

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

(Décret 841-98 du 17 juin 1998)

Organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du bâtiment :

Centre canadien d'arbitrage commercial (CCAC)

ENTRE: **Madame Annie Sauvageau et monsieur Éric Myre**

(ci-après « les Bénéficiaires »)

ET

9082-2883 Québec Inc. (Groupe Selona)

(ci-après « l'Entrepreneur »)

ET :

La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc.

(ci-après « l'Administrateur »)

SENTENCE ARBITRALE

Décision rendue le 22 mars 2011

L'Arbitre : Guy Pelletier

Pour les Bénéficiaires : Madame Annie Sauvageau et monsieur Éric Myre;

Pour l'Entrepreneur : Monsieur Mario Bourgoin, gérant de projets;

Pour l'Administrateur : Me Élie Sawaya, Savoie Fournier;

Monsieur Michel Hamel.

Mandat :

L'arbitre a reçu son mandat du CCAC le 9 septembre 2010

Historique et pièces :

6 juin 2008:	Contrat préliminaire et contrat de garantie;
3 octobre 2008:	Déclaration de réception du bâtiment;
8 octobre 2008:	Acte de vente;
12 février 2010:	Dénonciation à l'Entrepreneur;
12 février 2010:	Dénonciation à l'Administrateur;
12 février 2010:	Réclamation à l'Administrateur;
16 février 2010;	Lettre de l'Entrepreneur aux Bénéficiaires;
24 février 2010;	Lettres des Bénéficiaires à l'Administrateur et à l'Entrepreneur;
4 mars 2010	<i>Avis de 15 jours</i> à l'Entrepreneur;
16 mars 2010;	Lettre de l'Entrepreneur à l'Administrateur;
11 août 2010;	Décision de l'Administrateur;
8 septembre 2010:	Demande d'arbitrage des Bénéficiaires;
12 novembre 2010;	Conférence préparatoire;
14 décembre 2010;	<i>Rapport d'inspection technique</i> commandé par les Bénéficiaires, transmis aux parties;
8 février 2011;	Audition remise;
9 mars 2011;	Visite des lieux et audition.

Introduction :

- [1] Aucune objection quant à la compétence du Tribunal n'a été soulevée par les parties lors de la conférence préparatoire de même qu'à l'audition, de telle sorte que la juridiction du Tribunal est confirmée.
- [2] Le 6 juin 2008, les Bénéficiaires signent un *Contrat préliminaire et contrat de garantie* pour l'achat de leur propriété.
- [3] Le 3 octobre 2008, les Bénéficiaires signent le *Formulaire d'inspection préreception*. La date de fin des travaux est établie au 2 octobre et l'*Acte de vente* est publié le 9 octobre suivant.
- [4] Jusqu'en 2010, les Bénéficiaires font plusieurs démarches auprès de l'Entrepreneur pour faire effectuer des réparations à leur résidence.
- [5] Le 12 février 2010, les Bénéficiaires adressent une réclamation à l'Administrateur.
- [6] La décision rendue par ce dernier le 11 août 2010 porte sur 20 points. L'Administrateur accueille la demande sur 5 points et la rejette sur 14 autres. Il prévoit revoir un point ultérieurement.
- [7] Le 8 septembre 2010, insatisfaits de la décision, les Bénéficiaires déposent une demande d'arbitrage. Lors de la conférence préparatoire, monsieur Éric Myre confirme qu'il désire porter les deux points suivants en arbitrage:

Point 7: Cache-néons des armoires de cuisine;

Point 8: Gondolement des bardeaux de toiture.

- [8] La décision de l'Administrateur, relativement à ces deux points, se lit ainsi:

« ANALYSE ET DÉCISION (points 6 à 14)

De l'avis de l'administrateur, les situations observées sur place en rapport avec les points 6 à 14 ne rencontrent pas tous les critères du vice caché en ce sens qu'ils ne sont pas de nature à rendre le bien impropre à l'usage auquel il est destiné.

(...)

En ce qui a trait au délai de dénonciation, le contrat de garantie stipule que les malfaçons, les vices cachés ou les vices majeurs, selon le cas, doivent être dénoncés par écrit à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable, lequel ne peut excéder six (6) mois de leur découverte ou survenance ou, en cas de vices ou de pertes graduels, de leur première manifestation.

