

**ARBITRAGE SELON LE  
RÈGLEMENT SUR LE  
PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS**  
(Chapitre B-1.1, r. 8)  
**CENTRE CANADIEN D'ARBITRAGE COMMERCIAL**  
(Organisme d'arbitrage accrédité par la Régie du bâtiment du Québec)

---

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT D'ALMA  
N° dossiers  
S18-092102-NP  
S19-032001-NP

**Madame Mélissa Lavoie  
Monsieur Sabin Gilbert**  
Bénéficiaires

N° dossiers  
S18-092501-NP  
S19-032002-NP

**Madame Sylvie Girard**  
Bénéficiaire

N° dossiers  
S18-092102-NP  
S19-032001-NP  
S18-092501-NP  
S19-032002-NP

c.  
**9295-7596 Québec Inc.**  
L'Entrepreneur

Et :  
**La Garantie de Construction Résidentielle  
(GCR)**  
L'Administrateur

---

**DÉCISION ARBITRALE**

---

Arbitre : Roland-Yves Gagné

Pour les Bénéficiaires : M<sup>e</sup> Christian Girard  
Sabin Gilbert  
Louis Parent  
Sylvie Girard

Pour l'Entrepreneur : M<sup>e</sup> Diane Montminy  
Pascal Ouellet  
Alexandre Coté  
Sébastien Gaudreau

Pour l'Administrateur : M<sup>e</sup> Pierre-Marc Boyer  
Marie-Pier Bédard

Date de la décision : 3 septembre 2019

### Description des parties

#### BÉNÉFICIAIRES :

Madame Mélissa Lavoie  
Monsieur Sabin Gilbert  
et  
Madame Sylvie Girard  
a/s M<sup>e</sup> Christian Girard  
3219, boulevard St-François bureau 206  
Saguenay (Jonquière), Qc. G7T 1A1

#### ENTREPRENEUR :

9295-7596 Québec Inc.  
a/s M<sup>e</sup> Diane Montminy  
Larouche Lalancette Pilote  
660 boulevard De Quen Nord  
Alma, Qc. G8B 6H5

#### ADMINISTRATEUR :

Garantie Construction Résidentielle  
a/s M<sup>e</sup> Pierre-Marc Boyer  
7171 Jean Talon Est, bureau 200  
Montréal, Qc. H1M 3N2



## LISTE DES PIÈCES

L'Administrateur a produit les pièces suivantes :

- 79 A-1 Contrat de construction signé par le Bénéficiaire et l'Entrepreneur le 14 mai 2015;
- 79 A-2 Contrat de vente signé par le Bénéficiaire et l'Entrepreneur le 9 juillet 2015;
- 79 A-3 Contrat de garantie signé par le Bénéficiaire et l'Entrepreneur et reçu par l'Administrateur le 7 août 2015;
- 79 A-4 Le formulaire d'inspection préreception signé par le Bénéficiaire et l'Entrepreneur le 13 août 2015;
- 79 A-5 Formulaire de réclamation signé par le Bénéficiaire le 25 septembre 2017;
- 79 A-6 En liasse, le courriel de l'avis de réclamation transmis par l'Administrateur à l'Entrepreneur le 19 octobre 2017, auquel est jointe une mise en demeure datée du 31 août 2017, ainsi que l'accusé de réception par courriel de l'Entrepreneur;
- 79 A-7 En liasse, échange de courriels entre l'Administrateur et l'Entrepreneur datés du 18 janvier 2018, du 23(2) mai 2018 et du 1<sup>er</sup> juin 2018;
- 79 A-8 Courriel transmis par l'Administrateur au Bénéficiaire et à l'Entrepreneur daté du 20 juin 2018, auquel est joint un formulaire de suivi-travaux vierge;
- 79 A-9 L'état de renseignements d'une personne morale de 9295-7596 Québec inc. au registre des entreprises du Québec daté du 11 octobre 2018;
- 79 A-10 En liasse, la décision de l'Administrateur datée du 6 décembre 2017, la décision supplémentaire de l'Administrateur datée du 23 août 2018, ainsi que l'accusé de réception de Postes Canada du Bénéficiaire daté du 24 août 2018;
- 79 A-11 Le courriel de la notification de l'Organisme d'arbitrage datée du 26 septembre 2018 auquel sont jointes la lettre de notification et de nomination et la demande d'arbitrage;
- 79 A-12 Curriculum vitae de Madame Marie-Pier Bédard;
- (79 A-13 Nil : seulement une pièce 83 A-13 fut cotée);
- 79 A-14 Décision 4 mars 2019 dossier 002 avec en annexe la lettre de M<sup>e</sup> Christian Girard;
  
- 83 A-1 Contrat de construction signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 1<sup>er</sup> avril 2015;
- 83 A-2 Contrat de garantie signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 7 mai 2015;
- 83 A-3 Formulaire de réclamation signé par les Bénéficiaires et reçu par l'Administrateur le 7 novembre 2017;
- 83 A-4 En liasse, le courriel de l'avis de réclamation transmis par l'Administrateur à l'Entrepreneur le 21 novembre 2017, auquel est jointe une mise en demeure datée du 31 août 2017, ainsi que l'accusé de réception par courriel de l'Entrepreneur;
- 83 A-5 Échange de courriels entre les Bénéficiaires, l'Administrateur et l'Entrepreneur datés du 21(2) décembre 2017;



- 83 A-6 : En liasse, échange de courriels entre l'Entrepreneur et l'Administrateur datés des 18(2) et 23 janvier 2018, du 23 mai 2018 et du 1<sup>er</sup> juin 2018, auxquels est jointe la décision de l'Administrateur datée du 18 janvier 2018 soumise en A-11 [note : aussi soumise en 83 A-10];
- 83 A-7 Échange de courriels entre l'Entrepreneur, les Bénéficiaires et l'Administrateur datés des 13 et 14(3) juin 2018, auxquels sont joints deux formulaires de suivi des travaux;
- 83 A-8 En liasse, échange de courriels entre les Bénéficiaires, l'Administrateur et l'Entrepreneur datés du 18 (4) juin 2018;
- 83 A-9 L'état de renseignements d'une personne morale de 9295-7596 Québec inc. au registre des entreprises du Québec daté du 5 octobre 2018;
- 83 A-10 En liasse, la décision de l'Administrateur datée du 18 janvier 2018, la décision supplémentaire de l'Administrateur datée du 23 août 2018, ainsi que l'accusé de réception de Postes Canada du Bénéficiaire daté du 4 septembre 2018;
- 83 A-11 En liasse, le courriel de la notification de l'Organisme d'arbitrage datée du 25 septembre 2018 auquel sont jointes la lettre de notification et de nomination ainsi qu'un courriel du Bénéficiaire, auquel sont joints la demande d'arbitrage et la décision de l'Administrateur datée du 23 août 2018 déjà soumise en A-11 [note : aussi soumise en 83 A-10];
- 83 A-12 Curriculum vitae de Marie-Pier Bédard;
- 83 A-13 Prise de température devant la fenêtre #9 (voir T-1) du « 83 »;
- 83 A-14 Décision 4 mars 2019 dossier 001 avec en annexe la lettre de M<sup>e</sup> Christian Girard;
- A-15 : Échelle de référence pour test de froid.

Le Bénéficiaire a produit les pièces suivantes :

- B-1 Rapport d'expertise de Monsieur Louis Parent du 12 décembre 2018;
- B-1A Agrandissement de 2 photos;
- B-2 Facture de Monsieur Louis Parent;
- B-3 Rapport complémentaire de Monsieur Louis Parent du 12 mars 2019;
- B-4 Deux Soumissions pour les fenêtres;
- B-5 Soumission de Les Constructions S. Gauthier Inc.;
- B-6 Rapport d'expertise de Monsieur Louis Parent du 26 avril 2019;
- B-7 Photos;
- B- 8 Vidéo;
- B- 9 Soumission de Maçonnerie Maltais;
- B-10 Curriculum vitae de Monsieur Louis Parent;
- B-11 Contrat de service;
- B-12 Factures;
- B-13 Échange de courriels entre Sabin Gilbert et Pascal Ouellet 23/24 mai 2018 (envoyés aux procureurs le 28 mai sous B-13a et B-13b);
- B-14 Photo;



B-15 Extraits soulignés du Code National du Bâtiment (CNB) version 2005 (intégrant les modifications du Québec).

L'Entrepreneur a produit les pièces suivantes :

- E-1 Tests de conformité;
- E-2 Photos;
- E-3 Photos;
- E-4 Formulaire préreception pour le « 83 » daté du 25 juin 2015;
- E-5 Guide d'installation MAC Architectural Metal Profilé MS 14;
- E-6 Cote de rendement énergétique : Détails (Toiturex) (deux pages envoyées aux procureurs sous :
  - E-6a – Détails (pièce – photo en cours d'audience envoyée par le soussigné aux procureurs le 29 mai à 15 :17);
  - E-6b – Détails (pièce – photo en cours d'audience envoyée par le soussigné aux procureurs le 29 mai à 15 :21).

Le Tribunal d'arbitrage soussigné a dessiné un croquis visant à individualiser les dix-neuf fenêtres, qu'il a coté T-1.



INTRODUCTION.....	7
Les fenêtres, dossiers S18-092102-NP (le « 83 ») et S18-092501-NP (le « 79 ») .....	8
Nouveaux dossiers S19-032001-NP (le « 83 ») et S19-032002-NP (le « 79 ») .....	12
PREUVE À L'AUDIENCE .....	13
Sabin Gilbert .....	13
Louis Parent .....	17
Les fenêtres .....	17
Les égratignures .....	25
Le pare-vapeur continu.....	25
Les écarts thermiques .....	26
Parement en acier .....	26
Pascal Ouellet.....	26
Les fenêtres .....	27
Égratignures .....	28
Pare-vapeur continu.....	28
Parement en acier .....	28
Alexandre Côté.....	28
Sébastien Gaudreau .....	29
Marie-Pier Bédard .....	32
Contre-preuve de Sabin Gilbert.....	38
Suite du témoignage de l'Inspecteur-conciliateur .....	38
Revêtement à imitation de bois endommagé.....	38
Les égratignures aux fenêtres changées .....	39
Autres décisions pour : Point 2 (point 1 de la décision du 4 mars 2019) - Écarts thermiques; Point 3 (point 2 de la décision du 4 mars 2019) - Absence de pare vapeur continu; Point 5 (point 4 de la décision du 4 mars 2019) - installation déficiente du revêtement en acier.....	40
Écarts thermiques .....	40
Pare-vapeur continu.....	40
Parement.....	41
PLAIDOIRIES .....	41
Les Bénéficiaires .....	41
L'Entrepreneur .....	45
L'Administrateur.....	47
Réplique des Bénéficiaires .....	48
DÉCISION .....	49
PREMIERE DÉCISION – DOSSIERS S18-092102-NP (le « 83 ») et S18-092501-NP (le « 79 »).....	49
Les dix-huit fenêtres, changées ou non en juin 2018.....	49
Vérification lors de la désinstallation des fenêtres avant l'installation d'une nouvelle fenêtre.....	57
Revêtement à imitation de bois endommagé.....	58
Les égratignures aux fenêtres changées .....	58
a) Revêtement à imitation de bois endommagé.....	58
b) Les égratignures aux fenêtres changées .....	60
DEUXIÈME DÉCISION dossiers S19-032001-NP (le « 83 ») et S19-032002-NP (le « 79 ») .....	61
Autres décisions pour : .....	61
Point 2 (point 1 de la décision du 4 mars 2019) - Écarts thermiques; .....	61
Point 3 (point 2 de la décision du 4 mars 2019) - Absence de pare vapeur continu;.....	61
Point 5 (point 4 de la décision du 4 mars 2019) - installation déficiente du revêtement en acier .....	61
– les autres éléments sont-ils de vices sous l'article 2118 C.c.Q.....	61
Écarts Thermiques .....	64
Pare-vapeur continu.....	65
Revêtement en acier .....	66
RÉSERVE DES DROITS .....	66
FRAIS .....	67
CONCLUSION .....	69



## INTRODUCTION

- [1] Le Tribunal d'arbitrage fut d'abord saisi d'une demande d'arbitrage reçue par l'organisme d'arbitrage CCAC le 21 septembre 2018 (Bénéficiaires Lavoie et Gilbert – au « 83 ») et par la nomination de l'arbitre soussigné le 25 septembre 2018, puis par une autre demande reçue par l'organisme d'arbitrage CCAC le 25 septembre 2018 (Bénéficiaire Girard – au « 79 ») et par la nomination du soussigné comme arbitre le même jour (notifiée le 26 septembre); le soussigné a réuni ces deux dossiers d'arbitrage (avec les deux autres cités ci-après) pour enquête, audition et décision.
- [2] Personne n'a contesté la compétence juridictionnelle du Tribunal d'arbitrage soussigné qui est alors confirmé.
- [3] Les demandes d'arbitrage ont été produites en conformité avec l'article 19 du *Règlement sur le plan de garanties des bâtiments résidentiels neufs* (ci-après le « Règlement »), qui se lit comme suit, que trois arrêts de la Cour d'appel ont déclaré d'ordre public<sup>1</sup> :

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

- [4] Le recours des Bénéficiaires contre l'Administrateur du plan de garantie concerne la garantie prévue à l'article 10 du *Règlement* :

**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:

[...] 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 de la découverte des malfaçons;

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

5° la réparation des vices de conception, de construction ou de réalisation et des vices du sol, au sens de l'article 2118 du Code civil, qui apparaissent dans les 5

<sup>1</sup> *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.).



ans suivant la fin des travaux et dénoncés, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable de la découverte ou survenance du vice ou, en cas de vices ou de pertes graduelles, de leur première manifestation significative; [...]

- [5] Les Bénéficiaires sont les propriétaires chacun d'un bâtiment résidentiel jumelé avec l'autre, portant respectivement les numéros civiques « 83 » et « 79 ».
- [6] Le 25 juin 2015 les Bénéficiaires Lavoie et Gilbert signent le formulaire de préreception de leur bâtiment « 83 » (pièce E-4), alors que le formulaire du bâtiment « 79 », est signé par la Bénéficiaire Girard le 13 août 2015 (pièce 79 A-4).

### **Les fenêtres, dossiers S18-092102-NP (le « 83 ») et S18-092501-NP (le « 79 »)**

- [7] Par lettres datées du 31 août 2017, les Bénéficiaires envoient à l'Entrepreneur et à l'Administrateur une dénonciation quant à leurs fenêtres (pièces 83 A-4 et 79 A-6) :

En juillet 2015, nous avons communiqué avec vous afin de vous informer que nos fenêtres étaient défectueuses. Suite à votre visite en 2016 et 2017 vous avez effectué des ajustements à nos fenêtres toutefois, celles-ci ont toujours le même problème. La structure et l'encadrement rondissent et nous avons de la difficulté à les ouvrir et les fermer. Nous vous avons avisés que le problème était toujours existant et n'avons pas eu de réponse de votre part depuis le 9 juin 2017.

Vous trouverez en annexe le détail des fenêtres. [...]

Annexe : Dimensions des fenêtres de couloir noir extérieur à **changer** : [nos caractères gras]

[Notre ajout : **toutes** les fenêtres sont mentionnées avec leurs dimensions, soit 10 fenêtres pour le « 79 » et 9 fenêtres pour le « 83 »]].

- [8] L'Administrateur rend une décision pour chacun des deux bâtiments jumelés, dans lesquelles il conclut :

- [8.1] pour le « 79 » le 6 décembre 2017 (pièce 79 A-10) quant au point 1 « Déformation des fenêtres » :

#### **Analyse et décision (point 1)**

La visite des lieux nous a permis de constater que le point 1 rencontre les critères de la malfaçon non apparente au sens du paragraphe 3 de l'article 10 du Règlement [...]

En ce qui concerne le délai de dénonciation, l'administrateur doit tenir compte du fait que l'entrepreneur et le sous-traitant « Toiturex » sont intervenus à quelques reprises pour tenter de régler la situation.

Selon le représentant de la bénéficiaire, la dernière intervention a eu lieu au cours de la période estivale 2017, après quoi il fut constaté que malgré les tentatives de corrections par l'entrepreneur et le sous-traitant, la situation était la même, voire même qu'elle s'aggravait [...]



Pour ces motifs, l'administrateur considère que cette malfaçon non apparente a été découverte et dénoncée dans les délais prévus au Règlement.

Dans les circonstances, l'administrateur doit accueillir la réclamation de la bénéficiaire à l'égard du point 1. [...]

### CONCLUSION

Accueille la réclamation de la bénéficiaire à l'égard du point 1.

Ordonne à l'entrepreneur de régler le point 1 dans les quarante-cinq jours [...]

[8.1.1] puisqu'il sera question des termes de cette décision, il convient d'ajouter ici la partie « **Les faits** » qui précède la partie « **Analyse et décision (point 1)** »:

La bénéficiaire dénonce avoir remarqué presque immédiatement après la réception du bâtiment, soit vers la mi-août 2015, une déformation au niveau des fenêtres de PVC noires à l'extérieur, rendant difficile leur ouverture et/ou fermeture.

Au moment où la situation fut constatée, la bénéficiaire l'a aussitôt dénoncée à l'entrepreneur.

Le représentant de la bénéficiaire nous a mentionné au jour de notre visite que le phénomène de déformation est généralisé à l'ensemble des fenêtres du rez-de-chaussée.

L'entrepreneur après discussion avec la bénéficiaire, lui aurait suggéré de communiquer directement avec le sous-traitant, ce qui fut fait.

Il appert que le sous-traitant « Toiturex » serait intervenu sur place pour analyser la situation environ trois à quatre mois suivant la réception du bâtiment, après quoi des barres d'aluminium furent installées au cours de la période estivale 2016 afin de solidifier les fenêtres.

L'état des fenêtres se serait toutefois aggravé selon le représentant de la bénéficiaire, lequel aurait tenté à maintes reprises de communiquer avec l'entrepreneur et le sous-traitant, qui se renvoyaient la balle.

Finalement, depuis 2017, l'entrepreneur n'a plus donné suite.

Une simple observation visuelle lors de notre inspection nous a effectivement permis de constater la situation dénoncée par la bénéficiaire pour la majorité des fenêtres du rez-de-chaussée, à savoir la déformation du verre vers l'intérieur.

Lors d'une conversation téléphonique tenue avec M. Gilbert, représentant de la bénéficiaire dans ce dossier, ce dernier nous a mentionné que le phénomène de déformation s'était également répandu aux fenêtres du sous-sol, ce que nous n'avons pas pu constater sur place.



De par les multiples conversations avec l'entrepreneur et les sous-traitants, ainsi que les quelques interventions sur place, nous constatons être en présence d'une situation qui n'a cessé de progresser depuis la réception du bâtiment.

- [8.2] pour le « 83 » le 18 janvier 2018 (pièce 83 A-10) quant au point 1 « Déformation des fenêtres) :

**Analyse et décision (point 1)**

La visite des lieux nous a permis de constater que le point 1 rencontre les critères de la malfaçon non apparente au sens du paragraphe 3 de l'article 10 du Règlement [...]

**CONCLUSION**

Accueille la réclamation des bénéficiaires à l'égard du point 1.

Ordonne à l'entrepreneur de régler le point 1 d'ici le 31 mai 2018 [...]

- [8.2.1] puisqu'il sera question des termes de cette décision, il convient d'ajouter ici que dans la partie « **Les faits** » qui précède la partie « **Analyse et décision (point 1)** », l'Administrateur a écrit juste avant la partie « **Analyse et décision (point 1)** » le même texte que pour le « 79 », et concluant de même avant cette dernière partie :

Une simple observation visuelle lors de notre inspection nous a effectivement permis de constater la situation dénoncée par le bénéficiaire pour la majorité des fenêtres du rez-de chaussée, à savoir la déformation du verre vers l'intérieur.

Lors d'une conversation téléphonique tenue avec M. Gilbert, propriétaire du jumelé, ce dernier nous a mentionné que le phénomène de déformation s'était également répandu aux fenêtres du sous-sol, ce que nous n'avons pas pu constater sur place.

De par les multiples conversations avec l'entrepreneur et les sous-traitants, ainsi que les quelques interventions sur place, nous constatons être en présence d'une situation qui n'a cessé de progresser depuis la réception du bâtiment.

- [9] Suite aux travaux correctifs de juin 2018, l'Administrateur rend une décision supplémentaire pour chaque bâtiment, décisions qui font l'objet d'un arbitrage dans les dossiers S18-092102-NP (le « 83 ») et S18-092501-NP (le « 79 »).

- [10] Pour le « 83 » le 23 août 2018 (pièce 83 A-10 (2<sup>e</sup> partie)) :

Le 14 juin 2018, le bénéficiaire a transmis à l'administrateur une correspondance en lien avec le formulaire de suivi des travaux que nous lui avons préalablement transmis le 13 juin dernier, lequel mentionnait l'insatisfaction du bénéficiaire quant aux travaux correctifs, à savoir [...] « Fenêtre endommager non changer et finition extérieur imitation de bois sur la façade endommager et mal installer »



Au surplus des éléments dénoncés sur le formulaire de suivi des travaux complétés le 14 juin, le bénéficiaire a dénoncé au moment de notre visite sur les lieux le 5 juillet dernier, les éléments suivants :

- Dommages importants aux fenêtres remplacées le 11 juin (égratignures)
- Début de déformation aux fenêtres remplacées le 11 juin;
- [... ajout du Tribunal d'arbitrage, un point accordé par l'Administrateur non objet de l'arbitrage] [...]

Le bénéficiaire réclame ce qui suit, à savoir les deux éléments dénoncés au formulaire de suivi des travaux le 14 juin 2018 :

- Le remplacement des quatre fenêtres restantes;
- Les correctifs en lien avec le revêtement de façade endommagé.

Il réclame également les trois éléments dénoncés au moment de notre visite du 5 juillet 2018, à savoir :

- Les correctifs en lien avec les dommages aux fenêtres remplacées le 11 juin;
- [...]
- Les correctifs en lien avec le début de la déformation des fenêtres remplacées le 11 juin.

[11] Pour le « 79 », aussi du 23 août 2018 (pièce 79 A-10 (2<sup>e</sup> partie)), le texte ci-haut est similaire, avec l'ajout d'une réclamation pour une fenêtre qui a été accordée par l'Administrateur à cette date et qui n'est pas objet du présent arbitrage.

[12] Suite aux faits détaillés ci-après dans la section « Preuve à l'audience » de cette décision, les Bénéficiaires portent en arbitrage :

[12.1] Point 1 – Déformation des fenêtres, incluant :

[12.1.1] Déformation des fenêtres (point 1 et 1.1 de la décision (sauf la fenêtre fixe de la cuisine du « 79 » accueillie par l'Administrateur);

[12.1.2] Début de déformation aux fenêtres remplacée (rez-de-chaussée) point 1.5;

[12.1.3] Dommages :

12.1.3.1. au revêtement (point 1.2 de la décision); et

12.1.3.2. aux fenêtres remplacées (point 1.3 de la décision).

[13] Le Tribunal d'arbitrage note qu'il y a eu une preuve et un débat sur le délai des travaux correctifs de 2018 ordonnés par les deux premières décisions, qui n'ont pas eu lieu en mai 2018 mais plutôt en juin 2018– le soussigné ne voit aucune pertinence d'en discuter pour la décision qu'il doit rendre, d'autant plus qu'il n'y a eu aucune demande précise concernant ce délai.



### Nouveaux dossiers S19-032001-NP (le « 83 ») et S19-032002-NP (le « 79 »)

- [14] Dans la préparation de leurs dossiers d'arbitrage, les Bénéficiaires ont mandaté un expert en bâtiment (Louis Parent) qui a noté à son rapport d'autres éléments.
- [15] Ces éléments ont fait l'objet de nouvelles décisions de l'Administrateur (le 4 mars 2019, pièces 79 A-14 et 83 A-14), qui a rejeté ces réclamations sur une seule et même base, soit que seul, le vice majeur était encore couvert lors de la réception des nouvelles réclamations, et ces nouveaux éléments n'étaient pas des vices majeurs au sens de l'article 2118 C.c.Q. (d'après l'Administrateur, ce qui est un des objets du présent arbitrage) :

#### Analyse et décision (points 1 à 4)

L'analyse du dossier nous permet de constater que les situations décrites aux points 1 à 4 ont été découvertes dans les cinq années suivant la fin des travaux puis dénoncées par écrit dans un délai raisonnable suivant leur découverte.

