

**ARBITRAGE SELON LE
RÈGLEMENT SUR LE
PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS
(L.R.Q. chapitre B-1.1, version r. 0.2)
CENTRE CANADIEN D'ARBITRAGE COMMERCIAL
(Organisme d'arbitrage accrédité par la Régie du bâtiment du Québec)**

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
No : S19-112901-NP

**Madame Vickie Gentile
Monsieur Michel Jacques**

Bénéficiaires

C.

**9116-7056 Québec Inc.
Construction Sebalan**

Entrepreneur

Et :

**Raymond Chabot Administrateur Provisoire
Inc. ès qualités d'administrateur provisoire
du plan de garantie autrefois administré par
la Garantie Habitation du Québec Inc.**

Administrateur

DÉCISION ARBITRABLE

Arbitre :	Roland-Yves Gagné
Pour les Bénéficiaires :	Valérie Gentile Michel Jacques
Pour l'Administrateur :	M ^e François Olivier Godin Sylvain Beausoleil Louis B. Chapleau
Pour l'Entrepreneur :	Absent
Date de l'audience :	30 juin 2020
Date de la décision :	3 août 2020

Description des parties

Bénéficiaires :

Madame Vickie Gentile
Monsieur Michel Jacques
12340 rue Jules-Helbronner
Montréal, Qc. H1C 0E8

Entrepreneur :

9116-7056 Québec Inc.
a/s Monsieur Sébastien Maheux
17150 rue Calixa-Lavallée
Mirabel, Qc. J7J 0B3

Administrateur :

Raymond Chabot Administrateur
Provisoire Inc. ès qualités d'administrateur
provisoire du plan de garantie autrefois
administré par la Garantie Habitation du Québec Inc.
a/s M^e François Olivier Godin
Bélanger Paradis Avocats
9200 boul. Métropolitain Est
Montréal, Qc. H1K 4L2



PIÈCES

À l'audience, les Bénéficiaires ont produit les pièces suivantes :

- B-1 : Courriel du 2 mai 2018 de Louis B. Chapleau ;
- B-2 : Mise en demeure du 27 juin 2019 signée par M^e Jean-Raymond Paradis ;
- B-3 : Courriel du 20 février 2018 ;
- B-4 : Courriel du 13 novembre 2017 de Sylvain Beausoleil ;
- B-5 : Transcription électrique du message vocal de Serge Bergeron 10 mai 2019 ;

l'Administrateur a produit les pièces suivantes :

- A-1 : Avis de notification et de nomination du 6 décembre 2019 ;
- A-2 : Demande d'arbitrage du 29 novembre 2019 ;
- A-3 : Rapport de travaux 105856-9355/10033 du 4 novembre 2019 ;
- A-4 : Addenda au rapport de conciliation 105856-10033 du 15 juillet 2016 (note B) ;
- A-5 : Rapport de conciliation 105856-10033 du 7 juillet 2016 ;
- A-6 : Rapport de conciliation 105856-9355 du 30 novembre 2015 (note A) ;
- A-7 : Formulaire d'inspection pré-réception ;
- A-8 : Dénonciation du 28 juin 2015 ;
- A-9 : Dénonciation du 10 juillet 2015 ;

le Tribunal d'arbitrage a remis à l'audience aux parties présentes, sous T-1, une photo de l'extérieur qu'il a prise le matin de l'audience lors de la visite des lieux (non citée dans la décision).



INTRODUCTION	5
POINTS FAISANT L'OBJET D'UN DIFFÉREND.....	5
Points 5 et 25 réglés à l'audience	5
Points 13 et 20 qui font l'objet d'un différend à trancher	5
PREUVE	7
Visite des lieux précédant l'audience	7
Michel Jacques.....	7
Point 13 Tuile tachée	7
Contre-interrogatoire.....	10
Point 20 Finition extérieure	13
Contre-interrogatoire.....	15
Louis B. Chapleau	16
Point 13 Tuile tachée	18
Point 20 Finition extérieure	21
Contre-interrogatoire.....	22
Sylvain Beausoleil	22
Point 13 Tuile tachée	23
Point 20 Finition extérieure	23
Contre-interrogatoire.....	25
PLAIDOIRIES.....	25
Les Bénéficiaires	25
Point 13 Tuile tachée	25
Point 20 Finition extérieure	28
L'Administrateur	28
Point 13 Tuile tachée	28
Point 20 Finition extérieure	30
Réplique des Bénéficiaires.....	31
Point 13 Tuile Tachée.....	31
Point 20 Finition extérieure	31
DÉCISION.....	32
Préambule	32
Point 13 Tuile tachée.....	32
Mise au point : « Légère différence » et les tuiles candidates « A » et « B ».....	32
Travaux correctifs – Réfection complète des tuiles du plancher	33
I. Émission d'une décision aux Bénéficiaires par mise en demeure du 27 juin 2019, différente de la décision prise par l'Administrateur autant avant le 2 mai 2018 que le 4 novembre 2019.....	33
Liberté contractuelle restreinte par le <i>Règlement</i>	36
II. La demande de correction d'une malfaçon par une autre malfaçon	40
Résumé du droit et résumé chronologique des faits	40
Les représentations de l'Administrateur quant à la règle de l'art	43
Les décisions arbitrales produites par l'Administrateur et les Bénéficiaires.....	49
Conclusion	53
Point 20 Finition extérieure.....	54
Dénonciation globale et non spécifique à un élément en particulier	54
Décisions des 7 et 15 juillet 2016, Point 17, Garde-corps sur le trottoir en façade	56
La décision du 30 novembre 2015	56
La galerie à faire	57
Le muret à faire.....	57
La descente de garage à faire.....	58
Gazonnement, asphaltage, passage en pavé et finition extérieure globale de l'œuvre	59
FRAIS.....	60
CONCLUSION	60



INTRODUCTION

- [1] Le Tribunal d'arbitrage est saisi d'une demande d'arbitrage reçue par l'organisme d'arbitrage CCAC le 29 novembre 2019 et par la nomination du soussigné comme arbitre le 6 décembre 2019.
- [2] La demande d'arbitrage a été produite en conformité avec l'article 19 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* (ci-après le « *Règlement* »).
- [3] Bien que dûment convoqué, l'Entrepreneur était absent.
- [4] L'audition d'arbitrage s'est effectuée de façon virtuelle, après une visite des lieux de façon physique en respect des règles sanitaires du président du Tribunal d'arbitrage soussigné, en présence de Sylvain Beausoleil, représentant de l'Administrateur, et des Bénéficiaires.

POINTS FAISANT L'OBJET D'UN DIFFÉREND

Points 5 et 25 réglés à l'audience

- [5] Sur les deux différends avec la décision de l'Administrateur du plan de garantie du 4 novembre 2019 suivants,
 - [5.1] **Point 5 Escalier intérieur pour l'étage ;**
 - [5.1.1] suite à la visite des lieux et aux discussions à l'audience, l'Administrateur s'est engagé à faire effectuer les travaux correctifs quant au garde-corps chambranlant (vacillant) dans les 90 jours de la décision selon la règle de l'art, réitérant son engagement de mai 2018 à cet effet,
 - [5.2] **Point 25 Joint de maçonnerie ;**
 - [5.2.1] suite à la visite des lieux et aux discussions à l'audience, l'Administrateur s'est engagé à faire effectuer les travaux correctifs quant au joint de maçonnerie dans les 90 jours de la décision selon la règle de l'art.

Points 13 et 20 qui font l'objet d'un différend à trancher

- [6] Les Bénéficiaires demandent au Tribunal d'arbitrage de trancher les deux différends avec la décision de l'Administrateur du plan de garantie du 4 novembre 2019 suivants :
 - [6.1] **Point 13 Tuile tachée** – ils contestent le changement des conclusions de la décision du 30 novembre 2015, qui se lisait :

« l'entrepreneur devra faire les vérifications nécessaires et les correctifs requis, selon les règles de l'art, et l'usage courant du marché »



par celle suivante du 4 novembre 2019,

« Par conséquent, Qualité Habitation mandatera un entrepreneur afin de remplacer la tuile par une tuile du même modèle et de même marque, le tout selon les règles de l'art et l'usage courant du marché. Toutefois, il est possible que malgré l'utilisation de même marque et même modèle qu'une légère différence de teinte soit perceptible compte tenu que la tuile en question ne peut provenir du même lot. »

car, selon leurs prétentions,

[6.1.1] ils ont acheté une maison neuve et les travaux correctifs proposés en 2019 changent les termes de la décision de 2015 d'une part,

[6.1.2] et, d'autre part, il y a lieu de changer toutes les tuiles du plancher car ils ont acheté une maison neuve, ils n'ont pas à accepter une tuile avec une différence de teinte ;

[6.2] **Point 20 Finition extérieure** – ils contestent le changement des conclusions de la décision du 30 novembre 2015, qui se lisait :

« Lors de notre visite, nous avons constaté que les travaux de finition extérieure, descente de garage, muret, galerie sont à faire.

Décision

Par conséquent, l'entrepreneur devra faire les vérifications nécessaires et les correctifs requis, selon les règles de l'art, et l'usage courant du marché. »

par celle suivante du 4 novembre 2019,

« Lors de notre visite, nous avons constaté que les travaux de finition extérieure, descente de garage, muret, galerie sont à faire.

Décision

Les travaux de parachèvement extérieurs couverts par la garantie sont complétés. »

ils contestent la décision sur deux bases, d'abord,

[6.2.1] selon leurs prétentions, les travaux ordonnés en 2015 n'ont pas été complétés, ils ont été abandonnés en cours de travaux, et,

[6.2.2] d'autre part, leur réclamation ayant été accepté en 2015, l'Administrateur en 2019 ne peut pas limiter sa décision de 2015 par l'ajout de « couverts par la garantie ».



PREUVE

Visite des lieux précédant l'audience

[7] Au cours de la visite des lieux précédant l'audience, visite effectuée à la demande de l'Administrateur et en conformité avec l'article 2810 C.c.q., Sylvain Beausoleil, directeur de la conciliation auprès de l'Administrateur, a montré au soussigné les tuiles « candidates » au remplacement de la tuile tachée présente sur les lieux, l'une surnommée « A » et l'autre « B ».

Michel Jacques

[8] Michel Jacques est l'un des Bénéficiaires.

[9] Les Bénéficiaires ont signé leur contrat préliminaire et contrat de garantie le 8 juin 2014 (non-produit), le formulaire de pré-réception est signé le 26 juin 2015 (pièce A-7).

[10] Comme l'a souligné le Tribunal d'arbitrage à l'audience, c'est donc la version du *Règlement* d'avant le 1er juillet 2015 qui s'applique au présent dossier¹.

Point 13 Tuile tachée

[11] La tuile tachée a été dénoncée à plusieurs reprises, par courriels du 29 juin 2015 (daté du 28, envoyé le 29 à 00 :56) et 10 juillet 2015 (« Une tuile au RDC est tachée et ne peut se laver »).

[12] La tuile tachée a été reconnue comme malfaçon dans la décision du 30 novembre 2015 (pièce A-6, point 13, pages 14 et 15 « l'entrepreneur devra faire les vérifications nécessaires et les correctifs requis »).

[13] Il a dit à l'Inspecteur-conciliateur en octobre 2015 lors de sa visite des lieux que l'Entrepreneur qui a quitté les lieux en septembre 2015 avait essayé en vain de nettoyer la tache, que ce dernier avait encore des tuiles et d'aller lui demander.

[14] Il y a eu des tentatives d'avoir des tuiles en main mais cela n'a pas été possible,

[14.1] au fil des ans des entrepreneurs sont passés qui ont essayé de trouver des tuiles, ils n'en ont pas trouvé,

[14.2] en 2017, Louis B. Chapleau (gestionnaire des travaux, Administrateur) est venu leur montrer une tuile pour remplacer la tuile tachée, il a montré une tuile, il a remarqué que la *batch* qu'il avait n'était pas du même grain,

¹ *Pricewaterhousecoopers Inc. c. Desjardins* 2019 QCCS 513 (J.Sébastien Vaillancourt, j.c.s.) : « [43] De plus, la décision de l'Arbitre d'appliquer la modification apportée à l'article 10 du *Règlement* et entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2015 au contrat signé en l'espèce est, avec égards, erronée. [44] En effet, le contrat est signé par les parties le 5 février 2014. [...] »; voir aussi, entre autres : *Nazco et Millian c. 9181-5712 Québec Inc. et Garantie des Bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ* CCAC S16-011902-NP, 8 avril 2016, Roland-Yves Gagné, arbitre, paragraphes [128] et seq. ; *3093-2313 Québec c. Létourneau et Bouchard et la Garantie des maisons neuves de l'APCHQ* CCAC S15-022401-NP Décision rectifiée du 12 novembre 2015, Roland-Yves Gagné, arbitre, paragraphes [446] à [467].



[14.2.1] elle n'était pas du même ton, soit la tuile B, qui contient moins de « picots » que celle qui a été identifiée tuile A, montrées au soussigné le matin même lors de la visite des lieux,

[14.2.2] Louis B. Chapleau a poursuivi les démarches auprès d'entrepreneurs,

[15] Il ajoute qu'un entrepreneur est venu une fois présenter une tuile, mais ne se souvient pas précisément si c'était la tuile A.

[16] Le 20 février 2018 (pièce B-3), Louis B. Chapleau lui a envoyé un courriel :

[...] les autres points tels que la tuile tachée ainsi l'escalier devront passer par une nouvelle soumission que je voulais jumeler aux autres points potentiels soumis dans vos nouvelles réclamations et pour lesquels je suis en attente, je vais à ce sujet vérifier demain de ce qu'il en retourne et vous revenir avec la suite pour procéder le plus rapidement possible. [...]

[17] Par la suite, plusieurs entrepreneurs envoyés par l'Administrateur sont passés pour faire des soumissions pour changer toutes les tuiles,

[17.1] c'est ce que les entrepreneurs disaient, qu'ils venaient pour soumissionner pour changer toutes les tuiles, pour changer la céramique au rez-de-chaussée,

[17.2] ils venaient la plupart avec des menuisiers, pour tout ce qui était boiserie, au moins quatre entrepreneurs sont venus, depuis 2016 il y en a plein qui sont venus, tout ça pour en arriver au courriel de Louis Chapleau du 2 mai 2018.

[18] Ce courriel du 2 mai 2018 envoyé par Louis B. Chapleau au Bénéficiaire se lit ainsi (pièce B-1, extraits)

Subject: Résumé dossier 105856 Michel Jacques

Bonjour M. Jacques !

Voir ci-bas pour chacune des réclamations **l'état des travaux** pour chaque point reconnu, donc tous les points pour lequel des travaux ont été autorisés sont terminés **il ne reste que 3 points**, soit ; 5 et **13** pour la réclamation 9355 et le point 4 de la réclamation 11006. [...] (nos caractères gras)

13. TUILE TACHÉE 14 Une demande de soumission a été demandé à R[...] Trust pour le nettoyage et ou le remplacement complet des tuiles j'ai demandé un suivi sur ce point d'ici la fin de la semaine.

[19] Puis en décembre 2018, quatre individus se sont présentés chez lui pour faire une soumission pour le changement complet des tuiles,

[19.1] un spécialiste de la céramique,

[19.2] un ébéniste pour tout ce qui est boiserie, il avait eu le mandat de changer les moulures, car si on change la tuile partout sur le plancher il faut enlever les moulures,

[19.3] l'entrepreneur général pour l'ensemble de l'œuvre,



ils ont passé beaucoup de temps dans l'habitation pour prendre des photos partout de tous les éléments qui devaient être faits pour effectuer le changement de toutes les tuiles.

[20] Il était entendu qu'ils les (= Bénéficiaires) contacteraient pour débiter les travaux,

[20.1] à ce moment-là la Bénéficiaire était enceinte elle était due en mars 2019,

[20.2] alors le Bénéficiaire leur a demandé s'il pouvait venir en février ou en avril 2019 ce serait l'idéal,

[20.3] toutefois, les Bénéficiaires n'ont eu aucune nouvelle de leur part.

[21] Puis par la suite, le 10 mai 2019,

[21.1] ils ont reçu un appel téléphonique directement d'un autre entrepreneur,

[21.2] un message vocal reçu sous format courriel (selon le système de communication du Bénéficiaire qui envoie le vocal en format courriel),

[21.3] entrepreneur qui n'avait pas été annoncé par l'Administrateur,

[21.3.1] alors que normalement ce dernier envoyait un courriel aux Bénéficiaires disant que tel entrepreneur allait les contacter pour prendre rendez-vous pour une visite,

[21.4] ce message (pièce B-5) indique ce qui suit :

Bonjour monsieur Jacques mon nom est [...] de construction [...]. Nous avons été référé par Qualité Habitation **pour des travaux à faire** au [...] à Montréal. On aimerait passer visiter le vingt et un mai prochain en avant-midi. Alors si vous voulez nous rappeler au [...] pour savoir si pour vous c'est possible mardi vingt et un mai en avant-midi [...] on est le dix mai neuf heures trente-trois. Merci [...](nos caractères gras)

[22] Le Bénéficiaire a omis de retourner cet appel, les Bénéficiaires ont reçu un rappel de l'Administrateur de retourner l'appel :

[22.1] par l'entremise d'une mise en demeure datée du 27 juin 2019,

[22.2] signée par un avocat,

[22.3] et signifiée par huissier à la maison.

alors qu'il n'avait pas reçu d'appel au préalable de l'Administrateur qu'un entrepreneur viendrait les visiter (extraits, pièce B-2) :

[...] Notre cliente nous indique que conformément au règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, elle a reconnu qu'une malfaçon affectait votre immeuble, tel qu'indiqué plus amplement au point 13 [...] (tuile tachée).

Dans le cadre du processus d'appel d'offres, notre cliente se doit d'obtenir des soumissions **pour ensuite** octroyer le contrat au plus bas soumissionnaire conforme. **Notre cliente tente donc d'obtenir des soumissions en vue de la réalisation des correctifs. À cette fin**, un des



soumissionnaires nous indique avoir communiqué avec vous il y a de cela plusieurs semaines pour convenir d'une date de visite. [...]

À défaut par vous de nous transmettre vos disponibilités dans ce délai, soyez avis que notre cliente n'aura d'autre choix que de comprendre que vous refusez qu'elle exécute les travaux correctifs prévus au point 13 du rapport susmentionné et **procédera à la fermeture définitive** de votre dossier quant à ce point. (Nos caractères gras)

- [23] Il souligne qu'il s'agit alors du septième ou huitième entrepreneur qui est envoyé pour faire des soumissions.
- [24] Il a rappelé cet entrepreneur,
- [24.1] il y a eu visite au courant de l'été 2019,
 - [24.2] cet entrepreneur disait devoir soumissionner pour changer le plancher,
 - [24.3] mais il n'a plus de nouvelles suite à sa venue.
- [25] Par la suite,
- [25.1] il y a eu des discussions de règlement monétaire avec l'Administrateur qui offrait moins que le coût des soumissions pour changer toutes les tuiles du plancher,
 - [25.2] puis ils ont reçu la décision du 4 novembre 2019 renversant leur première décision disant maintenant qu'il n'avait à changer qu'une tuile,
 - [25.3] cette décision du 4 novembre n'a pas été précédée par une inspection supplémentaire.

