

**ARBITRAGE EN VERTU DU RÈGLEMENT SUR LE PLAN DE GARANTIE
DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS**

**Organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du bâtiment:
CENTRE CANADIEN D'ARBITRAGE COMMERCIAL (CCAC)**

ENTRE: GENEVIÈVE PAINCHAUD ET ROBERT BOWIE
(ci-après désignée « les Bénéficiaires »)

ET LES CONSTRUCTIONS FRANÇOIS ROBERGE INC.
(ci-après désignée « L'Entrepreneur »)

ET LA GARANTIE ABRITAT INC.
(ci-après désignée « L'Administrateur »)

N° dossier CCAC: **S15-0909901-NP**

DÉCISION ARBITRALE

Arbitre: M^e Errol Payne

Pour les Bénéficiaires: Me Jean-Paul Morin

Pour l'Entrepreneur: M. François Roberge

Pour l'Administrateur: Me Nancy Nantel

Date d'audience: **24 août 2016**
22 septembre 2016
26 septembre 2016
7 octobre 2016

Date de la décision: **22 février 2017**

Identification complète des parties

Arbitre : Me Errol Payne
79, boulevard René-Lévesque Est
Bureau 200
Québec (Québec) G1R 5N5

Bénéficiaires : Mme Geneviève Painchaud
M. Robert Bowie
228, rue des Onyx
Boischatel (Québec) G0A 1H0

Leur procureur : Me Jean-Paul Morin

Entrepreneur : Les Constructions François Roberge inc.
742, rue Seigneuriale
Québec (Québec) G1B 2B5

Administrateur : Raymond Chabot, Administrateur
Provisoire inc., es qualités d'administrateur
provisoire du plan de garantie de
La Garantie Abrisat inc.
7333, Place des Roseraies
Bureau 300
Montréal (Québec) H1M 2X6

Son procureur : Me Nancy Nantel

TABLE DES MATIÈRES

Identification complète des parties	2
Table des matières	3
Décision arbitrale	4
Conclusions	23

DÉCISION ARBITRALE

- [1] Le présent arbitrage porte sur deux (2) décisions qui ont été rendues le 10 août 2015 et le 1^{er} février 2016, et à la demande des parties, l'audition relativement à ces deux (2) décisions a été commune.
- [2] Les bénéficiaires ont porté en arbitrage les points numéros 5, 6, 7 et 8 de la décision de l'administrateur du 10 août 2015 dans le dossier numéro 357551-1 et le point numéro 1 de la décision de l'administrateur du 1^{er} février 2016 dans le dossier numéro 357555-2.
- [3] Le cahier des pièces émis par l'administrateur produit comme pièce A-1, comporte onze (11) onglets dont il y a lieu de rappeler les éléments principaux suivants :
- Contrat d'entreprise entre les bénéficiaires et l'entrepreneur en date du mois de juin 2014 (onglet 1);
 - Date de réception du bâtiment : 17 décembre 2014 (onglet 2);
 - Lettre de dénonciation du 24 mars 2015 (onglet 3);
 - Demande de réclamation : 19 avril 2015 (onglet 4);
 - Première décision de l'administrateur : 10 août 2015 (onglet 10);
 - Première demande d'arbitrage : 4 septembre 2015 (onglet 11);
 - Deuxième lettre de dénonciation : 29 novembre 2015 (onglet 12);
 - Deuxième décision de l'administrateur : 1^{er} février 2016 (onglet 16);
 - Deuxième demande d'arbitrage : 7 mars 2016 (onglet 17).

LES QUESTIONS EN LITIGE

- [4] Les questions soumises au présent arbitrage sont les suivantes :

Décision du 10 août 2015

Point numéro 5 :

- Installation des fenêtres et portes extérieures – cadrages de fenêtres courbés;

Point numéro 6 :

- Installation des fenêtres et portes extérieures – positionnement de la

fenêtre à l'intérieur de l'ouverture;

Point numéro 7 :

- Installation des fenêtres et portes extérieures – installation de lattes au-dessus des portes et fenêtres;

Point numéro 8 :

- Portes extérieures entre le garage et la maison;

Décision du 1^{er} février 2016

Point numéro 1 :

- Infiltration d'eau à une fenêtre de la salle à dîner;

[5] Le Tribunal traitera de chacun des points soumis en arbitrage dans l'ordre ci-haut mentionné.

POINT NUMÉRO 5 DE LA DÉCISION DU 10 AOÛT 2015

INSTALLATION DES FENÊTRES ET PORTES EXTÉRIEURES – CADRAGES DE FENÊTRES COURBÉS

[6] Lors de sa visite des lieux, M. Michel Hamel, l'inspecteur dépêché par l'Administrateur, a pu constater que plusieurs des cadrages des fenêtres étaient courbés du côté extérieur et plus faiblement du côté intérieur, particulièrement aux grandes fenêtres.

[7] Le bénéficiaire lui a mentionné que la situation était présente depuis la réception du bâtiment, sans toutefois qu'elle n'ait été inscrite sur le formulaire de réception, pour ne pas nuire à l'entrepreneur selon les dires de ce dernier¹.

[8] Il appert effectivement de la preuve documentaire, produite de consentement, qu'il n'y a aucune mention à cet égard dans le document signé par les bénéficiaires et l'entrepreneur en date de la réception du bâtiment le 17 décembre 2014².

[9] Toutefois, la preuve a révélé, que le 17 décembre 2014, les bénéficiaires et l'entrepreneur se sont échangé un document courriel qui précisait certains points à terminer « après les Fêtes ». Ce document a été produit sous la cote A-4 et c'est lors de l'audition que l'administrateur a pu prendre connaissance pour la première fois de cette documentation échangée entre l'entrepreneur et les bénéficiaires.

¹ Décision du 10 août 2016, dossier 357555-1, p. 4.

² Pièce A-1, onglet 2.

- [10] Le Tribunal ne statuera pas immédiatement à l'égard de la valeur juridique de ce document, afin de déterminer s'il peut être considéré ou non comme un complément valable et opposable à l'administrateur en plus de la liste confectionnée le même jour et qui apparaît à la pièce A-1, onglet 2, puisque, de toute façon, le point numéro 5 en litige n'y est aucunement mentionné.
- [11] Cette question sera toutefois abordée lorsqu'il sera décidé du point numéro 8 qui concerne les portes extérieures entre le garage et la maison.
- [12] Lors de son témoignage, M. Robert Bowie a reconnu avec beaucoup de franchise qu'après l'installation des fenêtres, il avait remarqué qu'il y avait des ondulations dans le cadre de ces dernières, et qu'il en avait fait part à l'entrepreneur. Suivant le témoignage de M. Bowie, M. François Roberge lui aurait alors dit que le problème venait probablement des fenêtres elles-mêmes.
- [13] Le témoin Bowie a donc communiqué avec le manufacturier qui a envoyé des employés sur place pour faire les vérifications, les représentants de Solaris ayant par la suite informé M. Bowie que, selon eux, il y aurait trop d'uréthane autour des fenêtres, information que M. Bowie a transmis à M. Roberge.
- [14] La preuve démontre que, par la suite, l'entrepreneur a procédé à des modifications en ce qui concerne l'uréthane des fenêtres, et ce, plus particulièrement au cours du mois d'octobre 2014, soit avant la réception du bâtiment.
- [15] Plus tard dans son témoignage, M. Bowie précise, en se servant de la photographie qui apparaît à la page 12 du rapport produit sous la cote A-3, que la problématique de l'ondulation observée se retrouve à toutes les fenêtres de la façade, la fenêtre numérotée 4 par le témoin, située en bas à droite, représentant celle pour laquelle la première constatation fut faite.
- [16] Le témoin affirme, qu'actuellement, toutes les fenêtres des quatre (4) façades lui apparaissent avoir des bosses ou ondulations.
- [17] Le Tribunal est d'avis que la preuve démontre, sans l'ombre d'un doute, que la problématique reliée au point 5 de la décision existait bel et bien lors de la livraison du bâtiment, et que les courbes observées sur les cadrages de fenêtres du côté extérieur et plus faiblement du côté intérieur étaient apparentes et qu'elles auraient dû être dénoncées conformément aux exigences de l'article 10.2 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, et conséquemment, le Tribunal est d'opinion de maintenir la décision rendue par l'administrateur et de rejeter la demande des bénéficiaires quant au point numéro 5 de la décision du 10 août 2015.