Toutefois, pour être couverts par la garantie, les points 1 à 4 doivent rencontrer les critères du vice de construction au sens du paragraphe 5 de l'article 10 du Règlement, ce qui n'est pas le cas en l'espèce.

*« 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 : 5° la réparation des vices de conception, de construction ou de réalisation et des vices du sol, au sens de l'article 2118 du Code civil, qui apparaissent dans les 5 ans suivant la fin des travaux et dénoncés, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable de la découverte ou survenance du vice ou, en cas de vices ou de pertes graduelles, de leur première manifestation significative ; »*

En effet, les situations que dénoncent les bénéficiaires ne rencontrent pas le niveau de gravité du vice de construction tel que visé par l'article 2118 du Code civil.

Dans les circonstances, en l'absence de vice de construction, l'administrateur doit rejeter la réclamation des bénéficiaires à l'égard des points 1 à 4.

- [16] Ces décisions du 4 mars 2019 ont fait l'objet de deux nouvelles demandes d'arbitrage, le tout tel que détaillé ci-après, dossiers S19-032001-NP (le « 83 ») et S19-032002-NP (le « 79 »), dossiers réunis aux deux premiers, les différends à trancher sont :
- [16.1] Point 2 (point 1 de la décision du 4 mars 2019) - Écarts thermiques;
  - [16.2] Point 3 (point 2 de la décision du 4 mars 2019) - Absence de pare vapeur continu;
  - [16.3] Point 5 (point 4 de la décision du 4 mars 2019) - installation déficiente du revêtement en acier;
  - [16.4] *Point 4 (point 3 de la décision du 4 mars 2019) - Efflorescence et dos d'âne (réglé en cours d'audience).*
- [17] Le Tribunal d'arbitrage s'est déplacé sur les lieux avant l'audience et a dessiné le croquis (non à échelle) pour individualiser les dix-neuf fenêtres dont dix-huit font l'objet des différends à trancher, croquis coté T-1.



- [18] Le croquis réfère à « à l'étage », là où les rapports d'expert Parent réfère à « au rez-de-chaussée », ce qui est la même chose dans la présente décision.
- [19] Puisqu'une décision arbitrale doit être exécutable, le croquis est annexé à la présente décision en format original (.jpg), l'original déposé au dossier de l'organisme d'arbitrage S18-092102-NP, et, comme le format .jpg peut disparaître lors de la mise en ligne de la présente décision, une transcription en Word suit l'original du croquis.

### PREUVE À L'AUDIENCE

- [20] Le Tribunal d'arbitrage retient de la preuve les éléments qui suivent.

#### **Sabin Gilbert**

- [21] Le Bénéficiaire Sabin Gilbert est surintendant de chantier (dans un domaine autre que la construction domiciliaire).
- [22] Le 1<sup>er</sup> avril 2015 il a signé avec la Bénéficiaire Melissa Lavoie un contrat de construction « Clés en main » avec l'Entrepreneur, qui a procédé à la construction du bâtiment jumelé avec celui de la Bénéficiaire Sylvie Girard.
- [23] Il a pris possession des lieux à l'été 2015.
- [24] Deux mois après la prise de possession, il constate alors qu'il lave ses fenêtres une rondeur, on ouvrait les fenêtres la journée et le soir, il fallait une échelle pour fermer ses fenêtres, on avait des gros problèmes.
- [25] Il a contacté l'Entrepreneur, le sous-traitant (Toiturex) est venu vérifier et a vu les rondeurs, ce dernier a envoyé quelqu'un pour effectuer des travaux correctifs.
- [26] « Ça » a persisté après, l'Entrepreneur (Pascal Ouellet) est venu chez lui, lui a dit qu'il avait un problème avec Toiturex et qu'il allait faire changer ses fenêtres.
- [27] Le Bénéficiaire a envoyé la mise en demeure (pièce 83 A-4) du 31 août 2017 (celle signée par Sylvie Girard du 31 août 2017 est sous 79 A-6), dans laquelle il demande de changer toutes les fenêtres.
- [28] Ce qui suit concerne le 83 (voir 83 A-4), qui a un total de neuf fenêtres, les numéros de fenêtres se rapportant au dessin, pièce T-1 (en Annexe de la présente décision).
- [29] À la visite des lieux qui a précédé l'audience, le Bénéficiaire a indiqué brièvement (car le soussigné a affirmé qu'il pourrait témoigner en détails à l'audience) pour chacune des fenêtres du 83, une courbure vers le bas (la #2, la #4, la #5, la #6, une légère courbe (la #8), une courbe de ¼ de pouce à la #9, ou un écart vers le haut (la #1 du 83 qui a été changée), ou une infiltration d'eau (la #8 en arrière) et (la #9 en façade) du 83.
- [30] À l'audience, il affirme ce qui suit.
- [31] Pour la « 1 » (à l'étage, sur le côté) même si elle a aussi été changée en 2018 :
- [31.1] elle n'ouvre plus, on peut voir la rondeur;



- [31.2] aujourd'hui il y a infiltration d'air quand on ouvre et ferme il y a une raideur excessive.
- [32] La « 2 » (à l'étage, sur le côté) a été changée en 2018 :
- [32.1] en 2015/2016 sa conjointe se plaignait qu'elle était trop raide et qu'il fallait une échelle pour la fermer;
- [32.2] mais le changement n'a pas réglé le problème – la fenêtre « rondit », la raideur ça empire, il faut une échelle pour la fermer.
- [33] La « 3 » (à l'étage, derrière, côté Sud) il y a eu de l'infiltration d'eau « énormément », la fenêtre avait été posée à l'envers, « ils » l'ont changé de bord, mais avec les années il y a du jaunâtre à l'intérieur, aujourd'hui quand il pleut du Sud on voit un peu d'eau qui s'accumule dans le bâtiment, ça n'a pas changé.
- [34] La « 4 » (en haut de la porte d'entrée en façade) n'a jamais été changée, on voit à l'extérieur que ça a fait craquer le gypse autour.
- [35] La « 5 » (en façade, à l'étage) a été changée aussi, il fallait une échelle pour la fermer, il y a aujourd'hui de l'infiltration d'air et de la raideur.
- [36] La « 9 » en façade au sous-sol :
- [36.1] elle a une grosse rondeur et de l'infiltration d'air;
- [36.2] elle n'a jamais été changée;
- [36.3] quand il mouille d'un côté Nord, l'eau rentre à l'intérieur de la fenêtre;
- [36.4] de même quand il vente franc Nord, l'air s'infiltré.
- [37] Ce qui suit concerne le 79 (voir 79 A-6) qui a un total de 10 fenêtres.
- [38] À la visite des lieux qui a précédé l'audience, le Bénéficiaire a indiqué brièvement (car le soussigné a affirmé qu'il pourrait témoigner en détails à l'audience) pour chacune des fenêtres du 79, une courbure et on voit le jour (la #1), courbure (la #2), bien que changée, l'air rentre (la #3), bien que changée, courbure de ¼ de pouce (la #6), courbure à la #7 et #8, courbure #9 (et l'eau rentre) et #10.
- [39] À l'audience, il affirme ce qui suit.
- [40] La « 1 » (à l'étage sur le côté), on a constaté que l'air s'infiltré, aussi la rondeur et la fenêtre a une résistance.
- [41] La « 2 » (à l'étage sur le côté), même chose, petite résistance, rondeur.
- [42] La « 3 » (à l'étage sur le côté), la même chose, si on ouvre le matin on arrive pour la fermer le soir il y a une raideur, elle a été changée mais c'est la même chose qu'avant.
- [43] La « 4 » [...note du soussigné : bien que le Bénéficiaire ait témoigné à son sujet, elle ne fait pas l'objet de l'arbitrage].
- [44] La « 5 » (à l'étage, au-dessus de la porte d'entrée en façade) :
- [44.1] la même rondeur que la « 4 », qui n'est pas acceptée;



- [44.2] on a mis un niveau sur la « 5 », c'est le verre qui tient la structure.
- [45] La « 6 » (en façade à l'étage) :
- [45.1] elle a été changée;
  - [45.2] malgré le changement, elle a beaucoup de rondeur, elle a beaucoup de condensation.
- [46] La « 7 » (sous-sol, sur le côté), une petite fenêtre qui est rondie, elle a beaucoup d'infiltration d'air, elle n'a pas été changée.
- [47] La « 8 » (sous-sol, sur le côté), pareille à la « 7 », infiltration d'air et un peu de rondeur.
- [48] La « 10 » (sous-sol, à l'arrière), même que la « 7 » et la « 8 ».
- [49] La « 9 » (sous-sol en façade) n'a pas été changée, il y a beaucoup d'infiltration d'air, de la condensation, de la glace.
- [50] Toutes les fenêtres ont beaucoup de condensation qui se forme, surtout l'hiver.
- [51] Le Bénéficiaire reproche aux décisions du 6 décembre 2017 (« 79 ») et du 18 janvier 2018 (« 83 ») d'ordonner de faire les travaux correctifs sans parler de dimension des fenêtres alors que sa mise en demeure parlait de dimension de fenêtres à changer – pour lui, ces décisions ordonnent de changer toutes les fenêtres.
- [52] Les fenêtres changées furent :
- [52.1] pour le « 79 », l'Entrepreneur a changé deux fenêtres sur dix;
  - [52.2] pour le « 83 », l'Entrepreneur a changé cinq fenêtres sur neuf.
- [53] Pour le « 79 », le tableau des correctifs envoyé par l'Administrateur n'est pas rempli (pièce 79 A-8).
- [54] Pour le « 83 », le tableau des correctifs envoyé par l'Administrateur est complété par le Bénéficiaire Sabin Gilbert (pièce 83 A-7) pour la déformation des fenêtres, et les colonnes « Exécuté » et « Non Exécuté » sont toutes les deux cochées, la note se lit ainsi « Fenêtre endommager non changer et finition extérieur imitation de bois sur la façade endommager et mal installer ».
- [55] L'inspecteur-conciliateur est venu sur les lieux le 5 juillet 2018, étaient présents :
- [55.1] l'inspecteur-conciliateur Marie-Pier Bédard;
  - [55.2] le Bénéficiaire Sabin Gilbert;
  - [55.3] Pascal Ouellet pour l'Entrepreneur;
  - [55.4] Sébastien Gaudreau pour l'Entrepreneur (le sous-traitant Toiturex).
- [56] « On » a fait le tour, l'inspecteur-conciliateur a dit qu'elle faisait un autre rapport pour recommencer le processus, qu'elle vérifiait toutes les fenêtres, elle disait que tout semblait correct, elle a dit que l'on recommençait le processus, le tout en présence des gens présents.



- [57] Le Bénéficiaire était le seul sur les lieux avec des outils, il a montré que les fenêtres commençaient à courber, il a montré les égratignures sur les fenêtres, l'inspecteur-conciliateur a demandé qui avait fait cela, il a répondu qu'il ne le savait pas car il n'était pas présent à la pose des fenêtres le 11 juin et que c'était à l'Administrateur de surveiller cette pose, il assure que ce n'est pas lui.
- [58] Ces égratignures n'apparaissent pas dans la note sur le tableau des correctifs puisqu'il ne les a vues que deux jours plus tard.
- [59] Il n'a constaté ces égratignures que le 16 juin quand il a fait le tour, il a vu que sur le téflon/pvc, il manquait de la peinture, et a constaté que le cadrage était blanc et non noir.
- [60] Sur les écarts thermiques, il affirme que depuis le début il constate que l'air rentre par les fenêtres et que les fenêtres ferment mal.
- [61] Pour le pare vapeur continu, il est au courant depuis décembre 2018 (visite/rapport de l'expert Parent).
- [62] Quant au revêtement en acier, il l'a constaté la problématique la première fois le 23 août 2018.
- [63] Les Bénéficiaires ont demandé l'arbitrage des deux décisions supplémentaires du 23 août 2018 car elles concluent que « tout est correct », ce qu'ils contestent.
- [64] Le Bénéficiaire affirme que Pascal Ouellet (Entrepreneur) lui a dit qu'il ne faisait plus affaire avec Toiturex, car les fenêtres en PVC « ça courbe » et qu'il faisait affaire avec une autre société qui vendait des fenêtres hybrides.
- [65] Il ne peut plus ouvrir ses fenêtres longtemps car il faut alors un escabeau pour pousser dessus pour les fermer, cela pour toutes les fenêtres du haut (compris du soussigné, à l'étage).
- [66] Il produit (sans passer par les détails de ces soumissions) :
- [66.1.1] en B-4 (en liasse), une soumission de Polair Portes et Fenêtres pour un total de 20,785.00\$ avec taxes pour des « Battant Hybride », avec cadre moulure à briques, pour les 19 fenêtres (les « 83 » et « 79 »);
  - [66.1.2] en B-4 (en liasse), une autre soumission, de Fenêtres GM, cadre 100% PVC Hybride Aluminium, pour un total de 20,895.56\$ avec les taxes pour les 19 fenêtres (les « 83 » et « 79 »);
  - [66.1.3] en B-5, des soumissions pour d'autres travaux correctifs (revêtement, etc.) qui ne couvrent pas l'ensemble de la réclamation) au montant de \$26,420.33 avec taxes
  - [66.1.4] en B-9, soumission pour travaux de maçonnerie au montant de \$18,360 taxes en sus.
- [67] Il produit pour sa réclamation de ses frais d'expert :



- [67.1] en B-2, la facture du 14 décembre 2018 de son expert de \$950.00 plus taxes (\$1,092.26);
- [67.2] en B-11/B-12, la facture du 24 mai 2019 de son expert Immotech pour la première expertise, soit \$920.00 plus taxes (\$1,057.77);
- [67.3] puis en B-16, facture du 29 mai 2019 de son expert Immotech pour la présence « chez les clients et à la cour », soit le 28 mai 2019 pour 1,087.50\$ et « à la cour » le 29 mai 2019 (note, le Bénéficiaire l'a libéré à midi le 29 mai) pour 870\$, au taux horaire de 145.00\$, total 1,957.50\$ (2,250.64\$ avec les taxes).
- [68] En contre-interrogatoire, il mentionne que le 11 juin il n'était pas présent, parti travaillé, et il n'est arrivé à la maison que le soir et ce n'est que le samedi suivant 16 juin qu'il a fait le tour de sa maison.
- [69] Le 11 juin, Pascal Ouellet (Entrepreneur) lui a dit que les travaux n'étaient pas terminés.
- [70] Le 14 juin, il restait du clabord à installer.

### **Louis Parent**

- [71] Louis Parent a témoigné comme témoin expert en mécanique du bâtiment, il est technologue professionnel depuis 1997 et a une formation en thermographie, il a déjà été reconnu témoin expert dans le passé (y compris par le soussigné<sup>2</sup>).

### **Les fenêtres**

- [72] Son premier rapport d'expert est produit en B-1<sup>3</sup> (extraits) (un autre rapport pour le « 79 » est produit en B-6, nous y reviendrons) :

Notre mandat consiste à effectuer une expertise portant sur l'état de la fenestration ainsi que sur l'installation de ceux-ci. Émettre une opinion technique sur leur état.

Notre visite s'est déroulée le 11 décembre 2018.

Un rapport d'expertise avec photos thermiques et réelles est le bien livrable de notre mandat. [...]

Monsieur Gilbert, désire faire réaliser une expertise sur l'installation de la fenestration du bâtiment. Il a été convenu que seulement un des deux côtés du jumelé soit l'adresse civique du 83, rue [...] sera expertisé. Par contre, une vérification visuelle a été réalisée sur l'ensemble de la fenestration du 79, rue [...]. Du côté du 79, nous avons pu constater les mêmes déficiences touchant la rondeur sur le cadrage de PVC. Nous sommes d'avis que l'installation de la fenestration de ce jumelé est similaire à celui du 83.

L'expertise aura comme but de fournir des éléments techniques afin de pouvoir démontrer au plan de garantie des maisons neuves, si la fenestration du bâtiment à l'étude a été correctement mise en place. [...]

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Le rapport contient en annexe, les pages 59 à 90 du Guide de l'APCHQ *l'abc de la pose de portes et fenêtres dans le secteur résidentiel*.



Plusieurs points techniques touchant l'installation, l'étanchéité et l'esthétisme de la fenestration ont été observés. Au niveau des thermogrammes, vous pouvez constater qu'il s'effectue des infiltrations d'air entre le bâti de PVC et la structure du mur.

Nous avons pu constater des infiltrations d'air entre le bâti de la fenêtre et le bâti qui soutient le thermos ce qui trahit une mauvaise installation du thermos dans son cadrage.

**L'ensemble de la fenestration** démontre une courbure vers l'intérieur du ou des piliers central. Cette courbure a été mesurée plus précisément sur la fenêtre de la chambre avant et de la salle à dîner, et ce, tous deux localisé au rez-de-chaussée. Plusieurs facteurs peuvent avoir provoqué cette déformation soit, la faiblesse du profilé de PVC ou l'affaissement du haut du cadrage. [...]

À l'extérieur, on observe l'absence d'une moulure d'égouttement au haut des ouvertures.

À l'extérieur, on peut observer que la base de plusieurs fenêtres a été endommagée enlevant par le fait même une partie de la peinture.

[...] La courbure par l'intérieur des piliers centraux relève d'une installation déficiente de la fenêtre. Cette courbure ne peut être corrigée et l'ensemble des fenêtres démontrant cette problématique doit être remplacé. Cette courbure ne peut être attribuée à la tolérance de niveau et d'équerrage lors de l'installation de la fenêtre;

[...] Conclusion :

L'installation de porte et fenêtres requiert des connaissances particulières et un souci du détail. Il est de fait connu, que la plupart des infiltrations d'eau qui s'effectue à l'intérieur de cavités murales se font par l'entremise d'installation déficiente au niveau des systèmes d'étanchéité au pourtour de portes et fenêtres.

Plusieurs études réalisées par le CNRC, centre national de recherche en construction, démontrent que l'eau ou l'humidité que l'on retrouve par infiltration à l'intérieur d'un mur est directement attribuable à la mise en place de barrière et d'élément d'étanchéité non correctement installé.

Dans le cas qui nous occupe, l'absence d'une moulure d'égouttement au haut des ouvertures est un manque flagrant aux systèmes d'évacuation de l'eau pouvant se retrouver à l'arrière d'un parement extérieur.

La courbure que l'on peut constater au niveau des piliers centraux des fenêtres démontre clairement une mauvaise installation de la fenestration. Dû à cette déformation, les fenêtres doivent être remplacées.[...]

L'ensemble des déficiences observable et noté au présent rapport doit faire l'objet d'une **réfection complète**, et ce, du 79 et 83 rue [...]. (Nos caractères gras)

[73] Le « 83 » a quatre fenêtres au sous-sol, le rapport signale que pour les fenêtres (numérotation du rapport) (extraits) :



[73.1] No 1 (correspond à #9 en façade de la pièce T-1) :

Manque d'étanchéité entre le bâti de la fenêtre et la structure du mur. L'infiltration d'air trahit une déficience au niveau du système d'étanchéité de la membrane pare-intempérie installée à l'extérieur ainsi qu'un manque d'isolation.

[73.2] No 2 et No 3 (correspond à #6 et #7 sur le côté de la pièce T-1) :

Manque d'étanchéité entre le bâti de la fenêtre et la structure du mur. L'infiltration d'air trahit une déficience au niveau du système d'étanchéité de la membrane pare-intempérie installée à l'extérieur ainsi qu'un manque d'isolation. Au point L1, on constate que l'infiltration d'air s'effectue entre le bâti du thermos et le bâti du cadre. L'infiltration d'air trahit une déficience de l'étanchéité causée par une fabrication ou un montage lors de l'assemblage.

[74] À l'audience, il affirme que les fenêtres du sous-sol sont plus petites que celles du rez-de-chaussée.

[75] Le « 83 » a cinq fenêtres à l'étage (quatre si on met de côté la fenêtre en haut de la porte n'est pas citée au rapport), le rapport signale que pour les fenêtres (numérotation du rapport) (extraits) :

[75.1] No 1 (correspond à #5 de T-1 en façade) :

Au point L1 et L2, on constate que l'infiltration d'air s'effectue entre le bâti du thermos et le bâti du cadre. L'infiltration d'air trahit une déficience de l'étanchéité causée par une fabrication ou un montage lors de l'assemblage.

**Présence d'eau au coin du cadrage.** La présence de glace trahit une infiltration d'air extérieur. [Nos soulignés]

Les deux piliers centraux comportent une courbure vers l'intérieur du bâtiment. Cette déformation qui n'est pas normale trahit une installation déficiente de la fenêtre.

[75.2] No 5 (correspond à #2 sur le côté) :

Au point BX1, on constate que l'infiltration d'air s'effectue entre le bâti du thermos et le bâti du cadre. L'infiltration d'air trahit une déficience de l'étanchéité causée par une installation non adéquate de la fenêtre. Le battant bien que celui-ci soit fermé et barré laisse pénétrer une importante quantité d'air.

Au point marqueur, on constate que l'infiltration d'air s'effectue entre le bâti du thermos et le bâti du cadre. L'infiltration d'air trahit une déficience de l'étanchéité causée par une fabrication ou un montage lors de l'assemblage.

Les deux piliers centraux comportent une courbure vers l'intérieur du bâtiment. Cette déformation qui n'est pas normale trahit une installation déficiente de la fenêtre.

[75.3] No 7 (*aucune* fenêtre n'est numérotée « F7 » dans le croquis de l'expert à la page 30 de son rapport) :



Au point L1, on constate que l'infiltration d'air s'effectue entre le bâti du thermos et le bâti du cadre. L'infiltration d'air trahit une déficience de l'étanchéité causée par une fabrication ou un montage lors de l'assemblage.

[76] A l'audience il affirme que l'ensemble des fenêtres du rez-de-chaussée ont une courbure verticale qui n'est pas acceptable, la fenêtre devient ronde (problèmes de fermeture et de coins d'ancrage).

[77] Il mentionne que son mandat était de déterminer la présence des déficiences et non, de déterminer la cause; il ajoute :

[77.1] qu'une fois la fenêtre endommagée, on se demande quelle est la cause, il faut regarder si le linteau est déficient, si le haut de la fenêtre a un problème, si le problème est au niveau du PVC, en effet, il n'est pas normal qu'une fenêtre ait été remplacée et que l'on ait le même problème;

[77.2] qu'il faut démonter les fenêtres et voir s'il y a un gauchissement de la structure, il ne l'a pas vu mais il faudrait le vérifier;

[77.3] que bien des causes peuvent être à l'origine de l'infiltration d'air, il ne les connaît pas mais voit le résultat.

[78] Dans un rapport supplémentaire du 26 avril 2019, portant sur le « 79 », produit en B-6 il écrit :

Notre mandat consiste à effectuer une expertise portant sur l'état de la fenestration ainsi que sur l'installation de ceux-ci. Effectuer une vérification au niveau du mur avant en maçonnerie.

Notre visite s'est déroulée le 25 avril 2019

Un rapport d'expertise complémentaire à notre rapport du 11 décembre 2018, et ce, avec photos thermiques et réelles est le bien livrable de notre mandat.

[...] Plusieurs points techniques touchant l'installation, l'étanchéité et l'esthétisme de la fenestration ont été observés. Au niveau des thermogrammes, vous pouvez constater qu'il s'effectue des infiltrations d'air entre le bâti de PVC et la structure du mur.

