ARBITRAGE

En vertu du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*
(Chapitre B-1.1, r. 8)

CANADA
Province du Québec

Organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du bâtiment du Québec :
Centre Canadien d'Arbitrage Commercial (CCAC)

Nº dossier Garantie : 152345-5315
Nº dossier CCAC : S22-101901-NP

Entre

Domaine Le Gendre Inc.
Entrepreneur

ET

Guylaine Lemay
Bénéficiaire

ET

Garantie Construction Résidentielle (GCR)
Administrateur

SENTENCE ARBITRALE FINALE

Arbitre :	Roland-Yves Gagné
Pour l'Entrepreneur :	Me Benoit Paris Marie-Pierre Breton Martin Lacombe
Pour la Bénéficiaire :	Guylaine Lemay Chantal Boudreau-Lemay
Pour l'Administrateur :	Me Marc Baillargeon Robert Prud'homme
Date de l'audience :	14 juillet 2023
Date de la décision :	11 août 2023

DESCRIPTION DES PARTIES

ENTREPRENEUR :

Domaine Le Gendre inc.
a/s Madame Marie-Pierre Breton
2820 boul. Laurier, bureau #1050
Québec, Qc. G1V 0C1
a/s Me Benoit Paris
Services juridiques de l'APCHQ inc.
5930 boulevard Louis-H.-Lafontaine
Anjou, Qc.H1M 1S7

BÉNÉFICIAIRE:

Madame Guylaine Lemay
3820, rue Stanley-Cosgrove
Québec, Qc. G1X 5E7

ADMINISTRATEUR :

Garantie Construction Résidentielle
a/s Me Marc Baillargeon
4101 3e étage, rue Molson
Montréal, Qc. H1Y 3L1

Tribunal d'arbitrage

Roland-Yves Gagné
Arbitre/Centre Canadien d'Arbitrage Commercial
Place du Canada
1010 ouest, de la Gauchetière #950
Montréal, Qc. H3B 2N2

PIECES

Administrateur:
Document(s) contractuel(s)
A-1 Contrat d'entreprise signé par l'ancien Bénéficiaire et l'Entrepreneur le 28 mars 2018;
A-2 Contrat de garantie signé par l'ancien Bénéficiaire et l'Entrepreneur le 28 mars 2018;
A-3 Formulaire d'inspection pré-réception signé par l'ancien Bénéficiaire et l'Entrepreneur le 19 octobre 2018;
A-4 Acte de vente 2e propriétaire;
Dénonciation(s) et réclamation(s)
A-5 Courriel du Bénéficiaire transmis à l'Entrepreneur le 29 novembre 2020, incluant :
A-6 Formulaire de dénonciation daté du 29 novembre 2020;
A-7 Courriel de l'Entrepreneur transmis aux parties le 11 décembre 2020 : rép. formulaire de dénonciation;
A-8 Formulaire de réclamation signé le 15 décembre 2020;

A-9 Le courriel de l'avis de 15 jours transmis par l'Administrateur à l'Entrepreneur et au Bénéficiaire le 21 janvier 2021, incluant:
Formulaire de dénonciation daté du 29 novembre 2020 (voir A-5);
Formulaire de mesures à prendre par l'Entrepreneur (non inclus dans le cahier de pièces);
A-9 Courriel de l'Entrepreneur transmis aux parties le 25 janvier 2021 :
rép. avis 15 jours;
Correspondance(s)
A-10 Courriel du Bénéficiaire transmis au conciliateur le 19 avril 2021, incluant :
Décision de l'Administrateur daté du 16 avril 2021 (voir A-19);
A-11 Courriel de rappel de l'Administrateur transmis à l'Entrepreneur le 1er juin 2021;
A-12 Échange de courriels entre l'Entrepreneur et l'Administrateur daté du 15 juin 2021 au 30 août 2021;
A-13 Échange de courriels entre l'Entrepreneur et l'Administrateur daté du 30 août 2021 au 31 août 2021;
A-14 Courriel de l'Administrateur transmis à l'Entrepreneur le 31 août 2021;
A-15 Courriel du Bénéficiaire transmis à l'Administrateur le 15 juin 2022, incluant :
Certificat de localisation; Photo;
A-16 Courriel de l'Entrepreneur transmis à l'Administrateur le 28 septembre 2022, incluant :
Décision supplémentaire de l'Administrateur daté du 23 septembre 2022 (voir A-20)
;Autre(s) document(s) pertinent(s) et/ou expertise(s)
A-17 Relevé du Registraire des entreprises du Québec concernant l'Entrepreneur;
A-18 Vidéo du réseau sanitaire;
Décision(s) et demande(s) d'arbitrage
A-19 La décision de l'Administrateur datée du 16 avril 2021;
A-20 En liasse, la décision supplémentaire de l'Administrateur datée du 23 septembre 2022 ainsi que l'accusé de réception de Postes Canada du Bénéficiaire daté du 4 octobre 2022 ainsi que la preuve de remise par courriel à l'Entrepreneur;
A-21 Courriel de la notification de l'organisme d'arbitrage daté du 20 octobre 2022, incluant:
Demande d'arbitrage du Bénéficiaire datée du 19 octobre 2022 (Note du Tribunal : c'est une erreur, la demande d'arbitrage est celle de l'Entrepreneur);
Décision supplémentaire de l'Administrateur datée du 23 septembre
Notification de la demande d'arbitrage datée du 20 octobre 2022;
A-22 Courriel de l'organisme d'arbitrage daté du 7 janvier 2023, incluant :
Lettre nomination datée du 7 janvier 2023;
A-23 Curriculum Vitae du conciliateur Robert Prud'homme.