POINT NUMÉRO 6 DE LA DÉCISION DU 10 AOÛT 2015

INSTALLATION DES FENÊTRES ET PORTES EXTÉRIEURES – POSITIONNEMENT DE LA FENÊTRE À L'INTÉRIEUR DE L'OUVERTURE

- [18] Dans sa décision du 10 août 2015, l'administrateur mentionne ce qui suit :
- Le bénéficiaire prétend que le thermos de la fenêtre doit obligatoirement être situé au centre de l'isolation du mur extérieur ou dans la partie « chaude » du mur...
- [19] Se référant à « L'ABC du constructeur », à savoir les manuels qui détaillent les normes et pratiques courantes pour la construction de maisons résidentielles, M. Hamel indique que l'on peut placer les fenêtres du côté intérieur ou du côté extérieur du mur, mais que le *Code du bâtiment* à l'article A-11.2.2.4.3 indique, à titre de recommandation, que pour minimiser la condensation sur le vitrage, on doit l'installer à l'intérieur de l'isolation ou près de l'axe vertical du centre de la valeur RSI de l'isolant.
- [20] Du témoignage de M. Robert Bowie, il ressort que lors d'un redoux en janvier ou février 2015, de l'eau provenant de l'extérieur s'est mise à couler d'abord par les fenêtres de l'escalier.
- [21] Le témoin a précisé la position de cette fenêtre avec la pièce A-3, page 12, en identifiant la fenêtre en question avec la photographie numéro 2.
- [22] Il a donc constaté qu'à la fenêtre du haut, et par la suite à celle du bas, et enfin à celle d'en avant, que de l'eau se retrouvait sur la tablette et même sur le plancher.
- [23] Ces écoulements constatés par le témoin ont été effectivement retenus comme un point à corriger par l'administrateur dans son premier rapport au point numéro 3, où l'administrateur conclut qu'*« il semblerait que cette situation soit le résultat d'un pont thermique à la jonction des cadrages de fenêtres et les murs extérieurs »*³.
- [24] Dans les faits, au moment des premières constatations, les échafaudages pour la pose du revêtement extérieur étaient déjà installés et le témoin Bowie a pu constater en vérifiant la membrane extérieure, qu'il y avait de la glace accumulée à l'intérieur.
- [25] Le témoin continue en précisant qu'à l'automne 2015 et en début d'hiver 2016, d'autres manifestations se sont produites et que la condensation se produit lors des redoux. Ces manifestations sont de même nature que les premières constatées.
- [26] Avisé de cette situation, M. Roberge serait allé faire des vérifications sur place et il aurait comparé l'installation des bénéficiaires avec une installation réalisée sur sa maison modèle et il aurait par la suite fait part aux bénéficiaires que les fenêtres se situaient dans la zone froide du mur, comparativement à sa maison modèle.

³ Pièce A-1, onglet 10, point numéro 3.

- [27] Le témoin Bowie indique que M. Roberge lui aurait alors dit que le problème venait du fait que le vitrage était positionné trop vers l'extérieur et que conséquemment, cela ne résultait pas de sa responsabilité, M. Bowie communique alors de nouveau avec Solaris qui dépêche ses techniciens sur place.
- [28] Les informations recueillies auprès de Solaris auraient amené les bénéficiaires à contacter un expert, M. Jean-Yves Labbé, qui a préparé un croquis faisant partie du cahier des pièces à l'onglet 9, mais pour lequel il y a eu objection de la part de la procureure de l'administrateur. M. Jean-Yves Labbé n'est pas venu témoigner sur ses constatations.
- [29] Le Tribunal ne tient donc pas compte de ce croquis et des commentaires manuscrits qui l'accompagnent.
- [30] En fin de témoignage, sur les points 5, 6 et 7 de la première décision de l'administrateur, le témoin Bowie affirme que, selon lui et son expert, le tout résulterait d'une mauvaise installation des fenêtres.
- [31] Lors de son témoignage, le témoin Bowie a précisé qu'en ce qui concerne la fenêtre de la cuisine qui fait l'objet de la deuxième décision du 1^{er} février 2016, il ne s'agit alors pas de condensation, mais bien d'infiltrations qui se sont manifestées lors de journées d'orages où d'importantes quantités d'eau sont en cause. Ces infiltrations se produisent en automne et au printemps, principalement lors d'orages accompagnés de vents forts.
- [32] Dans son rapport d'expertise d'avril 2016⁴, M. Marcel Leblanc commente les observations qu'il a faites lors des quatre (4) visites faites sur place, soit les 15 septembre, 25 septembre, 24 novembre 2015, et 17 février 2016.
- [33] Il précise plus particulièrement que « *bien que certains volets nécessitent un ajustement, tel que reconnu par l'Administrateur, on peut donc assumer que lesdites fenêtres sont assez d'équerre et conclure que ce n'est pas là la cause des problèmes rapportés* »⁵.
- [34] Il indique : « *sur place, nous avons pu vérifier la profondeur de l'isolant polyuréthane giclée posée dans l'ouverture périphérique de la fenêtre. Il est évident, comme ce fut rapporté par d'autres, que cet isolant ne se rend pas au fond de la cavité. Le plus inquiétant est à l'effet que le vide laissé correspond à l'axe du vitrage des fenêtres situé en pleine zone potentiellement froide* »⁶.
- [35] Après avoir distingué les différentes variables que sont la conception, la fabrication et l'installation d'une fenêtre, l'expert Leblanc est d'opinion que les

⁴ Pièce A-5.

⁵ Pièce A-5, p. 7.

⁶ Pièce A-5, p. 8.

problèmes surviennent « *principalement lorsque l'une d'elles (étape) ne répond pas au critère de l'autre. Par exemple, une mauvaise installation peut annuler les qualités d'une bonne conception et vice-versa* »⁷.