Dans le cas présent, il appert que le délai de dénonciation excède le délai raisonnable qui a été établi par le législateur.

Par conséquent, l'administrateur ne peut donner suite à la demande de réclamation des bénéficiaires à l'égard de ces points. »

L'audition : les témoignages

Les Bénéficiaires

- [9] L'audition s'est tenue au domicile des Bénéficiaires le 9 mars 2011. Monsieur Éric Myre a montré les endroits dans la cuisine où le revêtement de mélamine est boursoufflé. Quant au problème lié au soulèvement des bardeaux d'asphalte, une constatation visuelle a été faite à partir du niveau de la rue.
- [10] Monsieur Myre témoigne à l'effet que six mois après la prise de possession de la résidence, le problème était visible au bas des armoires et des cache-néons. Il ajoute que l'Entrepreneur lui a dit que les boursoufflures du fini étaient causées par un excès d'humidité lié au fonctionnement de la cafetière.
- [11] Monsieur Myre conteste ce diagnostic puisque le problème se retrouve à différents endroits et que, de toute façon, il n'y a jamais eu production excessive d'humidité dans la cuisine d'autant plus que la hotte de cuisine est de qualité et très performante.
- [12] Quant au problème de la toiture, Monsieur Myre témoigne à l'effet que les Bénéficiaires ont constaté le décollement des bardeaux d'asphalte au printemps 2009.
- [13] Monsieur Myre présente deux photos prises le 9 septembre 2009 (onglet 14 du cahier de l'Administrateur) qui illustrent la problématique.
- [14] Le 19 août 2009, monsieur Myre dit avoir transmis à l'Entrepreneur un document faisant la liste des éléments à corriger. La signature de monsieur Mario Bourgoïn apparaît sur ce document intitulé "*En attente d'un rendez-vous depuis octobre 2008*".
- [15] L'Entrepreneur, ajoute-t-il, a été interpellé régulièrement pour corriger divers problèmes et se disait d'accord pour les régler.
- [16] Monsieur Myre demande à Jeffrey Bibaud, technologue professionnel chez Habitat Consult, de présenter le rapport de l'inspection qu'il a effectuée à la demande des Bénéficiaires.

- [17] En ce qui concerne le revêtement en mélamine des armoires, monsieur Bibaud impute, dans son rapport écrit, les boursoufflures observées à certains endroits, à une mauvaise application de la colle ou à un excès d'humidité. Il témoigne cependant que, dans ce cas-ci, la cause est plutôt liée à un défaut de fabrication.
- [18] En ce qui concerne la toiture, monsieur Bibaud note qu'il a observé un décollement des bardeaux. La cause de ce problème est, selon lui, due *au manque d'adhérence sur les bandes d'auto soudures et le manque de clous*.
- [19] Il ajoute qu'il a noté des déficiences dans l'installation de la structure du toit mais que celles-ci ne sont pas directement liées au problème de soulèvement des bardeaux.
- [20] Me Sawaya soulève le fait que les problèmes de structure mentionnés par l'inspecteur Bibaud doivent faire l'objet d'une dénonciation spécifique auprès de l'Administrateur qui devra rendre une décision à ce sujet. Ces problèmes poursuit-il, ne relèvent pas à ce moment-ci de la compétence du Tribunal.
- [21] En contre-interrogatoire, Me Sawaya demande à monsieur Myre, s'il a observé des infiltrations d'eau ou l'absence de bardeaux qui auraient pu se détacher par le vent. À ces questions, monsieur Myre répond par la négative.
- [22] Me Sawaya demande à monsieur Myre de préciser à quel moment il a pris connaissance des problèmes concernant les deux points en litige.
- [23] Monsieur Myre répond que le problème dans la cuisine a été noté en avril 2009, alors que celui de la toiture a été observé au printemps 2009.
- [24] Monsieur Myre explique que la décision de dénoncer les problèmes en février 2010 fait suite à l'exaspération des Bénéficiaires face à l'Entrepreneur qui « étirait le temps » en faisant promesses par-dessus promesses d'intervenir.