Contre-interrogatoire

- [26] En contre-interrogatoire, il ajoute que suite à la pré-réception des travaux, l'Entrepreneur a essayé en juillet 2015 de laver la tuile tachée, mais ça n'a pas marché, cela a eu lieu quelques jours seulement après qu'ils sont rentrés dans l'habitation,
- [26.1] l'Entrepreneur n'a jamais corrigé la problématique,
 - [26.2] suite à quoi il a dénoncé la problématique mais c'était déjà dénoncé en juin 2015.
- [27] Il ajoute qu'après la décision de l'Administrateur de novembre 2015, jamais l'Entrepreneur n'est revenu sur les lieux pour effectuer quelques travaux correctifs au sujet de cette tuile, la prise en charge a été faite par la Garantie (l'Administrateur).
- [28] Louis Chapleau est venu pour voir s'il y avait un « fit » avec sa tuile mais il n'y a pas de « fit ».
- [29] Il confirme que le courriel du 2 mai 2018 est le seul document écrit émanant de l'Administrateur qui parle d'un remplacement complet du plancher,



- [29.1] les autres éléments qu'il a au soutien de sa demande de remplacement, ce sont les gens accompagnant les entrepreneurs qui sont venus en décembre 2018 et pendant l'été 2019 pour leur dire le but de leur visite,
- [29.2] suite au courriel de mai 2018, des entrepreneurs sont venus pour changer les tuiles au complet, le plancher du rez-de-chaussée au complet, et même l'entrepreneur qui est venu en décembre 2018, on était sur le point de fixer la date des travaux,
- [29.3] le plan était de changer toutes les tuiles, cet entrepreneur n'a pas donné de nouvelle, à la place, ils ont reçu une mise en demeure, pour effectuer une autre soumission, alors que de cinq à six entrepreneurs étaient déjà venus à ce sujet.
- [30] À la question, s'ils ont un document confirmant qu'ils allaient changer le plancher au complet, il répond
- [30.1] que le courriel du 2 mai 2018 disait qu'ils enverraient des entrepreneurs soumissionner pour changer le plancher au complet,
- [30.2] il a essayé d'avoir les témoignages des entrepreneurs à l'audience mais aucun ne veut témoigner car c'est leur donneur d'ouvrage, mais chacune de ces entreprises venait pour faire des soumissions pour changer le plancher au complet,
- [30.3] la directive de Qualité Habitation donnée à l'entrepreneur était de soumissionner pour changer les tuiles au complet,
- [31] Le procureur de l'Administrateur affirme alors suite à ces réponses ne pas nier que l'Administrateur avait envoyé des entrepreneurs pour soumissionner pour avoir une idée du prix pour changer les tuiles au complet, il est d'accord là-dessus.
- [32] A la question, est-ce que Monsieur Beausoleil ou Monsieur Chapleau lui ont dit de façon concrète « on va de l'avant avec le changement des tuiles au complet, oui ou non »,
- [32.1] il répond que dans le courriel du 2 mai 2018 c'est ça qui était mentionné, des soumissions pour changer le plancher,
- [32.2] il ajoute que les entrepreneurs lui disaient qu'ils avaient le mandat de changer le plancher,
- [32.3] il est écrit dans le courriel qu'il a demandé une soumission pour le nettoyage ou le remplacement complet des tuiles, c'est ça qui était comme plan par la suite, le changement des tuiles,
- [32.4] les entrepreneurs sont venus au nom de Qualité Habitation, c'est une extension de Qualité Habitation, ils lui ont confirmé qu'ils changeaient le plancher,
- [32.5] la date des travaux était prévue pour février ou avril,



- [32.6] et il reconnaît qu'aucune date précise n'a été fixée, il ne sait pas quelles discussions il y a eu par la suite entre les entrepreneurs et Qualité Habitation, et n'a jamais reçu de confirmation de la date du début des travaux.
- [33] Il est d'accord que par la suite, l'Administrateur a demandé à un autre entrepreneur une autre soumission pour le changement complet des tuiles pour valider son prix,
- [33.1] il n'a pas vu la soumission de ce dernier entrepreneur venu été 2019, puisque c'est confidentiel, il ne la partage pas avec qui que ce soit d'autre que Qualité Habitation.
- [34] Il affirme que tous les entrepreneurs se sont présentés pour faire des soumissions lui ont dit qu'ils venaient pour changer les tuiles au complet, ils ont toujours dit qu'ils venaient pour soumissionner pour le plancher au complet,
- [34.1] quand on prend des photos de l'îlot et du cabinet alors que la tuile est dans le hall d'entrée, c'est assez évident que c'est pour soumissionner pour le plancher au complet c'est évident, ces photos sont en la possession de Qualité Habitation.
- [35] Il reconnaît n'avoir pas reçu d'autorisation écrite de la part de Qualité Habitation à l'effet que cette dernière envoyait un entrepreneur pour effectuer le remplacement complet des tuiles.
- [36] Il reconnaît qu'il est exact qu'il y a une différence entre envoyer un entrepreneur pour faire un prix et envoyer un entrepreneur pour effectuer les travaux.
- [37] Il admet n'avoir pas reçu de la part de Qualité Habitation de confirmation que cette dernière avait accepté la soumission de l'entrepreneur et qu'elle envoyait cet entrepreneur effectuer les travaux qu'elle avait acceptés,
- [37.1] toutefois sur d'autres points des entrepreneurs sont venus en disant qu'il venait effectuer des travaux sans avoir reçu copie de l'ordre des travaux, c'est déjà arrivé.
- [38] Comme on voyait qu'il y avait une bonne foi et que le point avait été reconnu,
- [38.1] on attendait que les travaux soient effectués,
- [38.2] les entrepreneurs venaient en disant qu'ils venaient pour soumissionner pour ces travaux, on va faire les travaux et fixer une date avec vous,
- [38.3] c'est comme ça qu'il a réglé les autres points qui avaient été accordés,
- [38.4] toutefois à cause du montant en question, l'Administrateur dit aujourd'hui aux Bénéficiaires que c'est juste parce que ça coûte un peu plus cher qu'une poignée de porte, autrement ce serait accordé, c'est un point qui est accordé, faut le faire c'est tout.
- [39] Il veut que les travaux soient faits, un jour on parle de la date du début des travaux, puis un autre jour il reçoit une mise en demeure, il ne sait plus sur quel pied danser.



Point 20 Finition extérieure

[40] Au formulaire de pré-réception signé le 26 juin 2015 (pièce A-7), le Bénéficiaire a ajouté à la main :

[40.1] à la section « Notes personnelles » :

[40.1.1] « *gazon, asphalte, passage en pavé, finition escalier* »,

[40.2] à la section « Terrain Niveau de sol aux abords du bâtiment (espace entre le parement et le sol) pentes descendantes qui éloignent l'eau du bâtiment* * L'aménagement de terrain est exclu de la garantie » :

[40.2.1] « *nivellement fond de terrain* »

[40.3] à la section « Date prévue de fin des travaux » :

[40.3.1] « *travaux extérieur après la pose des bordures et trottoir travaux int 30 jour après la présente* ».

[41] Le 10 juillet 2015 (pièce A-9 ou partie de A-6, pages 3 et 4 sur 24), les Bénéficiaires ont dénoncé par courriel, à l'Entrepreneur et à l'Administrateur :

Il reste une multitude de parachèvements à faire et vous faites toujours les jobs à moitié et ne prenez pas le temps de tout finaliser. Il me semble que ce n'est pas compliqué de terminer ces travaux. Voici ce qui reste toujours à parachever [...]

- Toute la finition extérieure

[42] L'Entrepreneur avait entrepris de parachever les travaux mais a quitté les lieux sans les terminer vers septembre 2015, laissant le chantier tel quel.

[43] L'Administrateur a seulement accordé le point (30 novembre 2015, voir l'extrait ci-après) et malgré ses demandes auprès de l'Administrateur, rien n'a été fait par la suite à ce sujet :

« Lors de notre visite, nous avons constaté que les travaux de finition extérieure, descente de garage, muret, galerie sont à faire. **Décision** Par conséquent, l'entrepreneur devra faire les vérifications nécessaires et les correctifs requis, selon les règles de l'art, et l'usage courant du marché. »

[44] Le 13 novembre 2017 (pièce B-4), Sylvain Beausoleil lui a écrit par courriel :

Bonjour M. Jacques,

Faisant suite à notre rencontre de lundi dernier, voici mes commentaires relativement à la finition extérieure; [...]

La descente de garage est maintenant sécuritaire, le muret a été complété et l'escalier de la galerie arrière a également été exécuté.

[45] Le 2 mai 2018 (pièce B-1), Louis B. Chapleau lui a écrit :

Bonjour M. Jacques !

Voir ci-bas pour chacune des réclamations l'état des travaux pour chaque point reconnu, donc tous les points pour lequel des travaux ont été autorisés sont terminés il ne reste que 3 points, soit ; 5 et 13 pour la réclamation 9355 et le point 4 de la réclamation 11006. [...]



20. FINITION EXTÉRIEURE 19 Les travaux ont été complétés par l'entrepreneur

- [46] Il affirme à l'audience que la « galerie » mentionnée à la décision, c'était à l'arrière, et ça a été complété,
- [46.1] puis affirme qu'en fait il n'est pas sûr, peut-être qu'ils ont considéré galerie comme étant le palier, il ne sait pas si dans leurs termes à eux, si *galerie* c'est *palier*.
- [47] Ce qu'il réclame,
- [47.1] c'est l'ensemble de l'œuvre, c'est la finition,
- [47.2] le palier, car la *galerie* c'est le *palier*, à côté du muret il y a deux niveaux l'un c'est le palier, l'autre c'est l'allée,
- [47.3] s'assurer que le muret (qui sépare le palier de la descente de garage) est sécuritaire car là il va tomber, et le palier il n'est pas complété, il a été abandonné pendant les travaux, ce qui met le muret à risque de tomber sur sa voiture,
- [47.4] et la descente de garage normalement c'est asphalté, et ça ne l'est pas.
- [48] Il ne réclame rien pour la rampe et l'escalier.
- [49] Quant au muret actuel (qui sépare le palier de la descente de garage) qui penche, les briques (ou les pierres) sont seulement accotés dessus sur les escaliers, il dit qu'il n'y a aucun joint, il n'y a rien de collé à la galerie,
- [49.1] puis, en réponse à la question du Tribunal d'arbitrage qui demande une précision sur ce qu'il vient de dire (le soussigné veut s'assurer de savoir si le muret est une partie du bâtiment ou simplement accoté comme il vient juste de l'affirmer), le Bénéficiaire ajoute qu'en fait, il ne le sait pas.
- [50] Dans le courriel du 13 novembre 2017 de Sylvain Beausoleil (pièce B-4), il y avait des photos prises le 13 octobre 2015 dans laquelle on voit que le muret de soutènement ou muret dans la descente n'avait pas été construit à cette époque,
- [50.1] il répond que la situation n'est donc pas complétée car le muret est instable, le palier n'est pas droit, le muret n'est pas installé convenablement, il y a un angle prononcé qui n'est pas correct et il manque énormément de briques.
- [51] À la question du Tribunal d'arbitrage, s'il avait protesté suite à la réception du courriel du 13 novembre 2017 que les travaux étaient complétés,
- [51.1] il répond oui, depuis 2015 qu'il proteste,
- [51.2] les Bénéficiaires n'ont jamais signé de papier concernant la fin des travaux, qu'ils acceptaient les travaux,
- [51.3] la confirmation de la fin des travaux est mentionnée par Sylvain Beausoleil dans sa décision du 4 novembre 2019, que la descente de garage est maintenant sécuritaire et que le muret est complété,



[51.4] selon la décision originale de novembre 2015, l'Entrepreneur devait faire les travaux selon la règle de l'art, donc

[51.4.1] descente de garage, palier et tout ça,

[51.4.2] il doute que ça soit fait selon les règles de l'art, juste avec le visuel, c'est assez évident que ce n'est pas complété, pas besoin d'un expert pour le constater, que les travaux ne sont pas complétés selon la règle de l'art.

Contre-interrogatoire

[52] Il affirme que suite à son courriel du 10 juillet 2015, l'Entrepreneur a fait des interventions jusqu'à août ou septembre 2015, après ça il n'était plus dans le portrait.

[53] À la question faisant remarquer que dans le courriel du 13 novembre 2017 de Sylvain Beausoleil, à la première photo dans le coin supérieur gauche d'octobre 2015, on voit clairement que la cage d'escalier a été décoffrée, qu'il n'y a pas de muret de béton qui sépare le palier de la descente de garage, alors qu'on le voit aux photos de 2016 et 2017, il répond :

[53.1] c'est l'entrepreneur Pavage [...], entreprise qui n'existe plus, engagé par le promoteur pour faire les travaux donc c'est ce dernier qui d'une certaine façon les a pris en charge mais le promoteur n'a jamais clairement mentionné qu'il s'occupait du parachèvement des travaux,

[53.2] c'est nébuleux, il ne sait pas si l'Entrepreneur a été impliqué, c'est le promoteur qui était lié dans ses histoires avec le notaire, ils ont engagé des sous-traitants, sous quelle entité il ne le sait pas,

[53.2.1] tout ce qu'il sait c'est qu'un entrepreneur a été sélectionné pour venir faire les pavés parce que tout le voisinage n'avait pas de pavés, un entrepreneur a été mis en place pour faire les travaux de pavés aux habitations,

[53.2.2] il ne sait pas qui l'a mandaté.

[54] Dans le rapport de l'Administrateur du 15 juillet 2016 (pièce A-4, à la page 21 de 27), il est fait mention que des travaux sur le crépi ont été effectués et payés par des fonds retenus par le notaire, est-ce qu'il peut préciser, il répond :

[54.1] il ne peut pas répondre à la question puisqu'il n'a pas la réponse,

[54.2] il en avait entendu parler du voisinage, il n'a pas la certitude que ça été payé à même les fonds retenus chez le notaire, qui ont été mis de côté par un jugement de toute façon, le notaire a été puni, cet argent-là il n'a jamais vu,

[54.3] un entrepreneur est venu à son bâtiment, il n'était pas mandaté par Qualité Habitation qui n'était pas impliquée, c'est un voisin qui apparemment avait parlé au notaire pour faire la pose du crépi, ce n'était



pas ce point qu'il débattait avec l'Administrateur, seulement de dire que le crépi avait été fait.

[55] Il confirme avoir fait une retenue au niveau du notaire quand il a acheté la maison, mais les retenues ont été détournées du fonds en fidéicomis du notaire et ce montant-là il l'a perdu, il a essayé d'obtenir ces fonds par des procédures mais il n'a pas été en mesure de les obtenir,

[55.1] il invite les personnes présentes à lire les jugements concernant ce notaire, ce que le soussigné a fait pour un, il y a effectivement une décision de la Chambre des notaires² concernant le notaire en question qui a plaidé coupable d'avoir *détourné et/ou utilisé les sommes suivantes à des fins autres que celles pour lesquelles elles lui avaient été confiées dans le cadre de l'exercice de sa profession*— cette décision n'a aucune incidence sur les deux points que le Tribunal d'arbitrage soussigné a à trancher dans le présent dossier d'arbitrage.

[56] Il sait que l'entreprise Pavage [...] n'a pas été envoyée par Qualité Habitation, tous les autres ont été envoyés par Qualité Habitation.

[57] À la question que sur la photo d'octobre 2015 (au courriel du 13 novembre 2017), on voit qu'il y a une section qui est complètement béante dans le bas des escaliers, du côté de la descente de garage,

[57.1] il répond oui, cette section a été remplie par l'entrepreneur paysager Pavage [...] qui a effectué ces travaux, ça été fait au printemps 2016 (donc avant la photo prise en juin 2016 incluse dans la décision du 7 juillet 2016 (pièce A-5, p. 15 de 27)).

[58] Le muret en maçonnerie à droite, c'est réglé, tout comme l'escalier à l'arrière c'est réglé.

[59] Les maçonneries c'est SOS M[...], la galerie en arrière il ne sait pas qui a effectué les travaux correctifs, des gens sont arrivés avec du bois et sont partis, ça n'a pas été annoncé, ils sont venus ils ont mis les marches et sont partis, ces gens ont été envoyés par Qualité Habitation.

[60] Puis il ne se passait plus rien, ils n'avaient plus de nouvelles,

[60.1] ils ont fait pression pour avoir une rencontre, une rencontre a eu lieu le 6 novembre 2017 avec Sylvain Beausoleil concernant un suivi de l'ensemble des points au dossier pour pouvoir passer à autre chose,

[60.2] à part les deux points objets de l'arbitrage (Points 13 et 20), les autres points ont été réglés ou seront réglés.

Louis B. Chapleau

[61] Louis B. Chapleau est gestionnaire de travaux pour l'Administrateur.

² M^e Maryse Laliberté, notaire, en sa qualité de syndique adjointe de la Chambre des notaires du Québec c. M^e Silvano Gabrielli, notaire, Conseil de discipline, Chambre des notaires du Québec, 26-18-1378, décision du 20 mars 2019 (disponible sur jugements.qc.ca).



[62] Il a suivi une formation de technicien en architecture, il est sorti de l'école en 1995, il est membre de l'Ordre des technologues, il a travaillé surtout en structure du bâtiment à ses débuts il a fait de la mécanique du bâtiment, en bref il a toujours travaillé dans le bâtiment.

[63] Il est entré au service de l'Administrateur en novembre 2016.

[64] Son rôle :

[64.1] il doit constater les travaux qui doivent être effectués par rapport avec les travaux reconnus par l'Administrateur et qui n'ont pas été faits,

[64.2] il émet un devis,

[64.3] il mandate des entrepreneurs pour lui donner une soumission,

[64.4] suite à ça, il doit faire approuver par l'administrateur provisoire selon les montants, jusqu'à récemment PWC maintenant RC, pour approuver les travaux,

[64.5] et quand il y a l'approbation, il peut mandater un entrepreneur pour effectuer les travaux ;

[64.5.1] au sujet de l'administration provisoire, le Tribunal d'arbitrage note avoir la connaissance judiciaire³ :

64.5.1.1. qu'au moment de la signature du contrat de garantie par les Bénéficiaires le 8 juin 2014, leur Plan de garantie était administré par « La Garantie Habitation du Québec inc. » (GHQ) ;

64.5.1.2. que la Régie du Bâtiment a retiré le 2 décembre 2014 (résolution no 2014-241-15-1053) son autorisation envers GHQ et a désigné PricewaterhouseCoopers Inc. administrateur provisoire du plan de garantie de la Garantie Habitation du Québec inc. à compter du 1^{er} janvier 2015, (résolution no 2014-241-15-1055) ;

64.5.1.3. et tel qu'allégué en reprise d'instance dans plusieurs dossiers dont le soussigné est saisi, le 10 mars 2020, la Régie du Bâtiment a nommé Raymond Chabot Administrateur Provisoire inc. en remplacement de PricewaterhouseCoopers inc. pour l'administration provisoire du plan de garantie autrefois administré par La Garantie Habitation du Québec inc.

³ « Devant des tribunaux administratifs ou spécialisés ou devant des arbitres, la connaissance judiciaire des faits est encore plus étendue. Les membres de ces tribunaux sont souvent nommés en raison de leurs connaissances et de leur expérience dans un domaine spécialisé. Ils peuvent parfois prendre connaissance d'office des faits qui, sans être connus de tout le monde, sont notoires à l'égard des parties qui plaident devant ces tribunaux » ; Jean-Claude Royer, *La preuve civile*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2008, 4^e édition, p. 91.



- [65] Il a écrit le premier devis dans ce dossier avec Sylvain Beausoleil à son arrivée (fin 2016),
- [65.1] il est allé avec lui avec les points qui ne semblait pas réglés,
 - [65.2] ils ont donné mandat à SOS M[...] de faire des soumissions, entrepreneur déjà utilisé par son prédécesseur (le gestionnaire de travaux qu'il a remplacé) pour les points reconnus qu'il devait traiter.

Point 13 Tuile tachée

- [66] Pour la tuile, dans le devis de SOS M[...], il devait vérifier ce qui devait être vérifié pour changer la tuile,
- [66.1] toutefois ce dernier n'a jamais donné suite, pour des raisons inconnues ils (SOS M[...]) sont *disparus de la map*, ils n'ont jamais soumis de prix ;
 - [66.2] avant son arrivée (novembre 2016), SOS M[...] avait remis une soumission incluant un prix pour le changement d'une tuile.
- [67] En février 2017, il a modifié un peu le devis et ils sont repartis en soumission avec deux nouveaux entrepreneurs qui étaient MMC [note du soussigné : transcription phonétique, sous réserves] et R[...] Trust,
- [67.1] les demandes ont été faites au mois de mars 2017,
 - [67.2] **on voyait déjà qu'il y avait un petit problème**, il a dit à R[...] Trust fais-moi un prix pour une tuile, on va essayer de faire les vérifications nécessaires pour trouver une tuile.
- [68] En juin 2017, on a autorisé les travaux à R[...] trust pour l'ensemble des (autres) points, il y avait là-dedans le montant pour remplacer une tuile, mais il y avait toujours le problème de trouver la fameuse tuile.
- [69] À ce moment-là le Bénéficiaire collaborait avec lui pour avoir la marque et le modèle, et il (Chapleau) lui a dit qu'il allait essayer de trouver une tuile.
- [70] Le 6 novembre 2017, alors que les autres travaux avaient lieu, il a commandé une tuile qu'il a reçue.
- [71] A la question de son procureur, comment il a identifié la tuile, la marque, le modèle, il répond :
- [71.1] SOS M[...] avait fait des démarches pour identifier la tuile,
 - [71.2] le Bénéficiaire lui a donné l'information (ce dernier intervient et affirme lui avoir donné le code qu'il avait selon le plan dans ses documents),
 - [71.3] Louis B. Chapleau dit qu'il est parti de cette information-là pour retracer la marque et le modèle, la même couleur, après qu'on a identifié le fournisseur qui était Ceragrès [note du soussigné : transcription phonétique, sous réserves] et s'est présenté-là.
- [72] On lui a confirmé que le modèle existait, il restait un paquet.
- [73] Il est parti avec ce paquet, il a pris rendez-vous avec le Bénéficiaire.