- [36] Bien que n'ayant pas en main les résultats et les degrés de classification établis lors de la conception et la fabrication des fenêtres et en tenant compte que les chaînes de montage et de soudage sont normalisées et standardisées et que les mauvais résultats sont rares, l'expert est d'opinion qu'il n'a aucune donnée qui pourrait permettre de penser à une mauvaise fabrication. Il est d'avis que les problèmes desdites fenêtres sont créés par une combinaison d'une mauvaise installation non-adaptée à la conception et d'une conception particulière non compatible avec l'installation et non-efficace en terme énergétique. Il précise « *l'installateur de la fenêtre doit prendre certains soins au moment de la pose* »⁸.
- [37] L'expert conclut ainsi : « *Or, dans le présent cas, nous n'avons pu trouver aucune instruction d'installation donnée par le fabricant et aucune directive concernant le produit. L'absence de l'isolant giclé qui ne s'est pas rendu au fond de la cavité devient, par le fait même, une faute importante qu'une bonne communication entre l'entrepreneur et le fabricant aurait pu permettre d'éviter* »⁹.
- [38] Lorsqu'interrogé par le procureur des bénéficiaires, M. Michel Hamel reprend l'opinion qu'il a émise dans son rapport à l'effet qu'il n'existe aucune norme qui détermine que l'on doit placer les fenêtres du côté intérieur ou extérieur du mur, bien qu'on recommande d'installer ces composantes à l'intérieur de l'isolation près de l'axe vertical du centre des matériaux isolants.
- [39] Le témoin explique que les fenêtres qui sont manufacturées, sont construites de façon telle, par les manufacturiers, qu'elles sont prévues pour être installées du côté intérieur ou du côté extérieur du mur.
- [40] La preuve démontre que le type de fenêtres choisi par les bénéficiaires et achetées par eux n'est visé par aucune norme particulière quant à leur installation et les bénéficiaires ne se sont donc pas déchargés de leur fardeau de preuve visant à démontrer une contravention par l'entrepreneur à une norme régissant l'installation desdites fenêtres et qu'il aurait été fautif dans la méthode utilisée.
- [41] M. Hamel a clairement expliqué que le vitrage qui se situe dans la partie faible de l'isolant, davantage placé vers l'extérieur, n'est visé par aucune norme de la Régie du bâtiment qui obligerait les manufacturiers à modifier ce type de fabrication. Cette situation n'étant pas normée, selon lui, l'entrepreneur ne peut être tenu responsable des inconvénients qui peuvent résulter du choix des bénéficiaires de procéder à l'achat de ce type particulier de fenêtres.
- [42] En l'absence de preuve de malfaçon, et compte tenu de la preuve exposée par

⁷ Pièce A-5, p. 10.

⁸ Pièce A-5, p. 11.

⁹ Pièce A-5, p. 12.

M. Michel Hamel, lequel a clairement démontré l'à-propos de ses constatations, à la lumière de l'ABC DE LA POSE DES FENÊTRES¹⁰, son témoignage n'ayant en aucune façon été contredit par l'expert des bénéficiaires, M. Leblanc, quant à l'absence de normes actuelles en ce qui concerne la pose, du côté chaud ou froid du mur du vitrage, il y a lieu de maintenir la conclusion de M. Hamel sur le point numéro 6 et son analyse est en toute conformité avec ce que prévoit le *Code national du bâtiment* à l'article A-11.2.3.1, division B, partie 11, efficacité énergétique.

[43] La demande des bénéficiaires à l'égard du point numéro 6 est donc rejetée.

POINT NUMÉRO 7 DE LA DÉCISION DU 10 AOÛT 2015

INSTALLATION DE LATTES AU-DESSUS DES PORTES ET FENÊTRES

[44] Il appert de la décision du 10 août 2015 que le point numéro 7 portait sur l'installation de lattes au-dessus des portes et fenêtres¹¹.

[45] Dans sa décision, M. Michel Hamel énonce que cette situation, bien que découverte et dénoncée par écrit conformément aux exigences de l'article 10.3 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, ne rencontrait pas les critères de la malfaçon au sens de l'article 10.3 du Règlement.

[46] Dans l'administration de sa preuve, le procureur des bénéficiaires a interrogé M. Michel Hamel, signataire des deux (2) décisions sous arbitrage.

[47] M. Hamel est membre de l'Ordre des technologues depuis une quarantaine d'années et à l'emploi de La Garantie depuis douze (12) ans, après avoir œuvré auparavant à La Société Canadienne d'hypothèques et de logement.

[48] En abordant avec le témoin Hamel le point 7 de la décision du 10 août 2015, le procureur des bénéficiaires précise, qu'en réalité, ce que ses clients demandent ce n'est pas la pose d'une latte horizontale au-dessus des fenêtres et des ouvertures, mais plutôt une latte derrière la moulure en « J » intégrée à la fenêtre. Il s'agit donc, selon le procureur, d'une latte derrière la fenêtre pour retenir convenablement cette dernière.

[49] Il y a lieu de préciser que ce n'était pas sur cette situation, maintenant dénoncée à l'audition, que M. Hamel avait rendu sa décision, comme il l'a d'ailleurs expliqué à l'enquête.

[50] En effet, dans leur dénonciation du 24 mars 2015, les bénéficiaires écrivent ce qui suit :

Ainsi, leur installation a été exécutée en utilisant que de l'uréthane

¹⁰ Pièce A-9, pp. 72-73.

¹¹ Pièce A-1, onglet 10, p. 5.

parfois en quantité excessive et/ou au mauvais endroit même, à certains endroits carrément manquante. De plus, il semble que certaines lattes au pourtour soient manquantes.

[Nos soulignés]

- [51] La procureure de l'administrateur souligne qu'elle constate qu'en ce qui concerne le lattage, il y aurait eu mauvaise compréhension, mais qu'elle souhaite entendre le témoignage de l'expert Leblanc pour que sa cliente puisse se positionner sur ce point.
- [52] Par la suite, la procureure de l'administrateur, au nom de sa cliente, a accepté que soit reformulé le point numéro 7 pour qu'il décrive « l'absence de la latte derrière la moulure en « J » ».
- [53] Conséquemment, vu le consentement des parties, c'est sur cet aspect, précisé, du point numéro 7 que le Tribunal se prononce.
- [54] Le témoin Hamel continue donc son témoignage en expliquant qu'une fenêtre ça ne se clouait pas sur une latte ni au bas, ni au haut, mais bien sur les côtés, et qu'il n'y a donc pas nécessité de poser une latte au haut de la fenêtre puisqu'une fenêtre ne doit pas être fixée tout le tour, car en raison des mouvements ultérieurs du bâtiment, la fenêtre en serait affectée et elle pourrait finir par tordre, et ce, même en ce qui concerne les fenêtres avec une moulure en « J ».
- [55] De façon plus générale, le témoin Hamel reconnaît qu'un entrepreneur doit connaître le type de fenêtre qu'on lui demande d'installer, soulignant qu'il a alors une obligation de résultat, de telle sorte que si l'entrepreneur ne connaît pas le type de fenêtre, il doit s'informer.
- [56] L'expert retenu par les bénéficiaires, M. Marcel Leblanc, ingénieur civil, dont le statut d'expert n'est aucunement contesté, a procédé à une expertise à la résidence des bénéficiaires.
- [57] Il précise qu'alors que le secteur des fenêtres était traditionnellement dans le champ d'expertise des architectes, les ingénieurs ont été de plus en plus souvent consultés pour différents aspects de l'enveloppe du bâtiment, ce qui a amené le témoin à prendre une année de perfectionnement sur l'ensemble des notions relatives à l'enveloppe du bâtiment.
- [58] Au moment de son témoignage, il affirme avoir traité plus d'une trentaine de cas de problèmes de fenêtres reliés à leur installation, à l'exclusion toutefois des problèmes de conception.