L'Entrepreneur

- [25] Les Bénéficiaires ayant déposé leur réclamation le 12 février 2010, l'Administrateur a transmis *l'Avis de 15 jours* à l'Entrepreneur le 4 mars 2010, lui demandant d'intervenir et de l'informer par écrit des mesures qu'il entendait prendre pour remédier à la situation dénoncée.
- [26] Le 16 mars 2010, l'Entrepreneur informe par lettre qu'il entend réparer la toiture au printemps.
- [27] Monsieur Mario Bourgoïn est appelé à témoigner sur ce document déposé à l'onglet 13 du *Cahier de l'Administrateur*.

- [28] Monsieur Bourgoin dit ne pas être au courant de cette lettre signée par la propriétaire de l'entreprise madame Nathaly Trudeau, ni des raisons pour lesquelles l'Entrepreneur n'a pas donné suite à cet engagement.

L'Administrateur

- [29] Monsieur Michel Hamel explique ainsi la décision qu'il a rendue. La dénonciation ayant été faite en février 2010, soit dans la deuxième année de la garantie, il considère qu'il devait examiner la réclamation sous l'aspect de "vices cachés". Or, ajoute-il, le problème soulevé pour les cache-néons (point 7) ne rencontre pas les critères d'un vice caché puisque le bien est utilisable et qu'il n'y a pas perte quant à sa valeur. Quant au problème du soulèvement des bardeaux (point 8), il s'agit, selon lui, de légères ondulations qui ne représentent pas la gravité d'un vice caché.

L'audition : l'argumentation

Les Bénéficiaires

- [30] Monsieur Myre nie toute production d'humidité excessive dans la cuisine qui aurait entraîné les boursoufflures observées et considère qu'il s'agit d'un défaut de fabrication, donc d'un vice caché.
- [31] Il explique que le retard à dénoncer le problème est dû aux manipulations de l'Entrepreneur qui multipliaient les promesses, les rendez-vous manqués ou les difficultés d'intervention selon les périodes, les saisons etc...
- [32] Il ajoute que l'Entrepreneur recommandait de vivre une année dans la maison pour qu'elle ait "le temps de se placer" avant de demander des correctifs.
- [33] Ainsi, explique-t-il, *on n'a pas voulu, de bonne foi, faire une plainte à la garantie trop rapidement parce que l'Entrepreneur disait toujours "on s'en occupe" et de plus, nous voulions garder une bonne relation afin de faciliter la terminaison des travaux en suspens (ex. aménagement extérieur).*

L'Administrateur:

- [34] Me Sawaya rappelle que l'arbitrage doit se faire dans le cadre du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*¹ (ci-après, le *Règlement*)

¹ L.R.Q., c.B-1.1, r.0.2

- [35] Il argumente que les Bénéficiaires ont signé le *contrat de garantie* en juin 2008, déclarant l'avoir lu.
- [36] Me Sawaya plaide que les points en litige ne peuvent être considérés comme des vices cachés et, en plus, que les Bénéficiaires ont attendu un an avant de dénoncer les problèmes, contrairement aux exigences réglementaires qu'ils devaient respecter en le faisant dans un délai raisonnable d'au plus six mois. À l'appui de sa plaidoirie, Me Sawaya dépose une décision de l'arbitre Ewart² qui conclut que le délai de dénonciation de 6 mois est de rigueur et de déchéance.
- [37] Me Sawaya dépose quatre décisions arbitrales pour soutenir son argumentation à l'effet que les problèmes dénoncés dans le présent dossier ne rencontrent pas les critères de gravité utiles et nécessaires pour les qualifier de "vice-caché"³.
- [38] De plus, Me Sawaya argue que les facteurs de risque ou de crainte d'un dommage appréhendé ne peuvent suffire à qualifier un problème de vice-caché. À cet effet, il dépose deux décisions⁴.
- [39] Me Sawaya demande ainsi au Tribunal de rejeter la demande d'arbitrage des Bénéficiaires.
- [40] Les Bénéficiaires considérant la situation injuste, la question de décider en équité est soumise à Me Sawaya qui plaide qu'une décision de l'arbitre allant dans ce sens, ne serait pas justifiée puisque les règles établies par le législateur sont claires et contraignantes.

² François Ouellette et Annette Weber c. Habitations G. Théberge Inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc., Me Jean-Philippe Éwart, CCAC, décision rendue le 16 avril 2009.