Nous avons pu constater des infiltrations d'air entre le bâti de la fenêtre et le bâti qui soutient le thermos ce qui trahit une mauvaise installation du thermos dans son cadrage. L'ensemble de la fenestration démontre une courbure vers l'intérieur ou l'extérieur du ou des piliers centraux. Cette courbure a été mesurée plus précisément sur la fenêtre de la chambre avant au rez-de-chaussée, car, elle est d'une dimension plus grande que les autres. Plusieurs facteurs peuvent avoir provoqué cette déformation soit, la faiblesse du profilé de PVC ou l'affaissement du haut du cadrage.

À l'intérieur, au pourtour de la fenestration, on note l'absence d'un pare-vapeur continu sur la structure.

À l'extérieur, on observe l'absence d'une moulure d'égouttement au haut des ouvertures.



À l'extérieur, on peut observer que la base de plusieurs fenêtres a été endommagée enlevant par le fait même une partie de la peinture.

À l'extérieur, on peut voir que sur certaines fenêtres, l'intérieur de la moulure la brique est de couleur blanche tandis que l'extérieur est de couleur noire.

Notre rapport est divisé en deux sections soit, les thermogrammes relevés lors de la dépressurisation du bâtiment afin de pouvoir visualiser les infiltrations d'air par la fenestration et des photographies montrant la déformation des piliers centraux de la fenestration. [...]

[79] Il constate pour le « 79 » :

[79.1] pour la fenêtre du salon au rez-de-chaussée, de l'infiltration d'air extérieur à la base et au haut de la fenêtre;

[79.2] pour la fenêtre de la salle à manger au rez-de-chaussée (photo #4 de la pièce T-1) :

[79.2.1] de l'infiltration d'air extérieur qui s'effectue entre le bâti du thermos et le bâti du cadre et au haut de la fenêtre;

[79.2.2] détérioration du coin en PVC de la fenêtre et absence de peinture au cadrage;

[79.2.3] membrane d'étanchéité collée sur le PVC et non sur le pare intempérie.

[79.3] pour la fenêtre de la chambre au rez-de-chaussée, (photo #6 de la pièce T-1) :

[79.3.1] anomalies thermiques qui trahissent des infiltrations d'air extérieur et infiltration d'air extérieur qui s'effectue entre le bâti du thermos et le bâti du cadre, Infiltration d'air extérieur qui s'effectue entre le bâti du thermos et le bâti du cadre ainsi que par le mécanisme d'ouverture, les stries d'air froid sortant de la manivelle, infiltration d'air extérieur entre la structure du mur et l'isolant;

[79.3.2] « j'ai mesuré la distance entre le mur et le bâti de la fenêtre. Au centre, la distance est de 4 pouces et sur la photo n° 3, la distance est de 4 pouces et 3/8. »;

79.3.2.1. en contre-interrogatoire, il affirme que quand on a un ½ pouce on n'a pas besoin d'équerre;

[79.3.3] « la section du thermos fixe n'est pas installée de façon à être appuyée sur le cadrage. Au haut, la section fixe est bien appuyée tandis qu'au niveau latéral on peut observer une séparation »;

[79.3.1] « l'installation de la fenêtre n'a pas été faite correctement. Visuellement, on peut très bien voir la courbure dans le cadrage ».



- [79.4] pour la fenêtre avant au sous-sol (photo #9 sur la pièce T-1), infiltration d'air extérieur à plusieurs endroits;
- [79.5] pour « la » fenêtre côté gauche au sous-sol (note du soussigné, il y a deux fenêtres du côté gauche, les #7 et #8 sur la pièce T-1), infiltration d'air au haut de la section avant « l'ajustement peut éviter l'infiltration d'air »;
- [79.6] pour la fenêtre arrière au sous-sol (photo #10 sur la pièce T-1), absence de déficiences observables.

[80] Il conclut (pièce B-6) :

L'APCHQ, association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec, a produit un ouvrage intitulé, l'abc de la pose de portes et fenêtres dans le secteur résidentiel. Aux fins du présent document, l'analyse de la fenestration a été réalisée en accord avec ce document.

Ce document se veut une vulgarisation des exigences du Code de construction du Québec, combiné aux bonnes pratiques du milieu. Ce document de référence est à la portée de tous les entrepreneurs. La version que nous allons utiliser a été produite en 2003, soit bien avant la construction du bâtiment. Le module 2, intitulé : installation, servira de référence. L'ensemble de ce module a été inséré en annexe.

1. De l'intérieur, on peut constater l'absence de solin tel que montré à la figure 2.4 du guide;
2. La courbure par l'intérieur des piliers centraux relève d'une installation déficiente de la fenêtre. Cette courbure ne peut être corrigée et l'ensemble des fenêtres démontrant cette problématique doit être remplacé. Cette courbure ne peut être attribuée à la tolérance de niveau et d'équerrage lors de l'installation de la fenêtre;
3. Au pourtour des ouvertures, il y a un manque d'étanchéité du pare-vapeur tel que montré à la figure 2.21 du guide;
4. De l'extérieur, on peut observer l'absence d'un solin/larmier au haut de l'ensemble des ouvertures tel que montré à la figure 2.24 du guide;

Pour ces principales raisons, nous considérons que lors de la manipulation et l'installation de la fenestration, plusieurs lacunes se sont enchaînées. L'ensemble de ces lacunes oblige le remplacement complet de la fenestration.

### CONCLUSION

Tel que mentionné dans notre rapport du 11 décembre 2018, l'installation de porte et fenêtres requiert des connaissances particulières et un souci du détail. Il est de fait connu, que la plupart des infiltrations d'eau qui s'effectue à l'intérieur de cavités murales se fondent par l'entremise d'installation déficiente au niveau des systèmes d'étanchéité au pourtour de portes et fenêtres.

Plusieurs études réalisées par le CNRC, centre national de recherche en construction, démontrent que l'eau ou l'humidité que l'on retrouve par infiltration à l'intérieur d'un mur est directement attribuable à la mise en place de barrière et d'élément d'étanchéité non correctement installé.



Dans le cas qui nous occupe, l'absence d'une moulure d'égouttement au haut des ouvertures est un manque flagrant aux systèmes d'évacuation de l'eau pouvant se retrouver à l'arrière d'un parement extérieur.

La courbure que l'on peut constater au niveau des piliers centraux des fenêtres démontre clairement une mauvaise installation de la fenestration. Dues à cette déformation, les fenêtres doivent être remplacées.

[...] L'ensemble des déficiences observable et noté au présent rapport doit faire l'objet d'une réfection complète, et ce, du 79 et 83 rue [...]. Le parement d'acier devra être remplacé. L'installation du nouveau parement doit être réalisée afin de permettre la dilatation du matériel.

- [81] A la question, si ces courbures empêchaient l'ouverture des fenêtres, il répond qu'il n'a pas ouvert les fenêtres car elles étaient fermées et barrées, il n'a rien ouvert.
- [82] Cependant, il ajoute que le problème n'est pas seulement esthétique car il y a une infiltration d'air, la fenêtre doit être d'équerre pour éviter cette infiltration.
- [83] Une fenêtre joue son rôle quand on peut bien l'ouvrir et qu'il n'y a pas d'infiltration.
- [84] Il ajoute que les autres fenêtres, qu'il n'a pas pris en photos, ont une courbure du pilier central, à l'intérieur de 1/8 de pouces.
- [85] Une fenêtre peut avoir une tolérance horizontale, mais il n'y a aucune tolérance verticale; il se base sur le Guide de l'APCHQ (*l'abc de la pose de portes et fenêtres dans le secteur résidentiel*), p. 73, qu'il a produit en B-1 :

**Mise à niveau** À l'aide d'un niveau on s'assure que le dormant de la fenêtre au seuil soit bien à l'horizontale. Un écart de plus de 2mm (1/16 po) entre les deux extrémités, et ce peu importe la largeur du dormant, n'est pas recommandé (Selon la norme A440.4-98)

**Équerrage** Une fenêtre ou une porte est dite d'équerre lorsque la distance mesurée des deux diagonales illustrées plus bas sont égales. Une fenêtre peut être de niveau mais pas d'équerre.

- [86] Une fenêtre doit être plus étanche qu'un mur car le mur laisse passer l'humidité.
- [87] Questionné sur les normes, il répond :
- [87.1] son mandat était de vérifier l'étanchéité des fenêtres et le résultat final, même si on invoquait des normes de tolérance, on a des infiltrations d'air;
- [87.2] il a vérifié la performance des fenêtres et non, l'installation des fenêtres, même s'il a fait un survol de chacune d'elle;
- [87.3] « moi je me suis concentré sur l'efficacité de la fenêtre, on constate beaucoup d'infiltration d'air autour des fenêtres, si on a de l'infiltration d'air autour, il y a une mauvaise installation »;



- [87.4] son mandat était de constater s'il y avait de l'infiltration, seulement si les fenêtres « font le résultat auquel on doit s'attendre », et non pas, la cause des courbures;
- [87.5] au Canada, le bâtiment doit être étanche au niveau des fenêtres.
- [88] Quant aux travaux correctifs, il affirme ce qui suit.
- [89] Pour le « 79 », il affirme que :
- [89.1] l'ensemble des fenêtres du rez-de-chaussée sont à changer, toutes les fenêtres doivent être remplacées car on a une courbure au pilier central, on ne peut pas réparer, il faut remplacer les fenêtres;
- [89.2] pour le sous-sol :
- [89.2.1] d'une part, il affirme que pour la fenêtre côté gauche au sous-sol (note du soussigné, il y a deux fenêtres du côté gauche, les #7 et #8 sur la pièce T-1), infiltration d'air au haut de la section avant « l'ajustement peut éviter l'infiltration d'air », pour cette fenêtre, il suffit de l'ajuster mais cela ne signifie pas que cela s'applique à toutes les fenêtres du sous-sol;
- [89.2.2] d'autre part, il ajoute que les fenêtres du sous-sol sont plus petites et il est plus question d'ajustement, d'installation, que de changement; qu'au sous-sol on a besoin d'ajustements pour l'infiltration d'air pour cet appartement-là,
- pour conclure que l'ensemble des fenêtres du rez-de-chaussée est à changer pour le « 79 » et les fenêtres du sous-sol doivent être réajustées pour l'étanchéité (infiltrations d'air).
- [90] Pour le « 83 », il affirme que le remplacement complet des fenêtres :
- [90.1] est au niveau du rez-de-chaussée;
- [90.2] et au sous-sol aussi qui rencontrent les mêmes déficiences.
- [91] Il affirme que les déficiences ne sont pas les mêmes au sous-sol des deux logements :
- [91.1] pour le « 79 », pour répondre aux problèmes d'étanchéité, il faut changer la fenestration du rez-de-chaussée et réajuster la fenestration du sous-sol;
- [91.2] pour le « 83 », il faut changer la fenestration du rez-de-chaussée et du sous-sol car les déficiences sont les mêmes.
- [92] Il constate (avec des photos au rapport) pour le « 79 » du manquement de PVC mais n'a pas numéroté ces fenêtres et affirme à l'audience qu'il ne peut pas les identifier précisément.



## Les égratignures

[93] Quant aux égratignures, il a constaté des égratignures qui ressemblent à du frottement.

## Le pare-vapeur continu

[94] Sur le pare-vapeur continu il affirme (rapport B-1) :

À l'intérieur, au pourtour de la fenestration, on note l'absence d'un pare-vapeur continu sur la structure.

**Observation** : Fenêtre sous-sol F1 [#9 de la pièce T-1]

Absence d'un pare-vapeur continu sur la structure du mur recouvrant l'ensemble du bois.

Absence d'étanchéité au niveau de l'isolant de type PSE II installé sur la structure du mur.

[...] Conclusion : [...] L'absence d'un pare-vapeur installé de façon étanche à l'air au niveau de la structure du mur, et ce, au pourtour de la fenestration résulte d'un vice de construction.

[95] Dans son rapport B-6 pour le « 79 » : Fenêtre type : absence d'un pare-vapeur continu sur la structure du mur recouvrant l'ensemble du bois :

L'absence d'un pare-vapeur installé de façon étanche à l'air au niveau de la structure du mur, et ce, au pourtour de la fenestration résulte d'un vice de construction.

[96] Il a produit également un deuxième rapport en réponse aux décisions supplémentaires, produit en B-3.

[97] Pour le pare-vapeur, il écrit :

Absence de pare-vapeur continu :

Les observations relevées dans la résidence du numéro civique 83 démontrent très clairement des déficiences au niveau de l'installation du pare-vapeur au pourtour des ouvertures. Dans le rapport de la GCR, nous ne retrouvons pas de mentions qui stipulent si les déficiences observées au niveau de des murs extérieurs à la fenestration sont normales ou problématiques. L'ensemble des points observés dans notre rapport du 12 décembre 2018, n'ont pas été commentés. De plus, aucune analyse comparative n'a été réalisée par la GCR.

Selon le code de construction du Canada et du Québec 2005. Les murs doivent être protégés par un pare-vapeur.

### 9.25.4. Pare-vapeur

#### 9.25.4.1. Pare-vapeur exigés

1) Les murs, les plafonds et les planchers isolés doivent comporter un *pare-vapeur* de façon à empêcher que la vapeur d'eau contenue dans l'air intérieur ne migre dans les vides des murs et des planchers ou dans les *combles ou vides sous toit*.



### 9.25.4.3. Mise en oeuvre des pare-vapeur

- 1) Toutes les surfaces de murs, de plafonds et de planchers isolés doivent être protégées par un *pare-vapeur*.
- 2) Le *pare-vapeur* doit être posé suffisamment près du côté chaud de l'isolant pour empêcher la formation de condensation aux conditions de calcul (voir l'annexe A).

Le fait que nous retrouvons la même construction du côté de l'unité 79 et que celle-ci a été mise en place par le même entrepreneur, il est tout à fait logique que l'on retrouve les mêmes problématiques que l'unité 83. En temps opportun, la même expertise peut être réalisée pour l'unité du 79.

- [98] Il affirme à l'audience qu'au cours des ans, on risque d'avoir une détérioration.
- [99] A l'heure actuelle, il ne constate pas de bois pourri car « on ne peut pas constater de bois pourri sur une maison neuve ».

### Les écarts thermiques

- [100] Sur les écarts thermiques, il écrit :

Nous avons procédé à une vérification de l'étanchéité du pare-vapeur installé aux murs extérieurs et au plafond, et ce, sous une pression contrôlée de moins cinquante (-50) pascals. Des anomalies thermiques ont été détectées à certains endroits. Le présent rapport ne traite que des principaux points qui nécessitent une intervention.

- [101] Dans son rapport sur le « 79 » (pièce B-6, 26 avril 2019), il note (constatations #7 et #8) infiltration d'air extérieur au bas du mur et anomalie thermique au haut du mur, (constatation #13) seuil de la section fixe de la porte avant, (constatation #14) Haut du mur de la fondation, (constatation #15) Mur arrière au rez-de-chaussée, (constatation #18) absence d'isolant de part et d'autre du pourtour du panneau de distribution électrique.
- [102] Dans son rapport sur le « 83 » (pièce B-1, 12 décembre 2018), il note (constatation #15), surface froide sous la plinthe de chauffage, (constatation #16) Infiltration d'air causé par un manque d'étanchéité.

### Parement en acier

- [103] Sur le parement en acier :

L'installation du parement d'acier ne permet pas une dilatation des matériaux. Le parement est appuyé à sa base et un scellant se retrouve au haut du mur. Visuellement, on peut observer des vallonements. Lorsque la température se réchauffe, ce vallonement doit être amplifié par la dilatation du parement.

Du point de vue esthétique, le parement d'acier devra être repris.

### Pascal Ouellet

- [104] Pascal Ouellet est l'un des propriétaires de la société-Entrepreneur, il a environ vingt ans d'expérience dans la construction.



## Les fenêtres

- [105] Le type des fenêtres « a été établi » par l'Entrepreneur avec un fournisseur, les Bénéficiaires ont choisi la couleur mais pas le modèle.
- [106] Son fournisseur est Toiturex, à qui il a acheté ce modèle de fenêtres depuis 2012.
- [107] Quand il a reçu la dénonciation [des Bénéficiaires] il a fait le suivi, il a toujours répondu, il a appelé le sous-traitant Toiturex.
- [108] Suite à la décision de décembre 2017 « on » a pris une entente avec Toiturex, « on » a fait une évaluation ensemble des fenêtres à changer.
- [109] Ils sont passés sur toutes les fenêtres, les plus problématiques ont été changées, les autres ont été corrigées.
- [110] Au départ le Bénéficiaire n'était pas d'accord que seulement quelques fenêtres soient changées et il exigeait que soit posé de l'hybride.
- [111] Il n'a pas posé de l'hybride parce que « c'est ça qu'il avait acheté et ça [du PVC] se pose ailleurs ».
- [112] Il était sur place le 11 juin jour de l'installation des nouvelles fenêtres le matin lors du débarquement.
- [113] Il est revenu en début de soirée, il avait hâte de voir la qualité du travail, il a fait le tour global des fenêtres, l'Installation était bien faite.
- [114] En contre-interrogatoire :
- [114.1] il admet que pour certaines fenêtres « c'est clair » qu'elles avaient un problème, au « 83 », « il y avait de la misère à fermer », quatre environ n'étaient pas fermables, elles étaient « rondes à l'œil »;
  - [114.2] il a changé cinq fenêtres au « 83 » et deux au « 79 »;
  - [114.3] c'est lui et Sébastien Gaudreau qui ont décidé du nombre de fenêtres à changer, et lesquelles, et ajoute que c'est ce dernier, représentant de Toiturex, qui avait les feuilles de vérifications;
  - [114.4] au « 83 » il a en a changé 5 de neuf mais les 4 autres (non changées) ont eu des « interventions »;
  - [114.5] il a inscrit au tableau des corrections (pièce 83 A-7) avoir exécuté les travaux car c'était le cas, sa compréhension est qu'il fallait régler [les problèmes] et non de changer les fenêtres;
  - [114.6] [le 11 juin] il a assisté à une partie de la livraison, au débarquement de trois des sept fenêtres et il a quitté;
  - [114.7] quand les fenêtres sont livrées, c'est dans une cage, il y a une couverture de déménagement et en-dessous un bloc de bois pour éviter que ça accote sur le sol.



## Égratignures

[115] Il n'a pas constaté d'égratignures sur les fenêtres le 11 juin, il a cherché s'il y avait des égratignures, il a regardé dans les coins, il n'y en avait pas.

[116] Suite à la dénonciation du Bénéficiaire pour les égratignures autour du 18 juin, il est revenu sur les lieux, il a vu que tous les coins des fenêtres qui avaient été changées étaient endommagés.

[117] Lors de l'inspection de l'Inspecteur-conciliateur [5 juillet 2018], l'Entrepreneur et le Bénéficiaire se sont lancés la balle, l'Entrepreneur se rappelait que ce n'était pas égratigné, le Bénéficiaire disait que oui.

## Pare-vapeur continu

[118] Il affirme avoir choisi un scellant qui fait tout le tour de la fenêtre.

[119] En contre-interrogatoire :

[119.1] il ajoute que le scellant calfeutre tout le tour de la fenêtre, puis l'isolant, une latte qui le retient, etc., c'est conforme;

[119.2] cela est posé par ses employés sans sa présence mais il y a un responsable de chantier.

## Parement en acier

[120] Le parement en acier a été bien installé avec un « J », c'est ainsi qu'on l'installe pour la dilatation.

[121] Il se réfère au *Guille d'installation MAC Architectural Metal Profilé MS 14* (pièce E-5) pour soutenir de façon convaincante qu'il a bien posé le parement.

[122] Quant à la moulure d'égouttement, il y a un « j » intégré pour remplacer les larmiers, ce n'est pas nécessairement homologués, il y avait une tolérance chez Abritat mais pas chez GCR.

## Alexandre Côté

[123] Alexandre Côté est co-proprétaire (co-actionnaire) de l'Entrepreneur, charpentier menuisier depuis 12 ans, gérant du chantier, il s'occupait de la production.

[124] Il était présent sur le chantier, aux deux jours, lors de la construction pour s'assurer de l'exécution des travaux.

[125] Le 11 juin il était présent sur les lieux dès 7 heures du matin, quand les fenêtres sont arrivées elles étaient bien protégées, elles sont sorties par groupe de 2 personnes, lui et un collègue, une fenêtre à la fois, déposée sur la pelouse du côté du « 83 », sur l'asphalte du côté du « 79 ».

[126] Il n'a pas vu d'égratignure.

[127] À la fin de journée elles étaient bien installées, elles étaient parfaites.

[128] Il a appris la présence d'égratignures qu'une semaine plus tard, quand il est revenu pour poser le revêtement.



[129] Le Bénéficiaire est rentré du travail vers plus ou moins 5 :30/6 :00 pm, il est venu « vite ment », il n'a pas fait le tour, il les a laissé travailler pour aller souper.

### Sébastien Gaudreau

[130] Sébastien Gaudreau est directeur de production chez Toiturex (le sous-traitant), il est dans sa cinquième année à ce poste, il a une formation de technicien en architecture.

[131] Les fenêtres sont bâties selon un Guide d'assemblage, une méthodologie, ils sont accrédités à cet effet, elles viennent avec un Guide d'assemblage.

[132] Il témoigne sur la pièce E-1 – *Performance Tests in Accordance with AAMA/WDMA/CSA 101/1.S.2/A440-8 & A440s1-09* :

[132.1] pour un

[132.1.1] type de produit « PVC Casement Composite Window »

[132.1.2] Product series/model S-3800/3830/5000/5040/5500 Series Composite Window- Reinforced

[132.1.3] Primary product designator Class LC-PG35-C Size tested 4065 x 1830 (160 x 72)

(voir page couverture de la pièce E-1);

[132.2] Material – Extruded PVC (voir page 2/8);

[132.3] document d'un laboratoire de Varennes qui conclut que le « window », au singulier, rencontre les « requirements » des normes de performance, et que le « sample », au singulier, est conforme au plan, alors qu'au bas des pages 1/8 à 8/8 il est écrit « The results in this report relate only to the items tested. »;

[132.4] document :

[132.4.1] qui dit en page de couverture du « Test Report Summary » : Product series/model : « Series Composite Window - **Reinforced** »;

[132.4.2] mais où il est écrit en bas des pages 1/8 à 8/8, « Series Casement Composite Window **Non-Reinforced** » (nos caractères gras);

[132.5] document :

[132.5.1] qui n'est pas adressé au témoin Gaudreau ou à la société Toiturex ou à l'Entrepreneur mais à P.H. Tech (voir page couverture) mais personne de P.H. Techn n'est à l'audience; et qui porte la note suivante des pages 1/8 à 8/8: "This report shall not be reproduced, except in full, without the written approval of Air-ins. Inc." et personne d'Air-ins. n'est à l'audience;



[132.5.2] alors que le soussigné n'a aucun « written approval » d'Air-ins. ou de document émanant de P.H. Tech concernant ce document;

[132.6]document :

[132.6.1] qui aurait été signé numériquement par un « Tech. » qui l'a préparé et approuvé par un « Eng. – Director, Physical Testing Department »;

[132.6.2] mais les signataires sont absents de l'audience.

[133] Les Bénéficiaires se sont objectés à la production de cette pièce (8 pages papier à l'audience), envoyée (en partie, 4 pages) par courriel par la procureure de l'Entrepreneur le 10 mai, entre autres, parce que les signataires du document étaient absents à l'audience.

[134] Le Tribunal d'arbitrage a tranché l'objection en la maintenant partiellement – le document pouvait être produit, sous réserves qu'il ne faisait pas en lui-même preuve de son contenu, aucun des signataires n'étant présent, le document n'est pas adressé au témoin ou à sa société, et quant à la pertinence de ces tests sur le présent dossier, il appartient à l'Entrepreneur de le prouver et de le plaider.

[135] Le témoin affirme que c'est construit de la manière que c'est testé.