- [59] Tel qu'expliqué dans son rapport du mois d'avril 2016¹², l'expert Leblanc révisé les quatre (4) visites qu'il a faites et son rapport est accompagné de plusieurs photographies explicatives qu'il commente.
- [60] Procédant d'abord à définir la composition des éléments d'un cadre d'une fenêtre, il utilise l'annexe 14 de son rapport.
- [61] Il explique plus particulièrement que l'extrusion en PVC du type de celle qui compose les fenêtres des bénéficiaires, comporte également une moulure en « J » aussi appelée « moulure à déclin », qui est clipée mécaniquement sur l'extrusion et qui est destinée à recevoir le déclin qui constitue le revêtement extérieur qui sera ultérieurement installé.
- [62] D'emblée, l'expert confirme que l'ensemble des fenêtres qu'il a examinées sont parfaitement bien fixées mécaniquement. En ce sens, il confirme le témoignage de M. Michel Hamel qui a exposé que le haut de la fenêtre ne doit jamais être fixé avec des vis.
- [63] Citant l'article 9.7.6.1 de la Division B, du *Code national du bâtiment du Canada 2010*, l'expert précise que l'installation des fenêtres doit être conforme aux instructions du fabricant¹³.
- [64] En ce qui concerne la norme nord-américaine sur les fenêtres, normes CSA A440-08, l'expert précise qu'elle est au même effet¹⁴.
- [65] Lors de sa première visite du 15 septembre 2015, l'expert a pris sept (7) photographies qui constituent l'annexe 7 de son rapport.
- [66] La photographie numéro 5 permet de voir en partie la moulure en « J ». Il s'agit d'une photographie prise à la tête d'une fenêtre où on aperçoit l'extérieur de la moulure en « J ». Le témoin explique que l'arrière de la moulure en « J » se retrouve sous le déclin qui vient d'être posé. Il précise que la moulure en « J » fait le tour complet du cadre de la fenêtre, sur ses quatre (4) faces et non seulement sur la partie supérieure.
- [67] Le témoin produit par la suite six (6) photographies qui ont été prises lors de sa visite du 25 septembre 2015¹⁵.
- [68] À cette date, son intervention s'est surtout faite par l'intérieur alors qu'il voulait vérifier le manque d'isolation entre le cadre et le faux cadre. Il a procédé sur certaines fenêtres et les constatations faites démontrent l'existence d'un vide, ce qui a d'ailleurs été reconnu par l'administrateur au point 3 de la décision du 10 août 2015.

¹² Pièce A-5.

¹³ Pièce A-5, annexe 4.

¹⁴ Pièce A-5, annexe 5, article 4.1.

¹⁵ Pièce A-5, annexe 8.

- [69] La photographie numéro 5 démontre une anomalie jugée importante et à l'aide du croquis numéro 2 de l'annexe 14 de son rapport, le témoin précise l'endroit où se situe cette anomalie, où on aperçoit un manque d'isolant près de la partie extérieure de la fenêtre¹⁶.
- [70] Cette anomalie située près de la partie froide de la fenêtre entraîne de la condensation avec des variations importantes de température, qui sont confirmées par les lectures de température auxquelles le témoin a procédé¹⁷.
- [71] Sur cet aspect, tant M. Hamel que la procureure de l'administrateur, ont immédiatement fait part au Tribunal que ce point avait été reconnu, au point 3 de la décision où il a été conclu à l'existence d'un pont thermique qui crée de la condensation dans les fenêtres¹⁸.
- [72] Le témoin se rend une troisième fois le 24 novembre à la résidence des bénéficiaires, et son rapport est accompagné des dix-sept (17) photographies prises à cette date.
- [73] Alors que le témoin commente les photographies produites à l'annexe 9 de son rapport, il insiste sur les déformations constatées dans les cadres et notamment dans certaines moulures en « J ».
- [74] Questionné sur le fait que l'administrateur a pris position à l'égard de ce point de réclamation, comme étant un élément apparent lors de la réception du bâtiment, l'expert Leblanc, en se référant à de la documentation du manufacturier Solaris (annexe 12 de son rapport), indique que la mention « système invisible d'égouttement d'eau » qui apparaît dans les caractéristiques auxquelles le document fait référence, veut dire que la pose d'un solin ne sera pas nécessaire, puisque la moulure en « J » devient le chemin de clé de l'égouttement de l'eau.
- [75] Le témoin explique et précise que cela implique que tout matériel d'imperméabilisation autour de la fenêtre doit aboutir dans ce système d'égouttement d'eau¹⁹.
- [76] Dans ses observations, le témoin Leblanc souligne que Solaris recommande de fixer la moulure en « J » et à cet égard, il aborde la question de la fenêtre de la cuisine concernée par les photographies 9 à 16.
- [77] Le témoin a expliqué les photographies prises le 24 novembre 2015 en insistant sur les photographies 9, 10, 11 et 12 sur l'emplacement de la moulure en « J »

¹⁶ Pièce A-5, annexe 8, photographie numéro 5, annexe 14, croquis numéro 2.

¹⁷ Pièce A-5, annexe 13.

¹⁸ Si le Tribunal prend la peine de faire référence à cette partie du témoignage qui concerne le point 3 de la décision du 10 août 2015, c'est pour faciliter la lecture et la compréhension de ce qui sera exposé en ce qui concerne le point 1 de la deuxième décision dont il sera ci-après traité.

¹⁹ Ce point sera plus particulièrement traité dans le cadre de l'analyse de la décision du 1^{er} février 2016.

- et de la membrane Résisto. Il fait remarquer qu'il lui apparaît que la façon dont les membranes ont été installées serait en contravention avec les instructions de Solaris.
- [78] Il explique par la suite que ce n'est pas un problème de membranes, mais bien l'absence de fourrure de bois et de fixations adéquates.
- [79] Alors que requis par le Tribunal de lui référer les parties de son rapport résumant ses constatations et conclusions, le témoin a éludé la question pour continuer d'émettre différentes hypothèses à l'aide des photographies prenant même le soin d'ajouter « *C'est un peu tirer à gauche et à droite mon affaire* ».
- [80] En fait, le témoignage de M. Leblanc à l'audience, a surtout porté sur la question d'étanchéité des fenêtres, de telle sorte que le Tribunal n'a pu déceler dans son témoignage quelque élément précis qui aurait pu être reproché à l'installateur de la fenêtre, quant à la nécessité de la pose d'une latte derrière la moulure en « J ».
- [81] En contre-interrogatoire, la procureure de l'administrateur a demandé à l'expert Leblanc ce sur quoi il se basait pour indiquer que la moulure en « J » devait être fixée au haut de la fenêtre, puisque les documents de Solaris auxquels il avait référé à son annexe 12, ne représentent en aucune façon la partie haute horizontale de la fenêtre.
- [82] Le témoin a indiqué qu'il n'était pas en mesure de fournir quelque document démontrant que la moulure en « J » au haut de la fenêtre doit être fixée.
- [83] Il répond même à l'avocate qui le questionne, « *Demandez à Solaris et ils vont vous en fournir un* ».
- [84] Le témoin constate par la suite qu'effectivement on n'aperçoit aucune fixation en ce qui concerne la moulure en « J » qui apparaît sur le croquis de Solaris et que la vis qui y apparaît sert à retenir l'élément architectural et non la moulure en « J ».
- [85] La preuve administrée par l'entrepreneur repose sur le témoignage unique de M. Roberge, et abordant le point numéro 7 de la première décision, il indique que s'il n'y a pas de lattes c'est parce qu'il n'a pas le droit de poser des lattes horizontales sur un bâtiment mais seulement des lattes verticales, et qu'au moment de la livraison de la résidence, toutes les lattes qu'il avait posées étaient conformes.
- [86] Après l'intervention de l'avocate de l'administrateur et du procureur des bénéficiaires pour préciser que le point 7 devait maintenant être considéré en relation avec l'existence de la moulure en « J », le témoin Roberge maintient sa position relativement au fait qu'il n'a pas le droit de poser de lattes horizontales et que ce sont des lattes verticales qui ont conséquemment été posées aux 16 pouces d'intervalles.