³ Béatrice Radulescu c. Groupe Axxco Inc. et La Garantie habitation du Québec Inc., Me Jeffrey Edwards, GAMM, décision rendue le 20 septembre 2010.

France Bouchard et Yves Guillemette c. Les Constructions M. & E. Godbout Inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc., Me Michel A. Jeannot, SORECONI, décision rendue le 22 juin 2010.

Galyna Piskonova et Abdelali El-Khettabi c. Habitations Germa Inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc., Me Michel A. Jeannot, SORECONI, décision rendue le 25 mars 2008.

Syndicat de copropriété Garneau-Rivard, c. Développement Covacor Ltée et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc., Me Robert Masson, SORECONI, décision rendue le 6 septembre 2007.

⁴ Éliane Hecht Gaertner c. Réseau Viva International Inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc., Me Johanne Despatis, GAMM, décision rendue le 23 décembre 2009.

Solange Larouche et Daniel Cléroux c. Habitations Clo-Bel Inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc., Me Michel A. Jeannot, SORECONI, décision rendue le 14 décembre 2007.

Analyse:

- [41] Le Tribunal doit disposer des questions suivantes:
- [41.1] Est-ce que la réclamation des Bénéficiaires est tardive et, de ce fait, contrevient aux dispositions du *Règlement*?
 - [41.2] Est-ce que les points 7 et 8, dénoncés dans la deuxième année de la garantie, peuvent être qualifiés de "vice-caché"?
 - [41.3] Considérant les circonstances, est-ce que l'Arbitre peut utiliser les pouvoirs qui lui sont accordés par l'article 116 du *Règlement* et rendre une décision en équité?
- [42] Pour répondre à la première question, il y a lieu d'examiner les exigences prévues au *Règlement* qui se lisent ainsi:

« **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:*

1° le parachèvement des travaux relatifs au bâtiment et dénoncés, par écrit, au moment de la réception ou, tant que le bénéficiaire n'a pas emménagé, dans les 3 jours qui suivent la réception;

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

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

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, lequel ne peut excéder 6 mois 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, lequel ne peut excéder 6 mois de la découverte ou survenance du vice ou, en cas de vices ou de pertes graduelles, de leur première.

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

1° dans le délai de garantie d'un, 3 ou 5 ans selon le cas, le bénéficiaire dénonce par écrit à l'entrepreneur le défaut de construction constaté et

transmet une copie de cette dénonciation à l'administrateur en vue d'interrompre la prescription; »

(les soulignements sont de l'arbitre)

- [43] À l'examen de la preuve documentaire et des témoignages entendus, il appert que les Bénéficiaires ont dénoncé par écrit les problèmes à l'Administrateur le 12 février 2010.
- [44] Les Bénéficiaires ont signé le formulaire de réception des travaux du bâtiment le 3 octobre 2008 et, durant l'année 2009, ils ont avisé uniquement l'Entrepreneur des problèmes qu'ils ont décelés sans en transmettre par écrit une copie à l'Administrateur.
- [45] Quant à la toiture, monsieur Myre a confirmé que le gonflement des bardeaux de toiture a été observé au printemps 2009. En ce qui concerne le fini de mélamine des armoires, les boursoufflures au bas des panneaux ont été notées en avril 2009.
- [46] Les Bénéficiaires expliquent qu'ils croyaient l'Entrepreneur de bonne foi, celui-ci confirmant son intention de régler les problèmes, et que pour maintenir de bonnes relations avec lui, ils ont tardé à signaler les problèmes à l'Administrateur soit environ 10 mois après les premières manifestations.
- [47] Les Bénéficiaires confirment avoir reçu et signé le contrat de garantie contenant les clauses identiques à celles du *Règlement*.
- [48] S'ils ont lu le document, il apparaît évident qu'ils n'ont pas saisi l'importance des exigences relatives à la dénonciation écrite des vices et malfaçons à l'Entrepreneur et à l'Administrateur.
- [49] L'ignorance ou la négligence ne sont pas des excuses permettant de déroger aux contraintes de diligence imposées pour dénoncer les problèmes dans un délai raisonnable ne pouvant excéder 6 mois tel que prévu à l'article 10 du *Règlement*.
- [50] La preuve n'a pas non plus démontré que les Bénéficiaires avaient été empêchés de faire la dénonciation dans le délai prescrit.
- [51] Ainsi, en regard de la première question, l'Arbitre doit donc statuer que les Bénéficiaires n'ont pas respecté les exigences dictées à l'article 10 du *Règlement*, de telle sorte que la réclamation auprès de l'Administrateur, concernant les points 7 et 8, doit être rejetée sur cet aspect.
- [52] En conséquence, la deuxième question n'a plus de pertinence de telle sorte que l'arbitre n'a pas à trancher, dans les circonstances, si les problèmes dénoncés constituent des malfaçons ou des vices cachés couverts dans la première année de garantie ou les suivantes.