- [74] Le 21 novembre 2017 il est allé chez le Bénéficiaire.
- [75] Ils ont a regardé ensemble, ça été très bref.
- [76] Ce n'était pas à la satisfaction des Bénéficiaires, il (Chapleau) a répondu « c'est parfait je vais vérifier si je ne peux pas avoir un autre lot pour voir **si on ne pourrait pas se rapprocher à ça** ».
- [77] **C'est certain que pour sa (Chapleau) part il y avait une différence légère**, mais ce n'est pas pire que d'avoir plusieurs paquets de tuiles, car quand on fait un job on mélange les différents paquets pour s'assurer d'une certaine uniformité, à tout le moins limiter les différences de lots quand ça arrive.
- [78] Il (Chapleau) lui a dit parfait on va essayer de trouver un autre lot.
- [79] Il a passé une deuxième commande, le 28 novembre 2017 il a reçu le deuxième paquet de tuiles et le 8 décembre 2017 il a visité le Bénéficiaire avec la deuxième tuile, ça ne convenait toujours pas aux Bénéficiaires.
- [80] Dans un paquet de tuiles il y a quatre tuiles, à 74.40\$ sans les taxes, 85.54\$ avec les taxes le paquet, un peu moins de 20 \$ la tuile (sans les taxes).
- [81] Vu la position du Bénéficiaire, à partir de ce moment-là, il a discuté à l'interne du problème de cette tuile-là, soit qu'est-ce qu'on fait quand le bénéficiaire n'est pas satisfait de la fameuse tuile, alors que nous on considère que ça peut faire la job, comment on fait pour s'entendre,
- [81.1] l'administrateur provisoire à cette époque-là lui a demandé à l'interne combien ça coûterait pour remplacer le plancher au complet si on décidait de changer le plancher au complet.
- [82] **C'était dans un contexte d'offres monétaires**, on voulait savoir combien ça coûterait, comme on ne pourrait pas en arriver à un accord on allait faire une offre monétaire.
- [83] On était en attente de soumission pour pouvoir la donner à l'administrateur provisoire **pour qu'il puisse prendre une décision sur l'offre monétaire**.
- [84] À la question de son procureur, pourquoi dans son courriel du 20 février 2018 (B-3) il a dit que les tuiles allaient être réglées avec les autres points (« Les autres points tels que la tuile tachée ainsi que l'escalier devront passer par une nouvelle soumission que je voulais jumeler avec [...] »), pourquoi il fallait passer par une nouvelle soumission,
- [84.1] il répond que l'entrepreneur présent s'était désisté, il ne voulait plus aller sur les lieux, il a dû trouver un nouvel entrepreneur.
- [85] Il a mandaté au printemps 2018 R[...] Trust qui était déjà sur place, qui allait trouver un entrepreneur pour donner des prix.
- [86] À un moment donné, le Bénéficiaire s'interrogeait sur la suite des travaux, le courriel du 2 mai 2018 (pièce B-1) résumait la situation au moment où on était rendu, à savoir tous les travaux qui avaient été faits et ce qui restait à faire,
- [86.1] les éléments en vert étaient ceux qui, pour lui, étaient complétés,



- [86.2] les éléments en jaune ce qui qu'il s'était engagé à résoudre.
- [87] Il n'a pas discuté avec Monsieur Jacques du remplacement de tuiles suite au courriel du 2 mai 2018.
- [88] C'est après un certain temps puisque R[...] Trust n'arrivait à pas trouver d'entrepreneur, il a reçu son prix en janvier 2019.
- [89] Le premier montant de R[...] Trust était de 25-26,000\$ - 28,700\$ avec les taxes.
- [90] Après avoir reçu le prix de R[...] Trust en janvier 2019, il a soumis le prix à l'administrateur provisoire, qui lui a répondu qu'il devait chercher un autre prix, un autre avis, parce qu'il voulait comparer vu la grosseur du montant, car on passe d'une tuile à un plancher (c'est le seul motif qu'il a reçu).
- [91] Il confie le mandat le 8 mai 2019 pour le deuxième prix à Construction B[...], **il a demandé qu'il sorte le prix rapidement**, il a reçu la soumission le 19 août, le prix était plus élevé soit 45 781 \$ avec les taxes.
- [92] Les travaux complets pour changer la céramique implique :
- [92.1] faut en partant retirer tout ce qui est fixe et qui a un lien direct avec la céramique,
 - [92.1.1] toutes les plinthes,
 - [92.1.2] les armoires de cuisine,
 - [92.1.3] les îlots ici avec un fini de quartz ou de marbre, des monopièces,
 - [92.1.4] et dans l'îlot il y a de l'électricité,
 - [92.2] déjà là en partant ça demande une certaine manipulation,
 - [92.3] après avoir tout retiré il faut faire la céramique à la grandeur,
 - [92.4] puis réinstaller les éléments,
 - [92.5] s'il y a des plinthes par exemple on a écaillé de la peinture donc il faut repeindre le mur,
- c'est sûr que ça implique beaucoup d'éléments si on refait ça, faut quasiment vider le rez-de-chaussée au complet, c'est complexe.
- [93] Il a remis ce prix à l'administrateur provisoire, ce qui en a suivi est une offre de règlement monétaire (un montant d'argent inférieur au montant des soumissions pour changer la céramique au complet) qui n'a pas été acceptée par les Bénéficiaires.
- [94] Il n'y a pas eu d'autorisation pour aller de l'avant avec les travaux.
- [95] Le point 13 sur la tuile n'a jamais été mis dans une autorisation de travaux car ils n'avaient pas la tuile, il voulait trouver une tuile avant de d'émettre une autorisation de travaux.



[96] Il avait déjà reçu une soumission de SOS M[...] de 267\$ pour changer une tuile, c'est une soumission qui avait été reçue avant l'arrivée du témoin Chapleau au sein de Qualité Habitation ;

[96.1] pour changer une tuile qui coûte environ 20 \$, et pour la main-d'œuvre, calculant le déplacement il ne devrait pas y avoir plus qu'une demi-journée de travail, on parle de 300 ou 350 \$, c'est sûr que ça ne dépasse pas 500 \$ avec les taxes pour une tuile.

Point 20 Finition extérieure

[97] En ce qui concerne la finition extérieure, dans son courriel du 2 mai 2018 (pièce B-1), en vert il dit que les travaux extérieurs ont été complétés par l'entrepreneur.

[98] Il avait le rapport (la décision initiale), il est allé sur place et il n'y avait *aucuns travaux* à faire.

[99] Ce qu'il déduisait du rapport (la décision),

[99.1] ce qu'il demandait comme correctifs est ce qui est rattaché au bâtiment,

[99.2] l'Administrateur ne touche jamais à ce qui est sur le terrain,

[99.3] le muret de briques à droite (quand on est de face) qui ne semblait pas avoir été complété était maintenant complété,

[99.4] visuellement il ne voyait pas de travaux à faire,

[99.5] il sait que Monsieur Jacques parle de l'allée qui mène aux marches, pour lui sa compréhension c'est que ces travaux-là ne font pas partie des travaux que la Garantie fait habituellement,

c'est pour cette raison-là qu'il a dit que les travaux avaient été complétés, suite à ça il en a parlé avec son supérieur Sylvain Beausoleil qui était d'accord.

[100] À la question si lui, il avait fait exécuter des travaux extérieurs, il répond par la négative.

[101] Parmi les trucs qu'il avait à faire quand il est arrivé en poste, ce point était fermé, il n'était pas dans les trucs qu'il avait à faire.

[102] Il n'a pas discuté avec (l'Inspecteur-conciliateur) Denis Robillard qui a rendu la décision en novembre 2015, il ne le connaît pas et il ne l'a jamais rencontré.

[103] Il avait vu la décision initiale car Monsieur Jacques lui a mentionné ce qu'il y avait dans cette décision, et lui avait mentionné son désaccord,

[103.1] lui en regardant le rapport et les photos et les éléments qui sont soulevés, ça lui semble complété,

[103.2] c'est pour cela qu'il a écrit sur le courriel *travaux complétés*,

[103.3] mais son courriel, ce n'était pas un document officiel,

[103.4] le courriel qu'il a envoyé n'était pas tant un document officiel mais plutôt un document de suivi avec Monsieur Jacques pour savoir ce qui avait été fait et pas fait selon sa satisfaction,



- [103.5]après ça il manifestait ce sur quoi il n'était pas d'accord,
[103.6]il n'était pas d'accord avec les travaux qui étaient complétés,
[103.7]il avait le loisir de dire ce qu'il en était,
[103.8]on aurait procédé aux correctifs si on devait le faire,
[103.9]mais suite à sa visite et avant d'envoyer ce courriel il avait discuté avec Sylvain Beausoleil pour constater par rapport à la décision de novembre 2015, et au point qui avait été reconnu, il n'avait pas faire d'autres travaux à effectuer.

Contre-interrogatoire

- [104] Quant à savoir combien de soumissions cela prend pour prendre une décision, il répond ça dépend de l'étendue des coûts mais ils ne vont jamais à plus que trois, et dans son cas il y avait deux soumissions.
- [105] À la question, n'y a-t-il pas eu plus que deux entrepreneurs qui se sont présentés, il ajoute qu'un entrepreneur peut envoyer plus qu'une personne, comme R[...] Trust qui a envoyé aussi le groupe M[...]o.
- [106] Le Bénéficiaire dit que deux entrepreneurs sont venus pour R[...] Trust, en plus de Construction B[...], et Rénovation MMC [transcription phonétique, sous réserves], en 2017 le Groupe M[...]o avait regardé pour le changement des tuiles et SOS M[...] avait aussi fait une soumission.

Sylvain Beausoleil

- [107] Sylvain Beausoleil est avec la Garantie Qualité Habitation depuis septembre 1998.
- [108] Il est directeur principal des conciliations depuis 2015, il est le supérieur hiérarchique de Louis B. Chapleau et était celui de l'Inspecteur-conciliateur Denis Robillard (qui a signé la décision du 30 novembre 2015).
- [109] Il a été auparavant, de 1998 à 2015, conciliateur, puis responsable du service de conciliation, puis directeur général adjoint, avant d'être directeur principal.
- [110] Il est impliqué dans le dossier des Bénéficiaires à partir de 2015,
[110.1] il y a eu des travaux correctifs en 2016 avec SOS M[...], mais en cours des travaux cet entrepreneur a perdu sa licence, il a donc fallu trouver un autre entrepreneur.
- [111] Le 4 novembre 2019 il a rendu la décision de l'Administrateur, pour permettre à un tribunal d'arbitrage de dénouer l'impasse avec les Bénéficiaires car il savait qu'ils allaient porter cette décision en arbitrage.
- [112] Il est bien conscient que les Bénéficiaires n'ont pas été chanceux dans le déroulement du dossier, un Entrepreneur qui part, la maladie du gestionnaire des travaux de l'administrateur, puis autre entrepreneur qui ne veut plus retourner sur le chantier, problèmes avec le notaire.



Point 13 Tuile tachée

[113] Ils (l'administrateur) avaient trouvé la bonne marque et la bonne couleur pour leur tuile mais les Bénéficiaires n'étaient pas satisfaits.

[114] Ils sont allés en chercher une autre et les Bénéficiaires n'étaient toujours pas satisfaits.

[115] Il a suggéré (à l'interne) d'essayer de régler, ils **ont cherché une soumission** pour connaître le prix pour refaire le plancher au complet **dans le but de faire une offre monétaire.**

[116] Ils ont fait une offre monétaire aux Bénéficiaires dans le but de fermer le dossier et comme l'offre monétaire était refusée, il y a eu une décision permettant alors aux Bénéficiaires d'aller en arbitrage si la méthode corrective n'était pas satisfaisante.

[117] Le but de la décision du 4 novembre 2019 était de faire état de la position de l'Administrateur pour dénouer ce dossier, pour lui c'était la meilleure façon d'agir sans enlever les droits des Bénéficiaires et de permettre à l'arbitre de trancher le fond du litige.

[118] En mettant par écrit la décision de l'Administrateur de changer la tuile, on ne voulait pas que les Bénéficiaires soient pris par surprise.

[119] Il considère que changer la tuile respecte les règles de l'usage du marché,

[119.1] ça peut arriver qu'une seule tuile brise lors de la pose, on change la tuile, pas tout le plancher,

[119.2] que même s'il y a une légère différence de teintes pour remplacer la tuile c'est la même chose,

[119.3] c'est la même chose si des bardeaux d'asphalte partent au vent, on ne change pas la toiture,

[119.4] de même s'il y a une fissure dans la fondation on répare la fissure on ne refait pas une nouvelle fondation parce qu'on construit une maison neuve,

il voulait que la solution proposée aux Bénéficiaires soit claire.

[120] Quant au *Guide de performance de l'APCHQ*⁴ (II-19) « une certaine variation de teinte due à un changement de lot de teinture est normale et acceptable à condition **qu'elle ne soit pas trop apparente** », il affirme que la méthode corrective dans la décision du 4 novembre 2019 de l'Administrateur est la bonne.

Point 20 Finition extérieure

[121] Pendant le témoignage du Bénéficiaire, il (Beausoleil) est intervenu pour préciser que dans son courriel du 13 novembre 2017 (pièce B-4),

[121.1] il y avait des photos prises le 13 octobre 2015,

⁴ Le Tribunal d'arbitrage, comme tribunal spécialisé dans le domaine de la construction, a une connaissance judiciaire de ce Guide.



[121.2]les quatre photos en haut de ce courriel ont été prises lors de la visite des lieux qui a précédé la décision du 30 novembre 2015,

[121.3]et les trois photos d'en bas montrent la situation en 2016 et 2017,

[121.4]pour montrer que les travaux avaient été exécutés,

[121.4.1] on voit que du gazonnement a été fait,

[121.4.2] on voit que le trottoir a été fait,

[121.4.3] on voit que le petit muret de briques à droite a été complété,

[121.4.4] on voit qu'il n'y a plus le trou béant qui était dangereux au pied des marches descendant du bâtiment du côté gauche (côté de la descente de garage).

[122] De même que pour le Point 13, pour le Point 20, *finition extérieure*, il ne voulait pas créer d'ambiguïté.

[123] En 2015, Denis Robillard parlait directement à l'Entrepreneur, aujourd'hui en 2019 la différence c'est que c'est l'Administrateur qui doit faire les travaux en vertu de ce que dit le *Règlement*.

[124] Il affirme que quand Denis Robillard a rendu sa décision, l'Entrepreneur n'était pas au stade de savoir s'il allait faire les travaux ou pas les faire, parce que l'Entrepreneur était présent-

[124.1] le Tribunal d'arbitrage lui a alors fait remarquer qu'il était à témoigner à la place de Denis Robillard, absent, sur les intentions de ce dernier en 2015, ce commentaire n'a eu aucune réponse ou réplique,

[124.2] le Tribunal d'arbitrage note ici que la décision de novembre 2015 indique que l'Entrepreneur était absent lors de la visite des lieux et le Bénéficiaire a dit à l'audience que l'Entrepreneur avait quitté les lieux depuis au moins septembre 2015.

[125] Quant à son courriel du 13 novembre 2017 (pièce B-4), il a dit pourquoi il considérait que les travaux avaient été complétés, la photo prise le 13 octobre 2015 qui précède le rapport de novembre 2015 montre l'état de la maison avant et on voit sur le même courriel en dessous l'état en 2016 2017.

[126] Le muret dont il est question dans la décision de novembre 2015,

[126.1] on voit à la photo de gauche du 13 octobre 2015 qu'il s'agit bien du muret de briques à droite, ce muret ont été réparé, payé par l'Administrateur,

[126.2] quant au muret en béton à gauche ce n'est pas l'Administrateur qui l'a fait c'est d'après le Bénéficiaire, Pavage[...], lui n'a pas été avisé que ces travaux se faisaient, ils n'ont pas demandé sa permission.

[127] Il a écrit le 13 novembre 2017 que la descente de garage était sécuritaire, si cela n'avait pas été le cas ils auraient pu effectuer des travaux mais la Garantie ne fait pas les travaux de pavage, ils ne font pas des trottoirs non plus.



[128] Le terrassement, les trottoirs, les gazons, sont des exclusions au Plan de garantie, ce ne sont pas tous les lieux qui sont sur la garantie.

Contre-interrogatoire

[129] En contre-interrogatoire, le Bénéficiaire lui demande s'il n'est pas exact que si un élément n'est pas sous garantie, que normalement, on le dit dans la décision,

[129.1] il répond, pas tout le temps, cela est en fonction de laisser la possibilité à l'entrepreneur d'effectuer les travaux possibles,

[129.1.1] il ajoute que parfois oui, une réclamation précise pour le gazon par exemple, mais si la réclamation est pour toute la finition extérieure, certains de ces travaux sont inclus, d'autres sont exclus.

PLAIDOIRIES

[130] Le procureur de l'Administrateur et le Bénéficiaire ont remis leur jurisprudence avant le début des plaidoiries.

[131] L'Administrateur produit trois décisions soit :

[131.1] *Garantie Habitation du Québec inc. c. Masson* (2016 QCCS 5593 (Marie-Anne Paquette, j.c.s.)) ;

[131.2] *Gagandeep Mukkar et al. c. Construction Nordi Inc. et la Garantie Habitation du Québec inc.* (Soreconi 070202001 30 avril 2008, Robert Masson, arbitre) ;

[131.3] *9114-9880 Québec inc. et Richard Kim et La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc.* (GMN) (Soreconi 080806001, 17 août 2009, Jeffrey Edwards (alors arbitre, aujourd'hui j.c.s.)).

Les Bénéficiaires

Point 13 Tuile tachée

[132] Le Bénéficiaire produit la décision suivante :

[132.1] *Les Habitations Signature Inc. et Peter Folco et La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc.* (GAMM 2008-09-007, 10 juin 2009, Jeffrey Edwards (alors arbitre, aujourd'hui j.c.s.))

[132.2] quant à cette décision, il plaide :

[132.2.1] qu'il est question d'une tuile, en fait une correction de nivelage, mais concernant l'aspect esthétique de la tuile,

[132.2.2] ils ont procédé au changement complet des tuiles à cause de la différence de couleur malgré que l'entrepreneur ne fût pas d'accord,



[132.2.3] ce n'est pas le *Guide de performance de l'APCHQ* qui n'est pas la loi à décider mais c'est un arbitre ou une audience qui décide quelle est la règle de l'art, la question est similaire à la sienne.

[133] Il a vu les décisions du procureur de l'Administrateur, dans l'affaire *Gagandeep Mukkar*, on y parle de plusieurs tuiles à changer et de minimiser la différence de teintes dans le coulis dans une salle de bains⁵,

[133.1] mais dans son cas à lui⁶ :

[133.1.1] c'est une seule tuile,

[133.1.2] c'est 24 pouces par 24 pouces,

[133.1.3] c'est de la grosse tuile,

[133.1.4] ce n'est pas une petite tuile qui serait en-dessous d'un divan ou dans un coin,

[133.1.5] l'impact est majeur sur le plancher, ce n'est pas négligeable en termes d'apparence,

[133.1.6] c'est un impact apparent dans l'allée où on passe à tous les jours, tout le monde passe là, on offre une tuile qui est dépareillée en plein milieu de la place, c'est dans l'allée centrale, c'est dans le lieu pratiquement le plus passant de l'habitation, de suite en entrant dans l'habitation, qui est très apparent,

[133.1.7] avoir une tuile dépareillée à cet emplacement-là, ce n'est pas bienvenu, ça va paraître, une tuile dépareillée va sauter à l'œil,

[133.1.8] donc s'ils ne sont pas en mesure d'avoir la même teinte, du même lot de tuiles, il faut changer toutes les tuiles,

133.1.8.1. ils (Bénéficiaires) ont choisi cette tuile-là pour avoir un plancher uni et ils s'attendent à ce que le plancher soit uni,

133.1.8.2. c'est pour cela qu'ils ont de la tuile à la grandeur du rez-de-chaussée,

133.1.8.3. ils ont choisi ça et ils ont payé pour ça,

⁵ « [47] En conséquence, le Tribunal d'arbitrage est d'opinion que la décision de l'administrateur de la garantie à l'égard du travail de la pose des tuiles et de jointage autour du bain est mal fondée et corrige cette décision, en y incluant la question du joint flexible à la jonction du podium, pour qu'elle se lise : "L'entrepreneur doit poser un joint flexible à la jonction du podium avec le mur et le plancher et doit remplacer toutes les tuiles mal posées et tous les joints mal faits et exécuter tous les travaux d'enlèvement et de remplacement nécessaires selon les règles de l'art. L'entrepreneur doit porter une attention particulière afin de minimiser les différences de teintes et de texture quasi inévitables **entre le coulis existant et celui à être appliqué** et doit s'assurer de faire le moins de poussière possible tout en contenant la poussière inévitable pour ce genre de travaux. »

⁶ Le Tribunal d'arbitrage regroupe ici les différents éléments plaidés en plaidoirie principale et en réplique.