[136] Ces fenêtres sont Energy Star Zone – 2, il produit un document (pièce E-6) de Ressources naturelles Canada :

[136.1]Modèle B-S5000/5040-CL-ARG95-SG400,IU:

[136.2]Marque Toiturex Inc.:

[136.3][...] Date d'inscription 2016-06-29 [notre ajout: personne n'a soulevé le fait à l'audience que cette date d'inscription est postérieure à la date de fin des travaux des bâtiments résidentiels objets du présent arbitrage, mais le Tribunal conclut tout de même de la preuve, que les fenêtres sont Energy Star Zone 2].

[137] Il affirme que des correctifs ont été effectués sur les fenêtres avant l'intervention de l'Administrateur, pour ce dossier qu'il qualifie de « dossier un peu complexe ».

[138] Suite à la décision de l'Administrateur, comme il est « garant » de l'Entrepreneur, « on s'est parlé, on a convenu d'un consensus pour les fenêtres à changer ».

[139] La décision a été d'en changer plus du côté le plus exposé au soleil « pour ne pas prendre de chance » (donc du côté « 83 »), il affirme que pour les cinq fenêtres de changées, même si elles étaient dans les normes de tolérance de déformation on les a changées quand même;

[139.1]le Tribunal d'arbitrage note ici, pour rappel, que Pascal Ouellet a affirmé « c'est clair » qu'elles avaient un problème, au « 83 », il y avait de la misère à fermer, quatre environ n'étaient pas fermables, elles étaient « rondes à l'œil ».



[140] Le « 79 » est plein Est, ils n'ont changé que deux fenêtres, celles qui étaient les plus problématiques.

[141] Le 11 juin il était sur place, il a fait les ajustements.

[142] En contre-interrogatoire, il ajoute :

[142.1] que la décision d'en remplacer cinq au « 83 » et deux au « 79 » est une décision conjointe avec l'Entrepreneur et pour les autres fenêtres il a fait des ajustements;

[142.2] que les fenêtres sont fabriquées « chez nous » en totalité, on coupe le PVC, on soude, on assemble.

[143] Quant à la réclamation d'égratignures, qu'en dessous des sept fenêtres changées on voit les égratignures :

[143.1] il n'a rien constaté comme anormal, alors qu'ils avaient pris des précautions supplémentaires, il a lui-même déchargé sur le gazon du « 83 »;

[143.2] le 5 juillet lors de l'inspection de l'Inspecteur-conciliateur, c'était « un évènement mouvementé », il a affirmé que « sûrement ce n'est pas moi », le Bénéficiaire Gilbert disait que « sûrement ce n'est pas moi ».

[144] Il témoigne en montrant des photos (pièce E-2, en liasse) :

[144.1] (photos 1 à 5), datée du 7 juin, pour corroborer le fait que « j'ai vérifié que la plupart n'avait pas de courbure et était ok au niveau de la peinture »;

[144.2] (photos 6 et 10) pour montrer au 11 juin qu'on ne voyait pas de défaut, , et que la photo 10, avec un installateur pendant l'installation, pour montrer qu'on ne voit d'égratignures « on les verrait les égratignures si elles étaient égratignées ».

[145] Il ajoute :

[145.1] que les mesures des courbures des fenêtres avec une règle, comme cela s'est fait lors de la visite des lieux, n'est pas correct ni précis à 100%, il n'y a aucun étalonnage si on change de « tape »;

[145.2] que si les fenêtres avaient bougé, le gypse aurait craqué, ici, le joint de *caulking* n'a pas bougé donc les fenêtres n'ont jamais bougé, il y a une tolérance (norme NAFS (North American Fenestration Standard) EA 440.08- #5.3.4.3, aussi #5.3.2.2 pour l'étanchéité) pour la courbure du pilier vertical;

[145.2.1] alors même qu'il est normal qu'un bâtiment en bois bouge;

[145.3] les fenêtres ont un « J » intégré pour remplacer l'absence de larmier;

[145.4] de plus, [note du Tribunal d'arbitrage : personne ne s'est objectée à cette affirmation qui relève du témoignage d'expert] :

[145.4.1] on ne peut pas laisser une fenêtre non-barrée, il faut barrer sa fenêtre sinon ça peut causer des problèmes;



[145.4.2] si on la laisse ouverte pendant trois semaines, ça devient problématique [pour la fermer];

en admettant ne pas avoir laissé d'instructions à ce sujet.

### **Marie-Pier Bédard**

[146] L'inspecteur-conciliateur Marie-Pier Bédard qui a procédé aux inspections et rédigé les décisions de l'Administrateur est technologue en architecture, membre de l'Ordre des technologues professionnels; elle effectue ce travail avec l'Administrateur depuis un an et demi, elle était auparavant inspectrice en bâtiment pour une firme d'experts.

[147] Suite à sa décision de décembre 2017, il y a eu plusieurs communications par téléphone, le Bénéficiaire n'étant pas d'accord avec les travaux correctifs.

[148] Pour elle, c'est à l'Entrepreneur à déterminer la méthode corrective suite à sa première décision et après il y a une deuxième inspection.

[149] Le 13 juin, le Bénéficiaire a téléphoné, il a dit qu'il restait une partie du revêtement de vinyle à faire, elle a envoyé le formulaire sur les travaux correctifs.

[150] Elle a procédé à une visite le 5 juillet 2018 et l'Administrateur a émis une décision supplémentaire le 23 août pour le « 79 » et le « 83 ».

[151] Le sous-traitant Toiturex lui a dit qu'il y a eu deux critères dans sa décision [à Toiturex] de changer des fenêtres, soit 2/10 au « 79 » et 5/9 au « 83 » :

[151.1] l'aspect esthétique dès qu'il y a une déformation visible la fenêtre fait partie de celles à remplacer ; et

[151.2] l'aspect défectuosité.

[152] Toiturex lui a dit qu'il est intervenu sur toutes les autres fenêtres qui n'ont pas été remplacées.

[153] Le Bénéficiaire a « démontré » à l'aide d'un niveau tout ce qui est du rez-de-chaussée autant le « 79 » que le « 83 » :

[153.1] pour le rez-de-chaussée, la courbure du pilier central était à l'intérieur de 1/8<sup>e</sup> de pouce;

[153.2] au sous-sol « on n'a pas pris » la courbure verticale.

[154] Au sous-sol du « 79 » aucune fenêtre n'a été changée, alors qu'au « 83 », deux l'ont été, les numéros #8 et #9 sur la pièce T-1.

[155] Pour les fenêtres remplacées, elle a écrit dans la décision de l'Administrateur « 79 » (pièce 79 A-10 2<sup>e</sup> parties) :

Le représentant de la bénéficiaire dénonce que seules deux des dix fenêtres ont été remplacées et selon ce dernier, les huit fenêtres restantes devraient également être remplacées puisqu'elles démontrent des signes de déformation.

Sur les lieux, le fabricant «Toiturex» nous a mentionné que le processus de sélection des fenêtres à remplacer a été fait en fonction de l'aspect esthétique général et du fonctionnement des fenêtres, à savoir celles qui visuellement



démontraient des signes de déformation ainsi que celles dont le fonctionnement était déficient, façon de faire approuvée par l'entrepreneur et qui a permis le remplacement de cinq des neuf fenêtres. [Note du Tribunal d'arbitrage – il s'agit d'un copie collé de la décision « 83 », pour le « 79 », lire *deux des dix* fenêtres].

De plus, le fabricant mentionne que toutes les fenêtres ouvrantes de l'unité 79 ont été lubrifiées puisque la bénéficiaire se plaignait d'une certaine résistance au moment de leur utilisation, lubrification non obligatoire tout de même réalisée par le fabricant, cette situation résultant selon eux d'un entretien minimal de la part de la bénéficiaire.

L'inspection des lieux nous a permis de constater que huit des dix fenêtres n'ont pas été remplacées par l'entrepreneur, à savoir quatre au sous-sol et quatre autres au rez-de-chaussée.

Nous avons remarqué que la fenêtre du sous-sol en façade est déformée vers l'intérieur d'environ 12,7 mm (1/2 pouce), tandis que les autres fenêtres, tant au sous-sol qu'au rez-de-chaussée, démontrent une déformation d'environ 3 mm (1/8 pouce).

Quant aux fenêtres ouvrantes, nous avons été en mesure de remarquer qu'elles fonctionnaient adéquatement au moment de notre visite.

De plus, les joints de scellant appliqués au pourtour des fenêtres installées à la fin des travaux démontrent que la déformation ne s'est pas aggravée dans le temps et que le pire du phénomène s'est produit immédiatement après l'installation des fenêtres puisque lesdits joints au moment de notre inspection étaient parfaitement étanches.

En tenant compte des faits cités précédemment, l'administrateur, positionné à une distance convenable, juge que tant de l'intérieur que de l'extérieur, les deux fenêtres fixes de la façade gauche du sous-sol, les deux au rez-de-chaussée également à la façade gauche, ainsi que celle de l'entrée sont acceptables, tant au niveau de la déformation que de leur utilisation.

L'administrateur juge également que les deux fenêtres au sous-sol, soit celles en façade et à l'arrière, présentent une légère déformation visible, et ce, bien que lors de notre vérification, nous ayons été positionné à une certaine distance, déformation qui n'altère en rien l'utilisation et l'efficacité de ces dernières.

Cependant, l'administrateur juge que la fenêtre de la cuisine, malgré qu'elle démontre une déformation de 3 mm, nous laisse présumer à un mouvement inhabituel vu l'état de la finition intérieure laissant à présent apparaître la membrane d'étanchéité, situation jugée anormale.

Compte tenu de ce qui précède, l'administrateur conclut à l'effet que la fenêtre de la cuisine doit être remplacée, alors que les autres qui n'ont pas été remplacées le 11 juin dernier ne requièrent pas de remplacement justifié.

Dans les circonstances, le remplacement de la fenêtre fixe de la cuisine est requis.

[156] Pour le « 83 » elle écrit (pièce 83 A-10 2<sup>e</sup> partie) :



Le bénéficiaire dénonce que seules cinq des neuf fenêtres ont été remplacées et selon ce dernier, les quatre fenêtres restantes devraient également être remplacées puisqu'elles démontrent des signes de déformation.

Sur les lieux, le fabricant «Toiturex» nous a mentionné que le processus de sélection des fenêtres à remplacer a été fait en fonction de l'aspect esthétique général et du fonctionnement des fenêtres, à savoir celles qui visuellement démontraient des signes de déformation ainsi que celles dont le fonctionnement était déficient, façon de faire approuvée par l'entrepreneur et qui a permis le remplacement de cinq des neuf fenêtres.

L'inspection des lieux nous a permis de constater que quatre des neuf fenêtres n'ont pas été remplacées par l'entrepreneur, à savoir deux au sous-sol ainsi que celles de la cuisine et de l'entrée.

Nous avons remarqué que la fenêtre du sous-sol en façade est déformée vers l'intérieur d'environ 12,7 mm (1/2 pouce), tandis que celles du sous-sol arrière, de la cuisine et la fenêtre fixe de l'entrée, sont déformées d'environ 3 mm (1/8 pouce).

Quant aux fenêtres ouvrantes, nous avons été en mesure de remarquer qu'elles fonctionnaient adéquatement au moment de notre visite.

De plus, les joints de scellant au pourtour des fenêtres installées à la fin des travaux démontrent que la déformation ne s'est pas aggravée dans le temps et que le pire du phénomène s'est produit immédiatement après l'installation des fenêtres puisque lesdits joints au moment de nos deux inspections étaient parfaitement étanches.

En tenant compte des faits cités précédemment, l'administrateur, positionné à une distance convenable, juge que tant de l'intérieur que de l'extérieur, les deux fenêtres fixes au rez-de-chaussée, soit celles de l'entrée et de la cuisine, sont acceptables, et ce, malgré qu'elles présentent une légère déformation de l'ordre de 3 mm qu'il nous a fallu mesurer à l'aide d'un niveau de 4 pieds.

L'administrateur juge également que les deux fenêtres au sous-sol, soit celles en façade et à l'arrière, présentent une légère déformation visible, et ce, bien que nous ayant été positionné à une certaine distance, laquelle déformation n'altère en rien l'utilisation et l'efficacité de ces dernières.

Compte tenu de ce qui précède, l'administrateur en vient à la conclusion que les quatre fenêtres qui n'ont pas été remplacées le 11 juin dernier ne requièrent pas de remplacement justifié.

Dans les circonstances, aucun correctif n'est requis.

[157] Pour les dommages allégués aux fenêtres changées, elle écrit (même pièces 83 A-10 2<sup>e</sup> partie et 79 A-10 2<sup>e</sup> partie) :

Pour le « 79 » Le représentant M. Gilbert dénonce que les deux fenêtres remplacées le 11 juin 2018 sont aux prises avec un début de déformation identique au phénomène initialement remarqué.



Pour le « 83 » Le bénéficiaire dénonce que les cinq fenêtres remplacées le 11 juin 2018 sont aux prises avec un début de déformation identique au phénomène initialement remarqué.

[Ce qui suit est dans les deux décisions]

Le représentant du fabricant nous informe que les fenêtres peuvent avoir légèrement bougé et selon lui, la situation observée respecte amplement la performance minimale attendue en lien avec ce produit.

Ce dernier mentionne également que pour contrer la déformation, l'ajout de trous de ventilation supplémentaires a été fait, de même qu'il y a eu changement de recette pour la peinture noire.

L'inspection des lieux nous a permis de constater que les trois [notre ajout : il est mentionné « deux » pour le « 79 »] fenêtres du rez-de-chaussée remplacées le 11 juin dernier présentent une légère déformation vers l'intérieur d'au maximum 3 mm (1/8 pouce) sur une distance de 1,2 m (48 pouces).

La visite des lieux nous a également permis de constater que la déformation dénoncée par le bénéficiaire n'est aucunement remarquable de visu, l'utilisation d'un niveau à l'endroit de la fenêtre ayant été nécessaire pour constater la situation qui nous est apparue acceptable puisque lorsque positionné à une distance convenable du bâtiment, les fenêtres remplacées au niveau du rez-de-chaussée nous sont apparues sans quelconque défaut.

De plus, nous pouvons confirmer que le fonctionnement desdites fenêtres était irréprochable.

Au moment de notre visite, nous avons également pu prendre quelques lectures de température au niveau des cadres extérieurs de PVC, lesquelles oscillaient aux alentours de 37 degrés Celsius pour les fenêtres remplacées.

Après vérifications, nous avons obtenu l'information provenant de l'entreprise Fenplast qui stipule ce qui suit :

*Sachez que le PVC se déforme lorsque le matériau atteint des températures de 68°C. En temps normal, la température du cadre ne devrait pas dépasser 55°C. Or, si le soleil est à son zénith le plus bas et que la chaleur ne peut se diffuser en raison d'une toile fermée ou installée trop près du cadre, il ne sera pas impossible que les températures de surface dépassent le point de non-retour.*

Vu ce qui précède, l'administrateur juge que la légère déformation mesurée à l'aide d'un niveau est acceptable, que le fonctionnement des fenêtres est irréprochable et que la température du PVC extérieur semble être sous le maximum tolérable dans l'industrie [notre ajout : les mots « de la construction » apparaissent pour le « 79 » mais pas pour le « 83 »] et conséquemment, aucun correctif n'est exigé en lien avec la déformation dénoncée des fenêtres du rez-de-chaussée qui furent remplacées le 11 juin 2018.

[158] Pour les fenêtres en façade (#9 de T-1) et à l'arrière (#10) au sous-sol du « 79 », elle devait analyser si tolérance était acceptable selon le CNB 9.7.2.1 [le Tribunal d'arbitrage note que ce paragraphe renvoie à d'autres normes] –il y a une tolérance de permise qui est ¼ po.

[159] L'Inspecteur-conciliateur affirme :



[159.1] « donc je devais analyser si la tolérance était acceptée dans le CNB 9.7.2.1. »;

[159.2] à l'intérieur, ce qui est mesuré est à l'intérieur de la tolérance permise qui est 0,04% de la hauteur pour 72 pouces, donc vers le ¼ de po de tolérance.

[160] Pour le rez-de-chaussée, la mesure montra 1/8 de pouce de vertical pour la tolérance, les fenêtres ont été approuvées, on a la norme qu'on a installée, on a la norme.

[161] Pour le sous-sol, on a une déformation un peu plus que la tolérance mais le joint de scellant à la base du PVC est intact donc la déformation ne s'est pas développée dans le temps.

[162] Il n'y a aucune résistance si on ouvre ou on ferme et les fenêtres qui n'ont pas été changées ont passé deux hivers, il n'y a jamais eu une condensation excessive [ajout du Tribunal d'arbitrage : aucune mention de la glace trouvée], même si « je » dépasse un peu de tolérance au niveau du sous-sol, en malfaçon, comme en hiver on n'a pas de manifestation de condensation ou de glace, il n'y a pas de problème.

[163] Le Bénéficiaire Gilbert lui disait que la fenêtre de la salle à manger était la pire, on a mesuré, c'était à l'intérieur de la tolérance de 1/8 de pouce, visuellement la déformation ne paraissait pas, on ne la voit pas, la fenêtre fonctionne normalement.

[164] Donc elle a conclu que pour les fenêtres qui n'avaient pas été changées, rien ne justifiait leur remplacement.

[165] Elle ajoute qu'il faut analyser la fenêtre dans son contexte et non au niveau de la tolérance.

[166] Questionnée sur le rapport de l'expert Parent, elle affirme ce qui suit.

[167] Elle est retournée le 7 février 2019, il faisait -15C, il n'y avait aucune condensation et aucune glace au niveau des fenêtres, puis ajoute qu'il n'y avait pas d'humidité, pas de condensation et pas de glace donc elle a rendu la bonne décision.

[168] Elle dit que ce qu'on voit c'est un transfert de froid et non, une infiltration « je doute qu'il y ait de l'infiltration d'air ».

[169] Elle a prélevé la température au niveau des fenêtres, et cela a donné 14,5C sur la fenêtre #9 sur le cadre, là même où le Bénéficiaire Gilbert avait enlevé le PVC.

[170] Le Tribunal d'arbitrage :

[170.1] a demandé si 14,5C avait été pris à cet endroit, quel était la température ambiante du sous-sol, mais n'a eu aucune réponse;

[170.2] note que pendant son délibéré à la vue de la photo de cette prise de température produite à l'audience en 83 A-13, que la mesure ne semble



pas avoir été prise près du bord de la fenêtre alors que les infiltrations d'air notées proviennent du bord de la fenêtre.

[171] En contre-interrogatoire des Bénéficiaires,

[171.1] questionnée sur son affirmation « majorité » des fenêtres du rez-de-chaussée et pourquoi ne pas avoir déterminé lesquelles avaient un problème, elle répond mot pour mot « **c'est pas à l'inspecteur de dicter lesquelles ont une déformation** »;

[171.2] questionnée sur son affirmation « une simple observation visuelle », elle affirme avoir effectué son inspection principalement par l'extérieur, mais avoir néanmoins inspectée « certaine avec un niveau », mais sans préciser lesquelles;

[171.3] questionnée sur le test qu'elle a appliqué à sa deuxième visite, elle répond « je consulte la norme de Toiturex qui fait partie du CNB et le fonctionnement des fenêtres », « Toiturex m'a démontré que ça faisait partie des tolérances », même si les Bénéficiaires lui font remarquer qu'il n'est pas question de tolérance dans sa première décision, seulement dans la deuxième;

[171.4] elle affirme que :

[171.4.1] c'est la même chose de parler de déformation vers l'intérieur dans sa première décision et de parler d'esthétique et de fonctionnement au lieu d'utiliser le mot « déformation » dans sa deuxième;

[171.4.2] sur les fenêtres non-remplacées, elle a tout simplement regardé avec le Bénéficiaire « la pire »;

[171.4.3] la deuxième décision est une continuité dans le même dossier, c'est un processus, la première décision elle a constaté que ça justifiait l'intervention de l'Entrepreneur, et pour les fenêtres non remplacées, il y a eu une intervention, elle n'a jamais dit que la majorité des fenêtres devaient être remplacées.

[172] L'Inspecteur-conciliateur a affirmé à la toute fin de son témoignage principal sur les fenêtres :

[172.1] ces fenêtres en PVC sont des fenêtres « d'entrée de gamme » :

[172.1.1] le Tribunal d'arbitrage lui a demandé si elle voulait dire « bas de gamme », elle a répondu non, « entrée de gamme »;

[172.1.2] il y a toujours un certain mouvement;

[172.1.3] il existe des alternatives plus chères, par exemple, hybride, c'est en fonction du budget;

[172.2] que la déformation de 1/8<sup>e</sup> de pouce est généralisée et tolérée, et si le soussigné décide du contraire, il faudra changer beaucoup de fenêtres au Québec :



[172.2.1] toutefois, le Tribunal d'arbitrage note tout de suite que le Bénéficiaire et son expert ont surtout insisté sur les conséquences des déformations ou conséquences de tout autre désordre, soit les infiltrations d'eau, infiltrations d'air, et « raideur » pour manipuler les fenêtres.

### **Contre-preuve de Sabin Gilbert**

[173] En contre-preuve, le Bénéficiaire Gilbert dit avoir mentionné le 5 juillet 2018 que l'eau entrait par les fenêtres #9 (voir pièce T-1) du sous-sol au « 79 » et « 83 », et l'eau rentre par le sous-sol, quand il mouille beaucoup en façade l'eau rentre, il l'a dit à l'inspecteur-conciliateur le 5 juillet, elle a dit que ça ne se pouvait pas.

[174] L'eau rentre aussi par la #3 au « 83 » on avait posé la fenêtre à l'envers, l'Entrepreneur l'a posé à l'endroit mais l'eau rentre pareil, ce n'est pas majeur, mais quand on a la pluie de face on doit passer un linge.

### **Suite du témoignage de l'Inspecteur-conciliateur**

#### **Revêtement à imitation de bois endommagé**

[175] Elle souligne d'abord que c'est par erreur qu'elle a fait un copie-collé pour les deux bâtiments jumelés de sa décision – voici pour le « 83 » :

#### **1.2- Revêtement à imitation de bois endommagé**

Le bénéficiaire dénonce que le revêtement à imitation de bois en façade a été endommagé au moment du remplacement de la fenêtre à cet endroit.

L'inspection des lieux nous a permis d'analyser l'aspect esthétique général du revêtement en façade et nous considérons que l'état du revêtement extérieur à imitation de bois en façade de l'unité 83 est acceptable.

Pour observer la situation dénoncée, nous nous sommes positionnés à une distance convenable en façade du bâtiment et selon nos constatations, le revêtement nous est apparu sans défaut, la situation se situant dans les limites admissibles dans l'industrie de la construction et de ce fait, aucun correctif n'est requis en façade de l'unité 83.

[176] Voici pour le « 79 », il faut donc lire « 79 » au lieu de « 83 », cette décision reproduit le texte mais contient un paragraphe de plus, sur le fardeau de preuve « hors de tout doute raisonnable » allégué par l'Administrateur :

Au surplus, il nous est impossible d'affirmer **hors de tout doute raisonnable** que ce que dénonce le représentant de la bénéficiaire a été causé par l'entrepreneur au moment des correctifs considérant que la résidence a été construite depuis maintenant trois ans. (nos caractères gras)

[177] Elle affirme à l'audience qu'à une distance de deux mètres on peut apprécier l'ouvrage, on l'apprécie dans son ensemble.

[178] En contre-interrogatoire des Bénéficiaires, elle affirme avoir fait sa vérification de la façon suivante : l'Inspection doit être faite dans son ensemble, elle a reculé à deux mètres, même de près il est impossible de mettre le doigt sur où était le dommage, on ne le voit pas, elle n'a rien vu au niveau du revêtement de bois.



## Les égratignures aux fenêtres changées

[179] Elle a rejeté la réclamation pour les égratignures sur cette base « 79 », et de façon identique pour le « 83 » (pièces 79 A-10 2<sup>e</sup> partie et 83 A-10 2<sup>e</sup> partie) :

Le bénéficiaire dénonce la présence d'égratignures aux cinq fenêtres remplacées par l'entrepreneur le 11 juin dernier, situation qu'il aurait constatée le samedi 16 juin 2018, ce dernier précisant que les dommages résultent de l'installation par l'entrepreneur et/ou le fabricant des fenêtres.