[53] Quant à la troisième question, à savoir si la décision arbitrale peut être rendue en équité, il y a lieu de considérer l'article 116 qui se lit ainsi:

« 116. Un arbitre statue conformément aux règles de droit; il fait aussi appel à l'équité lorsque les circonstances le justifient. »

[54] La jurisprudence a largement couvert ce pouvoir de l'arbitre de faire appel à l'équité lorsque les circonstances le justifient.

[55] L'Arbitre Jeannot qui a traité de la question, a dressé certaines limites à l'usage de l'article 116⁵:

« Je suggère que cette 'équité' doit prendre source au contrat de garantie et doit faire l'objet d'une utilisation logique, raisonnable et judicieuse, et ne peut être utile à habiliter un décideur à contredire un texte qui me semble limpide. »

[56] L'Arbitre partage cet avis et celui de Me Sawaya dans le présent dossier, à l'effet que l'utilisation de l'article 116 pourrait conduire à un excès de juridiction lorsque le texte réglementaire est limpide, ce qui est le cas pour les délais de dénonciation prescrit à l'article 10.

[57] Dans une décision récente l'arbitre Jean Philippe Ewart⁶ qui a traité amplement de la question de l'équité, rappelle les commentaires de Madame la juge Monast.

« Madame la juge Monast procède à une étude approfondie dans la cause La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc. c. Dupuis (où l'administrateur recherche une révision judiciaire pour excès de juridiction) et commente quant à l'article 116 du Règlement :

« C'est le cas, notamment, lorsque l'application littérale des dispositions du règlement ne permet pas de remédier à une situation donnée ou lorsque les circonstances font en sorte que l'interprétation stricte du règlement est susceptible d'entraîner un déni de justice parce qu'elle ne permet pas d'en appliquer l'esprit et d'assurer la protection des droits des parties »

« Il doit interpréter les dispositions du Règlement et les appliquer au cas qui lui est soumis. Il peut cependant faire appel aux règles d'équité lorsque les circonstances le justifient. Cela signifie qu'il peut suppléer au silence du règlement ou l'interpréter de manière plus favorable à une partie »

On peut donc retenir que l'indication expresse du législateur de permettre au Tribunal de faire appel à l'équité, n'est pas une disposition législative que l'on retrouve fréquemment aux lois constitutives de tribunaux ou organismes administratifs ayant des fonctions judiciaires ou quasi-judiciaires, et autorise le Tribunal, lorsque les circonstances le requièrent, de suppléer au silence du Règlement ou de l'interpréter de manière plus favorable à une partie. »

⁵ Syndicat des copropriétaires les villas du golf, phase II et Copropriété Du 4463 À 4469 Dagenais Ouest et Syndicat De Copropriétaires Du 4471-4473 Boul. Dagenais Ouest et Copropriété Du 4475-4477 Dagenais Ouest et Copropriété Du 4479-4481 Dagenais Ouest c. Les Maisons Zibeline et La Garantie Qualité Habitation et La Garantie Des Maisons Neuves de l'apchq, Me Michel A. Jeannot, CCAC, décision rendue le 15 mars 2010.

⁶ Élyse Desrochers et Jean-Pierre Desforges c. Sotramont Québec Inc. et La Garantie Habitation Du Québec Inc., Me Jean Philippe Ewart, CCAC, décision rendue le 18 janvier 2010.