- 133.1.8.4. malheureusement il y en a une qui a été tachée,
[133.1.9] ils l'ont dénoncé dès le départ, dès la réception du bâtiment, ça a été accordé comme malfaçon,
[133.1.10] ils sont maintenant rendus cinq ans plus tard, ils attendent la suite, il n'y a toujours pas eu de correctifs appliqués pour cela.
- [134] Le fait que l'Administrateur tranche la décision par rapport à l'aspect financier, ça les déçoit un peu,
[134.1] d'après les discussions qu'ils ont eues avec les entrepreneurs qui sont passés, la solution était de changer le plancher pour avoir un plancher uni,
[134.2] à moins d'avoir la même tuile aux mêmes couleurs si elle est identique pour se fondre parfaitement dans le plancher actuel ça serait acceptable,
[134.2.1] mais considérant les différences de teintes de ce qui est proposé par l'Administrateur, ça ne peut pas être accepté,
[134.2.2] donc même les experts en la matière, même ceux qui sont venus soumissionner, ils ont dit que c'est ça qu'il faut faire, il n'y a pas d'autres solutions.
- [135] Maintenant ce sont des gens, soit un administrateur provisoire, qui tranche à cause du prix,
[135.1] c'est sûr qu'on se questionne pourquoi c'est l'Administrateur qui décide et non les entrepreneurs qui vont trancher sur la façon d'apporter les correctifs,
[135.2] on ne parle pas de gens qui ont une expertise, mais des gens qui tiennent les portefeuilles à ce moment-ci c'est ça qui est un peu décevant.
- [136] Ils (Bénéficiaires) ne conçoivent pas pourquoi la décision est rendue par le prix,
[136.1] on a vu d'autres décisions où la Garantie Qualité Habitation a fait des réparations *dispendieuses*,
[136.2] pourquoi ce fut alors accordé mais pas pour lui,
[136.3] même que les entrepreneurs qui sont venus à leur bâtiment résidentiel ont confirmé qu'ils allaient changer les tuiles, qu'il venait soumissionner pour ça, mais parce que ça coûte trop cher on ne veut plus le faire, on va changer une tuile et désolé Monsieur le client ça ne sera pas de la même couleur.
- [137] Ils ont acheté une maison neuve, garantie par l'Administrateur.
- [138] La décision a été accordée mais elle a été modifiée en cours de route.
- [139] Une première décision a été rendue en 2015, ils étaient satisfaits, et cinq ans plus tard, la décision est retournée autrement.



[140] Ils ne comprennent pas pourquoi ça a pris tant de temps que ça pour *reprendre* une décision.

[141] Ils sont désavantagés par les nombreux changements de garde quant aux différents administrateurs de ce plan de garantie qui se sont succédés (ACQ, PWC, RC) et ils sentent que ça les impacte.

[142] Il ne sait pas ce que Qualité Habitation a dit à ses entrepreneurs mais ces derniers lui ont tous dit la même chose, soit qu'ils venaient pour changer toutes les tuiles du plancher.

[143] Est-ce que c'était juste pour les faire rêver, les faire patienter, pour qu'on arrête de crier,

[143.1] il trouve ça un peu aberrant qu'on lui fasse des promesses comme cela et après ça, c'est comme donner un bonbon à un enfant et après le lui enlever de la bouche,

[143.2] ce n'est vraiment pas acceptable, c'est une perte de temps,

[143.3] il y a même une mise en demeure pour obtenir une autre soumission alors que pour eux dans leur tête c'était déjà réglé, ils subissent un préjudice parce que l'administrateur provisoire veut fermer les dossiers de Qualité Habitation.

[144] La Bénéficiaire ajoute : c'est inacceptable, au point de vue design ils ont payé pour avoir un plancher uni, il ne s'agit pas de changer 15 tuiles pour faire différents parce qu'il y a différents lots,

[144.1] c'est une tuile, c'est inacceptable qu'elle soit différente.

[145] La maison a été payée 407 000 \$ incluant le terrain et les taxes, en plus des hypothèques légales qu'ils ont dû payer, l'argent qui était retenu chez le notaire qui est disparu, en plus des problèmes découlant de la mauvaise administration de ce projet-là, la maison a donc coûté plus cher que ça.

Point 20 Finition extérieure

[146] Pour la question du terrassement, ça a été accordé, le point est accordé noir sur blanc, c'est clair,

[146.1] il a fait d'autres réclamations, et on lui a clairement dit que ces éléments-là, ou ils n'étaient pas couverts par la garantie, ou que c'était hors des délais et le point n'est pas reconnu, et il est bien d'accord avec ça mais dans ce cas-ci, le point a été reconnu, il s'attend à ce que ça soit complété.

L'Administrateur

Point 13 Tuile tachée

[147] L'Administrateur plaide :



[147.1]qu'il n'y a pas eu de preuve administrée sur la règle de l'art pour nier ce que Monsieur Chapleau et Monsieur Beausoleil, des hommes de métier, ont affirmé,

[147.1.1] il n'accepte pas que ce soit dit par des gens qui ne sont pas à l'audience, ça n'a pas de valeur probante,

[147.2]l'Administrateur a insisté pour que l'arbitre se rende sur les lieux pour voir le plancher et les deux tuiles candidates.

[148]Ce que l'Administrateur a reconnu est une situation problématique qui est une tache sur une tuile, la première décision disait que c'était garanti et que l'Entrepreneur devait faire les correctifs.

[149]Monsieur Chapleau et Monsieur Beausoleil ont expliqué les tentatives de correctifs qui ont été faites,

[149.1]ils ont parlé avec un premier entrepreneur, il devait y avoir un changement d'une tuile, ça n'a pas fonctionné,

[149.2]après le premier entrepreneur a quitté il a fallu trouver un nouveau prix,

[149.3] ce qui apparaît très clair, jamais il n'y a eu de confirmation que l'Administrateur allait de l'avant avec une réfection complète,

[149.4]on a obtenu des prix pour une réfection complète, de l'ordre d'un peu moins de 30 000 \$ et un autre à peu près 45 000 \$, ça comprend aussi une déconstruction d'une partie du bâtiment,

[149.5]Monsieur Chapleau a été très candide, il a dit « on m'a demandé d'aller chercher des prix » et Monsieur Beausoleil a dit qu'on avait l'intention de régler ça monétairement,

[149.6]ils ont entamé des discussions de règlement mais il faut se baser sur quelque chose pour faire une offre monétaire, il faut obtenir un prix de quelqu'un, on ne peut pas sortir un chiffre de notre chapeau, et offrir ce montant-là,

[149.7]l'Administrateur a fait ses devoirs, a validé combien ça pouvait coûter, il est le mandataire de la RBQ, il a des comptes à rendre,

[149.8]ils ont décidé de faire une offre de règlement basée sur les soumissions qu'ils avaient obtenues.

[150]Monsieur Beausoleil a rendu une décision le 4 novembre 2019 qui précisait la méthode de correction, il ne voit pas en quoi les Bénéficiaires sont brimés par cela,

[150.1]premièrement ce n'est pas un changement avec la décision initiale, on a seulement précisé la méthode de correction appropriée,

[150.2]l'Administrateur était pas mal certain que les Bénéficiaires allaient porter cette décision en arbitrage,

[150.3]Monsieur Beausoleil a rendu sa décision pour que ça débloque, il a rendu une décision en disant s'il n'est pas d'accord, un arbitre va trancher,



[150.4]les Bénéficiaires ont eu le luxe d'être entendu mais n'ont présenté aucune preuve concrète sur la règle de l'art ou sur des estimés, l'opposition c'est qu'ils sont en désaccord.

[151] Pour l'Administrateur, cette méthode corrective elle répond aux règles de l'art,

[151.1]le *Guide de performance de l'APCHQ* section 11–9, il peut y avoir une différence de teintes,

[151.2]par exemple, s'il y a des problèmes de fondation, c'est sûr que si on fait une réparation, il va y avoir un aperçu différent,

[151.3]si on change des bardeaux sur une toiture, c'est sûr qu'il y aura un aperçu différent,

[151.4]pour les tuiles, quand ce n'est pas le même lot, il n'y a pas d'uniformité parfaite, et à cet effet-là, le *Guide de performance de l'APCHQ* soutient cette position-là, que ce soit du bois, de la céramique, du vinyle, la pratique courante est de mélanger les lots au moment de l'installation de façon à éviter ces clashs potentiels entre les différents lots,

[151.5]si la tuile n'avait pas été tachée, si elle avait été brisée lors de la livraison, l'entrepreneur n'aurait pas arraché toutes les autres tuiles posées et déconstruit la maison, prendre 45 000 \$,

[151.5.1] il aurait procédé à un changement de tuiles dans le meilleur agencement possible,

[151.5.2] c'est toujours la même chose que l'on dit dans la construction, les murs ne sont jamais parfaitement droits, les tuiles ne sont jamais parfaitement de la même couleur,

[151.5.3] l'usage du marché est de proposer un correctif conforme à la règle de l'art et économique,

[151.5.4] l'Administrateur demande au tribunal d'arbitrage de valider que le travail proposé est adéquat.

[152] Il faut minimiser le dommage, si on a des tuiles de remplacement, on ne fait pas des frais de 30,000\$ plus les frais de la relocalisation pendant les travaux que devront assumer les Bénéficiaires (5,000\$).

[153] La raisonnabilité des frais monétaires fait partie de l'usage du marché.

Point 20 Finition extérieure

[154] Pour le Point 20, le gazon et l'asphalte sont des éléments ajoutés à la main dans le formulaire de pré-réception, ce n'est pas parce que c'est dans le rapport de pré-réception que c'est nécessairement garanti par l'Administrateur.

[155] Les éléments, s'ils ne font pas partie de la couverture du Plan de garantie, même s'ils ont été ajoutés sur le formulaire, et que l'Entrepreneur s'est engagé à le faire, cela ne fait pas partie des obligations de l'Administrateur.



- [156] La Garantie travaille dans un cadre réglementaire extrêmement rigide, les éléments couverts par la Garantie sont dans une liste exhaustive, et ce qui est exclus est dans une autre liste exhaustive.
- [157] Dans la première décision, Monsieur Robillard a énuméré des éléments qui sont à l'extérieur, il disait que c'est vrai que ça n'est pas fait, si l'Administrateur avait dit d'emblée ce n'est pas garanti, l'Entrepreneur ne les aurait pas faits (le Tribunal d'arbitrage soussigné a alors fait remarquer que Denis Robillard était absent et n'avait pas fait part de son intention lors de l'audience).
- [158] L'escalier en arrière, c'est une issue au bâtiment, ça fait partie du bâtiment, le muret à droite est rattaché au bâtiment, ça fait partie du bâtiment, mais l'allée et le stationnement, ça ne fait pas partie du bâtiment.
- [159] Le muret qui tient la gravelle devant les marches, le terrassement, les trottoirs, les allées, c'est du paysagement, tout ça ne fait pas parti de la couverture de la Garantie.

Réplique des Bénéficiaires

Point 13 Tuile Tachée

- [160] Chaque élément est unique, il n'est pas question ici de bardeaux, de céramique d'un pouce par un pouce, mais ici la situation est différente (voir les éléments qu'il a exposés en plaidoirie principale et réplique, regroupés par le soussigné au sous-paragraphe [133.1] ci-haut).
- [161] On ne peut pas utiliser le *Guide de performance de l'APCHQ* pour incorporer dans les règles de l'art une espèce d'exclusion, de restriction de responsabilité qui favorise l'entrepreneur.
- [162] Dans ce cas-ci, l'Administrateur a fait plus d'une soumission pour la réfection complète du plancher de céramique, pour l'Administrateur la façon de régler la problématique, était de changer le plancher [toutes les tuiles du plancher].
- [163] Pour des raisons qu'ils ignorent, l'Administrateur a changé d'idée parce que ça coûte trop cher et ils ne veulent pas payer, ils vont chercher dans le *Guide de performance de l'APCHQ* des clauses qui les avantagent.
- [164] Quant aux teintes, c'est suggestif car l'Administrateur n'a aucune preuve scientifique pour décider que la différence de teinte est acceptable ou non, de tant de pourcentage, c'est une opinion personnelle, les Bénéficiaires voient la différence, ils ne sont pas daltoniens, c'est n'est pas pareil.
- [165] L'Administrateur avait la chance de régler le problème rapidement, les Bénéficiaires avaient dit que l'Entrepreneur avait d'autres tuiles, l'Administrateur aurait pu le contacter, ça a traîné pendant plusieurs années, ça aurait pu se régler rapidement.

Point 20 Finition extérieure

- [166] Il comprend tous les principes d'exclusion de la Garantie, mais la façon de faire de l'Administrateur est de le spécifier spécifiquement quand ce n'est pas garanti,



il y a ici rendu une décision [en 2015] qui dit noir sur blanc que ça allait être réglé donc la décision de 2019 la contredit.

DÉCISION

Préambule

[167] Le Tribunal d'arbitrage tient d'abord à souligner que toutes les personnes présentes à l'audience ont témoigné et fait part de leurs représentations en toute franchise et bonne foi.

Point 13 Tuile tachée

Mise au point : « Légère différence » et les tuiles candidates « A » et « B »

[168] Le tribunal d'arbitrage doit faire une mise au point vu la particularité du dossier.

[169] La décision du 4 novembre 2019, objet du présent arbitrage, dit :

« Par conséquent, Qualité Habitation mandatera un entrepreneur afin de remplacer la tuile par une tuile du même modèle et de même marque, le tout selon les règles de l'art et l'usage courant du marché. Toutefois, il est **possible** que malgré l'utilisation de même marque et même modèle qu'une **légère** différence de teinte soit perceptible compte tenu que la tuile en question ne peut provenir du même lot. »

[170] Cette décision du 4 novembre 2019 est rendue alors que :

[170.1] l'Administrateur a soumis aux Bénéficiaires une tuile candidate « A », et une tuile candidate « B », il n'est donc pas question de « *il est possible* » mais bien, de tuiles candidates bien identifiées avec des différences de teinte perceptibles,

[170.2] l'Administrateur a envoyé des entrepreneurs pour effectuer des soumissions pour le changement de toutes les tuiles du plancher,

[170.3] et l'Administrateur a mis en demeure les Bénéficiaires pour permettre à un entrepreneur d'effectuer une soumission « **pour octroyer le contrat au plus bas soumissionnaire conforme. Notre cliente tente donc d'obtenir des soumissions en vue de la réalisation des correctifs** ».

[171] Ainsi donc, l'arbitrage ne porte pas sur une question théorique [*il est possible... légère différence*], mais bien :

[171.1] est-ce que les tuiles candidates « A » ou « B » présentées à l'audience sont un correctif acceptable à une malfaçon déjà reconnue,

[171.2] le tout à la lumière des faits du présent dossier,

[171.2.1] qu'il est impossible de trouver une tuile identique ou une tuile « moins dépareillée » que la « A » ou la « B », la preuve concluante et convaincante est qu'après cinq ans d'installation, et après près de trois ans (2017) après que



l'Administrateur a finalement réussi à trouver une tuile d'un autre lot, puis une autre d'un autre lot, il n'y a plus de disponible, de tuile identique à celle déjà posées avant la fin juin 2015;

171.2.1.1. autant de la preuve de la part du Bénéficiaire (voir le paragraphe [14] ci-haut : « *Il y a eu des tentatives d'avoir des tuiles en main mais cela n'a pas été possible, au fil des ans des entrepreneurs sont passés qui ont essayé de trouver des tuiles, ils n'en ont pas trouvé* ») ;

171.2.1.2. que de la part du Gestionnaire des travaux de l'Administrateur (voir le paragraphe [95] ci-haut : « *Le point 13 sur la tuile n'a jamais été mis dans une autorisation de travaux car ils n'avaient pas la tuile* ») ;

[171.2.2] et que l'Administrateur a envoyé une mise en demeure, mettant en demeure les Bénéficiaires d'accepter qu'un entrepreneur vienne faire une soumission afin d'octroyer le contrat en vue d'effectuer les travaux correctifs.

Travaux correctifs – Réfection complète des tuiles du plancher

[172] Vu la preuve, vu le droit applicable, le tribunal d'arbitrage accueille la demande d'arbitrage des Bénéficiaires quant au changement des tuiles au complet, incluant tous les travaux d'enlèvement et de remplacement nécessaires selon les règles de l'art, sur deux bases différentes, suffisantes en elle-même :

[172.1] I. la transmission d'une décision aux Bénéficiaires, différentes de la décision prise par l'Administrateur à leur insu :

[172.1.1] soit pour l'Administrateur de faire part aux Bénéficiaires de sa décision par mise en demeure, alors qu'il avait déjà pris une autre décision différente,

[172.2] II. une tuile d'apparence « flambant neuve » avec moins de « picots » que les autres tuiles ne sont plus, après cinq ans, d'apparence « flambant neuve », avec une différence de « teinte » « trop apparente » :

[172.2.1] soit vouloir corriger une malfaçon **déjà reconnue** par une autre malfaçon.

I. Émission d'une décision aux Bénéficiaires par mise en demeure du 27 juin 2019, différente de la décision prise par l'Administrateur autant avant le 2 mai 2018 que le 4 novembre 2019

[173] Sylvain Beausoleil, directeur principal des conciliations, supérieur hiérarchique de Louis B. Chapleau, affirme avoir suggéré à l'interne, d'essayer de régler par une offre monétaire, à la fin 2017 ou début 2018, ils **ont cherché une soumission**



*pour connaître le prix pour refaire le plancher au complet **dans le but de faire une offre.***

[174] Il y a absence de preuve si la décision à l'interne était de faire une offre monétaire pour la totalité du prix de la réfection complète du plancher ou pour une partie du coût comme cela a effectivement eu lieu après la réception de la deuxième soumission en août 2019.

[175] L'Administrateur plaide : *ce qui apparaît très clair, jamais il n'y a eu de confirmation que l'Administrateur allait de l'avant avec une réfection complète.*

[176] Ce ne sont pas les discussions à l'interne qui sont la base de la présente décision, c'est le fait de transmettre aux Bénéficiaires une décision qui est différente de celle prise à l'interne.

[177] D'une part, l'alinéa 5 de l'article 18 du *Règlement, Règlement* que la Cour d'appel a déclaré dans au moins quatre arrêts⁷ qu'il est d'ordre public, stipule :

5° dans les 20 jours qui suivent l'inspection, l'administrateur doit **produire un rapport écrit et détaillé** constatant le règlement du dossier ou **l'absence de règlement** et **en transmettre copie**, par poste recommandée, aux parties impliquées. **En l'absence de règlement**, l'administrateur **statue** sur la demande de réclamation et ordonne, le cas échéant, à l'entrepreneur de rembourser au bénéficiaire le coût des réparations conservatoires nécessaires et urgentes et de parachever ou corriger les travaux dans le délai qu'il indique, convenu avec le bénéficiaire ;

[178] D'autre part, nulle part dans le *Règlement*, il est prévu que l'Administrateur peut **transmettre** aux Bénéficiaires, une **copie différente de sa décision**, et ici, c'est encore plus important, la transmission aux Bénéficiaires est dans une mise en demeure signée par avocat (*autre* que son procureur à l'audience de l'arbitrage) et signifiée par huissiers.