[...]

L'entrepreneur indique également que le 12 juin 2018, le remplacement du revêtement de vinyle sur l'entièreté de la façade droite et de certaines lamelles du revêtement imitation de bois en façade a été fait, travaux au cours desquels les égratignures n'ont pas été remarquées par ses employés

[...]

Considérant qu'au moment de l'installation des fenêtres, l'entrepreneur et ses employés ainsi que les représentants du fabricant «Toiturex» étaient sur place, lesquels n'ont pas été en mesure de constater les égratignures pourtant si apparentes ;

Considérant que l'entrepreneur aurait procédé à l'inspection après les travaux des fenêtres le soir même, après quoi il est retourné sur les lieux le lendemain afin de compléter les travaux de finition sans que lui ou ses employés ne constatent les importantes égratignures;

Considérant que le bénéficiaire a complété le formulaire de suivi des travaux le 14 juin 2018 en omettant d'inscrire cet élément ;

Considérant que l'administrateur juge que pour remplir le formulaire de suivi, une inspection visuelle extérieure devait minimalement être réalisée par le bénéficiaire ;

L'administrateur est d'avis que les égratignures importantes et très visibles auraient dû être observées par le bénéficiaire lors de son inspection réalisée au moment où il a complété le formulaire de suivi des travaux et qu'il aurait dû à cet instant dénoncé la situation sur ledit formulaire.

L'administrateur est également d'avis qu'il est quasi impossible que l'entrepreneur, ses employés ou un des représentants du fabricant n'aient pas remarqué les égratignures lors de l'installation des fenêtres ou le lendemain, lors de l'installation du revêtement extérieur.

En conséquence, l'administrateur ne peut tenir l'entrepreneur **hors de tout doute raisonnable** responsable de la situation dénoncée en lien avec les égratignures aux fenêtres remplacées le 11 juin dernier et ne peut de ce fait exiger de ce dernier qu'il remplace ou corrige les fenêtres égratignées. (nos caractères gras)

Cependant, considérant le fait que la garantie est reportée en lien avec les fenêtres remplacées le 11 juin dernier et que si le fonctionnement s'avérait ardu tel qu'initialement remarqué, l'administrateur n'aurait d'autre choix que d'intervenir une seconde fois.



- [180] À l'audience elle affirme avoir reçu une vidéo visant à montrer que des fenêtres remplacées avaient été égratignées.
- [181] Lors de sa visite des lieux, elle a eu des versions des faits contradictoires et elle s'est dit qu'elle devait regarder ses documents.
- [182] Elle affirme que « c'est très visible à même la rue comme un frottement de la fenêtre », toutefois les égratignures vues par le Bénéficiaire le 16 juin ne sont pas sur le formulaire qu'il lui a envoyé le 14 juin.
- [183] Avant de signer et envoyer le formulaire de satisfaction des travaux correctifs, « ça prend un minimum d'inspection – pour ma part, ça aurait dû être inscrit sur le formulaire envoyé le 14 ».
- [184] En contre-interrogatoire de l'Entrepreneur, elle ajoute que le formulaire est sur internet, en format PDF, on peut « dépasser » l'espace prévu pour y écrire ses remarques.

**Autres décisions pour : Point 2 (point 1 de la décision du 4 mars 2019) - Écarts thermiques; Point 3 (point 2 de la décision du 4 mars 2019) - Absence de pare vapeur continu; Point 5 (point 4 de la décision du 4 mars 2019) - installation déficiente du revêtement en acier**

- [185] L'Inspecteur-conciliateur a reçu la dénonciation (lettre de M<sup>e</sup> Girard) le 20 décembre 2018 alors que la réception des travaux est le 25 juin 2015 pour le « 83 » (voir pièce E-4) et le 13 août 2015 pour le « 79 » (voir pièce 79 A-4).

### **Écarts thermiques**

- [186] Ce qu'elle constate au rapport d'expert est normal, elle se réfère à la « chart » (pièce A-15) pour les différences de température mais « chart ou pas chart il n'y a pas de vice de construction qui cause la perte de l'immeuble ».

### **Pare-vapeur continu**

- [187] Au moment de sa visite des lieux on avait retiré le PVC au « 83 », elle a constaté la présence d'un isolant mauve extrudé qui agit comme pare-vapeur – elle « suppose » que ce qu'elle a vu au « 83 » est de même nature qu'au « 79 ».
- [188] Il faut distinguer la notion « Pare-Vapeur » de la notion « Pare-Vapeur en continu ».
- [189] L'installation du pare-vapeur couvre le mur et le continu est là par la membrane pare-intempérie qui est scellée au pourtour de la fenêtre.
- [190] La situation actuelle n'a aucune conséquence sur le bâtiment, elle n'est pas une malfaçon.
- [191] En contre-interrogatoire des Bénéficiaires elle ajoute que le pare-vapeur est installé sur l'entièreté de la surface isolée, l'installation est adéquate, il n'y a aucune malfaçon.



## Parement

[192] En février 2019 elle n'a pas vu de vallonement, le 5 juillet quand elle était sur les lieux il faisait 30C, elle n'a pas constaté de vallonement, le scellant n'était pas endommagé, le « J » est dans les normes, il n'y a ni vice de construction ni de malfaçon présente, à sa visite du 5 juillet le Bénéficiaire n'a pas mentionné de présence de glace sur les événements.

## PLAIDOIRIES

### Les Bénéficiaires

[193] Les Bénéficiaires plaident qu'ils ont signé un contrat d'entreprise en 2015 pour un jumelé, pour lequel l'Entrepreneur doit se conformer à la règle de l'art.

[194] Ils ont constaté que les fenêtres étaient déficientes.

[195] Le 31 août 2017 ils ont envoyé une mise en demeure demandant d'effectuer un remplacement.

[196] L'inspecteur-conciliateur a procédé à son inspection, l'Administrateur a émis une décision en décembre 2017 pour le 79 et en janvier 2019 pour le 83.

[197] Dans les deux cas, elle a donné raison aux Bénéficiaires, elle « accueille la réclamation quant au point 1 », qui est la demande de remplacement de toutes les fenêtres.

[198] Ce que l'inspecteur-conciliateur mentionne dans sa décision, « ordonne de régler le point 1 », elle mentionne qu'il faut régler la majorité des fenêtres.

[199] La preuve à l'audience montre que cette affirmation était une source de problèmes car on sait que ce n'est pas clair, ça risque de créer des problèmes :

[199.1] le terme « majorité » fait supposer qu'elle a une opinion sur le nombre (la majorité);

[199.2] mais ne détermine pas quelles sont les fenêtres à remplacer;

[199.3] le Tribunal d'arbitrage a pris la peine de numéroter les fenêtres, et quand l'expert fait son rapport on sait de quoi on parle.

[200] Ce que l'inspecteur-conciliateur dit, « elle prend ça et le refile à l'Entrepreneur, c'est à l'Entrepreneur de voir ».

[201] Mais puisque c'est la majorité des fenêtres, donc nécessairement tout le monde se demande quelle est la majorité, quelles sont les fenêtres qu'elle a identifiées, cette formulation totalement imprécise est la base ou le début de la solution à apporter, on prend la décision, on la refile, c'est à l'Entrepreneur à décider.

[202] C'est une situation tellement problématique que ça a donné ouverture à une décision de l'Entrepreneur que de remplacer non pas la majorité mais seulement une petite partie, ils ont décidé de ne pas appliquer la décision.

[203] Au deuxième paragraphe de la section 1.1 de la décision [supplémentaire], l'affirmation de l'Inspecteur *le fabricant «Toiturex» nous a mentionné que le*



*processus de sélection des fenêtres à remplacer a été fait en fonction de l'aspect esthétique général et du fonctionnement des fenêtres ne correspond pas à la première décision de l'Administrateur, il s'est donné un pouvoir discrétionnaire, pourquoi pas aucune fenêtre, ou cinq ou six on ne le sait pas.*

- [204] L'imprécision manifeste a donné ce résultat, tout ça aurait pu être évité si l'inspecteur-conciliateur avait pris la peine de mentionner « voici quelles sont les fenêtres », ils auraient alors su quels étaient les travaux à faire.
- [205] Quand l'Administrateur dit que ça relevait de l'Entrepreneur pour déterminer ce qui devait être remplacé, cela n'a pas de sens.
- [206] En effet, Toiturex a voulu diminuer ses coûts, sans répondre à la décision.
- [207] L'Inspecteur a envoyé le formulaire sur les travaux correctifs.
- [208] Il y a eu une dénonciation que des travaux sont non exécutés par le Bénéficiaire.
- [209] Le Bénéficiaire Gilbert a envoyé comme tableau la vérité, alors que l'Entrepreneur et le sous-traitant non.
- [210] L'inspecteur-conciliateur s'est déplacé pour vérifier les travaux correctifs mais elle n'était pas là pour effectuer une nouvelle inspection ou rendre une nouvelle décision.
- [211] Au 5 juillet, c'est faux de prétendre le contraire, les travaux ordonnés n'ont pas été faits.
- [212] A partir du moment que l'inspecteur-conciliateur constate que cela n'a pas été effectué, une lumière rouge doit s'allumer et elle doit se poser des questions car on a une déclaration [... note du soussigné, mot signifiant : « qui n'est pas vrai »].
- [213] Si devant une telle situation, il faut que l'Administrateur aille plus loin, il ne peut pas se fier à l'Entrepreneur et au sous-traitant car ils sont en conflit d'intérêts, on ne doit pas donner de crédibilité à Toiturex pour avoir la vraie information, il faut faire une enquête plus poussée, demander à un expert pour vérifier encore une fois.
- [214] Le 5 juillet elle aurait dû identifier quelles fenêtres ont été remplacées, il n'y a aucune précision.
- [215] Comment a été fait l'inspection du 5 juillet? Encore une fois ce n'est pas clair.
- [216] Une question de crédibilité fondamentale : peut-on accorder de la crédibilité :
- [216.1] à l'imprécision du premier rapport;
- [216.2] à un « tout est fait ok » au deuxième rapport,
- le deuxième doit être mis de côté car elle va en contradiction avec la décision de janvier précédent.
- [217] La deuxième décision où elle s'en remet à l'Entrepreneur et Toiturex a obligé les Bénéficiaires à un arbitrage alors que la première décision n'a pas été portée en arbitrage par l'Entrepreneur.



- [218] Il y a eu une première décision et quand on a constaté que les travaux ne sont pas complétés en juillet, l'Administrateur devait prendre en charge l'ensemble des travaux restant et vérifier les représentations du Bénéficiaire que les fenêtres de remplacement sont aussi déficientes.
- [219] Les fenêtres remplacées l'ont été par des fenêtres de même nature que celles dont on s'est plaint.
- [220] Les fenêtres ont été installées par l'Entrepreneur mais on ignore comment, est-ce que les normes ont été respectée pour ces fenêtres?
- [221] Il appartient à Toiturex et l'Entrepreneur de prouver que c'est conforme aux normes car le fardeau de preuve du Bénéficiaire est que si on démontre que c'est problématique il y a un renversement du fardeau de la preuve qui est sur les épaules de l'Entrepreneur.
- [222] L'expert Louis Parent est venu confirmer l'existence de problème au niveau de la fenestration, confirmant que l'inspecteur-conciliateur avait raison de rendre la première décision, non seulement aux fenêtres mais a constaté d'autres problèmes comme l'étanchéité, on a ajouté un nouvel élément, l'infiltration d'air et une série d'autres problèmes ailleurs non connus par le Bénéficiaire.
- [223] On constate que l'ensemble de la fenestration a une courbure.
- [224] La décision du 23 août 2018 est battue en brèche par les rapports de [l'expert Louis] Parent, preuve prépondérante qui n'a pas été contredite par une contre preuve d'expert.
- [225] L'expert Parent dit que c'était sa responsabilité de dénoncer à son client ce qu'il voit.
- [226] Il admet que l'expert ne conclut pas à la perte de l'immeuble pour **l'écart thermique**
- [227] **Pare vapeur**- l'expert Parent a témoigné que vu les explications, les conséquences éventuelles d'avoir des ouvertures, l'humidité va se concentrer là et causer des dommages, il a dit que cela peut se corriger, c'est vrai que ça prend des années pour avoir de la moisissure, mais on n'a pas à attendre que ce dommage arrive, c'est un vice de construction et des correctifs doivent être ordonnées, peut causer des problèmes.
- [228] **Installation du revêtement** effectivement ça ne cause pas la perte totale.
- [229] **Égratignures** Les fenêtres remplacées - Gilbert a plus de crédibilité et n'a aucun intérêt d'endommager les fenêtres, c'est une question de crédibilité.
- [230] Selon la règle de prépondérance de la preuve, cette situation existait au moment de la pose, c'est lui la victime de la situation quand on constate les dommages.
- [231] L'inspecteur-conciliateur parle de « hors de tout doute raisonnable », quand elle utilise ce critère de fardeau de preuve ici, l'a-t-elle utilisée partout dans toutes les parties de sa décision.



[232] Il faut ordonner le remplacement de toutes les fenêtres même celles qui ont été remplacées.

[233] Il cite les décisions suivantes, toutes lues pendant le délibéré:

[233.1] *Sylvain Boissé c. Construction André Taillon et La Garantie des bâtiments résidentiels de l'APCHQ inc.*<sup>4</sup> (note du soussigné : il s'agissait de déterminer s'il y avait vice caché et non, vice majeur<sup>5</sup>, et il y avait absence de pare-vapeur sur les murs frontispices et arrière en plus d'un pare-vapeur mal scellé et non continu des murs latéraux<sup>6</sup>);

[233.2] *Nadia Vaccarello et Antonio La Rosa c. 911607056 Québec Inc. et Garantie Qualité Habitation*<sup>7</sup> (note du soussigné : vice caché et non, vice majeur);

[233.3] *Installations GMR inc. c. Pointe-Claire (Ville de) et al.*<sup>8</sup> (une défectuosité grave entraînant des inconvénients sérieux et rendant l'ouvrage impropre à son usage constitue une perte<sup>9</sup>);

[233.4] *3093-2313 Québec c. Létourneau et Bouchard et la Garantie des maisons neuves de l'APCHQ*<sup>10</sup> (note du soussigné : absence de pare-vapeur et présence de moisissures dans l'air obligeant les occupants à quitter les lieux);

[233.5] MéliSSa Dionne, Esther St-Amour, *Développements récents en droit de la construction (2010)*, « Les garanties légales du promoteur immobilier : on fait le point ! »<sup>11</sup>;

[233.6] Jean-Louis Baudouin, *Code civil du Québec annoté (2018)*, [...] article 2118 (CAIJ).

[234] La prépondérance de preuve découlant de son obligation de résultat n'est pas renversée par l'Entrepreneur.

[235] La décision prise par l'Administrateur en janvier et son imprécision ont entraîné une situation difficile, qui a entraîné un autre problème en juillet 2018, l'inspecteur n'a pas inspecté, elle s'est seulement s'est fiée à l'Entrepreneur et au sous-contractant, elle laisse à l'Entrepreneur la décision de ses moyens à prendre, cela obligea les Bénéficiaires de contester en arbitrage, à prendre les services d'un expert pour démontrer la justesse de leur prétention, dont les frais réclamés sont raisonnables et pertinents.

<sup>4</sup> SORECONI 051219002, 5 mai 2006, Michel A. Jeannot, arbitre.

<sup>5</sup> Paragraphe [32].

<sup>6</sup> Paragraphe [9]

<sup>7</sup> SORECONI 181201001, 28 mai 2018, Roland-Yves Gagné, arbitre.

<sup>8</sup> 2015 QCCA 1521.

<sup>9</sup> Paragraphe [9].

<sup>10</sup> CCAC S15-022401-NP Décision rectifiée du 12 novembre 2015, Roland-Yves Gagné, arbitre.

<sup>11</sup> Barreau du Québec – Service de la formation continue, CAIJ.



## L'Entrepreneur

- [236] L'Entrepreneur plaide que les Bénéficiaires font dire à la première décision ce qu'elle ne dit pas.
- [237] Ils ont mis en demeure de remplacer toutes les fenêtres.
- [238] La décision ne dit pas qu'il faut changer toutes les fenêtres, ce qui est mentionné, seulement, c'est que la majorité des fenêtres du rez-de-chaussée ont une déformation donc :
- [238.1] cela n'équivaut pas à la majorité de toutes les fenêtres;
- [238.2] aucune fenêtre n'est mentionnée pour le sous-sol.
- [239] La décision ne dit pas, la majorité de toutes les fenêtres, on dit qu'on a constaté les déformations.
- [240] Le travail de l'inspecteur-conciliateur le 5 juillet n'a pas été pris à la légère, elle a ouvert toutes les fenêtres, pris des mesures.
- [241] Elle a constaté des déformations et a demandé des correctifs :
- [241.1] à trois fenêtres au rez-de-chaussée, soit trois fenêtres sur cinq; et
- [241.2] 2 fenêtres sur 5 (encore au rez de chaussée).
- [242] En juillet elle a même dit d'en changer une supplémentaire (la cuisine fixe de la cuisine), elle a donc vérifié, fait le tour.
- [243] Les Bénéficiaires font une interprétation fautive sur ce qu'était la décision de départ, nulle part on devait changer toutes les fenêtres, la preuve que c'est une bonne décision, elle a jugé de ne pas changer les fenêtres là où les ajustements étaient faits.
- [244] Même interprétation fautive des Bénéficiaires à l'effet que l'Entrepreneur aurait mal rempli le formulaire, il a tout simplement coché qu'il l'a fait, tellement vrai que l'inspecteur-conciliateur a dit que c'est vrai, il n'y a pas de conflit d'intérêts car le Bénéficiaire a aussi pu faire ses représentations, elle ne nie pas les courbures, elle dit où il y a encore des courbures.
- [245] On excède le délai de trois ans de couverture sur tous les éléments [ajout du soussigné, le « délai » n'a pas été précisé].
- [246] L'expert dit qu'il y a des courbures dans toutes les fenêtres mais il n'y a que deux photos dans son rapport.
- [247] L'expert ne fait pas de distinction entre chaque fenêtre, il ne fait qu'une affirmation générale, c'est assez particulier comme façon de faire, quand on lit son expertise on comprend sa conclusion que toutes les fenêtres doivent être changées sans distinction.
- [248] L'expert Parent a dit que celles du rez-de-chaussée n'ont pas besoin d'être remplacées (sic!).



- [249] Faut que le remplacement soit considéré de façon sérieuse, ils demandent de rechanger au complet par rapport à la courbure, l'inspecteur-conciliateur a regardé la norme, l'expert Parent n'a pas regardé cette norme-là.
- [250] Depuis le début l'Entrepreneur a fait un suivi rigoureux, les gens de Toiturex sont allés sur les lieux, ont fait des ajustements, ils ont pris ça au sérieux.
- [251] On a changé tout de même sept fenêtres, soit 2, et 5, sur 19, des Energy stars Zone 2 qui rencontrent les exigences.
- [252] La courbure – ce qui reste c'est seulement esthétique, 1/8 de pouce n'a pas d'influence sur la performance.
- [253] Le fait que le joint de scellant n'ait pas bougé depuis son installation montre que les fenêtres n'ont pas bougé.
- [254] L'expert Parent – son mandat était d'expertiser les fenêtres, il n'a pas ouvert toutes les fenêtres, il n'y a aucune preuve de problèmes d'ouverture.
- [255] Le Bénéficiaire Gilbert témoigne qu'il y a de l'infiltration d'eau dénoncée en juillet 2018, cela arrive tard et l'expert Parent n'en parle pas.
- [256] La mesure prise par l'expert Parent est prise sur le gypse, « on voit que son tape » n'est pas d'équerre, cela aurait dû être plus précis, sa méthodologie est plus que douteuse, il prend la mesure au milieu et dans un coin et non aux deux coins.
- [257] Les Bénéficiaires demandent le changement de toutes les fenêtres sans faire la preuve de la courbure et de dépassement de courbure quant au taux des normes.
- [258] Quant à l'infiltration d'air (le Code du Bâtiment dit qu'il faut limiter les fuites d'air 9.7.3.1) s'il y a infiltration cela ne justifie pas nécessairement le changement des fenêtres, Parent n'a pas proposé de solution alternative au changement.
- [259] **Égratignures** – c'est une question de crédibilité trois témoins ont été là toute la journée et ils ont dit qu'il n'y en avait pas.
- [260] Alors que les 7 fenêtres brisées de la même façon, deux équipes différentes sont venues le 11 et le 13 juin, sans rien voir, ni même le propriétaire des lieux.
- [261] Le Bénéficiaire, en disant n'avoir vu que le 16 juin les dommages, alors qu'il est rentré le soir le 11, qu'il n'a rien déclaré le 14, n'a pas rempli son fardeau.
- [262] **Pare Vapeur continu**, Bédard a expliqué ce qui était sur le pourtour de la fenêtre et ça répond aux normes.
- [263] Pas de conclusion de l'expert que la situation au pare-vapeur entraîne la perte de l'ouvrage, peut-être de l'humidité le long de la fenêtre mais aucune trace de coulisse
- [264] **Revêtement en acier** ; le procureur des Bénéficiaires a admis que cela n'entraîne pas la perte de l'ouvrage, puis il y a la preuve de l'installation conformément au Guide.
- [265] Il produit les autorités suivantes, toutes lues pendant le délibéré :



- [265.1] *Groupe Sasco (2002) inc. c. Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ*<sup>12</sup>; (note du soussigné : cette décision est rendue en vertu de la version du *Règlement* d'avant 2006, dont le texte était différent et inapplicable au présent dossier (voir les explications ci-après));
- [265.2] *Syndicat de copropriété 7565 chemin Westover (Re)*<sup>13</sup> (note du soussigné : le Bénéficiaire a le fardeau de prouver un problème grave susceptible d'entraîner la perte de l'ouvrage);
- [265.3] *MV et Constructions Raymond et Fils inc.*<sup>14</sup> (note : longue décision sur plusieurs aspects, entre autres sur le fardeau de preuve);
- [265.4] *Syndicat de la copropriété des habitations Henri-Deslongchamps c. Garantie des immeubles résidentielles de l'APCHQ*<sup>15</sup> (note : entre autres, il ne suffit pas de citer une norme, le fardeau de preuve inclut de prouver en quoi la situation actuelle y contrevient).

### **L'Administrateur**

- [266] L'Administrateur plaide quant à la première question que la question de la « majorité des fenêtres », pour lui c'est académique.
- [267] En décembre – janvier, la décision mentionne la majorité des fenêtres du rez-de-chaussée et ordonne de corriger les défauts.
- [268] La décision est claire et n'ordonne pas le remplacement, elle ordonne de corriger les défauts, l'Entrepreneur a le choix des travaux correctifs, il n'y a aucune confusion.
- [269] S'il y avait une ambiguïté elle a été levée en août 2018 dans la décision supplémentaire, le débat purement académique ça a été réglé en août 2018.
- [270] Il y a intervention en juillet 2018, elle a constaté le remplacement et les ajustements.
- [271] Elle s'est fiée à l'Entrepreneur, elle a fait des vérifications, une inspection du remplacement et des ajustements, pour le rez-de-chaussée elle indique le 1/8 pouce qui respecte les tolérances, il y a une déformation plus grande que les tolérances mais le joint est intact, aucune glace ou condensation.
- [272] Pour elle pour voir le respect de la règle de l'art, il faut regarder l'ensemble.
- [273] Alors que les Bénéficiaires plaident l'absence d'une contre-expertise au rapport de l'expert Parent, l'inspecteur-conciliateur a contredit complètement les conclusions de l'expert.
- [274] Il y a aucune contradiction entre la 1<sup>ère</sup> et la 2<sup>e</sup> décision - à la 1<sup>ère</sup> elle a ordonné des travaux puis il y eu une autre visite car le Bénéficiaire n'était pas satisfait - elle dit que c'est satisfaisant sauf pour une fenêtre.