- [58] On ne peut invoquer, dans ce dossier, un silence du *Règlement* à son article 10, qui permettrait d'interpréter largement les exigences clairement définies et augmenter le délai prescrit de dénonciation sur la base de l'équité.
- [59] Existe-t-il alors des circonstances autres qui pourraient justifier l'utilisation de l'article 116?
- [60] Les Bénéficiaires se sont dit de bonne foi et manipulés par les promesses d'intervention de l'Entrepreneur.
- [61] Encore là, même si la situation est malheureuse, leur retard ou ignorance à dénoncer ne peut être considéré comme un motif suffisant pour écarter les obligations de diligence prévues à l'article 10 et appliquer la règle de l'équité.
- [62] Suite au dépôt de leur réclamation en février 2010, par un *Avis de 15 jours* en date du 4 mars, l'Administrateur a demandé à l'Entrepreneur d'intervenir et de lui indiquer les mesures qu'il entendait prendre pour régler la situation.
- [63] Un fait plutôt inhabituel est ressorti à l'audition et dans la preuve documentaire. En effet, quelques jours suivant *l'avis de 15 jours*, l'Entrepreneur écrit à l'Administrateur l'informant que *"la toiture sera réparée au printemps"*. (lettre du 16 mars 2010, signée par Nathaly Trudeau, propriétaire de l'entreprise Groupe Selona)
- [64] L'Administrateur inspecte le bâtiment 4 mois plus tard, soit le 6 juillet 2010 et rejette le 11 août suivant, la réclamation des Bénéficiaires sur ce point, sans faire état de l'engagement écrit de l'Entrepreneur.
- [65] L'article 18 du *Règlement* précise la procédure que doit suivre l'Administrateur dans le traitement d'une réclamation:
- « 2° au moins 15 jours après l'expédition de la dénonciation, le bénéficiaire avise par écrit l'administrateur s'il est insatisfait de l'intervention de l'entrepreneur ou si celui-ci n'est pas intervenu; il doit verser à l'administrateur des frais de 100 \$ pour l'ouverture du dossier et ces frais ne lui sont remboursés que si la décision rendue lui est favorable, en tout ou en partie, ou que si une entente intervient entre les parties impliquées;*
- 3° dans les 15 jours de la réception de l'avis prévu au paragraphe 2, l'administrateur demande à l'entrepreneur d'intervenir dans le dossier et de l'informer, dans les 15 jours qui suivent, des mesures qu'il entend prendre pour remédier à la situation dénoncée par le bénéficiaire;*
- 4° dans les 15 jours qui suivent l'expiration du délai accordé à l'entrepreneur en vertu du paragraphe 3, l'administrateur doit procéder sur place à une inspection;*
- 5° dans les 20 jours qui suivent l'inspection, l'administrateur doit produire un rapport écrit et détaillé constatant le règlement du dossier ou*

l'absence de règlement et en transmettre copie, par poste recommandée, aux parties impliquées. En l'absence de règlement, l'administrateur statue sur la demande de réclamation et ordonne, le cas échéant, à l'entrepreneur de rembourser au bénéficiaire le coût des réparations conservatoires nécessaires et urgentes et de parachever ou corriger les travaux dans le délai qu'il indique, convenu avec le bénéficiaire ; »

- [66] La preuve n'a pas permis de déterminer ce qui s'est passé entre le 16 mars et le 11 août 2010. Pourquoi l'Administrateur a-t-il rejeté la réclamation des Bénéficiaires en s'appuyant rigoureusement sur le texte réglementaire alors que l'Entrepreneur s'était engagé à faire les réparations?
- [67] La décision de l'Administrateur vient ainsi contrecarrer l'engagement de l'Entrepreneur et, à toute fin pratique, fermer toute ouverture au règlement du litige.
- [68] Le problème de décollement des bardeaux ayant été admis, les Bénéficiaires se plaignent de la lenteur de l'Entrepreneur à remplir ses engagements. La décision vient cautionner dangereusement le fait que les promesses non tenues et l'accumulation des délais d'intervention, constitue une piste efficace pour se dégager de ses obligations.
- [69] Il est utile de rappeler ici l'article 74 du *Règlement* qui vient préciser le rôle de l'Administrateur:
- « 74. Aux fins du présent règlement et, en l'absence ou à défaut de l'entrepreneur d'intervenir, l'administrateur doit assumer tous et chacun des engagements de l'entrepreneur dans le cadre du plan approuvé. »*
- [70] L'arbitre Jean Morissette⁷ a fait état ainsi des devoirs de l'Administrateur lorsqu'il traite une dénonciation des bénéficiaires:
- « [36] Le devoir de l'Administrateur lorsqu'il est appelé à vérifier une dénonciation d'un bénéficiaire du Plan de garantie n'est pas de faire peser sur le consommateur le principe de droit du fardeau de la preuve. Son rôle est de sauvegarder les droits des personnes qui bénéficient d'une protection décrite dans le Règlement. Il doit prendre toutes les mesures qui s'imposent pour rendre une décision objective et neutre, basée sur les règles de l'art et techniques du monde de la construction. Il ne doit pas se satisfaire bêtement de simple document échangé sans en prendre connaissance ou n'en prendre connaissance qu'en partie. »*
- [71] Dans les circonstances particulières de ce dossier, il y a lieu de se questionner sur le rôle qu'aurait dû jouer l'Administrateur pour favoriser un règlement, compte tenu de l'engagement écrit que lui avait transmis l'Entrepreneur.