[179] Ainsi, si l'Administrateur, comme il l'affirme à l'audience, avait pris une décision avant le courriel du 2 mai 2018 (pièce B-1) de :

[179.1](1) ou on change **la** tuile,

[179.2](2) ou on fait une offre de règlement, basée sur le coût de la réfection complète,

donc d'envoyer des entrepreneurs en décembre 2018 seulement pour **connaître leur prix** pour une réfection complète et **non pour effectuer** cette réfection complète, il faut donc conclure que :

[179.3] le 27 juin 2019 (pièce B-2), et c'est explicite car il est écrit que la **soumission vise à octroyer le contrat**, l'Administrateur a communiqué aux Bénéficiaires le contraire de leur décision véritable, en écrivant dans une lettre **signée par son avocat, signifiée par huissier**, alors même

⁷ *Giguère c. Construction Duréco inc.* 2019 QCCA 2179 ; *Consortium M.R. Canada Ltée c. Office municipal d'habitation de Montréal* 2013 QCCA 1211 ; *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. MYL* 2011 QCCA 56 ; *La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc. c. Maryse Desindes et Yvan Larochelle, et René Blanchet mise en cause* AZ-50285725, J.E. 2005-132 (C.A.).



que déjà, trois ou quatre personnes se sont présentées en décembre 2018 pour faire une soumission pour la réfection complète (nous réitérons que nous sommes ici au 27 juin 2019) :

Notre cliente [...] **a reconnu** qu'une malfaçon affectait votre immeuble, tel qu'indiqué plus amplement au point 13 du rapport de conciliation [...] (tuile tachée). Dans le cadre du processus d'appel d'offres, notre cliente se doit d'obtenir des soumissions **pour octroyer le contrat au plus bas soumissionnaire conforme.** [notre commentaire : alors que ce n'était pas la décision de l'Administrateur selon les témoignages à l'audience] Notre cliente tente donc d'obtenir des soumissions **en vue de la réalisation des correctifs. À cette fin, un des soumissionnaires** nous indique avoir communiqué avec vous [...] **À défaut** par vous de nous transmettre vos disponibilités dans ce délai, soyez avis que notre cliente **n'aura d'autre choix que de comprendre que vous refusez qu'elle exécute les travaux correctifs prévus** au point 13 du rapport susmentionné et **procédera à la fermeture définitive** de votre dossier quant à ce point. (nos caractères gras)

[180] Ajoutons que même si l'Administrateur n'a pas mentionné ou plaidé ignorer le 27 juin 2019, que changer une seule tuile coûtait moins cher que changer toutes les tuiles d'un plancher, ce qui n'aurait pas été crédible vu le domaine d'activité de l'Administrateur,

[180.1] le contenu de cette mise en demeure ne peut pas ouvrir la porte à la conclusion qu'en bout de ligne, on ne changera qu'une tuile car c'est le prix du plus bas soumissionnaire, d'autant plus que l'Administrateur avait déjà une soumission pour le changement d'une seule tuile depuis au moins novembre 2016 (voir paragraphe [96] ci-haut).

[181] Les représentants de l'Administrateur, à l'audience :

[181.1] ont déclaré avoir décidé avant l'envoi du courriel du 2 mai 2018 transmis aux Bénéficiaires ne pas vouloir procéder à la réfection complète mais envoyer les entrepreneurs **seulement pour obtenir des soumissions** pour la réfection complète **dans le but de faire une offre monétaire**,

[181.2] déclarent aussi **n'avoir jamais** communiqué cette décision avant leur offre monétaire après avoir reçu, en août 2019, la soumission de Construction B[...]on, donc :

[181.2.1] omettant de le mentionner au courriel du **20 février 2018** (pièce B-3) ([...] les autres points tels que la tuile tachée ainsi l'escalier **devront passer par une nouvelle soumission**),

[181.2.2] omettant de le mentionner dans le Résumé au courriel de **2 mai 2018**, pièce B-1) (**Subject: Résumé dossier 105856 Michel Jacques 13. TUILE TACHÉE 14 Une demande de soumission a été demandé à R[...] Trust pour le nettoyage et ou le remplacement complet des tuiles j'ai demandé un suivi sur ce point d'ici la fin de la semaine.**)



[181.2.3] omettant de mentionner aux entrepreneurs/gens de métier envoyés en **décembre** 2018 qui nécessairement allaient parler du but de leur visite aux Bénéficiaires, de surtout ne pas répondre qu'ils étaient là seulement pour sortir un prix car jamais, l'Administrateur ne ferait effectuer la réfection complète car il voulait seulement faire une offre monétaire :

181.2.3.1. sur ce point, selon la balance des probabilités (article 2804 C.c.Q.),

181.2.3.1.1. l'envoi en décembre 2018 de tant de gens de métier, ébéniste, etc, et la prise de photos ailleurs que dans le hall d'entrée, amènent le Tribunal à conclure que les entrepreneurs présents se sont présentés en vue de soumissionner en vue d'effectuer des travaux pour la réfection complète des tuiles et pas juste pour « sortir un prix », tant de gens de métier n'auraient pas été présents ni tant de travail n'aurait été effectué si les gens de métier savaient à l'avance que ce n'était pour rien,

181.2.3.1.2. quant à Construction B[...]on qui s'est présenté après la mise en demeure du 27 juin 2019, il est allé seul et Louis B. Chapleau lui a dit de sortir un prix rapidement (paragraphe [91] ci-haut), impossible de conclure sur l'état d'esprit de cette dernière entreprise;

[181.2.4] **surtout, et c'est capital**, communiquant le 27 juin 2019 aux Bénéficiaires une décision précise, les mettant en demeure de l'accepter sinon l'Administrateur fermait le dossier, mise en demeure signée par avocat et signifiée par huissier.

[182] L'Administrateur n'a transmis sa décision déjà prise environ quinze mois après l'avoir prise, tout en transmettant par huissier une autre décision par mise en demeure qui devait être acceptée sinon le dossier sera fermé.

Liberté contractuelle restreinte par le *Règlement*

[183] L'Administrateur n'a pas pleine liberté contractuelle, il est restreint par le *Règlement* dans ses relations avec les Bénéficiaires.



[184] Comme le rappelle notre collègue M^e Jean Philippe Ewart, arbitre, dans l'affaire *Danielle Thibault et al. et Entreprises E. Chainé Inc. et al. et La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc.*⁸ :

[85] L'Administrateur considère que les négociations et les règlements monétaires intervenus avec les Bénéficiaires relèvent de la liberté contractuelle entre les Bénéficiaires et l'Administrateur. [...]

[108] La création et la gestion de l'Administrateur et du Plan (que ce soit les qualités requises, les conditions et paramètres de gestion tant administrative que financière) découlent spécifiquement du Règlement tel que prévu à la *Loi du Bâtiment*, et les obligations de l'Administrateur dans ce contexte et plus particulièrement tenant compte des protections qui lui sont accordées au Règlement dans ses relations avec les bénéficiaires, sous le couvert par exemple des limites et des exclusions de couverture de la Garantie, ne peuvent porter vers une conclusion autre que, dans le cadre de ces relations, l'Administrateur ne peut requérir de bénéficiaire de ces protections, limites et exclusions d'une part lorsqu'à son avantage, s'appuyant *inter alia* sur le caractère d'ordre public, et prétendre d'autre part que celles-ci ne s'appliquent pas ou sont tronquées ou restreintes lorsqu'appliquées aux Bénéficiaires.

[109] En tout respect pour l'opinion contraire, le Tribunal ne peut retenir l'approche de liberté contractuelle soumise par l'Administrateur et les Entrepreneurs. Le Tribunal est plutôt d'opinion que chaque Entrepreneur et l'Administrateur sont assujettis respectivement aux dispositions du Règlement dans leurs relations avec un Bénéficiaire dans le cadre des modalités couvertes par le Règlement, et ne peuvent s'en défaire, [ce qui emporte comme conséquence:

- La mise en œuvre de la Garantie requiert, dans le cadre de l'article 18 du Règlement, suite une réclamation d'un Bénéficiaire et à un refus ou une omission d'un Entrepreneur par la suite de respecter une décision de l'Administrateur ordonnant de pourvoir à des travaux correctifs, sauf médiation ou contestation en arbitrage selon et en conformité des procédures prévues à cet effet, que l'Administrateur ait l'obligation, selon les circonstances, de prendre en charge les corrections, incluant de pourvoir à une entente auprès du Bénéficiaire soit pour ce faire ou pour fixer et verser un montant de règlement en espèces en lieu de pourvoir à ces travaux correctifs.
- L'article 140 du Règlement impose qu'un Bénéficiaire ne peut renoncer aux droits conférés par le Règlement et en corollaire que l'Administrateur ne puisse contrevenir à une disposition du Règlement, même par entente particulière avec un Bénéficiaire, [...]

[185] La Cour d'appel affirme dans *Procureur général c. Du*⁹

[56] Ceux chargés de l'application d'une loi et de ses règlements ne peuvent se substituer au législateur pour modifier de fait la loi, ou se substituer au gouvernement, pour amender de fait ses règlements[45]¹⁰.

⁸ *Danielle Thibault et al. et Entreprises E. Chainé Inc. et al. et La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc.* CCAC S11-061201-NP 19 mars 2012, M^e Jean Philippe Ewart, arbitre.

⁹ *Procureur général c. Du* 2019 QCCA 2076 par 56.

¹⁰ [45] *Centre communautaire Mont Baldy inc. c. Québec (Commission municipale)*, [1999] J.Q. no 1545 (C.A.).



[186] Bien que le contexte soit différent, la Cour supérieure a appliqué en 2020 cet arrêt de la Cour d'appel à un administrateur du plan de garantie en vertu du présent *Règlement* dans *Garantie de construction résidentielle (GCR) c. De Andrade*¹¹ :

[82] Bien que chargée de l'application du *Règlement sur le plan de garantie*, la GCR ne peut se substituer au législateur pour modifier de fait la loi, ou se substituer au gouvernement pour amender de fait ses règlements. Certes la GCR peut user de sa discrétion dans l'administration du plan de garantie, mais ce faisant, elle ne peut ni soustraire ni ajouter au texte réglementaire.

[187] Le Tribunal d'arbitrage conclut que l'Administrateur a transmis aux Bénéficiaires une copie de sa décision au sens du *Règlement* dans sa mise en demeure qui mettait en demeure les Bénéficiaires d'accepter un soumissionnaire afin d'effectuer les travaux correctifs par le plus bas soumissionnaire, ces travaux correctifs étant *nécessairement* ceux de changer toutes les tuiles et non seulement une seule puisqu'il est notoire que changer une seule tuile coûte moins cher que changer toutes les tuiles d'un plancher.

[188] Le *Règlement* prévoit que :

[188.1] l'Administrateur (qui a l'obligation de cautionner les obligations de l'Entrepreneur, obligations de garantie pour la malfaçon et obligation de résultat pour le contrat d'entreprise) transmet une copie de sa décision aux Bénéficiaires (article 18 5^e al.) ;

[188.2] et les Bénéficiaires, en cas de désaccord (article 19) auront trente jours pour demander, ou la médiation ou l'arbitrage.

[189] Suite à la décision du 30 novembre 2015 « *l'entrepreneur devra faire les vérifications nécessaires et les correctifs requis, selon les règles de l'art, et l'usage courant du marché* », il est agir à l'encontre du *Règlement* que :

[189.1] de prendre une décision « à l'interne » fin 2017 ou début 2018 d'aller chercher des prix **non pas pour effectuer des travaux correctifs mais seulement pour connaître les prix** pour faire une offre de règlement, sans la transmettre aux Bénéficiaires, qui est différente de la décision transmise aux Bénéficiaires le 27 juin 2019 ;

[189.2] puis de transmettre aux Bénéficiaires le 27 juin 2019, par mise en demeure signée par avocat et signifiée par huissier, soit l'envoi d'un soumissionnaire **afin d'octroyer un contrat au plus bas soumissionnaire** après le courriel du 2 mai 2018 et la visite des entrepreneurs en décembre 2018, ayant déjà reçu de SOS M[...] avant

¹¹ « [83] En l'occurrence, le fait pour la GCR de prévoir à son Guide 2017 des critères, par exemple selon le nombre d'éléments de construction majeurs dont serait responsable un entrepreneur pour un projet en auto construction, ajoute au *Règlement sur le plan de garantie* et modifie la portée de la notion d'entrepreneur général au sens de la définition qui y est prévue. » *Garantie de construction résidentielle (GCR) c. De Andrade* 2020 QCCS 1067 (Marie-Claude Armstrong, j.c.s.); requête pour permission d'en appeler sur l'impact du *Règlement* sur les projets d'auto-construction accordée le 18 juin 2020 *MVP Rénovation (2009) inc. c. Garantie de construction résidentielle (GCR)* 2020 QCCA 809.



novembre 2016 une soumission pour le changement d'une seule tuile qui nécessairement est un plus bas soumissionnaire ;

[189.3] puis de transmettre aux Bénéficiaires une nouvelle décision le 4 novembre 2019 : *par conséquent, qualité habitation mandatera un entrepreneur afin de remplacer la tuile par une tuile du même modèle et de même marque, le tout selon les règles de l'art et l'usage courant du marché ;*

[189.3.1] il est exceptionnel, même en droit commun, de mettre en demeure une autre partie d'en accepter son contenu puis, suite à une acceptation, affirmer devant le Tribunal qu'il faut mettre cet accord de côté car celui qui a envoyé la mise en demeure avait en fait, pris une autre décision « à l'interne ».

[190] Le *Règlement* ne prévoit pas de rétractation *proprio motu*.

[191] Dans l'affaire *Dubois c. Fondations André Lemaire inc. (Habitations André Lemaire)*¹², la Cour supérieure écrit :

[100] Or, la *Loi sur le bâtiment* ne confère pas à l'inspecteur-conciliateur de pouvoir de révision ou de révocation de ses propres actes. Le principe de l'autorité de la chose jugée s'applique, par conséquent, en l'espèce.

[192] Dans l'affaire *Sylvie Tremblay c. 9032-3411 Québec Inc. et la Garantie Abrisat Inc.*¹³, l'arbitre soussigné a jugé ainsi :

Décision

[213] Le Tribunal d'arbitrage soussigné a manifesté ses doutes à l'audience s'il pouvait, en droit, annuler une décision de l'Administrateur de 2014 qui change d'idée après que l'Entrepreneur a négligé ou omis de se conformer à son ordonnance d'effectuer des travaux correctifs.

[214] Le *Règlement* n'a pas de dispositions sur la rétractation *proprio motu* de la part de l'Administrateur de sa propre décision ordonnant d'effectuer des travaux correctifs, dans un cas où la Bénéficiaire s'y objecte.

[...] [218] Le *Règlement* prévoit que le bénéficiaire ou l'entrepreneur non satisfait d'une décision de l'Administrateur a trente jours pour en demander l'arbitrage.

[219] Qui plus est, il est de connaissance judiciaire que l'Administrateur ne se prive pas d'envoyer une requête en irrecevabilité de la demande d'arbitrage du bénéficiaire ou de l'entrepreneur produite après trente jours; le soussigné a dû dans le passé trancher de telles requêtes.

[220] Ici, une première décision est rendue le 8 décembre 2014 puis, un an et dix mois plus tard, l'Administrateur, de son propre chef, annule sa décision après avoir constaté que l'Entrepreneur n'avait pas effectué les travaux correctifs qui lui avaient été ordonnés.

¹² *Dubois c. Fondations André Lemaire inc. (Habitations André Lemaire)* 2011 QCCS 2339 (Hon. Suzanne Mireault, j.c.s.).

¹³ *Sylvie Tremblay c. 9032-3411 Québec Inc. et la Garantie Abrisat Inc* CCAC S15-011101-NP, 22 novembre 2016, Roland-Yves Gagné arbitre.



[221] Quelques furent les motifs de bonne foi de l'Administrateur pour procéder ainsi, le Tribunal d'arbitrage rejette cette nouvelle décision comme étant contraire au *Règlement*.

[222] Le Tribunal d'arbitrage considère aussi qu'il est contraire à l'équité de créer une exception jurisprudentielle dans le présent dossier, même si la bonne foi des parties n'est pas remise en jeu :

[222.1] d'abord parce que à la base,

[222.1.1] l'article 18 du *Règlement* stipule :

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

5° [...] l'administrateur statue sur la demande de réclamation et ordonne, le cas échéant, à l'entrepreneur de rembourser au bénéficiaire le coût des réparations conservatoires nécessaires et urgentes et de parachever ou corriger les travaux dans le délai qu'il indique, convenu avec le bénéficiaire ;

[...] [222.3] dans le présent cas, cette exception serait contraire aux buts poursuivis par le *Règlement*; la Cour d'appel dans *Consortium M.R. Canada Ltée c. Office municipal d'habitation de Montréal*²¹ écrit : [...]

[223] Considérant que ni le droit, ni le *Règlement*, ni l'équité, ni la preuve, ne permettent de maintenir la décision de l'Administrateur sur ce point, vu l'objection de la Bénéficiaire, le Tribunal d'arbitrage rejette la décision de l'Administrateur du 18 octobre 2016, réitère l'ordonnance de l'Administrateur le 8 décembre 2014, et accueille la demande d'arbitrage de la Bénéficiaire.

[193] Pour rappel, le mot « décision » a, en vertu du *Règlement*, un sens large¹⁴ pour conclure que la mise en demeure du 27 juin 2019 est la transmission d'une décision.

[194] En vertu du *Règlement*, la décision transmise par huissier le 27 juin 2019 dans une mise en demeure d'en accepter le contenu, et dont le contenu est accepté par les Bénéficiaires, est celle qui est applicable, la nouvelle décision du 4 novembre 2019 est nulle.

II. La demande de correction d'une malfaçon par une autre malfaçon

Résumé du droit et résumé chronologique des faits

[195] En vertu du *Règlement*, l'Administrateur est la caution de l'Entrepreneur, de son obligation de garantie pour la malfaçon (article 2120¹⁵ C.c.q.) et de son obligation de résultat pour le contrat d'entreprise (article 2100¹⁶ C.c.q.).

¹⁴ *Syndicat de copropriété 4767 à 4827 8e Avenue et 3189 rue Claude-Jodoin et St-Luc Habitation inc. Soreconi*, 27 avril 2010, M^e Albert Zoltowski, arbitre : « [67] À la lumière des témoignages à l'audience, des lettres du Bénéficiaire des 20 octobre et 12 novembre 2009 et de celle de l'Entrepreneur à l'Administrateur du 5 novembre 2009, le tribunal d'arbitrage conclut que la lettre du 18 novembre 2009 de l'Administrateur à l'Entrepreneur (pièce A-12) dont copie a été acheminée à l'Entrepreneur représente plus qu'une simple interprétation de la décision du 7 octobre 2009 ou une référence à elle. Elle constitue une nouvelle décision de l'Administrateur qui modifie sa décision du 7 octobre 2009 relativement aux mesures correctives. » Le Tribunal d'arbitrage reprend ici ses motifs aux paragraphes [119] et suivants quant au sens du mot « décision » au *Règlement* comme s'ils étaient cités au long, dans l'affaire *Frève et al. c. Construction Levasseur et La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc.* CCAC S14-012201-NP et al, 6 octobre 2014, Roland-Yves Gagné, arbitre.



[196] L'article 10 du *Règlement* sur la couverture du Plan de garantie prévoit :

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

2° la réparation des vices et malfaçons apparents visés à l'article 2111 du Code civil et dénoncés, par écrit, au moment de la réception ou, tant que le bénéficiaire n'a pas emménagé, dans les 3 jours qui suivent la réception;

3° la réparation des malfaçons existantes et non apparentes au moment de la réception et découvertes dans l'année qui suit la réception, visées aux articles 2113 et 2120 du Code civil et dénoncées, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable, lequel ne peut excéder 6 mois de la découverte des malfaçons;

[197] La Cour d'appel affirme dans l'arrêt *Nasco inc. c. Godbout (Village de)*¹⁷

[13] **L'article 2120 du Code civil du Québec** — L'article 2120 C.c.Q., invoqué par l'appelante, confère au propriétaire une **garantie** contre les malfaçons [...]

[198] Quant à elle, la Cour Supérieure affirme dans l'affaire *MG 21 inc. c. Brassard Constructions inc.*¹⁸:

[39] La garantie légale contre les malfaçons de l'article 2120 C.c.Q. a pour but d'assurer au propriétaire que l'ouvrage est conforme aux stipulations du contrat et aux règles de l'art qui sont intégrées par renvoi au contrat.

[40] Les auteurs Baudouin et Deslauriers résument ainsi l'étendue de l'obligation de garantie prévue à l'article 2120 C.c.Q. :

2-310 - Droit nouveau - L'article 2120 C.c. est nouveau et instaure un régime de responsabilité légale pour les malfaçons, qui sont spécifiquement exclues de l'application de l'article 2118 C.c. Auparavant, le recours pour malfaçons ne s'exerçait que sur la base de la responsabilité contractuelle de l'article 1065 C.c.B.-C. L'article 2120 C.c. qui impose une obligation de garantie, sauf stipulations contractuelles à l'effet contraire, édicte finalement une présomption de responsabilité qui est mise en œuvre dès que les conditions d'application de la garantie sont démontrées, de sorte que le client n'a pas dans le cadre de ce recours à prouver la faute de l'intervenant en construction. [...]

¹⁵ 2120. L'entrepreneur, l'architecte et l'ingénieur pour les travaux qu'ils ont dirigés ou surveillés et, le cas échéant, le sous-entrepreneur pour les travaux qu'il a exécutés, sont tenus conjointement pendant un an de garantir l'ouvrage contre les malfaçons existantes au moment de la réception, ou découvertes dans l'année qui suit la réception.

¹⁶ 2100. L'entrepreneur et le prestataire de services sont tenus d'agir au mieux des intérêts de leur client, avec prudence et diligence. Ils sont aussi tenus, suivant la nature de l'ouvrage à réaliser ou du service à fournir, d'agir conformément aux usages et règles de leur art, et de s'assurer, le cas échéant, que l'ouvrage réalisé ou le service fourni est conforme au contrat. Lorsqu'ils sont tenus au résultat, ils ne peuvent se dégager de leur responsabilité qu'en prouvant la force majeure.