<sup>12</sup> 2006 CanLII 60454 (QC OAGBRN).

<sup>13</sup> 2005 CanLII 59141 (QC OAGBRN).

<sup>14</sup> 2018 CanLII 128203 (QC OAGBRN).

<sup>15</sup> 2006 CanLII 60513 (QC OAGBRN).



- [275] Quant au revêtement en bois qui serait endommagé, elle se place à deux mètres pour voir que ça apparait sans défaut, la seule est preuve c'est le témoignage du Bénéficiaire, elle est professionnelle du bâtiment, plus crédible, sa force probante est plus forte.
- [276] Quant à la mention « hors de tout doute professionnel » on doit considérer ce qui s'est passé, le travail qu'elle a fait.
- [277] **Égratignures aux sept fenêtres** – on a ici les témoignages de Toiturex qui était là le 11 juin, il a vu les fenêtres, pas vu les égratignures, preuve non contredite pour le 11 juin, comment juger deux versions contradictoires Bédard s'est basée sur le fait que le Bénéficiaire n'a pas vu le 11 et le 14 juin, la première fois le 16 juin alors qu'il a rempli une déclaration le 14.
- [278] **Déformation aux fenêtres changées 1.5** – Bédard indique que cela n'apparait pas visuellement, la fenêtre fonctionne très bien, une fenêtre « entrée de gamme » n'est pas comme une fenêtre hybride.
- [279] L'Expert Parent n'indique jamais ni quantifie les mesures, sa seule prise dans son rapport B-1, p. 20 #20, porte sur la porte fenêtre, qui n'est pas en litige.
- [280] L'expert Parent n'est pas précis du tout, donc le fardeau de la preuve n'est pas rempli, malgré l'affirmation « les fenêtres en général ont des courbures » mais le ne qualifie pas et n'est pas précis.
- [281] **Écarts thermiques** – l'expert ne dit pas en quoi ça remplit le fardeau de l'article 2118 C.c.Q.
- [282] **Pare vapeur continu et revêtement** – rien dans son rapport ne dit en quoi ces anomalies causeraient la perte du bâtiment sous l'article 2118 C.c.Q.
- [283] Absence de continuité : la jurisprudence :
- [283.1] *Boissé* – il y a une différence entre la continuité et l'absence de pare vapeur, l'expert n'a pas fait de différence, la continuité n'est pas nécessaire car le tout est scellé au pourtour de la fenêtre, il n'y a aucune conséquence sur le bâtiment, il n'y a aucune preuve de perte de l'ouvrage;
- [283.2] *Létourneau* – on parlait de preuve de moisissure.
- [284] **Revêtement en acier** – aucune vallonement de vu, et aucun problème avec de la dilatation de matériaux, cela n'est pas un vice.
- [285] Le fardeau de preuve n'est pas rempli pour obtenir une ordonnance de remplacer toutes les fenêtres, on doit respecter le droit de l'Entrepreneur de choisir la méthode corrective.

### Réplique des Bénéficiaires

- [286] La question du sens de la « majorité des fenêtres » n'est pas académique, le tout va ensemble, c'est une continuité, les visites de juillet sont en fonction de la première décision, la 2<sup>e</sup> est complémentaire, c'est le même dossier, pour rendre



la décision du 24 août elle devait nécessaire faire référence à la première décision.

[287] Égratignures – ils ne voient pas l'intention du Bénéficiaire de graffigner ses fenêtres et celles de la voisine, ce n'est pas brillant, la prépondérance de preuve, c'est ou dans le transport, ou l'installation du sous-entrepreneur, le fardeau de la preuve est rempli.

## DÉCISION

### PREMIERE DÉCISION – DOSSIERS S18-092102-NP (le « 83 ») et S18-092501-NP (le « 79 »)

#### Les dix-huit fenêtres, changées ou non en juin 2018

[288] Vu la preuve, vu les obligations dévolues autant à l'Entrepreneur qu'à l'Administrateur, le Tribunal d'arbitrage accueille partiellement la demande d'arbitrage quant aux deux premiers dossiers.

[289] Le différend sur les décisions de l'Administrateur porte sur dix-huit des dix-neuf fenêtres présentes, la fenêtre #4 du « 79 » (pièce T-1) ne fait pas l'objet de l'arbitrage.

[290] L'Entrepreneur a signé un contrat « Marché à forfait « clé en mains » » (pièces 79 A-1 et 83 A-1) et, d'après le témoignage de son représentant, c'est l'Entrepreneur qui a choisi le modèle des fenêtres.

[291] Une seule personne a contracté avec les Bénéficiaires, une seule personne est cautionnée par l'Administrateur, cette personne est l'Entrepreneur et non pas, le sous-traitant Toiturex.

[292] L'article 2100 du Code civil affirme :

**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 du résultat**, ils ne peuvent se dégager de leur responsabilité qu'en prouvant la force majeure.

[293] L'entrepreneur est tenu à une obligation de résultat. Ici, il y a inexécution de l'obligation contractuelle.

[294] Si le résultat n'est pas atteint, il doit prouver la survenance d'un cas fortuit ou la faute du propriétaire pour éviter sa responsabilité.

[295] M<sup>e</sup> Jeffrey Edwards (maintenant juge à la Cour Supérieure) et M<sup>e</sup> Sylvie Rodrigue écrivent au sujet de la malfaçon:

Comme son nom l'indique, « une malfaçon » est un travail mal fait ou mal exécuté. Or, un travail donné est considéré « bien » ou « mal » fait selon les normes qui lui sont applicables. Deux types de normes sont couramment employés pour établir



l'existence d'une malfaçon. Premièrement, ce sont les conditions contractuelles fixées, que celles-ci soient écrites ou verbales, entre les parties. Deuxièmement, en l'absence de conditions précises expressément arrêtées, recours est fait aux « règles de l'art » qui sont suivies par chaque corps de métier ou secteur pertinent. Les règles de l'art sont considérées comme intégrées par renvois dans le contrat. Signalons aussi que le travail non fait, ou incomplet constitue également, de manière implicite, une malfaçon, car il est tout autant contraire aux règles de l'art et non conforme aux stipulations contractuelles.<sup>16</sup>

[296] L'Entrepreneur a produit dans sa plaidoirie une décision arbitrale basée sur une version périmée du *Règlement* en vigueur avant 2006, soit l'affaire *Groupe Sasco (2002) inc. c. Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ*<sup>17</sup>;

[296.1] la protection du Plan de Garantie pour malfaçon contenue au *Règlement* d'avant 2006, ne couvrirait alors que les malfaçons qui étaient *de nature à porter atteinte à la qualité, à la sécurité ou à l'utilisation du bâtiment*,

[296.2] cette limitation était contenue dans un deuxième alinéa de l'article 10 dans une version du *Règlement* qui n'est plus en vigueur depuis 2006 :

(**version périmée**<sup>18</sup> :) Le défaut de se conformer aux règles de l'art ou à une norme en vigueur applicable au bâtiment, notamment celles contenues au Code national du bâtiment du Canada, au Code canadien de l'électricité et au Code de plomberie, constitue une malfaçon **sauf** s'il ne porte pas atteinte ou n'est pas de nature à porter atteinte à la qualité, à la sécurité ou à l'utilisation du bâtiment. (Notre souligné)

[296.3] ce deuxième alinéa jadis présent à l'article 10 du *Règlement* qui limitait la couverture pour la malfaçon en ce sens a été aboli en 2006<sup>19</sup>,

[296.4] le Législateur a donc décidé qu'à partir de 2006, c'est la malfaçon sans la limitation plaidée à l'audience en 2019 qui est couverte par le Plan de Garantie, et cette couverture en vigueur depuis 2006 est bien celle dont bénéficie les Bénéficiaires.

[297] Voici la dénonciation, accueillie par l'Administrateur dans sa première décision :

En juillet 2015, nous avons communiqué avec vous afin de vous informer que nos fenêtres étaient défectueuses. Suite à votre visite en 2016 et 2017 vous avez effectué des ajustements à nos fenêtres toutefois, celles-ci ont toujours le même problème. La structure et l'encadrement rondissent et nous avons de la difficulté

<sup>16</sup> *La responsabilité légale pour la perte de l'ouvrage et la garantie légale contre les malfaçons*, « La construction au Québec : perspectives juridiques », Wilson & Lafleur Ltée 1998, Montréal, à la page 453; cités, entre autres, par : *Syndicat de la copropriété du 7400, rue Lajeunesse et Montcan Inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels de l'APCHQ Inc.*, CCAC S09-030701-NP, 17 novembre 2009, Me Albert Zoltowski, arbitre; *Polat c. Construction D'Astous Itée et La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc* SORECONI, 27 juin 2014, Me Lydia Milazzo, arbitre (cité en partie).

<sup>17</sup> « [32] L'entrepreneur et l'administrateur reconnaissent que le *Règlement* et la notion de malfaçon applicable ici, **sont ceux en vigueur en septembre 2005**, i.e. au moment où l'inspecteur Prud'homme a produit ses rapports. » 2006 CanLII 60454 (QC OAGBRN).

<sup>18</sup> G.O.Q. 2<sup>e</sup> partie, no 27, 30 juin 1998, p. 3487.

<sup>19</sup> « 1. Le *Règlement* sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs est **modifié par la suppression du deuxième alinéa de l'article 10**; » G.O.Q. 2006, 2<sup>e</sup> partie, no 6, p. 995 et 996.



à les ouvrir et les fermer. Nous vous avons avisés que le problème était toujours existant et n'avons pas eu de réponse de votre part depuis le 9 juin 2017.

Vous trouverez en annexe le détail des fenêtres. [...]

Annexe : Dimensions des fenêtres de couloir noir extérieur **à changer** : [nos caractères gras]

[Notre ajout : **toutes** les fenêtres sont mentionnées avec leurs dimensions, soit 10 fenêtres pour le « 79 » et 9 fenêtres pour le « 83 »]]

[298] Les termes des faits et de la conclusion de la première décision de l'Administrateur :

Une simple observation visuelle lors de notre inspection nous a effectivement permis de constater la situation dénoncée par le bénéficiaire **pour la majorité des fenêtres du rez-de chaussée, à savoir la déformation du verre vers l'intérieur.**

Lors d'une conversation téléphonique tenue avec M. Gilbert, représentant de la bénéficiaire dans ce dossier, ce dernier nous a mentionné que le phénomène de déformation **s'était également répandu aux fenêtres du sous-sol, ce que nous n'avons pas pu constater sur place.**

De par les multiples conversations avec l'entrepreneur et les sous-traitants, ainsi que les quelques interventions sur place, nous constatons être en présence d'une **situation qui n'a cessé de progresser depuis la réception du bâtiment.**

#### **Analyse et décision (point 1)**

La visite des lieux nous a permis de constater que le point 1 rencontre les critères de la malfaçon non apparente au sens du paragraphe 3 de l'article 10 du Règlement [...]

#### **CONCLUSION**

Accueille la réclamation de la bénéficiaire à l'égard du point 1.

Ordonne à l'entrepreneur de régler le point 1 dans les quarante-cinq jours.

[299] Le Tribunal d'arbitrage ajoute que nulle part dans ce qui est qualifiée de « décision supplémentaire » du 23 août 2018, l'Inspecteur-conciliateur n'affirme avoir rejeté dans sa première décision, la réclamation pour les fenêtres du sous-sol.

[300] Les parties ont débattu en plaidoirie sur le sens à donner à la première décision (décembre 2017 et janvier 2018), dont un terme, « majorité », est jugé « académique » par l'Administrateur, ou que ce dernier aurait délégué à l'Entrepreneur le pouvoir de décider quelles fenêtres doivent être changées selon les Bénéficiaires, etc.

[301] Le Tribunal d'arbitrage, plutôt que de rédiger ici un guide d'inspections et décisions avec les principes juridiques à suivre par l'inspecteur-conciliateur en vertu du *Règlement*, a à trancher les différends sur les fenêtres selon la preuve



*en passant au crible tous les éléments de conviction qui lui ont été fournis, en vertu de l'article 106 du Règlement<sup>20</sup>, sur la base de la loi applicable.*

[302] Pour rappel, le différend à trancher n'est pas fonction de la seule réclamation des bénéficiaires mais le produit de l'insatisfaction de ces derniers face à la décision prise par l'Administrateur.

[303] La Cour d'appel affirme dans *La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc. c. Maryse Desindes et Yvan Larochelle, et René Blanchet mise en cause*<sup>21</sup>:

[33] Je conclus de ce qui précède que le différend n'est pas fonction de la seule réclamation des bénéficiaires; qu'il est le produit de l'insatisfaction du bénéficiaire ou de l'entrepreneur face à la décision prise par l'administrateur à la suite de son investigation du conflit entre le bénéficiaire et son entrepreneur[11]<sup>22</sup>, et que ce différend, s'il n'est pas résolu par entente (avec ou sans l'intervention d'un médiateur), le sera par la décision d'un arbitre qui est finale et sans appel et qui lie le bénéficiaire, son ancien entrepreneur et l'administrateur du plan de garantie[12]<sup>23</sup>; enfin, que la décision arbitrale prendra en compte toutes les modalités et respectera toutes les limites et exclusions que prévoit le *Règlement*.

[304] Ce jugé est repris le 15 janvier 2019 par la Cour supérieure dans l'affaire *Garantie de construction résidentielle (GCR) c. Ewart*<sup>24</sup>;

[30] [...] Le différend qu'il doit trancher n'est pas fonction de la seule réclamation du bénéficiaire. Peu importe le libellé de la demande, c'est la nature de celle-ci qui compte.

[305] Le 3 juin 2019, notre collègue Michel A. Jeannot rappelle quant à lui, dans l'affaire *Syndicat du 2685 De Rushbrooke et Les Développements Immobiliers Bcg Inc. et Raymond Chabot Administrateur Provisoire Inc. ès qualités d'administrateur provisoire du plan de garantie de La Garantie Abrita*<sup>25</sup>, que :

[131] Avant de conclure, et si une partie serait enclin de suggérer que mes conclusions ne se pas limitent aux strictes questions en litige (tel qu'initialement formulé), je désire préciser en faisant miens les propos de l'Honorable Johanne Brodeur, j.c.s.<sup>1</sup>, que l'arbitre ne siège pas seulement en appel ou en révision de la décision du conciliateur, mais qu'il procède en ne se basant pas uniquement sur le dossier transmis. Le dossier source n'étant que le point de départ.

[132] Avec plagiat de l'Honorable Danielle Mayrand, j.c.s.<sup>2</sup>, faisant elle-même siens les propos de la Cour d'appel<sup>3</sup>, le différend que doit trancher l'arbitre n'est pas en fonction de la seule réclamation du Bénéficiaire; précisant que peu importe le libellé de la demande, c'est la nature de celle-ci qui compte.

<sup>20</sup> **106.** Tout différend portant sur une décision de l'administrateur concernant une réclamation ou le refus ou l'annulation de l'adhésion d'un entrepreneur relève de la compétence exclusive de l'arbitre désigné en vertu de la présente section.

<sup>21</sup> AZ-50285725, J.E. 2005-132 (C.A.).

<sup>22</sup> [11] Paragraphe 18, 7<sup>o</sup> du *Règlement*.

<sup>23</sup> [12] Articles 19, 20 et 21 du *Règlement*.

<sup>24</sup> 2019 QCCS 40 (Danielle Mayrand, J.C.S.).

<sup>25</sup> CCAC S17-110901-NP et S18-090701-NP, 3 juin 2019, Michel A. Jeannot, arbitre (renvois 1. 500-17-101927-187; 2. 500-17-099728-175; 3 In fine paragraphe [30] du jugement).



[306] Un des motifs pour lequel le soussigné souligne le droit à cet effet, est que la réclamation pour « écarts thermiques » concerne autant les infiltrations d'air aux fenêtres dont le remplacement est réclamé auprès de l'Administrateur depuis 2017, que d'autres parties du bâtiment, et que le Tribunal d'arbitrage dispose dans cette première décision, de toute la nature des demandes des Bénéficiaires au sujet des fenêtres.

[307] En décembre 2018, dans un litige qui portait sur l'imprécision d'une ordonnance arbitrale, la Cour supérieure dans *9264-3212 Québec Inc. c. Moseka*<sup>26</sup> a indiqué dans ses motifs un « rappel<sup>27</sup> » :

[20] [...] L'arbitre peut entendre des témoins, recevoir des expertises et procéder à l'inspection des biens ou à la visite des lieux.

[...] [24] Le Tribunal rappelle que l'arbitre ne siège pas en appel ou en révision de la décision du Conciliateur. Il ne procède pas non plus à décider en se basant uniquement sur le dossier transmis. [...]

[308] La Cour d'appel écrit dans *Boiler Inspection and Insurance Company of Canada c. Moody Industries Inc.*<sup>28</sup> :

B. Fardeau de preuve

[57] La première juge a attentivement examiné les divers éléments de preuve, à la fois de nature profane et technique, pour déterminer où se situe la vérité. Cette vérité demeure relative plutôt qu'absolue, sans avoir à atteindre un niveau de certitude, puisque s'applique la norme de la prépondérance de preuve fondée sur la probabilité (art. 2804 C.c.Q.), soit celle qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence, laquelle excède la simple possibilité.

« Lorsque la preuve offerte de part et d'autre est contradictoire, le juge ne doit pas s'empresse de faire succomber celui sur qui reposait la charge de la preuve mais il doit chercher d'abord à découvrir où se situe la vérité en **passant au crible tous les éléments de conviction** qui lui ont été fournis et c'est seulement lorsque cet examen s'avère infructueux qu'il doit décider en fonction de la charge de la preuve. »[1]

[309] Le soussigné a procédé à une très longue analyse détaillée de la preuve.

[310] La preuve démontre que toutes les fenêtres neuves de 2015 faisaient l'objet d'une malfaçon couverte par le Plan de Garantie, elles ont dû faire l'objet, ou d'un remplacement, ou des travaux correctifs qualifiés d'« ajustements », toutes les fenêtres neuves avaient une problématique :

<sup>26</sup> *9264-3212 Québec Inc. c. Moseka* 2018 QCCS 5286 (Hon. Juge Johanne Brodeur).

<sup>27</sup> L'arbitrage est un *procès de novo* : *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, paragraphe [335]; *Syndicat des copropriétaires 6613-6635 boul. des Laurentides Laval c. 9141-0001 Québec Inc. et Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ*, (CCAC S14-070901-NP, 1<sup>er</sup> juin 2015, Yves Fournier, arbitre), paragraphe [68] à [76]. *Gauthier et Gagnon c. Goyette Duchesne Lemieux inc. et La Garantie des Bâtiment Résidentiels Neufs de l'APCHQ inc.*, SORECONI 050629001, 3 novembre 2006, Jeffrey Edwards, arbitre, paragraphe [130].

<sup>28</sup> 2006 QCCA 887.



[310.1] dès l'installation, le sous-traitant s'est rendu sur place pour effectuer des travaux correctifs pour une réclamation visant dix-neuf fenêtres (pièce 83 A-10 et 79 A-10) :

Il appert que le sous-traitant « Toiturex » serait intervenu sur place pour analyser la situation environ trois à quatre mois suivant la réception du bâtiment, après quoi des barres d'aluminium furent installées au cours de la période estivale 2016 afin de solidifier les fenêtres. [...] Selon le représentant de la bénéficiaire, la dernière intervention a eu lieu au cours de la période estivale 2017, après quoi il fut constaté que malgré les tentatives de corrections par l'entrepreneur et le sous-traitant, la situation était la même, voire même qu'elle s'aggravait [...]

[311] La preuve apportée au dossier par l'Expert Parent démontre que les fenêtres sont encore aujourd'hui l'objet d'une malfaçon –

[311.1] de plus, la #4 (fenêtre à l'étage du « 79 ») doit encore être corrigée selon la dernière décision supplémentaire, le soussigné n'a pas à rendre de décision à son sujet.

[312] Le témoin Gaudreau de la société Toiturex, sous-traitant qui a fourni les fenêtres, a affirmé à l'audience sans fournir le moindre document à cet effet,

[312.1] on ne peut pas laisser une fenêtre non-barrée, il faut barrer sa fenêtre sinon ça peut causer des problèmes,

[312.2] si on la laisse ouverte pendant trois semaines, ça devient problématique.

[313] Il produit un certificat de tests adressés à Ph. Tech (pièce E-1).

[314] Le site internet de la société Ph. Tech<sup>29</sup> contient l'affirmation suivante qui ne va pas dans le même sens :

Conseil 28

### **C'est quoi « un PVC de qualité » ?**

Un PVC de qualité, c'est un PVC qui, même soumis à rude épreuve :

[...];

- **conserve une certaine élasticité pour toujours revenir à sa forme initiale, même s'il est soumis à la gravité (quand le volet avec son verre triple est ouvert, par exemple);**
- [...]. (nos soulignés)

**Sachez qu'il est impossible de faire la différence à l'œil nu entre un PVC bas de gamme et un PVC de qualité... [...]**

[314.1] le Tribunal d'arbitrage ajoute :

[314.1.1] qu'il est évident que le contenu du site promotionnel de ce fabricant non présent à l'audience<sup>30</sup> ne peut pas en droit être qualifié de rapport d'expert;

<sup>29</sup> <https://www.phtech.ca/fr/conseils-experts/qu-est-ce-qu-un-pvc-de-qualite.html>



[314.1.2] que le preuve démontre néanmoins, entre autres par le témoignage en ce sens de Pascal Ouellet (Entrepreneur), que des fenêtres en PVC, ça se pose ailleurs, fenêtres qualifiées d' « entrée de gamme » par l'inspecteur-conciliateur »;

[314.1.3] et que, qui cherche des jugements sur les fenêtres en PVC sur le site [jugements.qc.ca](http://jugements.qc.ca)<sup>31</sup>, n'y trouvera que le désert.

[315] Dans le présent dossier, d'une part, le représentant du sous-traitant Gaudreau affirme que la décision a été d'en changer plus du côté le plus exposé au soleil « pour ne pas prendre de chance » (donc du côté « 83 »), et que pour les cinq fenêtres de changées, même si elles étaient dans les normes de tolérance de déformation, on les a changées quand même.

[316] D'autre part, Pascal Ouellet (Entrepreneur) ne va pas dans le même sens, il affirme que « c'est clair » qu'elles (les fenêtres) avaient un problème, au « 83 », il y avait de la misère à fermer, quatre environ n'étaient pas fermables, elles étaient « rondes à l'œil ».

[317] Aujourd'hui :

[317.1] d'une part, les Bénéficiaires demandent le changement complet de leur fenestration;

[317.2] d'autre part, l'Administrateur affirme que tout est selon la règle de l'art et que rien ne doit être ni changé ni ajusté;

[317.3] d'une part l'Administrateur écrit dans sa décision, que la déformation aux fenêtres du sous-sol du « 83 » n'altère en rien son utilisation;

[317.4] d'autre part, le Bénéficiaire affirme :

[317.4.1] qu'il y a de l'infiltration d'eau mais l'Administrateur répond que c'est impossible;

[317.4.2] qu'il y a de l'infiltration d'air qui est confirmée à la thermographie mais l'Administrateur « ne le croit pas » et affirme que c'est un transfert de froid.

[318] Malgré l'évidence des faits, chacun campe sur ses positions.

[319] Avec égards, la plaidoirie de l'Administrateur et de l'Entrepreneur, qui insistent sur la « tolérance » des courbures, a été différente de celle des Bénéficiaires, qui insistent sur la « performance » et l'« efficacité » et le Tribunal, qui doit conclure s'il y a malfaçon ou non, adopte la dernière.

[320] D'une part, l'Administrateur (qui n'avait pas d'instrument de mesure selon le Bénéficiaire, peut être en avait-elle dans sa voiture mais elle ne s'est pas présentée sur les lieux avec) a souligné que les déformations sont à l'intérieur de la « tolérance » prévue aux normes et quand cela dépasse la « tolérance », elle

<sup>30</sup> Le tout dit avec égards et respect pour ce fabricant non présent à l'audience.