⁷ Gaston Lefrançois et Lorraine Bouchard c. Gestion Immobilière et la Garantie des maîtres bâtisseurs Inc., Me Jean Morissette, GAMM, décision rendue le 7 octobre 2010.

[72] Le soussigné partage les propos de l'arbitre Jeffrey Edwards⁸ qui a écrit :

« Le Tribunal d'arbitrage considère qu'il est de l'esprit du Règlement de protéger les consommateurs à l'encontre d'un abus des entrepreneurs. »

[73] Le Tribunal considère que l'Administrateur doit traiter les dossiers dans le même esprit que celui qui a mené à la création du *Règlement*, soit celui de protéger les consommateurs. Dans ce cas-ci, l'Administrateur ne pouvait subir aucun préjudice à examiner le dossier sous l'angle de la protection des Bénéficiaires. On ne peut que s'étonner de l'approche strictement juridique retenue par son "*Service de conciliation*".

DÉCISION:

[74] L'arbitre doit statuer « conformément aux règles de droit; il fait aussi appel à l'équité lorsque les circonstances le justifient. » (art. 116)

[75] À titre d'arbitre désigné, le soussigné est autorisé par la Régie du bâtiment du Québec (art. 107) à trancher tout différend découlant de l'application du plan de garantie.

[76] La décision doit prendre appui sur le texte du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*.

[77] Suivant l'appréciation des faits, de la preuve versée au dossier et présentée à l'audition, du droit applicable, et des circonstances particulières, le Tribunal est d'avis qu'il est justifié d'annuler la décision de l'Administrateur sur le point 8, car elle est inéquitable et a privé les Bénéficiaires d'une possibilité de résolution au litige.

[78] En regard du point 7, le Tribunal est d'avis que la décision de l'Administrateur doit être maintenue, les Bénéficiaires ayant fait défaut de dénoncer dans le délai prescrit, un problème qui était contesté dès le début, par l'Entrepreneur et qu'aucun autre motif ou circonstances ne donnent ouverture à une extension du délai.

[79] En vertu de l'article 123 du *Règlement* et vu que le Bénéficiaire a obtenu gain de cause, les frais d'arbitrage sont à la charge de l'Administrateur;

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

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

⁸ Catherine Agudelo c, Verre Azur Inc., et La Garantie habitation du Québec Inc., Me Jeffrey Edwards, CCAC, décision rendue le 19 septembre 2007.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :

- [80] **ACCUEILLE** la demande d'arbitrage des Bénéficiaires et **RENVERSE** la décision de l'Administrateur en regard du point 8: « Gondollement des bardeaux de toiture ».
- [81] **ORDONNE** à l'Entrepreneur (et à défaut à l'Administrateur) d'effectuer les réparations à la toiture ce printemps, soit au plus tard le 21 juin 2011.
- [82] **REJETTE** la demande d'arbitrage des Bénéficiaires et **MAINTIENT** la décision de l'Administrateur sur le point 7: « Cache-néons des armoires de cuisine ».
- [83] **CONDAMNE** l'Administrateur à payer les frais d'arbitrage.

Guy Pelletier
Architecte et arbitre