¹⁷ *Nasco inc. c. Godbout (Village de)* 2015 QCCA 965.

¹⁸ *MG 21 inc. c. Brassard Constructions inc.* 2010 QCCS 3451 (Hon. Juge Manon Savard J.C.S., appel rejeté vu le défaut de se constituer un nouveau procureur 2013 QCCA 828).



2-313 - Généralités- La responsabilité pour malfaçons résulte de l'inexécution de l'obligation de conformité du contrat d'entreprise. [...] [4] (nos soulignements et références omises)

[41] Pour faire jouer l'obligation de garantie de Brassard en vertu de l'article 2120 C.c.Q., MG 21 doit démontrer les conditions d'application de cette disposition et principalement l'existence de la malfaçon [5]. En cas d'application, Brassard n'a aucun moyen d'exonération. En fait, sa seule défense contre la garantie est sa non-application aux circonstances de l'espèce.

[199] Le 29 juin 2015, les Bénéficiaires dénoncent – tuile tachée au rez-de-chaussée.

[200] Le 30 novembre 2015, l'Administrateur reconnaît qu'il s'agit d'une malfaçon à corriger.

[201] L'alinéa 6 de l'article 18 du *Règlement* stipule :

l'administrateur, **dans les 15 jours qui suivent** l'expiration du délai convenu avec le bénéficiaire en vertu du paragraphe 5, effectue le remboursement ou **prend en charge** le parachèvement ou **les corrections**.

[202] L'Administrateur a fait part de problèmes qu'il a personnellement (comme Plan de garantie) rencontrés depuis 2015.

[203] Comme il l'a dit à l'audience, le tribunal arbitrage ne met pas en cause la bonne foi des représentants de l'Administrateur.

[204] À l'audience, le Bénéficiaire dit avoir informé l'inspecteur-conciliateur en 2015 que l'Entrepreneur aurait d'autres tuiles, la preuve démontre que les entrepreneurs et l'Administrateur ont eu de la difficulté pour trouver une tuile et qu'en bout de ligne, les « codes » de la tuile ont été fournis par le Bénéficiaire en fonction du plan/documents en sa possession.

[205] Ce n'est qu'en décembre 2017, soit deux ans et demi après la dénonciation, et deux ans après la décision, que l'Administrateur se présente avec une tuile candidate flambant neuve sur un plancher déjà utilisé depuis deux ans et demi.

[206] À l'audience, Messieurs Chapleau et Beausoleil disent que le courriel du 2 mai 2018 représentait l'expression de leur décision de faire une offre monétaire et non d'effectuer des travaux correctifs.

[207] Ce n'est qu'en décembre 2018 que des entrepreneurs se présentent sur les lieux pour faire une soumission pour (« pour » étant ici sous réserves de la position de l'Administrateur quant à la raison pour laquelle ces ouvriers furent réellement envoyés) le changement complet des tuiles.

[208] C'est cinq mois plus tard, en mai 2019, qu'un autre entrepreneur se manifeste pour effectuer une visite des lieux pour faire une autre soumission pour (« pour » étant ici sous réserves de la position de l'Administrateur quant à la raison pour laquelle cet entrepreneur fut en fait envoyé) le changement complet des tuiles, et sa venue est retardée de deux mois vu l'absence de réponse du Bénéficiaire,



suivie d'une mise en demeure de prendre rendez-vous avec cet autre entrepreneur en vue de faire effectuer les travaux correctifs par le plus bas soumissionnaire, suivi d'une offre monétaire, refusée par les Bénéficiaires.

[209] C'est le 4 novembre 2019 qu'une nouvelle décision est émise pour le changement d'une tuile.

[210] Au moment de rendre cette décision arbitrale, près de cinq ans se sont écoulés depuis la décision du 30 novembre 2015, la Covid-19 n'a retardé le dossier que de deux mois, et les Bénéficiaires se font offrir comme travaux correctifs, aux choix l'une de deux tuiles d'apparence flambant neuves de 24 pouces par 24 pouces, à l'éclat neuf, avec des « picots » différents des autres tuiles présentes, d'une différence de teintes trop apparentes dans leur hall d'entrée, sur un plancher qu'ils utilisent déjà depuis au moins le moment de leur dénonciation le 29 juin 2015 et d'apparence différente ;

[210.1] subsidiairement, même si une personne répliquait qu'à son humble avis, l'écoulement du temps n'est pas la cause de la différence d'apparence et de teintes trop apparentes, cette différence trop apparente existe et les tuiles candidates A et B ne sont pas un correctif acceptable.

Les représentations de l'Administrateur quant à la règle de l'art

[211] Le procureur de l'Administrateur se déclare surpris que les Bénéficiaires n'aient pas administré de preuve sur la règle de l'art pour nier ce que Sylvain Beausoleil et Louis B. Chapleau, des hommes de métier, ont affirmé comme étant conforme.

[212] Avec égard,

[212.1] Sylvain Beausoleil affirme que ça peut arriver qu'une seule tuile brise lors de la pose, on change la tuile, pas tout le plancher,

212.1.1.1. toutefois, le présent dossier est différent car la situation à considérer n'est pas, « lors de la pose », à une époque donc où les tuiles sont du même lot et toutes neuves,

212.1.1.1.1. ce n'est qu'en décembre 2017, soit deux ans et demi après la dénonciation, que l'Administrateur se présente avec une tuile candidate d'apparence flambant neuve à mettre dans le hall d'entrée sur un plancher, déjà utilisé depuis deux ans et demi et composé de tuiles fabriqués il y a déjà plus de deux ans et demi, et déjà, le Gestionnaire des travaux a admis une différence de teinte,

212.1.1.1.2. ce n'est que le 4 novembre 2019, soit quatre ans après la décision initiale, que l'Administrateur rend une décision



où il écrit qu'il remplacera la tuile tachée par la candidate A ou B et qu'il est « possible » qu'il y aura une « légère différence »,

212.1.1.1.3. le Tribunal d'arbitrage procède à l'audition en 2020 (la Covid-19 n'a retardé le dossier que de deux mois),

il ne s'agit donc pas d'un correctif à considérer « lors de la pose » ;

[212.2] Louis B. Chapleau affirme que c'est certain qu'il y avait une différence légère, mais ce n'est pas pire que d'avoir plusieurs paquets de tuiles, car quand on fait un job on mélange les différents paquets pour s'assurer d'une certaine uniformité, à tout le moins limiter les différences de lots quand ça arrive,

[212.2.1] toutefois, le présent dossier est différent, comme l'a souligné la Bénéficiaire, on ne mélange pas des paquets pour viser l'uniformité, on met seulement **une** nouvelle tuile différente – une tuile de 24 pouces par 24 pouces qui est différente par son « éclat de jeunesse » et « moins de picots » par rapport à tout le reste du plancher, ce qui n'était pas prévu au contrat original qui porte, avec égard, sur le hall d'entrée d'un bâtiment résidentiel neuf et non sur un entrepôt de fruits et légumes, donc changer par une autre malfaçon la tuile tachée déjà jugé comme étant une malfaçon,

[212.3] le procureur de l'Administrateur plaide à l'audience que « l'usage du marché est de proposer un correctif économique »,

[212.3.1] toutefois :

212.3.1.1. **l'Administrateur lui-même**, son mandant actuel, a déjà considéré que le changement complet des tuiles, dans une entrée, était le travail correctif approprié pour deux tuiles endommagées. La Cour supérieure, dans l'affaire *Raymond Chabot Administrateur provisoire inc. (Garantie Abritat inc.) c. A à Z Construction-rénovation inc.*¹⁹ rapporte :

[31] Deux tuiles de céramique sont à remplacer dans l'entrée du condominium. **Puisque la tuile n'est plus sur le marché, Abritat refait l'entièreté de l'entrée avec une nouvelle tuile de céramique** aux coûts de 1 145,25 \$.

¹⁹ *Raymond Chabot Administrateur provisoire inc. (Garantie Abritat inc.) c. A à Z Construction-rénovation inc* 2018 QCCS 2061 (Sylvain Provencher, j.c.s.).



[32] [...] **l'entrepreneur soutient ne pas avoir à payer pour le remplacement complet du plancher de céramique puisque des tuiles de remplacement se trouvaient à la disposition des propriétaires de condominium**, dont Lévesque, pour des travaux correctifs, tels que ceux requis en l'espèce.

[33] Il serait injuste de faire supporter à Abritat l'odieux de ne pas avoir découvert l'existence de tuiles de remplacement alors que l'entrepreneur non seulement n'exécute pas les travaux, mais ne l'informe pas que de telles tuiles sont disponibles pour la réparation. La réclamation sera en conséquence acceptée. ;

212.3.1.2. dans la présente situation, la malfaçon a été reconnue et corriger une malfaçon par une autre malfaçon est une solution inscrite nulle part dans le *Règlement* ;

212.3.1.3. l'Administrateur est la caution des obligations de l'Entrepreneur, caution signifie caution, et non, avec égard, « caution oui, mais s'il vous plaît juste un peu » ;

212.3.1.4. notre confrère Yves Fournier, arbitre, a écrit récemment dans l'affaire *Les Entreprises Réjean Goyette Inc C. Patricia Sayasen, et Éric Mondou et La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)*²⁰:

[135] L'arbitre doit respecter l'équilibre entre des intérêts opposés : ceux du bénéficiaire qui n'atteindra gain de cause que si les malfaçons, désordres ou vices sont réparés et ceux de l'entrepreneur pour qui la charge de l'obligation peut peser plus ou moins lourd. [...]

[146] Le souci d'une **réparation complète et définitive n'est pas exclusif du choix de la solution la moins onéreuse**. On doit réaliser d'une part que la décision ne se détermine pas en fonction du coût [...]

[159] Le Tribunal ne détermine pas le correctif en fonction du coût [...]

[212.4] les représentants de l'Administrateur, tout comme les arbitres dans leurs décisions pertinentes, ne citent qu'un seul document quant à la règle de l'art, soit le *Guide de performance de l'APCHQ*, sur lequel nous reviendrons au paragraphe [218] ci-après.

²⁰ Les *Entreprises Réjean Goyette Inc C. Patricia Sayasen, et Éric Mondou et La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)*, Soreconi 182811001, 22 octobre 2019, Yves Fournier, arbitre.



La malfaçon et la méthode corrective proposée

[213] La Cour d'appel du Québec a défini ce qu'est une malfaçon.

[214] Dans l'arrêt *Desrochers c. 2533-0838 Québec inc.*²¹, la Cour d'appel reprend la définition de « malfaçons » fournie par les auteurs Baudouin, Deslauriers et Moore en s'exprimant ainsi :

15. Les auteurs Baudouin, Deslauriers et Moore proposent la définition suivante du terme malfaçons : « imperfections qui rendent [un immeuble] **non conforme au modèle originellement prévu et qui diminuent ainsi la jouissance du propriétaire.** ». La jurisprudence de la Cour enseigne que « [...], toute dérogation à ces plans et devis, dont la conséquence est d'affecter à la baisse la qualité de la construction, constitue une malfaçon et vice de construction, **que ce vice soit apparent ou non.**»

[215] Dans l'affaire récente *Construction et rénovation Roland Loiselle inc. c. Vézina*²² la Cour supérieure écrit :

[36] Pour sa part, l'auteur Vincent Karim²³ explique la distinction entre un vice de construction et une malfaçon et traite du fardeau de preuve applicable en ces termes :

1497. En règle générale, il suffit que l'ouvrage ne soit pas conforme à ce qui est prévu au contrat et que la malfaçon porte atteinte à la jouissance du bien du client pour que la garantie légale s'applique. [...]

[216] Vu ce qu'est la malfaçon, le Tribunal d'arbitrage fait sienne les deux arbitrales suivantes

[216.1] *Pro-Urbain inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. et Chakib Taous*²⁴ :

[63] L'Entrepreneur a voulu prouver, principalement au moyen du témoignage de monsieur Huberdeault, dont la compagnie *Planchers Renaissance* a installé les planchers en bois franc dans le condo du Bénéficiaire, que les travaux d'installation ont été faits selon les règles de l'art.

[64] Le tribunal d'arbitrage n'a pas besoin de déterminer si l'Entrepreneur a réussi ou pas à démontrer que l'installation du plancher a été faite selon les règles de l'art. La raison est qu'il ne suffit pas pour un entrepreneur, qui conteste l'existence d'une malfaçon, de démontrer que l'exécution de son travail a été faite selon les règles de l'art.

²¹ *Desrochers c. 2533-0838 Québec inc.* 2016 QCCA 825.

²² *Construction et rénovation Roland Loiselle inc. c. Vézina* 2019 QCCS 624 (Chantal Tremblay, j.c.s.).

²³ Vincent KARIM, *Contrats d'entreprise (Ouvrages mobiliers et immobiliers : construction et rénovation), contrat de prestation de services et l'hypothèque légale*, 3e éd., Montréal, Wilson & Lafleur, 2015, p. 607-607, 616-617.

²⁴ *Pro-Urbain inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. et Chakib Taous*, CCAC : S09-190501-NP 4 décembre 2009, Albert Zoltowski, arbitre.



[65] En matière de droit de la construction, un entrepreneur a une obligation de résultat. Pour se dégager de cette responsabilité, s'il veut prouver l'absence d'une malfaçon - il doit prouver que le résultat de son travail, c'est-à-dire le plancher dont l'installation est complétée, rencontre la ou les norme(s) ou règle(s) de l'art en vigueur lors de cette installation, ou que ce résultat est conforme au contrat avec le client.

[66] Dans cette cause, même si l'Entrepreneur avait réussi à démontrer (ce que le tribunal d'arbitrage ne détermine pas) que l'exécution du travail d'installation était conforme aux règles de l'art, cette preuve serait insuffisante pour démontrer l'absence de malfaçon dans le plancher.

[216.2] *Michael Nuter et Lisa Rae c. Construction Réal Landry Inc. et Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCQ*²⁵:

[...] l'article 2099 du Code civil du Québec reconnaît [...] à l'entrepreneur le libre choix des moyens d'exécution de son contrat [...]

Ce droit comporte en corollaire un certain nombre d'obligations dont, à l'article 2100 du Code civil du Québec, celle pour l'entrepreneur d'agir, au mieux des intérêts de son client, avec diligence et aussi, cette familière ici, de se conformer aux usages et règles de leur art.

Cette liberté, cette latitude, tiennent à la reconnaissance par le législateur de l'expertise de certains dans le domaine de la construction. Pratiquement, cette reconnaissance a comme contrepartie chez l'entrepreneur une obligation dite de résultat à l'égard de son client, i.e. l'obligation de livrer une chose normalement attendue et qui soit conforme.

[217] Avec égard, dans le présent dossier, l'Administrateur a déjà jugé que la tuile tachée dans le hall d'entrée constituait une malfaçon, l'arbitrage porte sur les travaux correctifs pour corriger une malfaçon déjà reconnue;

[217.1] il ne s'agit pas de savoir ici si la structure en acier est assez forte pour soutenir un mur ou s'il va s'effondrer, mais

[217.1.1] si une tuile tachée de 24 pouces par 24 pouces,

[217.1.2] dans un hall d'entrée,

[217.1.3] qui a **déjà été jugée** par un Administrateur comme étant une malfaçon,

[217.1.4] est-ce qu'une tuile d'apparence flambant neuve,

[217.1.5] à l'éclat d'apparence neuve,

[217.1.6] sur un plancher d'apparence vieux de cinq ans, alors que la différence était déjà apparente en 2017,

[217.1.7] avec moins de picots que le reste,

[217.1.8] d'une teinte plus pâle,

²⁵ *Michael Nuter et Lisa Rae c. Construction Réal Landry Inc. et Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCQ* GAMM 2007-09-013, 10 juin 2008, M^e Johanne Despatie, arbitre.



[217.1.9] bref, manifestement trop apparente du reste, n'est plus une malfaçon car le Tribunal ne peut pas accepter qu'une malfaçon corrige une malfaçon déjà reconnue.

[218] Le seul « manuel » qui a été cité par l'Administrateur est le *Guide de performance de l'APHCQ* qui dit qu'il peut y avoir une différence de teinte mais **pas trop apparente**,

[218.1] sans discuter ici à fond du statut juridique de ce *Guide de performance*, le Tribunal d'arbitrage note que contrairement à d'autres sections du même *Guide de performance* où il est question de mesure précise, par exemple une tolérance de 2 mm., la norme est ici subjective, soit « *pas trop* »,

[218.1.1] dans l'affaire récente *Sotramont Bois-Franc Inc. et Mai Linh Duong et Simon Azoulay*²⁶, l'arbitre écrit :

25. Il [l'expert] déclare que le *Guide de performance de l'APCHQ* prévoit que les concavités de 2 millimètres ou moins sont tolérées et considérées comme acceptables. Il reconnaît toutefois que les normes dans ce Guide de performance qui est publié par une association d'entrepreneurs en construction du Québec, ne sont pas des normes objectives. Il déclare qu'il ne suit pas ce Guide de performance.

[...] 102. Pour ces raisons, le Tribunal est d'avis que la norme de tolérance de 2 mm publiée dans le Guide de performance de l'APCHQ ne constitue pas une norme ou une règle de l'art objective qui serait suffisante pour les fins de la présente cause.

[218.2] avec égard :

[218.2.1] le dictionnaire « Le Petit Robert²⁷ » définit le mot *apparent* : « *Apparent : Qui apparaît, se montre clairement aux yeux* » et le dictionnaire « Larousse²⁸ » le définit ainsi : « *Qui est clairement perceptible à la vue ou à l'esprit ; visible, évident* » ;

[218.2.2] dans le présent dossier, les tuiles candidates A et B « se montrent trop clairement aux yeux », la différence de teintes des tuiles candidates « A » et « B », se montrent trop clairement aux yeux, et, **vu la grande surface de la tuile et sa localisation dans le hall d'entrée d'un bâtiment résidentiel neuf**, cette différence est trop apparente.

[219] Le Tribunal d'arbitrage le rappelle, la situation actuelle porte sur une malfaçon et non, sur un vice caché ou sur un vice majeur, la Cour d'appel a défini ce qu'est une malfaçon, et le Tribunal d'arbitrage ne peut pas accepter la correction par une malfaçon d'une problématique déjà jugée comme étant de la malfaçon.

²⁶ *Sotramont Bois-Franc Inc. et Mai Linh Duong et Simon Azoulay* Soreconi 182401001, 30 août 2019, Albert Zoltowski, arbitre.

²⁷ <https://dictionnaire.lerobert.com/definition/apparent>

²⁸ <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/apparent/4640?q=apparent#4621>



[220] Le Code civil stipule que le Tribunal peut constater de visu les faits litigieux et c'est ce qu'il a fait :

2810. Le tribunal peut, en toute matière, prendre connaissance des faits litigieux, en présence des parties ou lorsque celles-ci ont été dûment appelées. Il peut **procéder aux constatations qu'il estime nécessaires, et se transporter, au besoin, sur les lieux.**

[221] Si cet article existe, c'est que le législateur considère que le président d'un tribunal spécialisé peut décider en fonction, en plus de la preuve testimoniale et documentaire, de ce qu'il constate :

[221.1] la Cour d'appel a statué l'arrêt de la Cour d'appel dans *Consortium M.R. Canada Ltée c. Office municipal d'habitation de Montréal*²⁹ quant au rôle du Tribunal d'arbitrage soussigné :

[19] Le juge Dufresne, alors de la Cour supérieure, expose à bon droit les finalités du recours arbitral prévu au Règlement dans *La Garantie habitations du Québec inc. c. Lebire* [7]³⁰:

[69] Le législateur veut, par l'adhésion obligatoire de tout entrepreneur à un plan de garantie dont les caractéristiques sont définies au Règlement, **donner ouverture à un mode de résolution des réclamations ou des différends survenus à l'occasion de la construction ou de la vente d'un bâtiment résidentiel neuf qui soit plus souple, plus rapide et moins coûteux pour les parties** à un contrat assujéti au Règlement. (Nos caractères gras)

Les décisions arbitrales produites par l'Administrateur et les Bénéficiaires

[222] L'Administrateur a soumis deux décisions quant au Point 13, qui sont une autre illustration du fait que chaque dossier d'arbitrage est un cas d'espèce, tout comme l'est la présente décision.

[223] L'affaire *Gagandeep Mukkar et al. c. Construction Nordi Inc. et la Garantie Habitation du Québec inc.*³¹, dont le passage pertinent est cité ici en renvoi³², concerne :

[223.1](1) des instructions données **en vue** de travaux correctifs et non *a posteriori*,

[223.2](2) dans une salle de bain,

²⁹ *Consortium M.R. Canada Ltée c. Office municipal d'habitation de Montréal* 2013 QCCA 1211.