<sup>31</sup> Ou <http://citoyens.soquij.qc.ca/>, qui rapportent les jugements des tribunaux québécois y compris les tribunaux d'arbitrage qui rendent leurs décisions en vertu du *Règlement*.



se recule pour regarder l'ensemble pour juger s'il y a malfaçon et que si le soussigné met ces « tolérances » de côté, cela aura des répercussions sur plusieurs autres bâtiments;

[320.1] le Tribunal d'arbitrage a bien noté que l'Administrateur affirme aussi que les fenêtres fonctionnaient adéquatement, que les joints étaient parfaitement étanches, pour les fenêtres changées, « le fonctionnement desdites fenêtres était irréprochable »; de plus il a accueilli la réclamation de la Bénéficiaire pour la fenêtre #4 du « 79 ».

[321] D'autre part, et c'est l'approche suivie par l'expert des Bénéficiaires, qui affirme que son mandat n'a pas été de chercher les « tolérances » mais de vérifier l'étanchéité des fenêtres et le résultat final, même si on invoquait des normes de tolérance, est qu'on a des infiltrations d'air, montrées à la thermographie, ressenties par le Bénéficiaire qui témoigne aussi de la présence d'infiltration d'eau sur certaines.

[322] Selon la preuve, la règle de l'art édicte que les fenêtres doivent être installées de niveau, d'équerre et d'aplomb de manière à ne pas nuire à l'étanchéité et au fonctionnement du produit.

[323] L'expert Parent a affirmé:

[323.1] avoir vérifié la performance des fenêtres et non, l'installation des fenêtres, même s'il a fait un survol de chacune d'elle;

[323.2] « moi je me suis concentré sur l'efficacité de la fenêtre, on constate beaucoup d'infiltration d'air autour des fenêtres, si on a de l'infiltration d'air autour, il y a une mauvaise installation »;

[323.3] que son mandat était de constater s'il y avait de l'infiltration, seulement si les fenêtres « font le résultat auquel on doit s'attendre », et non pas, la cause des courbures;

[323.4] qu'au Canada, le bâtiment doit être étanche au niveau des fenêtres.

[324] Le Tribunal d'arbitrage souligne qu'il y a d'autres normes que celles parlant de la tolérance, à l'effet que non seulement une fenêtre doit remplir ses fonctions, la fenêtre doit être sans déformation permanente qui pourrait nuire à son bon fonctionnement, ou pour citer l'Administrateur (voir 79 A-10 2<sup>e</sup> partie) sans « déformation qui [...] altère [...] l'utilisation et l'efficacité de ces dernières ».

[325] Le tribunal d'arbitrage rejette l'affirmation de l'inspecteur-conciliateur qu'une décision favorable dans le dossier aurait des répercussions sur plusieurs autres fenêtres en PVC.

[326] Tout en ignorant si cette dernière affirmation a guidé cette dernière dans ses décisions, la présente décision porte exclusivement sur les fenêtres des bâtiments jumelés qui font l'objet d'une malfaçon objet des présents dossiers.

[327] Le Bénéficiaire a témoigné de manière crédible des problèmes rencontrés aux fenêtres, problèmes qui démontrent que la malfaçon toujours présente aujourd'hui pour la fenestration des « 79 » et « 83 ».



[328] En ce qui concerne la non-conformité aux règles de l'art qui y sont applicables, le Tribunal réfère au témoignage de l'expert en bâtiment Parent qui est suffisant et crédible sur cet aspect, l'expert Parent conclut au changement de moins de fenêtres que demandées par les Bénéficiaires.

[329] Pour les motifs exposés ci-haut aux paragraphes [72] à [91], il affirme que l'ensemble de la fenestration du « 83 » doit être changée, mais, quant au « 79 » seulement la fenestration du « 79 » du rez-de-chaussée doit l'être, le sous-sol doit faire l'objet d'ajustement et non de changement, et qu'aucun ajustement n'a à être apporté à la fenêtre #10 au sous-sol car pour la fenêtre arrière au sous-sol (photo #10 sur la pièce T-1) il y a absence de déficiences observables.

[330] Pour le « 79 » :

[330.1] l'ensemble (rappel, la #4 ne fait pas partie de la présente décision) des fenêtres du rez-de-chaussée sont à changer, toutes les fenêtres doivent être remplacées;

[330.2] pour le sous-sol, réajuster les fenêtres pour éviter les infiltrations, quelles qu'elles soient, la #10 n'ayant pas de déficiences observables.

[331] Pour le « 83 », il conclut au remplacement complet des fenêtres, au rez-de-chaussée et au sous-sol.

[332] Compte tenu que l'Entrepreneur avait une obligation de résultat, que les Bénéficiaires ont prouvé que le résultat n'est pas livré, et que l'Entrepreneur n'a pas prouvé la survenance d'un cas fortuit ou la faute des Bénéficiaires, il est redevable envers ce dernier, le tout sous la caution de l'Administrateur.

[333] Le Tribunal d'arbitrage accueille donc partiellement (paragraphes [330] et [331]), la demande d'arbitrage des trois Bénéficiaires pour les deux bâtiments jumelés, sur la base du témoignage de l'expert Louis Parent, les paragraphes [72] à [91] de la présente décision sont cités au long comme s'ils faisaient partie des présents motifs de la présente décision.

### **Vérification lors de la désinstallation des fenêtres avant l'installation d'une nouvelle fenêtre**

[334] Vu que la cause de la malfaçon n'a pas été déterminée, qu'elle peut être le modèle des fenêtres du fournisseur, l'installation des fenêtres ou des problèmes de la structure du bâtiment autour des fenêtres, dans l'intérêt des parties présentes et de toutes celles qui pourraient avoir un intérêt, le Tribunal d'arbitrage conclut à suivre les recommandations de l'expert Parent, soit de vérifier le bâtiment autour de chaque fenêtre lors de sa désinstallation, tel qu'il l'a mentionné pendant son témoignage à l'audience (voir paragraphe [77]<sup>32</sup> ci-haut).

<sup>32</sup> [77] Il mentionne que son mandat était de déterminer la présence des déficiences et non, de déterminer la cause; il ajoute : [77.1] qu'une fois la fenêtre endommagée, on se demande quelle est la cause, il faut regarder si le linteau est déficient, si le haut de la fenêtre a un problème, si le problème est au niveau du PVC, en effet, il n'est pas normal qu'une fenêtre ait été remplacée et que l'on ait le même problème; [77.2] qu'il faut démonter les fenêtres et voir s'il y a un gauchissement de la structure,



[335] Le fournisseur des fenêtres n'étant pas une des parties au présent processus d'arbitrage, le Tribunal ordonnera à l'Entrepreneur de lui envoyer un avis écrit du jour et heure de la désinstallation et de cette vérification, pour éviter, si possible, toute contestation ultérieure.

[336] Il va de soi que si cette vérification montrait une cause inconnue à ce jour qui ait eu une incidence sur les fenêtres, les travaux correctifs devront nécessairement inclure, les correctifs requis à cette cause.

[337] Rappelons que la Cour supérieure dans *La Garantie habitations du Québec inc. c. Lebire*<sup>33</sup> a reconnu au Tribunal d'arbitrage la compétence pour émettre une ordonnance à cet effet, même si l'Administrateur n'avait pas déjà émis une telle ordonnance :

93. Contrairement à ce que plaident les requérantes, l'Arbitre n'avait pas à se convaincre de l'existence d'un défaut de structure pour rendre sa décision. Il pouvait ordonner l'exécution de travaux qui comprennent la vérification préalable de certains éléments de structure.

[338] Quant aux Bénéficiaires, l'Entrepreneur devra également les aviser par écrit et le soussigné ne peut que chaudement recommander que les Bénéficiaires soient représentés sur les lieux (sans pouvoir d'interférence) pour s'assurer à tout le moins qu'il n'y aura pas de conflits postérieurs pour des dommages lors de l'installation.

## **Revêtement à imitation de bois endommagé**

### **Les égratignures aux fenêtres changées**

[339] Le Bénéficiaire allègue que l'Entrepreneur a causé deux catégories de dommage lors de l'installation des fenêtres le 11 juin.

#### **a) Revêtement à imitation de bois endommagé**

[340] Quant au revêtement à imitation de bois endommagé, ni le Bénéficiaire, ni son expert n'a apporté une preuve qui traite des motifs de rejet de l'Administrateur.

[341] Dans sa décision supplémentaire du 23 août 2018, l'Administrateur affirme :

L'inspection des lieux nous a permis d'analyser l'aspect esthétique général du revêtement en façade et nous considérons que l'état du revêtement extérieur à imitation de bois en façade de l'unité 83 est acceptable.

Pour observer la situation dénoncée, nous nous sommes positionnés à une distance convenable en façade du bâtiment et selon nos constatations, le revêtement nous est apparu sans défaut, la situation se situant dans les limites admissibles dans l'industrie de la construction et de ce fait, aucun correctif n'est requis en façade de l'unité 83.

il ne l'a pas vu mais il faudrait le vérifier; [77.3] que bien des causes peuvent être à l'origine de l'infiltration d'air, il ne les connaît pas mais voit le résultat.

<sup>33</sup> [2002] J.Qc. no 3230 (C.S.), Hon. Jacques Dufresne, J.C.S.



[342] Voici pour le « 79 », il faut donc lire « 79 » au lieu de « 83 », cette décision reproduit le texte mais contient un paragraphe de plus, sur le fardeau de preuve « hors de tout doute raisonnable » allégué par l'Administrateur :

Au surplus, il nous est impossible d'affirmer **hors de tout doute raisonnable** que ce que dénonce le représentant de la bénéficiaire a été causé par l'entrepreneur au moment des correctifs considérant que la résidence a été construite depuis maintenant trois ans. (nos caractères gras)

[343] Le fardeau de preuve imposé par l'Administrateur dans sa décision était erroné à sa face même:

[343.1] d'une part en matière civile, et les obligations de l'Entrepreneur sont ici en matière civile, l'article 2804 du Code civil dit que le fardeau de la preuve en est un de balance des probabilités, le fardeau de la preuve suit les principes de la simple prépondérance :

Code civil, 2804. La preuve qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence est suffisante, à moins que la loi n'exige une preuve plus convaincante.

[343.2] d'autre part, pour l'Administrateur mais de façon erronée, le Bénéficiaire devait prouver que l'Entrepreneur est responsable « hors de tout doute raisonnable » qui est le fardeau imposé dans un litige criminel; la Cour suprême dans l'arrêt *R. c. Lifchus*<sup>34</sup> affirme :

13 La charge qui incombe au ministère public de prouver la culpabilité de l'accusé hors de tout doute raisonnable est inextricablement liée à la présomption d'innocence. Il est d'une importance fondamentale pour notre système de justice pénale que les jurés comprennent clairement le sens de cette expression. Il s'agit de l'une des principales mesures de protection visant à éviter qu'un innocent soit déclaré coupable.

[344] L'arbitrage est un procès de novo, le soussigné a analysé la preuve qu'il a eu devant lui.

[345] En plus de réitérer le contenu de sa décision, l'inspecteur-conciliateur affirme à l'audience qu'à une distance de deux mètres on peut apprécier l'ouvrage, on l'apprécie dans son ensemble.

[346] En contre-interrogatoire des Bénéficiaires, elle affirme avoir fait sa vérification de la façon suivante : l'Inspection doit être faite dans son ensemble, elle a reculé à deux mètres, même de près il est impossible de mettre le doigt sur où était le dommage, on ne le voit pas, elle n'a rien vu au niveau du revêtement de bois.

[347] Il n'y a eu aucune preuve de la part des Bénéficiaires sur ce point.

[348] Vu la preuve, vu l'absence de preuve d'erreur sur ce point par les Bénéficiaires, leur réclamation sur ce point est rejetée et la décision de l'Administrateur maintenue.

<sup>34</sup> [1997] 3 RCS 320.



## b) Les égratignures aux fenêtres changées

[349] Les représentants de l'Entrepreneur et de son sous-traitant affirment sous serment qu'ils ont livré et installé des fenêtres sans égratignures et, encore une fois, l'Administrateur utilise le fardeau de preuve « hors de tout doute raisonnable » pour rejeter la réclamation.

[350] Le Bénéficiaire affirme sous serment que ce n'est pas lui qui a fait ces égratignures, en plus d'ajouter que l'Entrepreneur a l'obligation de résultat de prouver avoir rempli son obligation de résultat, donc qu'il a livré des fenêtres sans égratignures.

[351] Toutes les parties présentes sont crédibles.

[352] La Cour d'appel dans l'arrêt *Delli Quadri c. Antonacci*<sup>35</sup> affirme :

[20] Le juge, confronté à des témoignages contradictoires, n'a pas l'obligation de retenir un témoignage plutôt qu'un autre et peut conclure que celui à qui incombait le fardeau de la preuve ne s'en est pas déchargé s'il est d'avis qu'aucune des deux versions n'est plus probable que l'autre<sup>[4]</sup>. <sup>[4]</sup> *Daunais c. Farrugia*, [1985] R.D.J. 223.

[21] S'il existe par ailleurs d'autres éléments de preuve, il peut, comme il l'a fait ici, se rabattre sur ceux-ci pour conclure.

[353] Aucun témoin à l'audience n'est venu rapporter avoir vu, de ses yeux, la commission des égratignures.

[354] Toutes les parties ont plaidé qu'il est un non-sens de prétendre que ce n'est pas lui mais l'autre.

[355] Vu les conclusions auxquelles le soussigné en est arrivé quant à la fenestration, le présent point devient académique, le Tribunal d'arbitrage conclut que les fenêtres en remplacement devront être exemptes d'égratignures, cette conclusion étant incluse dans son ordonnance de remplacement de la fenestration selon la règle de l'art.

[356] Le Tribunal réitère sa recommandation qu'un représentant des Bénéficiaires devrait être présent sur les lieux lors de la livraison et de la pose des fenêtres, pour éviter, dans la mesure du possible, tout litige potentiel futur.

---

<sup>35</sup> 2018 QCCA 1466.



**DEUXIÈME DÉCISION dossiers S19-032001-NP (le « 83 ») et S19-032002-NP (le « 79 »)**

**Autres décisions pour :**

**Point 2 (point 1 de la décision du 4 mars 2019) - Écarts thermiques;**

**Point 3 (point 2 de la décision du 4 mars 2019) - Absence de pare vapeur continu;**

**Point 5 (point 4 de la décision du 4 mars 2019) - installation déficiente du revêtement en acier**

**– les autres éléments sont-ils de vices sous l'article 2118 C.c.Q.**

[357] Les réclamations des Bénéficiaires objet des décisions du 4 mars 2019 ont été rejetées par l'Administrateur sur la seule base qu'elles ne constituaient pas de vice majeur sous l'article 2118 C.c.Q.

[358] Vu la preuve, vu le droit applicable, les demandes d'arbitrage des Bénéficiaires concernant leurs réclamations objet des décisions du 4 mars 2019 (autres que les écarts thermiques aux fenêtres inclus dans la première décision ci-haut) sont rejetées par le Tribunal d'arbitrage sur la seule base qu'elles ne constituaient pas de vice majeur sous l'article 2118 C.c.Q.

[359] Le recours des Bénéficiaires contre l'Administrateur qui cautionne les obligations de l'Entrepreneur n'est pas en vertu du droit commun mais en vertu du *Règlement*.

[360] La Cour d'appel écrit dans l'arrêt 3223701 *Canada inc. c. Darkallah*<sup>36</sup> :

[22] Le bénéficiaire a le droit d'opter entre les deux régimes, voire parfois de les cumuler. La garantie réglementaire n'écarte pas pour autant la garantie légale contre les vices cachés stipulée dans le C.c.Q. : elle vise à conférer un avantage au bénéficiaire de la garantie plutôt qu'à lui retirer un droit.

[361] L'article 10 du *Règlement* spécifie :

**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:

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

5° la réparation des vices de conception, de construction ou de réalisation et des vices du sol, au sens de l'article 2118 du Code civil, qui apparaissent dans les 5 ans suivant la fin des travaux et dénoncés, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable de la découverte ou survenance du vice ou, en cas de vices ou de pertes graduelles, de leur première manifestation significative; [...]

<sup>36</sup> 2018 QCCA 937.



[362] La réception des travaux a eu lieu le 25 juin 2015 pour le « 83 » (pièce E-4), la date d'échéance de la couverture pour vice caché découvert dans les 3 ans suivant la réception était le 25 juin 2018.

[363] La réception des travaux a eu lieu le 13 août 2015 pour le « 79 » (pièce 79 A-4), la date d'échéance de la couverture pour vice caché découvert dans les 3 ans suivant la réception était le 13 août 2018.

[364] Le Bénéficiaire a affirmé que, sauf pour les infiltrations d'air aux fenêtres *que depuis le début il constate que l'air rentre par les fenêtres, c'est en décembre 2018 qu'il a découvert que ce que son expert lui a rapporté, que les Bénéficiaires réclament aujourd'hui.*

[365] Ce qui a été rapporté a donc été découvert après les trois ans de la couverture pour les vices cachés découverts au cours des trois ans.

[366] Le Plan de Garantie couvre les vices au sens de l'article 2118 du Code civil qui apparaissent dans les cinq ans de la fin des travaux, article qui se lit ainsi :

**2118.** À moins qu'ils ne puissent se dégager de leur responsabilité, l'entrepreneur, l'architecte et l'ingénieur qui ont, selon le cas, dirigé ou surveillé les travaux, et le sous-entrepreneur pour les travaux qu'il a exécutés, sont solidairement tenus de la **perte de l'ouvrage** qui survient dans les cinq ans qui suivent la fin des travaux, que la perte résulte d'un vice de conception, de construction ou de réalisation de l'ouvrage, ou, encore, d'un vice du sol.

[367] La question à trancher est :

les points dénoncés constituent-t-il un vice majeur au sens du Plan de Garantie (article 2118 C.c.Q.) ?

[368] Le Tribunal d'arbitrage soussigné n'a pas à déterminer si ce qui est dénoncé dans les deux derniers dossiers sont des malfaçons ou si ce sont des vices cachés au sens du *Règlement* et du Code civil, mais bien, s'ils sont des vices au sens de l'article 2118 du Code civil, donc qui entraînent la perte totale ou partielle de l'immeuble.

[369] Dans l'affaire *Marie-Josée Fillion et al. et 9140-8310 Québec Inc. et La Garantie Qualité Habitation Inc.*<sup>37</sup>, notre collègue Alcide Fournier écrit :

[17] Pour résoudre le présent litige, l'arbitre n'a pas à classer les désordres dénoncés par les Bénéficiaires en manquement au Code national du bâtiment, ou en malfaçon, ou en vices cachés, etc...Le tribunal d'arbitrage doit statuer à savoir si les désordres mis en preuve peuvent causer la perte de l'immeuble ou le rendre impropre à sa destination.

[...] [19] Il est clair selon la jurisprudence qu'il n'est pas nécessaire que la perte appréhendée ait lieu à l'intérieur des 5 années de la garantie, mais il faut que les désordres dénoncés aient une survenance probable et prévisible.

<sup>37</sup> *Marie-Josée Fillion et al. et 9140-8310 Québec Inc. et La Garantie Qualité Habitation Inc* SORECONI 111609004, 24 janvier 2012, Alcide Fournier, arbitre.



[370] Pour citer encore une fois la Cour d'appel dans *Boiler Inspection and Insurance Company of Canada c. Moody Industries Inc.*<sup>38</sup> le soussigné doit :

[57] [...] doit chercher d'abord à découvrir où se situe la vérité en passant au crible tous les éléments de conviction qui lui ont été fournis et c'est seulement lorsque cet examen s'avère infructueux qu'il doit décider en fonction de la charge de la preuve. »[1]<sup>39</sup>

[371] Les Bénéficiaires n'ont pas rempli leur fardeau de preuve de la présence d'un vice de construction entraînant une perte totale ou partielle de leur bâtiment au sens de l'article 2118 du Code civil.

[372] Jean-Louis Baudouin<sup>40</sup> écrit :

2-272 Vice – La notion de perte est intimement liée à celle de vice, en ce que le défaut reproché doit être un défaut sérieux qui compromette la solidité de l'ouvrage et entraîne le risque de le voir s'écrouler, s'affaisser, s'enfoncer ou tomber en tout ou en partie. Il n'est pas nécessaire que l'immeuble se soit effectivement complètement écroulé. Est suffisante une menace sérieuse et réelle d'effondrement, par exemple, lorsqu'il y a apparition de fissures ou de lézardes importantes, d'infiltrations d'eau, etc. Les tribunaux ont d'ailleurs parfois du mal à séparer ce type de vice, de celui, moins grave, indicateur de simples malfaçons, même si celles-ci peuvent entraîner un trouble de jouissance très sérieux pour le propriétaire. (p.257 et 258).

2.-273. Extension. La jurisprudence a donné une interprétation large à la notion de perte en l'appréciant par rapport à la destination et à l'utilisation prospective de l'ouvrage. Constitue donc une perte, toute défectuosité grave qui entraîne un inconvénient sérieux et rend l'ouvrage impropre à sa destination. En d'autres termes, le défaut qui, en raison de sa gravité, **limite substantiellement l'utilisation normale de l'ouvrage entraîne une perte** qui autorise la mise en œuvre du régime [...] (p. 257, 258)

2-274. Perte partielle. En cas de perte partielle, la jurisprudence, en pratique, se montre relativement sévère. Elle exige que celle-ci soit **grave et sérieuse et refuse de considérer comme rentrant dans cette catégorie de simples dégradations mineures qui ne compromettent ni la solidité globale de l'ouvrage, ni la solidité d'une partie importante de celui-ci, ni son utilisation normale ou sa destination.**

[373] Quant à Vincent Karim<sup>41</sup> :

[...] La perte peut être partielle ou totale et n'être qu'éventuelle ou résulter d'un vice affectant l'usage pour lequel l'ouvrage est destiné. Il n'est pas nécessaire que la perte éventuelle constitue une menace pour toute la structure de l'ouvrage. Il suffit qu'un danger sérieux plane sur une partie de celui-ci et que le vice

<sup>38</sup> 2006 QCCA 887.

<sup>39</sup> [1] *Daunais c. Farrugia*, [1985] R.D.J. 223 (C.A.), p. 228, j. Monet.

<sup>40</sup> Jean-Louis Baudouin et Patrice Deslauriers, *La responsabilité civile*, 7<sup>e</sup> éd., Cowansville, Yvon Blais, 2007, Volume II – La Responsabilité professionnelle.

<sup>41</sup> Vincent Karim, *Contrats d'entreprise (ouvrages mobiliers et immobiliers : construction et rénovation) Contrat de prestation de services et l'hypothèque légale*, Montréal, Wilson & Lafleur, 3<sup>e</sup> éd., 2015, p. 530 à 533.



compromette sa solidité ou rende difficile son utilisation [...]. Il s'ensuit que le client n'a pas besoin d'attendre que l'ouvrage s'effondre avant d'engager des poursuites judiciaires contre les intervenants en construction. Il suffit de démontrer la présence d'un risque ou d'un danger sérieux pouvant causer la perte potentielle de l'ouvrage. [...]

[374] Il y a trois mois et demi, le 28 mai 2019, dans son arrêt le plus récent sur cette question, la Cour d'appel dans *Construction Dompat c. La Société des Vétérans Polonais de Guerre du Maréchal J. Pilsudski*<sup>42</sup>, renverse le jugement de la Cour supérieure qui avait conclu en premières instances au vice majeur sous l'article 2118 C.c.q. :

[117] Aussi, sans pouvoir dire que le mur est parfait, au regard des normes que le juge a choisi d'appliquer et à l'égard desquelles la Cour n'entend pas intervenir, il n'est pas possible pour autant d'avaliser la conclusion du juge de première instance quant à la perte de l'ouvrage au sens de l'article 2118 C.c.Q. et à la nécessité d'un démantèlement complet et d'une reconstruction à neuf de ce mur.