- [87] Il précise que ces lattes ne sont pas clouées jusqu'en bas et sur les côtés, souvent elles ne sont que « tackées », de façon à pouvoir venir poser une membrane pour venir étancher.
- [88] Lors de son contre-interrogatoire par le procureur des bénéficiaires, M. Roberge explique que l'on ne peut mettre de lattes horizontales au haut ou au bas des fenêtres, puisque cette latte aurait pour effet de retenir la rosée qui se forme naturellement entre le Tyvek et le matériau de recouvrement extérieur.
- [89] Intervenant immédiatement pendant le témoignage de M. Roberge sur cet aspect, l'expert Leblanc exprime le commentaire suivant : « Là-dessus il a raison ».
- [90] Après que le témoin Roberge ait réitéré que cela faisait plusieurs années qu'il se faisait interdire de poser des lattes à l'horizontal, le procureur des bénéficiaires lui exhibe une photographie prise sur une maison où on aperçoit l'existence de telles lattes horizontales.
- [91] À la suite d'un voir-dire, cette photographie a été admise en preuve et cotée comme pièce A-10 et elle fait référence à un bâtiment construit par le même entrepreneur sur un projet portant le numéro 63.
- [92] Après que le procureur des bénéficiaires eut demandé au témoin s'il revenait sur son témoignage antérieur à l'effet qu'il ne posait jamais de lattes horizontales, M. Roberge a maintenu sa position.
- [93] Questionné à nouveau sur la nécessité de poser une fourrure pour retenir la moulure en « J » sur le dessus de la fenêtre, M. Hamel, quant à lui, précise qu'il n'en est nul besoin, puisque cette fenêtre est déjà fixée adéquatement sur les côtés.
- [94] Appelé à préciser la documentation mise en preuve, le témoin Hamel indique qu'elle précise la façon de fixer la moulure de type architectural, mais il ajoute qu'aucune documentation ne démontre comment, si c'était le cas, la moulure en « J » devrait être fixée sur la partie supérieure de la fenêtre.
- [95] Le témoin Hamel précise, en se référant à la documentation de Solaris (annexe 2 du rapport A-5), que la page 23 est absente de la preuve et que c'est probablement sur cette page que serait expliquée la façon d'installer la fenêtre.
- [96] Lors de la première journée des plaidoiries, soit le 7 octobre 2016, du consentement des parties, l'entrepreneur a produit un document émanant de Solaris intitulé « *Recommandations d'installation* ». Ce document, rédigé en français, mentionne au point 4 « *Selon la largeur de la fenêtre, il peut être nécessaire de mettre une vis (ou plus) à la tête pour s'assurer de la rectitude de celle-ci* », lequel est produit comme pièce A-11.
- [97] Par lettre du 25 octobre 2016, le procureur des bénéficiaires transmettait un rapport complémentaire de son expert, M. Leblanc, lequel rapport n'ayant pas

- fait l'objet d'une objection des autres parties, quant à son dépôt, et qu'il y a lieu de coter comme pièce A-12.
- [98] Ce rapport daté du 14 octobre 2016 a d'ailleurs été commenté par écrit par la procureure de l'administrateur dans sa communication écrite du 24 octobre 2016, et qu'il y a lieu de coter comme pièce A-13.
- [99] Le rapport Leblanc du 14 octobre 2016 est accompagné d'une formule intitulée « New construction installation instructions », laquelle est cotée comme pièce A-14.
- [100] La lettre du procureur des bénéficiaires est également accompagnée d'un courriel de M. Ross Burnside du 19 octobre 2016 (pièce A-15), précisant que le document de recommandations d'installation produit lors des plaidoiries par l'entrepreneur (pièce A-11), est en fait une version d'un document destiné aux clients américains, lequel a été traduit pour la première fois le vendredi 7 octobre 2016.
- [101] Après avoir analysé les commentaires des avocats respectifs des parties, révisé le rapport de l'expert Marcel Leblanc du 14 octobre 2016 à l'égard de cette fiche, et analysé les différentes versions, le Tribunal réalise que loin de permettre un éclaircissement et d'apporter une preuve probante dans un sens quelconque, cette documentation ne sème que de la confusion, et loin d'apporter des éclaircissements et réponses, ne soulève que des interrogations.
- [102] Ainsi, à titre d'exemple, à l'item 9 de son rapport additionnel, l'expert Leblanc écrit ce qui suit « La « fiche » indique « clouage non-nécessaire », elle n'indique pas « clouage non-requis », ce qui permet de penser que si c'est « requis » pour éviter le gauchissement, il faut le faire surtout pour les grandes fenêtres comme celles de Painchaud-Bowie ».
- [103] Le Tribunal retient de l'ensemble des témoignages et de la prépondérance de la preuve qu'en règle générale, ce qui est d'ailleurs reconnu par l'expert des bénéficiaires, il n'y a pas lieu de mettre de lattes horizontales au-dessus d'une fenêtre.
- [104] La documentation additionnelle produite lors des plaidoiries, n'établit nullement la nécessité d'une telle latte, et conséquemment, il n'y a pas lieu de retenir contre l'entrepreneur une malfaçon à l'égard de la situation qui existe sur le haut de la fenêtre installée à la résidence des bénéficiaires, ces derniers n'ayant pas réussi à rencontrer le fardeau de preuve qui était le leur, de démontrer un manquement aux règles de l'art ou une contravention claire par rapport à des directives d'installation qui n'auraient pas été suivies par l'entrepreneur.
- [105] Conséquemment, à cet égard, le Tribunal considère qu'il y a lieu de rejeter la réclamation des bénéficiaires en ce qui concerne le point 7, et il maintient donc la décision de l'administrateur à cet égard.

POINT NUMÉRO 8 : PORTES EXTÉRIEURES ENTRE LE GARAGE ET LA MAISON

- [106] Dans la décision du 10 août 2015, l'administrateur conclut comme suit en ce qui concerne le point numéro 8.

Lors de l'inspection, nous avons constaté que les 2 portes entre le garage et la maison ne se referment pas entièrement d'elles-mêmes et que les ressorts permettant aux portes de se refermer seules, sont ajustés à leur maximum selon le bénéficiaire.

Ce dernier nous fait remarquer que le coupe-froid de la porte, en plus d'être très large, ne semble pas être positionné au bon endroit, ce qui nous semble être un défaut dans la porte et il affirme que dans ces conditions, les portes ne peuvent se refermer seules, affirmation avec laquelle nous sommes en accord.

Or, le bénéficiaire nous ayant mentionné avoir lui-même procédé à l'achat des portes et les avoir fait installer par l'entrepreneur, ce dernier ne saurait être tenu responsable d'un défaut de fabrication reconnu par le bénéficiaire.

- [107] Avant qu'il ne soit procédé à l'audition du présent arbitrage, il appert de la preuve que l'entrepreneur a effectivement essayé, à plusieurs reprises, d'apporter les correctifs ou ajustements nécessaires afin d'obtenir le bon fonctionnement de ces deux (2) portes.