³⁰ *La Garantie habitations du Québec inc. c. Lebire* J.E. 2002-1514 (Hon. juge Jacques Dufresne).

³¹ *Gagandeep Mukkar et al. c. Construction Nordi Inc. et la Garantie Habitation du Québec inc* Soreconi 070202001 30 avril 2008, Robert Masson, arbitre.

³² « [47] En conséquence, le Tribunal d'arbitrage est d'opinion que la décision de l'administrateur de la garantie à l'égard du travail de la pose des tuiles et de jointage autour du bain est mal fondée et corrige cette décision, en y incluant la question du joint flexible à la jonction du podium, pour qu'elle se lise : "L'entrepreneur doit poser un joint flexible à la jonction du podium avec le mur et le plancher et doit remplacer toutes les tuiles mal posées et tous les joints mal faits et exécuter tous les travaux d'enlèvement et de remplacement nécessaires selon les règles de l'art. L'entrepreneur doit porter une attention particulière afin de minimiser les différences de teintes et de texture quasi inévitables **entre le coulis existant et celui à être appliqué** et doit s'assurer de faire le moins de poussière possible tout en contenant la poussière inévitable pour ce genre de travaux. »



[223.3] et non, comme ici, de décision sur la base des différences de teintes de deux tuiles candidates pour un hall d'entrée.

[224] L'affaire *9114-9880 Québec inc. et Richard Kim et La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc.*³³, consiste aussi à des instructions données en vue de travaux correctifs (décision de Jeffrey Edwards, alors arbitre aujourd'hui j.c.s.) :

[33] Les travaux correctifs seront faits en vue de satisfaire à l'obligation de résultat qui incombe à l'Entrepreneur de fournir un bâtiment dont les planchers sont exempts de bruits anormaux de craquements. Les travaux correctifs doivent tenir compte et s'agencer, dans la mesure du possible, aux matériaux d'origine afin de réduire tout écart de matériaux, de teinture et de vernis sur les lattes du plancher de bois affectées.

[225] Le Bénéficiaire a produit une autre décision rendue par Jeffrey Edwards portant celle-là sur des travaux correctifs **déjà** effectués, qui rejette certains arguments soulevés dans le présent dossier quant à la portée du *Guide de performance de l'APCHQ*, dans *Les Habitations Signature Inc. et Peter Folco et La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc.*³⁴ :

a) Couleur différente des tuiles de remplacement

[17] À l'audition, à des degrés variables, tous ceux qui commentaient les tuiles de remplacement acceptaient qu'elles avaient une apparence différente des autres tuiles installées. Selon les Bénéficiaires, la différence est criante. Selon le procureur des Bénéficiaires, « you have to be blind not to see it ». Selon les représentants de l'Entrepreneur et du sous-entrepreneur, les tuiles de remplacement sont suffisamment semblables aux tuiles d'origine pour être « acceptables ». Le procureur de l'Entrepreneur, en plaidoirie, accepte qu'il existe une différence mais considère que cette différence est acceptable.

[18] Lors de la visite des lieux, le soussigné a examiné les tuiles de remplacement installées par l'Entrepreneur. Le soussigné est d'accord avec l'inspecteur-conciliateur Deschênes que ces tuiles ne sont pas de la même teinte ou couleur que celles d'origine. À notre avis, la différence est claire.

[19] À partir de cette constatation et conclusion de fait, il nous paraît *prima facie* clair que ni la lettre ni l'esprit de la Première sentence arbitrale ne sont respectés par les tuiles de remplacement installées. Le soussigné était disposé à obliger les Bénéficiaires à accepter un plancher de céramique dont le nivellement était problématique car c'était un cas limite. **Mais cette solution possible était soumise à la condition stricte et claire que les tuiles de remplacement devaient avoir en tous points raisonnables le même aspect, y compris la même couleur, que les tuiles d'origine installées ailleurs au plancher. Manifestement, le Tribunal d'arbitrage dans la Première sentence arbitrale n'était pas prêt à imposer aux Bénéficiaires un plancher à la fois dénivélé et multicolore.**

³³ *9114-9880 Québec inc. et Richard Kim et La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc.* (GMN) Soreconi 080806001, 17 août 2009, Jeffrey Edwards (alors arbitre, auj. j.c.s.)

³⁴ *Les Habitations Signature Inc. et Peter Folco et La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc.* (GAMM 2008-09-007, 10 juin 2009, Jeffrey Edwards (alors arbitre, aujourd'hui j.c.s.)).



[20] C'était là le sens du compromis contenu dans la Première sentence arbitrale qui justifiait le Tribunal d'arbitrage d'intervenir et de changer la Première décision de l'Administrateur, qui avait conclu que le problème de dénivèlement était si important qu'il était requis de refaire le plancher. En ajoutant au problème de dénivèlement du plancher un problème de tuiles de couleurs différentes, il nous paraît clair que le plancher ne respecte pas la Première Décision arbitrale et n'est pas non plus acceptable quant à la qualité à laquelle un acheteur d'une maison neuve est en droit de s'attendre.

b) Moyens de défense de l'Entrepreneur

[...]

c) Moyen de défense de l'Administrateur

[25] L'Administrateur invoque un paragraphe de la section 11-2 du *Guide de performance de l'APCHQ* (à la p. 236, qui énonce : « L'entrepreneur n'est pas responsable de la discontinuité des patrons ou des variations de couleur lors du remplacement de revêtement de sol ». Le *Guide de performance de l'APCHQ* est rédigé par l'Association provinciale des constructeurs d'habitation du Québec. Il constitue, selon le point de vue de cet organisme, une codification des règles de l'art. Il y a cependant beaucoup de sources des règles de l'art. **Or, ce sont les tribunaux civils et les tribunaux d'arbitrage qui ont le dernier mot** pour déterminer les règles de l'art applicables et, en particulier, en quelle mesure les principes contenus dans le *Guide de performance de l'APCHQ* peuvent constituer un reflet fidèle des règles de l'art. Avec respect, ce paragraphe nous paraît particulièrement controversé car il tente d'incorporer dans les règles de l'art une espèce d'exclusion ou de restriction de responsabilité qui favorise l'entrepreneur. À notre avis, à tout événement, cette section n'a aucune application en l'espèce. La question à trancher en l'espèce est si les travaux réalisés, en particulier les tuiles de céramique de remplacement installées, respectent et sont conformes à l'ordonnance contenue dans la Première sentence arbitrale. Pour les motifs que nous avons indiqués, la réponse claire qui s'impose à notre avis est négative. Ce moyen de défense est donc rejeté.

d) Conclusions

[26] Compte tenu de ce qui précède, le Tribunal d'arbitrage n'a pas d'autre choix que d'ordonner à l'Entrepreneur de réaliser les travaux prévus aux paragraphes 45 et 46 de la Première sentence arbitrale, à savoir, après que les Bénéficiaires aient choisi un type de tuiles qui se doit d'être de qualité semblable et comparable à celles installées à l'origine, l'Entrepreneur doit :

- 1) remplacer l'intégralité (sous réserve du paragraphe 27 ci-après) des tuiles du plancher de cuisine;
- 2) mettre le plancher de cuisine de niveau en prenant soin de remettre en état le chauffage radiant du plancher;
- 3) procéder à la réfection complète des tuiles ou carreaux de céramique du plancher de cuisine;
- 4) remettre les lieux dans leur état d'origine;

le tout selon les règles de l'art.

[226] Le Tribunal d'arbitrage ajoute aux décisions produites par l'Administrateur et les Bénéficiaires, que la dernière décision, rendue par Jeffrey Edwards alors arbitre, aujourd'hui juge de la Cour supérieure, réfère à une première décision dans



laquelle il ordonnait les travaux correctifs, dans *Les Habitations Signature Inc. et Peter Folco et La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc*³⁵ dont voici des extraits :

[226.1] ce qui est en gras au paragraphe [42] de sa décision a été mis en preuve dans notre présent dossier ;

[226.2] le Tribunal d'arbitrage soussigné s'inspire de ces conclusions dans son ordonnance quant au choix du type de tuiles qui relève des Bénéficiaires ;

[226.3] contrairement à cette décision, dans notre présent dossier, il n'y a eu aucune preuve ni demande pour des tuiles qui n'auraient pas à être changées parce que dans un endroit non visible :

[37] Ces deux (2) experts s'entendent sur le fait que le **Guide de performance de l'APCHQ** mentionne certains barèmes quant à ce qui peut, selon les circonstances, être acceptable dans l'industrie relativement à la dénivellation d'un plancher. Selon ces règles, le plancher serait *a priori* acceptable. Mais à leur avis, en appliquant ces mêmes barèmes, **il y a également un aspect subjectif prenant en compte l'aspect esthétique du plancher pour chaque cas d'espèce**. Soulignons, qu'à tout événement, ces barèmes peuvent guider le Tribunal d'arbitrage lors de son appréciation du caractère acceptable des normes **mais ne lient pas le Tribunal d'arbitrage saisi d'une question du caractère acceptable des travaux** ou des normes déterminantes de l'industrie. [...]

[42] Il y a cependant en l'espèce un autre élément clé sur le plan pratique, paraissant avoir préséance sur la question du dénivellement du plancher : tous les travaux antérieurs de remplacement et de réparation du plancher ont épuisés les tuiles en céramique supplémentaires des Bénéficiaires. **En raison des pratiques commerciales des fournisseurs des tuiles de céramique selon lesquelles des tuiles identiques à celles des Bénéficiaires ne sont plus vraisemblablement disponibles sur le marché, la réparation des tuiles endommagées impliquées, indépendamment du caractère acceptable du dénivellement du plancher, ne pourrait être effectuée sans la réfection complète du plancher et l'achat de nouvelles tuiles.**

[43] Partant de cette réalité bien particulière, le Tribunal d'arbitrage est d'avis que la décision suivante s'avère la plus équitable en l'espèce : dans l'éventualité où l'Entrepreneur réussit à trouver les mêmes tuiles que celles qui ont été installées chez les Bénéficiaires, il lui suffira de remplacer les tuiles de céramique brisées et de réparer partout le mortier brisé ou absent, en s'assurant de l'uniformité esthétique de la texture et de la couleur du mortier, le tout selon les règles de l'art. En revanche, si l'Entrepreneur n'est pas en mesure d'obtenir les mêmes tuiles que celles d'origine, l'Entrepreneur

³⁵ *Les Habitations Signature Inc. et Peter Folco et Marilyn Folco et La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc.*, GAMM 2007-09-007, 10 janvier 2008, Jeffrey Edwards arbitre (aujourd'hui j.c.s.).



devra procéder aux travaux requis par la décision de l'Administrateur (pièce A-13), avec une exception.

[44] Il est vrai que pour une maison neuve et des rénovations de la meilleure qualité, la « bonne pratique » requiert que lors de la réfection complète des carreaux de céramique d'un plancher, ceux en dessous des cabinets de cuisine soient également remplacés. Cependant, dans les circonstances uniques du présent dossier, et considérant le fait que le dénivèlement constaté est un cas limite il nous paraît plus approprié, par exception, de ne pas inclure le plancher en dessous des cabinets de cuisine, ce qui ne devrait pas affecter le caractère esthétique de tout ce qui est visible pour la réfection complète du plancher de cuisine. Le Tribunal d'arbitrage considère que cela est plus conforme au principe d'équité prévu à l'article 116 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* et fonde cette partie de sa décision sur cet article.

[45] Évidemment, s'il advient que de nouvelles tuiles doivent être installées, **il relèvera des Bénéficiaires de choisir le type de tuile, qui se devra d'être de qualité similaire à celle originellement installées.**

[46] Pour plus de clarté, le Tribunal d'arbitrage confirme que dans la mesure où, afin de se conformer à la présente sentence, l'Entrepreneur doit remplacer l'intégralité des tuiles du plancher de cuisine, la teneur des travaux requis selon l'Administrateur et repris au paragraphe 39 de la présente sentence devront être effectués, à l'exception de l'enlèvement des cabinets de cuisine et de la pose de tuiles de céramique à cet endroit.

Conclusion

[227] C'est à bon droit que Louis B. Chapleau a inclus dans sa demande de soumission de travaux complets pour changer toutes les tuiles, tout ce que ça implique, soit :

[227.1] « *faut en partant retirer tout ce qui est fixe et qui a un lien direct avec la céramique,*

[227.1.1] *toutes les plinthes,*

[227.1.2] *les armoires de cuisine,*

[227.1.3] *les îlots ici avec un fini de quartz ou de marbre, des monopièces,*

[227.1.4] *et dans l'îlot il y a de l'électricité,*

[227.2] *déjà là en partant ça demande une certaine manipulation,*

[227.3] *après avoir tout retiré il faut faire la céramique à la grandeur,*

[227.4] *puis réinstaller les éléments,*

[227.5] *s'il y a des plinthes par exemple on a écaillé de la peinture donc il faut repeindre le mur,*



c'est sûr que ça implique beaucoup d'éléments si on refait ça, faut quasiment vider le rez-de-chaussée au complet, c'est complexe ».

[228] La preuve est concluante que l'Entrepreneur n'est pas en mesure d'effectuer les travaux correctifs si le soussigné le lui ordonnait, et qu'il convient que l'ordonnance d'effectuer les travaux soit faite directement à l'Administrateur du Plan de Garantie comme caution des obligations de l'Entrepreneur.

[229] L'Administrateur a demandé un délai de 90 jours pour exécuter toute ordonnance pour des travaux correctifs, à supposer que le soussigné en ordonne, considérant que l'Entrepreneur n'était plus là pour les exécuter et qu'il devait donc procéder à trouver des entrepreneurs disponibles, obtenir des soumissions et faire exécuter les travaux.

[230] Cette demande raisonnable est accordée.

[231] Pour tous ces motifs, vu la preuve, vu le droit applicable, le Tribunal d'arbitrage se doit de maintenir la demande d'arbitrage des Bénéficiaires quant au *Point 13 – Tuile tachée*, et de rejeter la décision de l'Administrateur du 4 novembre 2019, et de rendre l'ordonnance selon les termes du sous-paragraphe [276.2] ci-après.

Point 20 Finition extérieure

[232] Vu la preuve, vu le droit applicable, le Tribunal d'arbitrage se doit de rejeter la demande d'arbitrage des Bénéficiaires quant au *Point 20 – Finition extérieure*, et de maintenir la décision de l'Administrateur du 4 novembre 2019.

[233] Contrairement à la prétention des Bénéficiaires, le présent dossier n'est pas un dossier où l'Administrateur aurait rendu, à quatre ans d'intervalles, deux décisions contradictoires.

[234] Une décision a été rendue le 30 novembre 2015, signée par l'Inspecteur-conciliateur Denis Robillard.

[235] Denis Robillard n'a pas témoigné à l'audience.

[236] La décision de l'Administrateur du 30 novembre 2015 parle par elle-même.

[237] Suite à l'analyse des pièces produites à l'audience, dont le courriel du 13 novembre 2017 (pièce B-4) contenant les photos prises le 13 octobre 2015 par l'Inspecteur-conciliateur Denis Robillard, et des témoignages entendues à l'audience, la décision du 30 novembre 2015 prend tout son sens.

[238] À la vue de toutes les pièces au dossier, ce qu'il n'avait pas avant l'audience, il est évident aux yeux du tribunal d'arbitrage, qu'il ne peut conclure de la preuve que dans une seule direction, soit que la décision du 4 novembre 2019 est dans le même sens que celle du 30 novembre 2015.

Dénonciation globale et non spécifique à un élément en particulier

[239] Il est déterminant de souligner que la dénonciation des Bénéficiaires qui a fait l'objet de la décision du 30 novembre 2015 était globale, soit « Toute » la finition extérieure, et non précise, par exemple, « gazon, asphalte, passage en pavé ».



[240] Le formulaire de pré-réception (pièce A-7), signé par les Bénéficiaires le 26 juin 2015, indique clairement,

[240.1] *l'aménagement de terrain est exclu de la garantie.*

[241] Le Bénéficiaire fait appel à l'Administrateur du Plan de garantie, alors même qu'il est clairement écrit au formulaire de pré-réception, que l'aménagement de terrain est exclu de la garantie.

[242] L'Inspecteur-conciliateur Denis Robillard traite d'une dénonciation des Bénéficiaires rédigée de façon générale, dénonciation pour "**toute** la finition extérieure" sans autres détails,

[242.1] l'Inspecteur-conciliateur Denis Robillard a rendu sa décision en vertu de ce que le Plan de garantie couvre, soit le bâtiment, et nécessairement pas, sur "toute la finition extérieure" incluant toute autre chose que le bâtiment qu'il « garantit ».

[243] La dénonciation des Bénéficiaires au courriel du 10 juillet 2015 est pour **toute** la finition extérieure, alors que la décision de l'Administrateur du plan de garantie du 30 novembre 2015 est intitulée *finition extérieure*.

[244] Le Plan de Garantie vise la protection du Bâtiment, **selon la définition du mot bâtiment au Règlement et selon les exclusions définies au Règlement.**

[245] L'Inspecteur-conciliateur d'ailleurs ne fait nullement mention de l'allée, du gazonnement, du terrassement, du pavage.

[246] Dans le présent dossier, le 10 juillet 2015, les Bénéficiaires ont fait appel à l'Administrateur du plan de garantie qui couvre le bâtiment, et le 30 novembre 2015, l'Administrateur a rendu sa décision en vertu du plan de garantie qui couvre le bâtiment, tout comme il l'a fait le 4 novembre 2019.

[247] Avec égard et grand respect, le Tribunal d'arbitrage ayant bien compris que les Bénéficiaires ont vécu beaucoup de problèmes après leur emménagement, c'est comme si l'acheteur d'électroménagers :

[247.1] avait dénoncé que **tous** ses électroménagers étaient défectueux,

[247.2] qu'il avait fait venir un représentant de la garantie **de** la laveuse à linge,

[247.3] que le représentant de la garantie de la laveuse à linge eût dit qu'effectivement c'était défectueux,

et que l'acheteur demandait à un tribunal de conclure que le représentant de la garantie de la laveuse à linge avait ainsi accepté de réparer tous les autres électroménagers soit le poêle, le frigo, lave-vaisselle, etc.

[248] Qui plus est, la différence avec les plans de garantie d'électroménagers, est que le contenu du plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs applicable aux



Bénéficiaires est dans un *Règlement* que la Cour d'appel du Québec a déclaré dans au moins quatre arrêts³⁶ qu'il est d'ordre public.

Décisions des 7 et 15 juillet 2016, Point 17, Garde-corps sur le trottoir en façade

[249] Déjà les 7 et 15 juillet 2016 (pièces A-4 et A-5), soit après la décision du 30 novembre 2015, l'Administrateur a rendu une décision quant à l'allée de l'entrée piétonnière, au point 17 intitulé garde-corps sur le trottoir en façade.

[250] Les Bénéficiaires mentionnent avoir dénoncé : il n'y a pas de garde de sécurité dans l'allée de l'entrée piétonnière.

[251] Il s'agit ici d'une dénonciation précise et ils ont reçu une décision précise, le tout, en vertu du *Règlement*.

[252] L'Inspecteur-conciliateur constate l'absence de garde-corps de sécurité sur le trottoir qui a été fait à l'aide des fonds retenus chez le notaire et rend la décision suivante :

Considérant l'application de l'article 6.7.9 du contrat de garantie obligatoire dont voici l'extrait :

6.7 exclusions de la garantie/sont exclus de la garantie : 6.7.9 les espaces de stationnement et les locaux d'entrepotage situés à l'extérieur du bâtiment où se trouvent les unités résidentielles et tout ouvrage situé à l'extérieur du bâtiment telles les piscines extérieures, le terrassement, les trottoirs, les allées et le système de drainage des eaux de surface du terrain;

par conséquent, la garantie qualité habitation ne peut reconnaître ce point dans le cadre de son mandat.

[253] Les Bénéficiaires n'ont jamais demandé l'arbitrage de cette décision de 2016.

La décision du 30 novembre 2015

[254] La décision du 30 novembre 2015 se lisait ainsi :

« Lors de notre visite, nous avons constaté que les travaux de finition extérieure, descente de garage, muret, galerie sont à faire.

Décision

Par conséquent, l'entrepreneur devra faire les vérifications nécessaires et les correctifs requis, selon les règles de l'art, et l'usage courant du marché. »

[255] La photo du 13 octobre 2015 (au courriel du 13 novembre 2017, pièce B-4), soit l'état des lieux lors de l'inspection de l'Inspecteur-conciliateur en vue de sa décision du 30 novembre 2015, mise en parallèle avec les témoignages à l'audience, permet de conclure sans aucun doute quant au contenu de la décision de l'Administrateur du 30 novembre 2015.