[118] La Société des vétérans n'ayant pas démontré par preuve prépondérante que les lacunes soulevées entraînaient une perte de l'ouvrage et que celles-ci ne pouvaient être corrigées ponctuellement sans procéder au démantèlement du mur et à sa reconstruction à neuf, le juge a commis une erreur manifeste et déterminante.

### Écarts Thermiques

[375] La présente décision du Tribunal d'arbitrage quant aux écarts thermiques ne concernent pas les dix-huit fenêtres qui ont fait l'objet de décisions particulières ci-haut mais les autres parties des bâtiments jumelés.

[376] Avec égards, il est impossible de conclure, à la lumière de la preuve, que les écarts thermiques (sauf les fenêtres ci-haut disposées) dont on se plaint soit un vice de construction majeur entraînant la ruine totale ou partielle du bâtiment au sens de l'article 2118 du Code civil.

[377] La demande d'arbitrage du 20 mars 2019 est à cet effet :

les motifs soulevés par l'expert de nos clients sont tous reliés à des problèmes de conception et de construction découverts à l'intérieur du délai de cinq (5) ans suivant la construction et ne constituent donc pas des vices cachés, de sorte que les bénéficiaires sont couverts par le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. La responsabilité de l'entrepreneur était de livrer un bâtiment construit dans les règles de l'art, des plans et devis et conformément au code du bâtiment, ce qu'il a omis de faire. [...] En ce qui a trait au point 1, les écarts thermiques ont été relevés par des thermogrammes qui ont montré clairement des déficiences et aucune analyse comparative n'a été effectuée par l'administrateur.

[378] Dans son rapport sur le « 79 » (pièce B-6), l'expert Parent note (constatations #7 et #8) infiltration d'air extérieur au bas du mur et anomalie thermique au haut du mur, (constatation #13) seuil de la section fixe de la porte avant, (constatation #14) Haut du mur de la fondation, (constatation #15) Mur arrière au rez-de-

<sup>42</sup> 2019 QCCA 926.



chaussée, (constatation #18) absence d'isolant de part et d'autre du pourtour du panneau de distribution électrique,

[379] L'expert affirme avoir effectué une dépressurisation à -50 Pascal.

[380] Le soussigné est familier avec ce genre d'expertise<sup>43</sup>.

[381] En lui-même, un écart thermique n'est pas un vice de construction entraînant la perte partielle ou totale du bâtiment.

[382] Avant le test de l'expert, les occupants n'ont pas constaté ce qui est dénoncé à cet égard (sauf pour les fenêtres).

[383] Il y a absence de preuve que les occupants des lieux ont été témoin d'infiltration d'air aux endroits mentionnés au paragraphe [378] sans la dépressurisation à -50 Pascal qui crée artificiellement les effets de vents sur l'enveloppe extérieure de l'immeuble, contrairement aux fenêtres où le Bénéficiaire a dit *Sur les écarts thermiques, il affirme que depuis le début il constate que l'air rentre.*

[384] Vu l'absence de preuve supportant une réclamation pour un vice entraînant la perte partielle ou totale des bâtiments, la réclamation des Bénéficiaires sous « écarts thermiques » est rejetée pour les autres parties du bâtiment que les dix-huit fenêtres objet de la première décision (paragraphe [288 à 356] (et la fenêtre « #4 » du « 79 » qui ne fait pas l'objet de l'arbitrage), et la décision de l'Administrateur, sous réserves de la décision sur les fenêtres, est maintenue.

### **Pare-vapeur continu**

[385] Dans sa demande d'arbitrage, le procureur des Bénéficiaires écrit :

En ce qui a trait au point 2, soit l'absence de pare-vapeur, il s'agit d'un vice majeur de construction en vertu de l'article 2118 C.c.q. et est donc couvert en vertu de l'article 10(5) du règlement, de sorte qu'il y a lieu d'ordonner des travaux correctifs.

[386] Avec égards, la preuve ne montre pas l'absence de pare-vapeur, et l'expert Parent dénonce un « pare-vapeur qui n'est pas continu ».

[387] Pour sa part, l'Inspecteur-conciliateur affirme qu'elle a constaté la présence d'un isolant mauve extrudé qui agit comme pare-vapeur.

[388] Elle ajoute que l'installation du pare-vapeur couvre le mur et le continu est là par la membrane pare-intempérie qui est scellée au pourtour de la fenêtre, la situation actuelle n'a aucune conséquence sur le bâtiment, elle n'est pas une malfaçon, le pare-vapeur est installé sur l'entièreté de la surface isolée, l'installation est adéquate, il n'y a aucune malfaçon.

[389] Le soussigné n'a pas à déterminer s'il est en présence d'une malfaçon ou d'un vice caché.

[390] Les décisions soumises par les parties traitent de cas d'absence de pare-vapeur, et ne s'appliquent pas au présent dossier.

<sup>43</sup> *Société en commandite Iberville 36 et SDC 5795 D'Iberville et Raymond Chabot Administrateur Provisoire es qualité La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc. SORECONI 16035001, 6 mars 2017, Roland-Yves Gagné, arbitre.*



- [391] L'inspecteur-conciliateur a témoigné de façon crédible sur le scellement à la fenêtre qui entraîne l'effet du pare-vapeur continu et il y a absence de preuve que la situation actuelle entraîne la perte totale ou partielle du bâtiment.
- [392] Le Tribunal d'arbitrage n'a pas trouvé dans la preuve d'éléments donnant raison aux Bénéficiaires et les Bénéficiaires avaient le fardeau de prouver que cette réclamation constituait un vice majeur entraînant la perte totale ou partielle du bâtiment.
- [393] Vu la preuve, vu le *Règlement*, le Tribunal d'arbitrage n'a d'autres choix que de rejeter la demande d'arbitrage du Bénéficiaire et de maintenir la décision de l'Administrateur.

### **Revêtement en acier**

- [394] Dans sa demande d'arbitrage du 20 mars 2019, le procureur des Bénéficiaires écrit :

En ce qui a trait au point 4, l'installation du revêtement en acier est déficiente, **car** il y a absence d'une moulure d'égouttement au haut des ouvertures et l'absence d'un dégagement à la base du parement au-dessus de la tablette pour l'évacuation de l'eau, ce qui constitue un vice de construction.

- [395] Il s'agit du seul motif mais il n'y a pas de mention dans la décision de l'Administrateur sur l'« absence d'une moulure d'égouttement ».
- [396] A l'audience, le procureur des Bénéficiaires admet qu'il y a absence de vice majeur sous l'article 2118 C.c.Q. pour le revêtement en acier.
- [397] L'Entrepreneur a témoigné à l'effet qu'il avait installé un J intégré.
- [398] Comme il l'a dit plus haut, le soussigné n'a pas à déterminer s'il est en présence d'une malfaçon ou d'un vice caché, mais si la situation actuelle constitue un vice entraînant la perte partielle ou totale, et cette preuve n'a pas été faite.
- [399] La demande d'arbitrage de tous les Bénéficiaires est rejetée sur ce point, et les décisions de l'Administrateur maintenues.

### **RÉSERVE DES DROITS**

- [400] Le Tribunal d'arbitrage rappelle que pour sa deuxième décision concernant les deux dernières décisions de l'Administrateur, il ne devait que trancher si les réclamations portaient sur des vices majeurs selon l'article 2118 C.c.Q. et non, des vices cachés ou malfaçons, ces derniers n'étant plus couverts par le plan de garantie géré par l'Administrateur au moment de leur dénonciation.
- [401] L'article 11 de la *Loi sur le bâtiment*<sup>44</sup> stipule :

**11.** La présente loi n'a pas pour effet de limiter les obligations autrement imposées à une personne visée par la présente loi.

---

<sup>44</sup> B-1.1



[402] Le Tribunal rappelle la décision de la Cour supérieure dans l'affaire *Garantie d'habitation du Québec c. Jeannot*<sup>45</sup>:

[63] Il est clair des dispositions de la *Loi* et du *Règlement* que la garantie réglementaire ne remplace pas le régime légal de responsabilité de l'entrepreneur prévu au *Code civil du Québec*. Il est clair également que la garantie prévue à la *Loi* et au *Règlement* ne couvre pas l'ensemble des droits que possède un bénéficiaire, notamment en vertu des dispositions du *Code civil du Québec* et que les recours civils sont toujours disponibles aux parties au contrat.

[403] Dans la décision arbitrale *Valérie Hamelin c. Groupe Sylvain Farand inc. c. La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc*<sup>46</sup>, notre collègue M<sup>e</sup> Jean Robert LeBlanc rappelle :

Enfin, le Tribunal souligne que la présente décision arbitrale est rendue uniquement et strictement dans le cadre de l'application du *Règlement* et qu'en conséquence elle est sans préjudice et sous toutes réserves des droits d'une Partie d'intenter tout recours approprié devant les tribunaux civils ayant compétence, sujet bien entendu, aux règles de droit commun et de prescription civile, le cas échéant.

[404] 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, le tout, sujet aux règles de la prescription civile et de droit commun, sans que cette affirmation ne puisse être interprétée comme étant une opinion, dans un sens ou dans l'autre, sur le bien-fondé de la réclamation des Bénéficiaires quant au fond.

## FRAIS

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

**123.** Les coûts de l'arbitrage [...] 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.

[406] Les Bénéficiaires ayant tous eu gain de cause partiellement, l'Administrateur sera condamné aux frais d'arbitrage en vertu de l'article 123 pour les frais encourus.

[407] L'article 124 du *Règlement* applicable au présent arbitrage débute ainsi :

**124.** L'arbitre doit statuer, s'il y a lieu, quant au quantum des frais raisonnables d'expertises pertinentes que l'administrateur doit rembourser au demandeur lorsque celui-ci a gain de cause total ou partiel.

<sup>45</sup> 2009 QCCS 909 (Hon. Johanne Mainville, J.C.S.).

<sup>46</sup> CCAC S13-121002-NP, 26 avril 2014.



[408] Le Bénéficiaire a produit en preuve les factures suivantes pour ses frais d'expertises :

[408.1] en B-2, la facture du 14 décembre 2018 pour le travail du 11 décembre 2018 (rapport B-1 pour le « 83 ») de son expert de \$950.00 plus taxes (\$1,092.26)

[408.2] en B-11/B-12, la facture du 24 mai 2019 de son expert suivant l'expertise du 26 avril 2019 (rapport B-6 pour le « 79 », soit \$920.00 plus taxes (\$1,057.77)

[408.3] puis en B-16, facture du 29 mai 2019 de son expert Immotech/Louis Parent pour la présence « chez les clients et à la cour », soit le 28 mai 2019 pour 1,087.50\$ et « à la cour » le 29 mai 2019 (note, le Bénéficiaire l'a libéré à midi le 29 mai) pour 870\$, au taux horaire de 145.00\$, total 1,957.50\$ (2,250.64\$ avec les taxes).

[409] Chaque cas est un cas d'espèce, chaque bâtiment résidentiel sujet à un arbitrage est :

[409.1] situé à un endroit différent,

[409.2] sujet à une réclamation différente,

[409.3] sujet à une durée d'audition différente,

[409.4] sujet à un kilométrage différent pour le témoin expert,

[409.5] sujet à d'autres critères pertinents au dossier en arbitrage.

[410] Les Bénéficiaires ont dû faire appel à un expert.

[411] Le Tribunal d'arbitrage a compétence juridictionnelle pour les expertises pertinentes et raisonnables et n'a pas à s'inférer dans les relations contractuelles entre l'expert et les Bénéficiaires.

[412] L'expert ayant été libéré à midi le 29 mai<sup>47</sup>, le Tribunal d'arbitrage se doit de déduire une heure à la réclamation des Bénéficiaires et accordera :

[412.1] B-2 : 950.00\$ plus les taxes

[412.2] B-12 : 920.00\$ plus les taxes

[412.3] B-16 : 1,812.50\$ plus les taxes,

[412.4] Total : le Tribunal d'arbitrage conclut que \$3,682.50 plus les taxes, est le montant des frais raisonnables et pertinentes au sens de l'article 124 du *Règlement* dans les circonstances propres à ce dossier.

[413] Toutes les factures étant au nom de Monsieur Sabin Gilbert, le Tribunal d'arbitrage émettra donc sa décision en sa faveur seulement.

[414] Avant de conclure, le Tribunal d'arbitrage remercie les parties et les procureurs pour leur collaboration.

<sup>47</sup> Tel qu'il appert des notes concomitantes de l'audience du soussigné.



## CONCLUSION

[415] **PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :**

[416] **DANS LES DOSSIERS S18-092102-NP (le « 83 ») et S18-092501-NP (le « 79 »)**

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

[418] **ORDONNE** à l'Entrepreneur de procéder

[418.1] au remplacement de toutes les neuf fenêtres (#1 à #9 à la pièce T-1 en Annexe) du bâtiment jumelé « 83 » et de la pose de nouvelles **ET**

[418.2] au remplacement de toutes les fenêtres du rez-de-chaussée (ou à l'étage) (#1 à #6 à la pièce T-1, la présente ordonnance ne portant pas sur la #4 ne faisant pas partie du présent arbitrage) du bâtiment jumelé « 79 » et de la pose de nouvelles **ET**

[418.3] aux travaux correctifs/ajustement de toutes les fenêtres au sous-sol (#7 à #9) sauf la #10) pour s'assurer qu'il n'y ait plus d'infiltration d'air, d'eau ou de glace, ni de condensation contre la règle de l'art, et plus généralement, s'assurer de leur bon fonctionnement, du bâtiment jumelé « 79 », **ET**

[418.4] au moment de chaque désinstallation de chaque fenêtre, examiner avec soin le bâtiment autour de la fenêtre pour vérifier que le bâtiment n'est en rien la cause de la malfaçon à la fenêtre et si l'examen est positif, corriger cette cause **ET** le tout après avoir donné un avis écrit au fournisseur des fenêtres et aux Bénéficiaires qu'un tel examen aura lieu et qu'ils pourront y assister s'ils le souhaitent;

le tout selon les normes et les règles de l'art de l'industrie de la construction applicables (y compris absence de égratignures), dans les quarante-cinq (45) jours de calendrier de la date de cette décision arbitrale (3 septembre 2019) et, à défaut par l'Entrepreneur de s'y conformer, **ORDONNE** à l'Administrateur de les exécuter à l'intérieur d'un délai supplémentaire de trente (30) jours de calendrier après l'expiration de ce premier délai;

[419] **REJETTE** les demandes d'arbitrage des Bénéficiaires quant au Revêtement à imitation de bois endommagé;

[420] **DÉCLARE** que les demandes d'arbitrage des Bénéficiaires pour les égratignures aux fenêtres changées en juin 2018 sont couvertes par l'ordonnance du paragraphe [418];



[421] **DANS LES DOSSIERS S19-032001-NP (le « 83 ») et S19-032002-NP (le « 79 »)**

[422] **REJETTE** les demandes d'arbitrage des Bénéficiaires (sauf pour les fenêtres objet de la décision pour les deux premiers dossiers aux paragraphes [416 à 420]);

[423] **MAINTIENT** à toute fin que de droit, la décision de l'Administrateur du 4 mars 2019 sur les points soumis à l'arbitrage (sauf pour les fenêtres objet de la décision ci-haut);

[424] **RÉSERVE** aux Bénéficiaires leurs recours sur ces points contre toute personne autre que l'Administrateur, devant les tribunaux de droit commun, sujets aux règles de droit commun et de la prescription civile, à supposer qu'il ait un recours fondé en faits et en droit;

[425] **DANS TOUS LES QUATRE DOSSIERS S18-092102-NP (le « 83 »), S18-092501-NP (le « 79 ») S19-032001-NP (le « 83 ») et S19-032002-NP (le « 79 »)**

[426] **CONDAMNE** l'Administrateur à rembourser au Bénéficiaire Sabin Gilbert la somme de \$3,682.50 (plus taxes, ou \$4,233.96 avec les taxes);

[427] **LE TOUT**, avec les frais de l'arbitrage, à la charge de Garantie de Construction Résidentielle (GCR) (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 ;

[428] **RÉSERVE** à Garantie de Construction Résidentielle (GCR) ses droits à être indemnisé par l'Entrepreneur, pour les coûts exigibles pour l'arbitrage y compris pour les frais d'experts (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 septembre 2019



**ROLAND-YVES GAGNÉ /Arbitre**

**Procureurs :**

Bénéficiaires :

M<sup>e</sup> Christian Girard

Entrepreneur :

M<sup>e</sup> Diane Montminy

Larouche Lalancette Pilotte



Administrateur :  
M<sup>e</sup> Pierre-Marc Boyer

**Autorités citées :**

*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 Laroche, et René Blanchet mise en cause* AZ-50285725, J.E. 2005-132 (C.A.).

*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.

*Sylvain Boissé c. Construction André Taillon et La Garantie des bâtiments résidentiels de l'APCHQ inc.* SORECONI 051219002, 5 mai 2006, Michel A. Jeannot, arbitre.

*Nadia Vaccarello et Antonio La Rosa c. 911607056 Québec Inc. et Garantie Qualité Habitation* SORECONI 181201001, 28 mai 2018, Roland-Yves Gagné, arbitre.

*Installations GMR inc. c. Pointe-Claire (Ville de) et al.* 2015 QCCA 1521.

Mélissa Dionne, Esther St-Amour, *Développements récents en droit de la la construction (2010)*, « Les garanties légales du promoteur immobilier : on fait le point ! »; Barreau du Québec – Service de la formation continue, CAIJ

Jean-Louis Baudouin, *Code civil du Québec annoté (2018)*, [...] article 2118 (CAIJ).

*Groupe Sasco (2002) inc. c. Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ*; 2006 CanLII 60454 (QC OAGBRN).

*Syndicat de copropriété 7565 chemin Westover (Re)* 2005 CanLII 59141 (QC OAGBRN).

*MV et Constructions Raymond et Fils inc.* 2018 CanLII 128203 (QC OAGBRN).

*Syndicat de la copropriété des habitations Henri-Deslongchamps c. Garantie des immeubles résidentielles de l'APCHQ* 2006 CanLII 60513 (QC OAGBRN).

*Garantie de construction résidentielle (GCR) c. Ewart* 2019 QCCS 40 (Hon. Danielle Mayrand, J.C.S.).

*Syndicat du 2685 De Rushbrooke et Les Développements Immobiliers Bcg Inc. et Raymond Chabot Administrateur Provisoire Inc. ès qualités d'administrateur provisoire du plan de garantie de La Garantie Abritat* CCAC S17-110901-NP et S18-090701-NP, 3 juin 2019, Michel A. Jeannot, arbitre

*9264-3212 Québec Inc. c. Moseka* 2018 QCCS 5286 (Hon. Johanne Brodeur, J.C.S.).

*Syndicat des copropriétaires 6613-6635 boul. des Laurentides Laval c. 9141-0001 Québec Inc. et Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ*, CCAC S14-070901-NP, 1<sup>er</sup> juin 2015, Yves Fournier, arbitre.



*Gauthier et Gagnon c. Goyette Duchesne Lemieux inc. et La Garantie des Bâtiment Résidentiels Neufs de l'APCHQ inc.*, SORECONI 050629001, 3 novembre 2006, Jeffrey Edwards, arbitre.

*Daunais c. Farrugia*, [1985] R.D.J. 223.

*La Garantie habitations du Québec inc. c. Lebire* [2002] J.Qc. no 3230 (C.S.), Hon. Jacques Dufresne, J.C.S.

*Marie-Josée Fillion et al. et 9140-8310 Québec Inc. et La Garantie Qualité Habitation Inc* SORECONI 111609004, 24 janvier 2012, Alcide Fournier, arbitre.

*Boiler Inspection and Insurance Company of Canada c. Moody Industries Inc.* 2006 QCCA 887.

Jean-Louis Baudouin et Patrice Deslauriers, *La responsabilité civile*, 7<sup>e</sup> éd., Cowansville, Yvon Blais, 2007, Volume II – La Responsabilité professionnelle.

Vincent Karim, *Contrats d'entreprise (ouvrages mobiliers et immobiliers : construction et rénovation) Contrat de prestation de services et l'hypothèque légale*, Montréal, Wilson & Lafleur, 3<sup>e</sup> éd., 2015

*Construction Dompat c. La Société des Vétérans Polonais de Guerre du Maréchal J. Pilsudski*, 2019 QCCA 926.

*Garantie d'habitation du Québec c. Jeannot*, 2009 QCCS 909 (Hon. Johanne Mainville, J.C.S.)

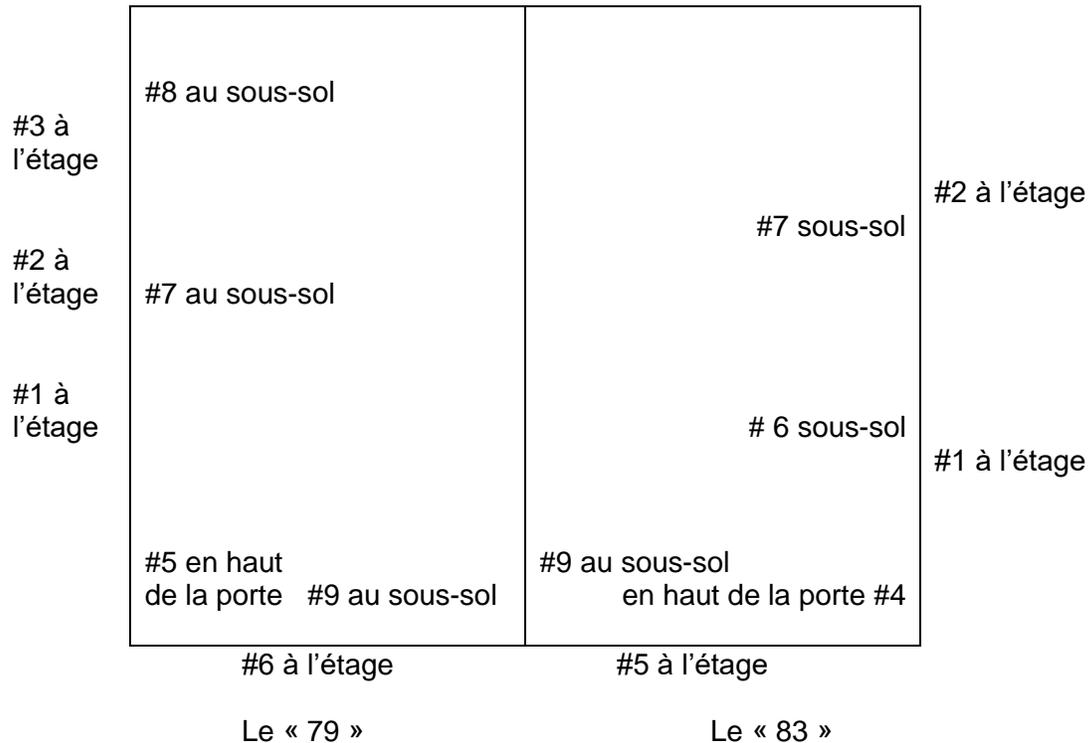
*Valérie Hamelin c. Groupe Sylvain Farand inc. c. La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, CCAC S13-121002-NP, 26 avril 2014, M<sup>e</sup> Jean Robert LeBlanc, arbitre.



ANNEXE – PIÈCE T-1 – FORMAT WORD<sup>48</sup>

#4 à l'étage #10 au sous-sol

#3 à l'étage #8 au sous-sol



<sup>48</sup> La pièce T-1 est un dessin du soussigné envoyé aux parties sous forme de photo .jpg, produit aux dossiers auprès du greffe de l'organisme d'arbitrage CCAC, avec l'original de la décision, cependant, le transfert du format .jpg semblant être impossible lors de la mise en ligne des décisions arbitrales, le soussigné reproduit ici le document en format Word, en espérant qu'il ne souffrira pas lors de son transfert lors de sa mise en ligne, la pièce originale à laquelle la décision arbitrale fait référence est à la page suivante dans la décision originale signée par l'arbitre.



---

ANNEXE – PIÈCE T-1 – ORIGINALE



# ANNEXE - T-1