- [108] Lors de l'audition, l'entrepreneur ayant réitéré son intention d'essayer de trouver la solution et d'intervenir à nouveau, les parties ont requis le soussigné de mettre hors du délibéré cette question, de façon à ce que l'entrepreneur puisse trouver la solution et régler le problème, tout en laissant au soussigné juridiction pour se prononcer sur cet aspect advenant un échec.

- [109] Conséquemment, à nouveau, l'entrepreneur s'est rendu à la résidence des bénéficiaires pour essayer de solutionner la problématique observée.

- [110] À la suite des interventions de l'entrepreneur, en plus de celles du manufacturier Solaris, au cours de la dernière semaine d'octobre en ce qui concerne l'entrepreneur, et le début novembre en ce qui concerne le technicien du manufacturier, le 10 novembre 2016, le procureur des bénéficiaires transmettait à l'arbitre soussigné une lettre requérant une décision sur ce point numéro 8 laissé en suspens. Cette lettre est produite comme pièce A-16.

- [111] Par la suite, le 17 novembre 2016, les parties transmettent à l'arbitre soussigné une communication de Solaris portant la même date, communication provenant de M. Mario Gagnon et qui précise ce qui suit :

Nous avons effectué la vérification de la porte chez M. Bowie et Mme Painchaud au 228, rue des Onyx, Boischatel. Malgré la norme qui est de 2 pentures à ressorts à porte, nous en avons ajouté une troisième (à nos frais), pour démontré(sic) aux clients que même en ajoutant une penture supplémentaire à cause de l'effet de compression elle ne fermera jamais au

complet. Le client ne semble pas vouloir comprendre la situation et ce même avec l'explication de mon technicien (pièce A-17).

[112] Relativement à cette question, Me Nancy Nantel faisait connaître la position de sa cliente par lettre du 21 novembre 2016 (pièce A-18).

[113] Pour l'essentiel, la position de l'administrateur est la suivante :

Nous tenons à préciser que ce sont les bénéficiaires qui ont fourni la porte et que celle-ci a été installée par l'entrepreneur. Nous sommes face à un défaut de fabrication et non d'installation, car même en ajoutant une troisième penture, la porte ne veut pas se fermer de façon étanche, malgré plusieurs ajustements. Compte tenu qu'il s'agit d'un problème inhérent à la porte, l'entrepreneur ne peut être tenu responsable.

[114] Me Nantel ajoute également ce qui suit :

De plus, le défaut était apparent lors de la réception, et il n'a pas été dénoncé dans le formulaire de réception (pièce A-1, onglet 2).

[115] Le 22 novembre 2016, par lettre de leur procureur, les bénéficiaires ont répondu à la position exprimée par l'administrateur, pièce A-19.

[116] À l'égard de la question de dénonciation, le procureur des bénéficiaires expose que, lors de la réception du bâtiment, la problématique observée avait bien été notée par écrit (pièce A-4), sur laquelle on retrouve la mention suivante « 2 portes entre la maison et le garage à ajuster pour qu'elles ferment toutes seules », de telle sorte que, selon le bénéficiaire, cet élément devrait être couvert par le programme de garantie.

[117] Dans sa lettre, le procureur des bénéficiaires souligne qu'il s'agit d'une question de sécurité et que les tests effectués par Solaris démontrent « que c'est la différence de pression prévalant entre le garage intérieur et la partie habitable qui provoque la problématique de fermeture des portes et non une quelconque mauvaise fabrication des portes Solaris ».

[118] Le soussigné est d'avis que la preuve démontre clairement qu'il ne s'agit en aucune façon d'une mauvaise installation des portes par l'entrepreneur qui fait en sorte qu'elles ne remplissent pas le rôle auquel les bénéficiaires s'attendaient.

[119] Quant à la question de différence de pression, elle ne concerne en aucune façon les travaux d'installation desdites portes, lesquelles ont été choisies et achetées par les bénéficiaires eux-mêmes.

[120] La preuve a démontré que l'entrepreneur a construit cette résidence selon les plans et devis qui lui avaient été fournis, et la preuve démontre clairement que le choix des portes, eu égard aux différences de pression qui peuvent exister entre le garage intérieur et la pression existante dans la partie habitable, ne peut être

attribuée en aucune façon à un défaut de construction de l'entrepreneur.

- [121] En ce qui concerne le fait que cette situation apparaît comme ayant été dénoncée par le courriel échangé entre l'entrepreneur et les bénéficiaires le 17 décembre 2014 (pièce A-4), le Tribunal est d'avis que cette dénonciation bilatérale ne remplit pas les conditions exigées par le Règlement, et que, conséquemment, elle est inopposable à l'administrateur.
- [122] Le Règlement applicable au présent cas est un Règlement d'ordre public comme l'a clairement précisé la Cour d'appel²⁰.
- [123] Une réclamation de la part d'un bénéficiaire est soumise à une procédure impérative. La preuve démontre que la pièce A-4 n'a été connue de la part de l'administrateur qu'au premier jour de l'audition du présent arbitrage.
- [124] Conséquemment, pour ces raisons, il y a lieu de maintenir la décision de l'administrateur quant au point numéro 8 et de rejeter la réclamation des bénéficiaires.

DÉCISION DU 1^{ER} FÉVRIER 2016

POINT NUMÉRO 1 : INFILTRATION D'EAU À UNE FENÊTRE DE LA SALLE À DÎNER

- [125] Il appert de la décision de l'administrateur du 1^{er} février 2016 que la visite des lieux faite par M. Michel Hamel le 8 janvier 2016, résulte de la réception d'une demande de réclamation à cet égard le 3 décembre 2015²¹.
- [126] Les bénéficiaires avaient obtenu de M. Marcel Leblanc un rapport d'expertise du 25 novembre 2015, avec photographies à l'appui, expliquant que la situation d'étanchéité de cette fenêtre ne pouvait être considérée comme conforme aux normes et aux règles de l'art.
- [127] Dans son rapport, l'expert précise notamment : l'agencement des matériaux environnants ainsi que ceux de scellement ne furent pas adéquatement mis en place et la situation retrouvée est propice aux infiltrations²².
- [128] Parmi les anomalies constatées, l'expert mentionne ce qui suit :
- 3) la membrane de type « Résisto » n'est pas collée sur le substrat de carton fibre; on peut introduire notre main.
 - 4) la membrane est trop courte et ne se chevauchait presque pas avec l'épaulement arrière de 35 mm de la moulure en « J » (photo numéro 7).

²⁰ *La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. Desindes, C.A.*, Montréal, 500-09-013349-030, 15 décembre 2014, jj. Rousseau-Houle, Morin, Rayle, par. 11, 29 et 37 à 39.

²¹ Pièce A-2, onglet 16.

²² Pièce A-2, onglet 13.

5) le ruban adhésif 3M qui ferme le bout de la membrane sur l'épaule de la moulure en « J » baigne dans l'eau résiduelle qui reste en place dû à la déformation de la moulure vers le bas.

[...]

7) l'eau qui s'introduit en amont du déclin de bois (par les joints et le vent) rencontre un étranglement en arrière de la moulure avec une membrane insuffisamment chevauchée, non-collée et d'un scellement inadéquat.

