tribunal fixe à 100 $ la contribution totale des deux Bénéficiaires aux coûts de l'arbitrage; le solde est à la charge de l'Administrateur. Cette répartition relève de l'appréciation du Tribunal et ne correspond pas à un tarif forfaitaire imposé par le Règlement.[12]

[76] Aucune demande de remboursement de frais d'expertise, appuyée d'une facture ou d'un montant, n'a été présentée. Il n'y a pas lieu d'ordonner un remboursement à ce titre. Sous réserve de la répartition des coûts d'arbitrage qui précède, les dépenses des parties demeurent à leur charge suivant l'article 125 du Règlement.[5,12]

## CONCLUSION

[77] La preuve décrit des inconvénients que les Bénéficiaires associent au VRC et au froid ressenti dans la chambre principale. Le Tribunal a considéré leurs témoignages, leur rapport et leurs vidéos, ainsi que la preuve de l'Entrepreneur et de l'Administrateur, sans conférer à cette dernière une valeur automatique ou une portée qu'elle n'a pas.

[78] Pour chacun des deux points, la preuve ne démontre pas, selon la prépondérance des probabilités, une malfaçon couverte justifiant les correctifs demandés. La demande d'arbitrage est rejetée et les conclusions contestées de la décision supplémentaire du 30 janvier 2026 sont maintenues.[22,24]

## DÉCISION

**POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :**

**REJETTE** la demande d'arbitrage des Bénéficiaires visant les points 4 - Échangeur d'air et 5 - Fuite d'air à la chambre.

**MAINTIENT** les conclusions de la décision supplémentaire de l'Administrateur du 30 janvier 2026 refusant la réclamation sur ces deux points.

**FIXE** à 100 $ AU TOTAL la part des coûts d'arbitrage à la charge des Bénéficiaires et MET le solde de ces coûts à la charge de l'Administrateur, conformément à l'article 123 du Règlement, suivant le compte dressé par GAJD.

**LAISSE** à chaque partie ses autres dépenses effectuées pour la tenue de l'arbitrage, conformément à l'article 125 du Règlement.

**RAPPELLE** que la présente sentence lie les parties et l'Administrateur et qu'elle est finale et sans appel, conformément à l'article 120 du Règlement.

MONTRÉAL, le 17 novembre 2026

Christian Zarka

Christian Zarka, architecte
Arbitre

## RÉFÉRENCES

1 Décision supplémentaire de l'Administrateur du 30 janvier 2026, dossier 236902-13668, pièce A-2 (également E-1), p. 1-3 et 5-9; relevés thermiques, p. 8.

2 Notification de l'arbitrage du 23 février 2026, demande d'arbitrage du 20 février 2026 et lettre de désignation de l'arbitre du 21 février 2026, pièce A-3.

3 Acte notarié de vente du 5 juillet 2024, pièce A-9, notamment p. 1 de l'acte.

4 Relevé du Registraire des entreprises du Québec concernant l'Entrepreneur, pièce A-16.

5 Audience du 6 novembre 2026, tenue par visioconférence Teams : témoignages, contre-interrogatoires, représentations et plaidoiries des parties, selon la transcription au dossier.

6 Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, RLRQ, c. B-1.1, r. 8 : cadre du Plan, compétence, pouvoirs et effet de la sentence, art. 7, 35, 106, 107, 116 et 120.

7 Code d'arbitrage du Groupe d'arbitrage – Juste Décision, document transmis au dossier, art. 1 et 17.

8 Courriel des Bénéficiaires du 8 juin 2025 et formulaire de dénonciation du même jour, pièce A-5; formulaire également produit sous E-2, notamment p. 2.

9 Formulaire d'inspection préréception, réception avec réserve signée le 11 novembre 2024, pièce A-10, p. 4 du formulaire, soit p. 195 du cahier PDF de l'Administrateur.

10 Adam H. Douzidia, T.P., Inspect H12 inc., rapport d'inspection diagnostique du 29 mars 2026, dossier 260321/AO, inspection du 20 mars 2026, pièce B-1 : p. 1 et 3-6; images thermographiques et photographies 1 à 4, p. 5.

11 Vidéo de la feuille au bas du mur, pièce B-3 des Bénéficiaires, fichier « C 1(1).MOV ».

12 Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, RLRQ, c. B-1.1, r. 8 : répartition des coûts d'arbitrage, art. 123; frais d'expertise, art. 124; autres dépenses, art. 125.

13 Contrat de garantie signé le 18 novembre 2024, pièce A-11.

14 Décision initiale de l'Administrateur du 20 novembre 2025 et preuve de transmission, pièce A-1 de l'Administrateur, notamment p. 11-13.

15 Comptes rendus des conférences préparatoires des 16 mars et 4 septembre 2026; visite visuelle des lieux par le Tribunal le 17 septembre 2026.

16 Vidéo de l'échangeur d'air, pièce B-2 des Bénéficiaires, fichier « A 1(1).MOV »; distincte de la pièce A-1 de l'Administrateur.

17 AirFlow, Guide pour les propriétaires – ventilateurs à récupération de chaleur, pièce E-3, notamment p. 4 et 6-11.

18 AirFlow, Guide d'installation – ventilateurs à récupération de chaleur, pièce E-4 : emplacement et atténuation sonore, p. 4 et 8; commandes et modes, p. 17.

19 Bertrand Système de Chauffage inc., facture no 34428 du 19 septembre 2026, comportant des observations sur le VRC, pièce E-7.

20 Alexandre Sarrazin, T.P. en architecture, ACQ Résidentiel, rapport no 97929 du 30 septembre 2026, pièce E-8 : contexte et documents, p. 1-3; analyses et conclusions, p. 11-12; qualifications, p. 13-15. La p. 11 correspond à la p. 4 de l'extrait PDF produit.

21 Curriculum vitæ de Jean-Claude Fillion, architecte et conciliateur de l'Administrateur, pièce A-4.

22 Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, RLRQ, c. B-1.1, r. 8, art. 27 : protection après réception en copropriété divise, notamment par. 2° et 3°; distinction avec les protections des par. 4° et 5°.

23 Code civil du Québec, RLRQ, c. CCQ-1991 : obligations de l'Entrepreneur, réception et garantie contre les malfaçons, art. 2100, 2113 et 2120.

24 Code civil du Québec, RLRQ, c. CCQ-1991 : fardeau et degré de preuve, art. 2803 et 2804; connaissance du droit, art. 2807; témoignage et force probante, art. 2843 et 2845; présomptions, art. 2849; pertinence de la preuve, art. 2857.