³⁶ *Giguère c. Construction Duréco inc.* 2019 QCCA 2179 ; *Consortium M.R. Canada Ltée c. Office municipal d'habitation de Montréal* 2013 QCCA 1211 ; *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. MYL* 2011 QCCA 56 ; *La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc. c. Maryse Desindes et Yvan Larochelle, et René Blanchet mise en cause* AZ-50285725, J.E. 2005-132 (C.A.).



La galerie à faire

[256] La *galerie* était, comme l'a répondu spontanément le Bénéficiaire, c'était à l'arrière, et il a affirmé que ça a été complété, même s'il a ajouté par la suite qu'il ne sait pas si « galerie » signifiait aussi « palier » pour ajouter que c'est finalement la même chose.

Le muret à faire

[257] Le *muret*, c'est clairement, comme l'a affirmé les témoins Beausoleil et Chapleau, et comme on peut le voir à la photo du 13 octobre 2015 par rapport à celle de 2016 (au courriel du 13 novembre 2017, pièce B-4), le muret de briques qui est attaché au bâtiment et qui a été complété au printemps 2016.

[258] Le muret rattaché au bâtiment fait partie du bâtiment et est couvert par le Plan de garantie³⁷.

[259] À l'audience, le soussigné a demandé au Bénéficiaire si l'autre muret (du côté de la descente de garage), qu'il dit non sécuritaire, était rattaché au bâtiment (sans tenir compte ici du fait que ce muret n'a pas été construit par un entrepreneur mandaté par l'Administrateur), il a répondu par la négative, pour ajouter qu'il ne le savait pas – la preuve au dossier est donc qu'il n'y a aucune preuve qu'il est rattaché au bâtiment.

[260] Notre collègue M^e Lydia Millazzo, arbitre, écrivait dans l'affaire *Syndicat du 2289-2319 Avenue de la Gare 9211-4057 Québec Inc. (Habitations Trigone) et La Garantie Habitation du Québec*³⁸ :

56. Le Bénéficiaire a dénoncé le fait que les poutres qui retiennent le terrain au rez-de-jardin pourrissent;

57. L'Administrateur a constaté la situation tel que dénoncée par le Bénéficiaire, mais a rejeté la réclamation. L'Administrateur a invoqué l'exclusion prévue à Articles 6.7.9 du Contrat de Garantie [...];

[...] 61. Le Règlement prévoit la définition suivante de ce qui constitue un Bâtiment :

« Article 1 :...

« bâtiment » : le bâtiment lui-même, y compris les installations et les équipements nécessaires à son utilisation soit le puits artésien, les raccordements aux services municipaux ou gouvernementaux, la fosse septique et son champ d'épuration et le drain français; »

[...] 65. L'Application desdites définitions et exclusions en l'instance mènent à un résultat qui pourrait paraître surprenant, même injuste, au Bénéficiaire, mais le Tribunal doit déterminer où placer la limite de ce qui constitue une partie du Bâtiment pour les fins de l'application du Règlement;

³⁷ *Syndicat des Copropriétaires de l'Alcôve Phase 1 c. 9104-2523 Québec Inc. et Raymond Chabot Administrateur Provisoire es qualité La Garantie Abrisat Inc.* Soreconi 190503001, 7 janvier 2020, Roland-Yves Gagné, arbitre.

³⁸ *Syndicat du 2289-2319 Avenue de la Gare 9211-4057 Québec Inc. (Habitations Trigone) et La Garantie Habitation du Québec* CCAC S14-030402, 23 octobre 2014, M^e Lydia Milazzo, arbitre.



66. À cet égard, le Tribunal peut comprendre que l'Administrateur ait choisi de placer cette limite là où le bois (autrement clairement situé à l'extérieur du Bâtiment et donc visé par l'exclusion) n'avait pas de contacte directe avec un élément de structure du Bâtiment. Autrement, il faudrait écarter complètement l'exclusion prévue à l'Article 6.7.9 du Contrat de Garantie, ainsi que la définition de Bâtiment dans le Règlement; [...]

68. L'Article 116 du Règlement permet au Tribunal d'exercer son pouvoir discrétionnaire équitable à condition que les circonstances le justifient. Toutefois, dans les circonstances actuelles, le Tribunal ne peut interpréter l'article 116, afin de lui permettre d'utiliser les principes d'équité pour arriver à un résultat qui aurait comme effet d'écarter l'exclusion prévue à l'Article 29 (9) du *Règlement*. [note du soussigné, l'article 29 est l'article miroir de l'article 12 pour les copropriétés]. Il ne s'agit pas ici d'un cas de suppléance face au silence du Règlement ou d'une interprétation différente et plus favorable, mais plutôt de l'écartement totale de cet article de droit;

[...] 70. Vu la preuve au dossier, l'état actuel du droit applicable et la jurisprudence en matière, le Tribunal, bien que sensible à la situation vécue par le Bénéficiaire, se doit de conclure, dans le contexte et pour les fins de la présente décision arbitrale, qu'il s'agit d'éléments de bois faisant partie de l'aménagement/terrassement, extérieurs au Bâtiment et donc exclus selon l'Article 6.7.9 du Contrat de garantie (Article 29 (9) du Règlement);

[261] Déjà en 2004, notre collègue Claude Dupuis, a jugé dans *Baczkowski et Développement Les Terrasses de l'Île et la Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ*³⁹ :

[8] Lors de la visite des lieux, le soussigné a noté que le **mur de soutènement à gauche de la porte de garage n'était pas attaché au bâtiment.**

[9] Ce mur ainsi que le pavage du stationnement constituent deux points non couverts par le plan, tel que stipulé à l'article 12.9° :

12. Sont exclus de la garantie: [...]

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

La descente de garage à faire

[262] Quant à la *descente du garage*, le témoin Beausoleil témoigne à l'audience, sur la base de la photo du 13 octobre 2015, qu'il y avait un trou qui aurait pu rendre la descente non sécuritaire et la descente était aujourd'hui sécuritaire, le trou étant rempli.

³⁹ *Baczkowski et Développement Les Terrasses de l'Île et la Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ*, GAMM 9 juin 2004, Claude Dupuis, arbitre.



[263] La photo du 13 octobre 2015 au courriel du 13 novembre 2017 (pièce B-4) montre effectivement un trou au bas des escaliers du côté de la descente de garage.

[264] Le pavage de la descente de garage, tout comme le pavage des allées et trottoir, n'est pas couvert par le Plan de garantie, cela n'a aucune base en vertu du *Règlement* alors que le Tribunal d'arbitrage est saisi d'un recours contre l'Administrateur et non, d'un recours en droit commun contre l'Entrepreneur

Gazonnement, asphaltage, passage en pavé et finition extérieure globale de l'œuvre

[265] Quant à l'ajout à la main de gazonnement, asphaltage, passage en pavé, cet ajout au formulaire n'a pas pour effet de modifier le *Règlement* ou les engagements de l'Administrateur.

[266] La Cour d'appel du Québec jugea dans l'arrêt *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. MYL*⁴⁰ :

[15] Pour reprendre l'expression de la juge Rayle dans l'arrêt *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. Desindes*, nous sommes en présence de contrats (garantie et adhésion) fortement réglementés **dont le contenu est dicté par voie législative et réglementaire.**

[267] La Cour supérieure dans l'affaire *Garantie Habitation du Québec inc. c. Masson*⁴¹ jugea que :

[37] En effet, le *Règlement* prévoit que Qualité Habitation doit couvrir certaines des obligations contractuelles d'un entrepreneur. Le *Règlement* stipule cependant que les limites du Plan de garantie demeurent applicables néanmoins :

7. Un plan de garantie doit garantir l'exécution des obligations légales et contractuelles d'un entrepreneur dans la mesure et de la manière prévues par la présente section.

74. Aux fins du présent règlement et, en l'absence ou à défaut de l'entrepreneur d'intervenir, l'administrateur doit assumer tous et chacun des engagements de l'entrepreneur dans le cadre du plan approuvé.
[Soulignements du Tribunal]

[38] Ici, la Sentence permet à un entrepreneur de lier à l'avance Qualité Habitation pour des obligations exorbitantes de celles prévues au Plan de garantie. Suivant ce raisonnement, il suffirait à tout bénéficiaire de convenir privément de n'importe quel arrangement avec son entrepreneur, même si cela dépasse les couvertures de garantie limitées prévues au *Règlement*, pour ensuite se faire rembourser ces sommes par Qualité Habitation en cas de défaut de l'entrepreneur.

[268] Malgré toute la sympathie qu'il peut avoir pour les Bénéficiaires, le Tribunal d'arbitrage commettrait une erreur de droit s'il concluait autrement.

⁴⁰ *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. MYL* 2011 QCCA 56.

⁴¹ *Garantie Habitation du Québec inc. c. Masson* 2016 QCCS 5593 (Marie-Anne Paquette, j.c.s.).



[269] Dans une affaire relativement récente, la Cour supérieure a annulé une décision arbitrale sur la base qu'un arbitre ne peut pas utiliser l'équité pour donner aux Bénéficiaires ce qui n'existe pas selon le *Règlement*.

[270] Dans la décision *Garantie Habitation du Québec inc. c. Clavier*⁴², la Cour supérieure juge :

[31] Agir en équité ne permet pas d'ajouter une indemnité non prévue à un règlement clair. Seule une modification au Règlement, telle que celle intervenue en 2015, pourrait légalement le bonifier.

[271] La *Loi sur le Bâtiment* et le *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* ne remplacent pas le régime légal de responsabilité prévu au Code civil du Québec et ne couvrent pas l'ensemble des droits que possèdent les Bénéficiaires en vertu du Code civil du Québec⁴³.

[272] Le Tribunal d'arbitrage réservera les droits des Bénéficiaires de porter leurs prétentions devant les tribunaux de droit commun contre toute personne autre que l'Administrateur du Plan de garantie sur ce point, le tout, sujet aux règles de la prescription civile et de droit commun, sans que cette affirmation puisse être interprétée dans un sens ou dans l'autre.

FRAIS

[273] L'article 123 du *Règlement* stipule :

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

Lorsque le demandeur est le bénéficiaire, ces coûts sont à la charge de l'administrateur à moins que le bénéficiaire n'obtienne gain de cause sur aucun des aspects de sa réclamation, auquel cas l'arbitre départage ces coûts.

[274] Les Bénéficiaires ayant eu gain de cause sur au moins un des aspects de leurs réclamations, les coûts de l'arbitrage seront assumés par l'Administrateur.

CONCLUSION

[275] **Par ces motifs**, le Tribunal d'arbitrage :

[276] **ACCUEILLE en partie**, la demande d'arbitrage des Bénéficiaires :

[276.1] **Point 5 Escalier intérieur pour l'étage au garde-corps vacillant ;**

[276.1.1] **PREND ACTE** de l'engagement de l'Administrateur et **ORDONNE** à l'Administrateur comme caution de l'Entrepreneur de faire effectuer les travaux correctifs quant au

⁴² *Garantie Habitation du Québec inc. c. Clavier*, 2018 QCCS 1257 (Johanne Brodeur, j.c.s.)

⁴³ « [10] Le plan de garantie constitue « un complément aux garanties contre les vices cachés du Code civil ». Rien dans le Règlement n'impose au bénéficiaire de renoncer au droit d'action que le Code civil lui reconnaissait avant l'institution d'un Plan et qu'il lui reconnaît encore aujourd'hui. » *Gestion G. Rancourt inc. c. Lebel* 2016 QCCA 2094; voir aussi *Garantie d'habitation du Québec c. Jeannot* 2009 QCCS 909, paragraphe [63] (Johanne Mainville, j.c.s.).



garde-corps chambranlant (vacillant) dans les 90 jours de la décision selon la règle de l'art et son obligation de résultat ;

[276.2]Point 13 Tuile tachée :

[276.2.1] **ACCUEILLE** la demande d'arbitrage des Bénéficiaires ;

[276.2.2] **ORDONNE** à l'Administrateur comme caution de l'Entrepreneur à faire effectuer :

276.2.2.1. le remplacement **au complet** des tuiles du rez-de-chaussée,

276.2.2.2. le tout, au choix quant au type de tuile relevant des Bénéficiaires, qui se devra d'être de qualité similaire à celle originellement installées,

276.2.2.3. tous les travaux d'enlèvement et de remplacement nécessaires selon les règles de l'art (voir le paragraphe [227] ci-haut),

276.2.2.4. dans les 90 jours de la décision selon la règle de l'art et son obligation de résultat ;

[276.3]Point 20 Finition extérieure :

[276.3.1] **REJETTE** la demande d'arbitrage des Bénéficiaires ;

[276.3.2] **MAINTIENT** la décision de l'Administrateur du 4 novembre 2019 à toutes fins que de droit ;

[276.3.3] **RÉSERVE** le droit des Bénéficiaires, à supposer qu'ils aient un recours fondé, de porter devant les tribunaux de droit commun, leurs prétentions ainsi que de rechercher les correctifs qu'ils réclament contre toute personne autre que l'Administrateur, sujet aux règles de droit commun et de la prescription civile ;

[276.4]Point 25 Joint de maçonnerie :

[276.4.1] **PREND ACTE** de l'engagement de l'Administrateur et **ORDONNE** à l'Administrateur comme caution de l'Entrepreneur à faire effectuer les travaux correctifs quant au joint de maçonnerie dans les 90 jours de la décision selon la règle de l'art et son obligation de résultat ;

[277] **LE TOUT**, avec les frais de l'arbitrage à la charge de *Raymond Chabot Administrateur Provisoire Inc. ès qualités d'administrateur provisoire du plan de garantie autrefois administré par la Garantie Habitation du Québec Inc.* (l'Administrateur) conformément au *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, avec les intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter de la date de la facture émise par CCAC, après un délai de grâce de 30 jours ;



[278] **RÉSERVE** à *Raymond Chabot Administrateur Provisoire Inc.* ès qualités d'administrateur provisoire du plan de garantie autrefois administré par la *Garantie Habitation du Québec Inc.* (l'Administrateur) ses droits à être indemnisé par l'Entrepreneur, pour les coûts exigibles pour l'arbitrage (par.19 de l'annexe II du Règlement) en ses lieux et place, et ce, conformément à la Convention d'adhésion prévue à l'article 78 du *Règlement*.

Montréal, le 3 août 2020



ROLAND-YVES GAGNÉ
Arbitre/CCAC

Autorités citées :

PricewaterhouseCoopers c. Desjardins 2019 QCCS 513 (J.Sébastien Vaillancourt, j.c.s.)

Nazco et Milian c. 9181-5712 Québec Inc. et Garantie des Bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ CCAC S16-011902-NP, 8 avril 2016, Roland-Yves Gagné, arbitre.

3093-2313 Québec c. Létourneau et Bouchard et la Garantie des maisons neuves de l'APCHQ CCAC S15-022401-NP Décision rectifiée du 12 novembre 2015, Roland-Yves Gagné, arbitre.

M^e Maryse Laliberté, notaire, en sa qualité de syndique adjointe de la Chambre des notaires du Québec c. M^e Silvano Gabrielli, notaire, Conseil de discipline, Chambre des notaires du Québec, 26-18-1378, décision du 20 mars 2019.

Jean-Claude Royer, « La preuve civile », Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2008, 4^e édition, p. 91.

Desrochers c. 2533-0838 Québec inc. 2016 QCCA 825.

Giguère c. Construction Duréco inc. 2019 QCCA 2179.

Consortium M.R. Canada Ltée c. Office municipal d'habitation de Montréal 2013 QCCA 1211.

Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. MYL 2011 QCCA 56.

La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc. c. Maryse Desindes et Yvan Larochelle, et René Blanchet mise en cause AZ-50285725, J.E. 2005-132 (C.A.).

Syndicat de copropriété 4767 à 4827 8e Avenue et 3189 rue Claude-Jodoin et St-Luc Habitation inc. Soreconi, 27 avril 2010, M^e Albert Zoltowski, arbitre.

Frève et al. c. Construction Levasseur et La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc. CCAC S14-012201-NP et al, 6 octobre 2014, Roland-Yves Gagné, arbitre.

Danielle Thibault et al. et Entreprises E. Chainé Inc. et al. et La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc. CCAC S11-061201-NP 19 mars 2012, M^e Jean Philippe Ewart, arbitre.

Procureur général c. Du 2019 QCCA 2076.



Centre communautaire Mont Baldy inc. c. Québec (Commission municipale), [1999] J.Q. no 1545 (C.A.).

Garantie de construction résidentielle (GCR) c. De Andrade 2020 QCCS 1067 (Marie-Claude Armstrong, j.c.s.).

MVP Rénovation (2009) inc. c. Garantie de construction résidentielle (GCR) 2020 QCCA 809.

Dubois c. Fondations André Lemaire inc. (Habitations André Lemaire) 2011 QCCS 2339 (Hon. Suzanne Mireault, j.c.s.).

Sylvie Tremblay c. 9032-3411 Québec Inc. et la Garantie Abris Inc CCAC S15-011101-NP, 22 novembre 2016, Roland-Yves Gagné arbitre.

Nasco inc. c. Godbout (Village de) 2015 QCCA 965.

MG 21 inc. c. Brassard Constructions inc. 2010 QCCS 3451 (Hon. Juge Manon Savard J.C.S., appel rejeté vu le défaut de se constituer un nouveau procureur 2013 QCCA 828).

Raymond Chabot Administrateur provisoire inc. (Garantie Abris inc.) c. A à Z Construction-rénovation inc 2018 QCCS 2061 (Sylvain Provencher, j.c.s.).

Les Entreprises Réjean Goyette Inc C. Patricia Sayasen, et Éric Mondou et La Garantie de Construction Résidentielle (GCR), Soreconi 182811001, 22 octobre 2019, Yves Fournier, arbitre.

Desrochers c. 2533-0838 Québec inc. 2016 QCCA 825.

Construction et rénovation Roland Loiselle inc. c. Vézina 2019 QCCS 624 (Chantal Tremblay, j.c.s.).

Vincent Karim, *Contrats d'entreprise (Ouvrages mobiliers et immobiliers : construction et rénovation), contrat de prestation de services et l'hypothèque légale*, 3e éd., Montréal, Wilson & Lafleur, 2015.

Pro-Urbain inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. et Chakib Taous, CCAC : S09-190501-NP 4 décembre 2009, Albert Zoltowski, arbitre.

Michael Nuter et Lisa Rae c. Construction Réal Landry Inc. et Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCQ GAMM 2007-09-013, 10 juin 2008, M^e Johanne Despatie, arbitre.

Sotramont Bois-Franc Inc. et Mai Linh Duong et Simon Azoulay Soreconi 182401001, 30 août 2019, Albert Zoltowski, arbitre.

La Garantie habitations du Québec inc. c. Lebire J.E. 2002-1514 (Hon. juge Jacques Dufresne).

Gagandeep Mukkar et al. c. Construction Nordi Inc. et la Garantie Habitation du Québec inc Soreconi 070202001 30 avril 2008, Robert Masson, arbitre.

9114-9880 Québec inc. et Richard Kim et La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc. (GMN) Soreconi 080806001, 17 août 2009, Jeffrey Edwards (alors arbitre, aujourd'hui j.c.s.).

Les Habitations Signature Inc. et Peter Folco et La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc. (GAMM 2008-09-007, 10 juin 2009, Jeffrey Edwards (alors arbitre, aujourd'hui j.c.s.)).

Les Habitations Signature Inc. et Peter Folco et Marilyn Folco et La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc., GAMM 2007-09-007, 10 janvier 2008, Jeffrey Edwards arbitre (aujourd'hui j.c.s.).



Syndicat des Copropriétaires de l'Alcôve Phase 1 c. 9104-2523 Québec Inc. et Raymond Chabot Administrateur Provisoire es qualité La Garantie Abrisat Inc. Soreconi 190503001, 7 janvier 2020, Roland-Yves Gagné arbitre.

Syndicat du 2289-2319 Avenue de la Gare 9211-4057 Québec Inc. (Habitations Trigone) et La Garantie Habitation du Québec CCAC S14-030402, 23 octobre 2014, M^e Lydia Milazzo, arbitre.

Baczkowski et Développement Les Terrasses de l'Île et la Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ, GAMM 9 juin 2004, Claude Dupuis, arbitre.

Garantie Habitation du Québec inc. c. Masson 2016 QCCS 5593 (Marie-Anne Paquette, j.c.s.).

Garantie Habitation du Québec inc. c. Clavier, 2018 QCCS 1257 (Johanne Brodeur, j.c.s.).

Gestion G. Rancourt inc. c. Lebel 2016 QCCA 2094.

Garantie d'habitation du Québec c. Jeannot 2009 QCCS 909 (Johanne Mainville, j.c.s.).