- [129] Ces constatations n'étant pas contestées, et l'existence du vice d'installation ayant été admis par toutes les parties lors de l'audition, dans son rapport, l'administrateur a conclu que la pose du revêtement extérieur était de la responsabilité des bénéficiaires, laquelle n'était pas incluse au contrat de l'entrepreneur, ce qui est effectivement le cas.
- [130] Informé par les bénéficiaires d'une première infiltration au mois de novembre 2014 qui avait amené l'entrepreneur à effectuer des correctifs temporaires pour limiter les dégâts, M. Hamel est informé qu'une deuxième infiltration se produit en avril 2015, et ce, bien que le revêtement extérieur ait été posé.
- [131] Pour cette raison, l'administrateur a conclu comme suit : *« De l'avis de l'administrateur, il est de la responsabilité de l'entrepreneur qui procède à la pose du revêtement extérieur de s'assurer de l'étanchéité de l'enveloppe du bâtiment avant de faire la pose du revêtement extérieur. Ainsi avant de procéder à la mise en place du revêtement, il doit vérifier l'état de l'enveloppe et l'ensemble des surfaces de clouage. Il doit également vérifier la disposition des solins et le positionnement des fourrures. Finalement, toute défaillance remarquée doit être corrigée avant la pose du revêtement. En application de l'article 12.3 du Règlement sur le plan des garanties des bâtiments résidentiels neufs, l'Administrateur décline la réclamation ».*
- [132] La question qui se pose donc à l'égard de ce point de réclamation est de déterminer sur qui repose la responsabilité de s'assurer que l'étanchéité de la fenêtre a bien été faite.
- [133] Cette question doit tenir compte de l'ensemble des circonstances et des événements qui ont entraîné cette malfaçon.
- [134] La preuve démontre, qu'informé par les bénéficiaires d'une première infiltration, qui survient au mois de novembre 2014, l'entrepreneur a demandé à ses employés d'effectuer des correctifs temporaires pour limiter les dégâts.
- [135] Au moment de la livraison du bâtiment, le revêtement extérieur sur ce côté du mur où se situe la fenêtre problématique n'avait pas encore été effectué.
- [136] La preuve a démontré que c'est M. Robert Bowie lui-même qui a procédé à la pose du revêtement extérieur sur ce côté de la résidence alors que les autres côtés ont été réalisés par un sous-entrepreneur de son choix.

- [137] M. Bowie n'a aucune expertise et il est néophyte tant en ce qui concerne la pose des fenêtres que la pose du revêtement extérieur à cette époque.
- [138] La deuxième infiltration se produit en avril 2015, alors que le revêtement extérieur a été posé par M. Bowie.
- [139] Lors de son témoignage, l'entrepreneur a déclaré que lors de la survenance de la première infiltration d'eau, en novembre 2014, il a clairement indiqué à M. Bowie que la correction apportée n'était que temporaire et qu'il revenait à ce dernier d'effectuer l'étanchéité finale lors de la pose du revêtement extérieur.
- [140] Plus précisément, dans le cadre de son témoignage M. Roberge a précisé qu'une fois la fenêtre mise en place dans l'ouverture du mur, on laisse la membrane tel quel, parce que « le gars de revêtement extérieur doit installer sa goutte d'eau pour venir taper la membrane ».
- [141] La membrane installée par l'entrepreneur est une membrane « Résisto ».
- [142] À l'évidence, tel que le démontrent les photographies prises par l'expert Leblanc, et les constatations qu'il a pu faire lors de sa visite des lieux et qui ont été relatées au paragraphe 128 précédent, l'installation temporaire à laquelle avait procédé l'entrepreneur n'a pas été modifiée ni complétée pour rendre la fenêtre étanche.
- [143] Avec une grande franchise, M. Robert Bowie, lors de son témoignage, a confirmé que l'entrepreneur avait été très clair avec lui à l'effet que l'étanchement des fenêtres devait être fait par l'installation du revêtement extérieur; le bénéficiaire Robert Bowie a accepté cette situation clairement exposée avant la réception du bâtiment, suite à l'installation des fenêtres.
- [144] Normalement, cette admission de M Bowie devrait permettre au Tribunal de disposer de la réclamation en ce qui concerne la deuxième décision rendue le 1^{er} février 2016.
- [145] La preuve démontre qu'il y a effectivement eu entente à cet égard entre l'entrepreneur et les bénéficiaires.
- [146] Mais pour analyser la portée de cette entente, il faut replacer cette dernière dans son contexte.
- [147] Le type de fenêtres achetées par les bénéficiaires était particulier et comportait déjà son solin intégré qui est constitué par la moulure en « J » et qui est décrit dans la documentation produite comme « un système invisible d'égouttement d'eau »²³.
- [148] Compte tenu de ce type particulier de fenêtre que l'entrepreneur a accepté d'installer, l'étanchéité de cette dernière pouvait se faire lors de son installation

²³ Pièce A-5, annexe 12, documentation Solaris.

- première, l'étanchéité pouvant être définitivement assurée par la membrane Résisto qui se devait, dès lors, d'être adéquatement collée sur la partie verticale arrière de la moulure en « J ».
- [149] Lors de l'installation, tel que ne fut pas le cas, et une première manifestation d'infiltration aurait dû susciter chez l'entrepreneur un questionnement à l'égard de ce type particulier de fenêtre.
- [150] Manifestement les employés de l'entrepreneur qui ont procédé à la pose d'un ruban adhésif de type 3M, n'ont pas constaté cette particularité architecturale de la fenêtre, et à nouveau, l'entrepreneur a fait défaut d'étancher adéquatement la fenêtre avant la livraison de la résidence, en y collant la membrane Résisto dont c'était le rôle.
- [151] La preuve démontre également que ceux qui ont procédé à l'installation des fenêtres à la résidence des bénéficiaires ont commis de multiples erreurs dont certaines ont d'ailleurs été reconnues par l'administrateur.
- [152] Manifestement, l'entrepreneur ne connaissait pas les particularités des fenêtres qu'il a accepté de poser et l'installation de ces dernières a été déficiente à plusieurs égards.
- [153] Le Tribunal est d'avis que l'entente intervenue entre l'entrepreneur et les bénéficiaires, faisant reporter sur ces derniers la vérification finale de l'étanchéité, visait des circonstances normales d'installation alors que l'on aurait dû se trouver dans des circonstances prévoyant la pose ultérieure d'un solin.
- [154] Dans le cas précis sous étude, ce solin était déjà intégré à la fenêtre, ce que l'entrepreneur semble avoir ignoré et ce qui a entraîné une faute d'installation qui, de l'avis du Tribunal, ne peut être reportée sur le sous-traitant et/ou le le bénéficiaire lui-même qui a finalement procédé à l'installation du revêtement extérieur.
- [155] Dans le contexte particulier relié à ce type de fenêtre à moulure en « J » intégrée, l'étanchéité non seulement pouvait être faite lors de l'installation initiale de la fenêtre, mais elle se devait de l'être.
- [156] Dans le présent cas, ce n'est pas pour des manquements lors de la pose du revêtement extérieur que des infiltrations d'eau se sont produites, mais bien en raison de la malfaçon initiale dont a fait preuve l'entrepreneur qui a fait défaut de l'étancher en temps opportun.
- [157] Le solin architectural posé par la suite par le bénéficiaire n'est pas en cause puisqu'il n'avait qu'une destination esthétique et qu'il n'avait pas à être étanché pour assurer qu'une infiltration d'eau puisse se produire au haut de la fenêtre.
- [158] C'est la moulure en « J » intégrée qui devait servir et qui sert à l'écoulement de l'eau et la membrane « Résisto » aurait dû être adéquatement fixée et collée à

cette dernière au point de départ.

- [159] Dans ce cas particulier, le Tribunal est en désaccord avec l'application au présent cas de l'article 12.3 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, étant d'opinion que l'exclusion qui y est prévue au paragraphe 3 n'est pas en lien avec la cause de l'infiltration :

12. Sont exclus de la garantie :

[...]

3. Les réparations rendues nécessaires par une faute du bénéficiaire tels l'entretien inadéquat, la mauvaise utilisation du bâtiment ainsi que celles qui résultent de suppression, modifications ou ajouts réalisés par le bénéficiaire;

- [160] Dans le présent cas, ce n'est pas la pose du revêtement extérieur qui est la cause de l'infiltration, mais bien la malfaçon dont a fait preuve l'entrepreneur lors de l'installation de la fenêtre qui pouvait et se devait d'être rendue étanche au moment de l'installation.
- [161] En conséquence, la réclamation des bénéficiaires est donc accueillie à l'égard du point numéro 1 de la décision du 1^{er} février 2016.
- [162] Les bénéficiaires ont réclamé le remboursement des frais et honoraires en ce qui concerne les services professionnels auxquels ils ont dû recourir de la part de leur expert M. Marcel Leblanc.
- [163] Non seulement le recours aux services professionnels de l'expert Leblanc ont été utiles mais ils ont été essentiels afin de comprendre et de déterminer la malfaçon existant sur la fenêtre de la cuisine en plus d'apporter un éclairage complet à l'égard des autres malfaçons et problématiques constatées sur l'ensemble des fenêtres de la résidence des bénéficiaires.
- [164] Les notes d'honoraires de l'expert Leblanc transmises au soussigné le 23 septembre 2016 (pièce A-20) sont raisonnables dans les circonstances, et conformément à l'article 124 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, il y a lieu d'ordonner à l'administrateur de rembourser aux bénéficiaires les comptes des 28 avril 2016 et du 23 septembre 2016, respectivement aux montants de 6 349,29 \$ et 2 920,37 \$, soit un total de 9 269,66 \$.
- [165] En ce qui concerne les coûts de l'arbitrage, puisque les bénéficiaires sont les demandeurs, ces coûts doivent être assumés par l'administrateur conformément à l'article 123 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*.

EN CONSÉQUENCE, POUR LES MOTIFS CI-DEVANT ÉNONCÉS, LE TRIBUNAL :

REJETTE la demande des Bénéficiaires à l'égard des points

numéros 5, 6, 7 et 8 de la décision du 10 août 2015.

ACCUEILLE la réclamation des Bénéficiaires à l'égard du point numéro 1 de la décision de l'administrateur du 1^{er} février 2016.

ORDONNE donc à l'entrepreneur de procéder, selon les règles de l'art, aux correctifs nécessaires afin de rendre complètement étanche la fenêtre faisant l'objet de la décision du 1^{er} février 2016, les travaux devant être complétés pour le 30 mai 2017.

À DÉFAUT PAR L'ENTREPRENEUR de se conformer à l'ordonnance précédente, le Tribunal **ORDONNE** à l'Administrateur de le faire et de compléter les travaux dans le délai précité.

ORDONNE à l'Administrateur de rembourser à Mme Geneviève Painchaud et M. Robert Bowie, conjointement, le total des factures de l'expert Marcel Leblanc totalisant 9 269,66 \$, dans les trente (30) jours de la présente décision.

CONFORMÉMENT à l'article 123 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, **ORDONNE** à l'Administrateur d'assumer la totalité des coûts du présent arbitrage.

QUÉBEC, CE 22 FÉVRIER 2017



Errol Payne, Arbitre

**ARBITRAGE EN VERTU DU RÈGLEMENT SUR LE PLAN DE GARANTIE
DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS**

**Organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du bâtiment:
CENTRE CANADIEN D'ARBITRAGE COMMERCIAL (CCAC)**

ENTRE: GENEVIÈVE PAINCHAUD ET ROBERT BOWIE
(ci-après désignée « les Bénéficiaires »)

ET LES CONSTRUCTIONS FRANÇOIS ROBERGE INC.
(ci-après désignée « L'Entrepreneur »)

ET LA GARANTIE ABRITAT INC.
(ci-après désignée « L'Administrateur »)

N° dossier CCAC: **S15-0909901-NP**

LISTE DES PIÈCES

Pièce A-1 Cahier des pièces relatives à la décision du 10 août 2015 comportant 11 onglets;

Pièce A-2 Cahier des pièces relatives à la décision du 1^{er} février 2016 comportant les onglets 12 à 17;

Onglet 12 : lettre de dénonciation des bénéficiaires du 29 novembre 2015

Onglet 13 : rapport d'expertise de Les Investigations Marcel Leblanc inc. du 25 novembre 2015

Onglet 14 : lettre de Les Constructions François Roberge du 8 décembre 2015

Onglet 15 : avis de 15 jours de Abritat adressé à l'entrepreneur du 10 décembre 2015

Onglet 16 : décision de l'administrateur du 1^{er} février 2016

Onglet 17 : la demande d'arbitrage du 23 février 2016

- Pièce A-3 Rapport du 15 décembre 2014 de la firme Total Spec produit de consentement le jour de l'audition du 24 août 2016 (communiqué pour la première fois à La Garantie le jour de l'audition; l'auteur du rapport n'a pas témoigné);
- Pièce A-4 Courriel de Mme Emmanuelle Gingras à Mme Geneviève Painchaud du 17 décembre 2014, relativement aux « points à faire après les Fêtes »;
- Pièce A-5 Rapport d'expertise de Les Investigations Marcel Leblanc inc. d'avril 2016;
- Pièce A-6 Fiche technique « solins ouverture –haut, parements légers »;
- Pièce A-7 Page 65 de l'ABC de la pose de portes et fenêtres dans le secteur résidentiel relativement à l'installation des solins;
- Pièce A-8 L'ABC de la pose des revêtements extérieurs dans le secteur résidentiel, pp. 54-55;
- Pièce A-9 L'ABC de la pose de portes et fenêtres dans le secteur résidentiel, APCHQ, pp. 72-73 et 78;
- Pièce A-10 Photographie prise par M. Bowie d'une résidence construite par l'entrepreneur sur un autre projet;
- Pièce A-11 Document de Solaris en langue française produit par l'entrepreneur lors de la première journée des plaidoiries le 7 octobre 2016;
- Pièce A-12 Rapport complémentaire de M. Marcel Leblanc du 14 octobre 2016;
- Pièce A-13 Lettre de Me Nancy Nantel du 24 octobre 2016;
- Pièce A-14 Document Solaris en langue anglaise intitulé « New construction installation instructions »;
- Pièce A-15 Courriel de M. Ross Burnside du 19 octobre 2016;
- Pièce A-16 Lettre du procureur des bénéficiaires du 10 novembre 2016;
- Pièce A-17 Communication de M. Mario Gagnon de Solaris du 17 novembre 2016;
- Pièce A-18 Lettre de la procureure de l'administrateur du 21 novembre 2016;
- Pièce A-19 Lettre du procureur des bénéficiaires du 22 novembre 2016;
- Pièce A-20 Comptes d'honoraires de l'expert Marcel Leblanc;