Entrepreneur :

E-1 : En liasse, rapport de Martin Lacombe, données de base retenues et croquis en coupe des lieux avec le calcul des pentes ;
E-1A : Déclaration relative à l'exécution de la mission d'un expert (Art. 235 C.p.c.) ;
E-1B : Curriculum vitae de Martin Lacombe ;
E-2 : 2020-11-11 Vidéo égout […] (note : adresse caviardée par le Tribunal) ;
E-3 : Courriel du 12 novembre 2020
E-4 : Courriel du 21 septembre 2021

INTRODUCTION

[1] Le Tribunal est saisi d'une demande d'arbitrage par l'Entrepreneur d'une « décision supplémentaire » de l'Administrateur du 23 septembre 2022, reçue par le CCAC le 19 octobre 2022, et par la nomination du soussigné comme arbitre le 7 janvier 2023.

[2] Le Tribunal note que la liste des pièces de l'Administrateur contenait une erreur, la pièce A-21 n'est pas une demande d'arbitrage de la Bénéficiaire mais de l'Entrepreneur.

[3] La réception des travaux de la première bénéficiaire, Karyne Bolduc, eut lieu le 19 octobre 2018, la fin des travaux a été fixée au 19 avril 2019.

[4] La première bénéficiaire a produit une réclamation écrite auprès de l'Entrepreneur et de la GCR le 29 novembre 2020 (pièce A-5), pour un drain sanitaire obstrué pour lequel ;

[4.1] la date de la première observation est le 11 novembre 2020 ;

[4.2] la GCR a produit une décision rejetant sur le fond la réclamation le 16 avril 2021, pour laquelle, la première bénéficiaire ne s'est pas pourvue en arbitrage ;

[4.3] la GCR a produit une « décision supplémentaire » accueillant la réclamation le 23 septembre 2022.

[5] En vertu de l'article 16 du *Règlement* :

> **16.** La garantie d'un plan bénéficie à tout acquéreur subséquent pour le terme qui reste à courir à la garantie.

[6] La Bénéficiaire actuelle, présente à l'audience, a acquis la maison le 26 septembre 2022.

[7] Lors de la conférence de gestion du 26 mai 2023, l'Entrepreneur a affirmé que le différend qu'il avait avec la décision supplémentaire de l'Administrateur du 23 septembre 2022 qu'il demande au Tribunal de trancher porte sur deux aspects :

[7.1] point procédural : une première décision de l'Administrateur avait rejeté la réclamation de la bénéficiaire Bolduc et n'avait pas été portée en arbitrage ;

[7.2] sur le fond de la conduite sanitaire.

[8] Dans sa sentence arbitrale de gestion du 26 mai 2023 envoyée aux parties par le Tribunal le même jour, le Tribunal souligne l'importance du témoignage de la première bénéficiaire Karyne Bolduc (jusqu'à la vente du 26 septembre 2022) puisqu'il s'agissait à la base de sa réclamation :

> [9] La Bénéficiaire Lemay a déclaré son dossier complet, ses témoins seront la première Bénéficiaire, **Karyne Bolduc**, et elle-même ;

[9.1] le Tribunal lui a rappelé qu'il y avait une historique dans ce dossier et que la Bénéficiaire Lemay ne pouvait pas témoigner à la place de Madame Bolduc, soit sur ce qu'elle n'a pas elle-même vu et entendu ;

[9.2] il appartiendra à la Bénéficiaire Lemay à informer Madame Bolduc de la date et heure de l'audience.

[9] Convaincu de la présence de Karyne Bolduc à l'audience, le Tribunal a fait en début d'audience des représentations sur le différend quant à la procédure suivie toutefois, Madame Bolduc n'a pas témoigné – nous y reviendrons.

[10] Enfin, pour aider à la compréhension de ce qui suit, le *Règlement sur les branchements privés d'eau potable et d'égout et la gestion des eaux pluviales* – R.V.Q. 2978 – de la Ville de Québec, stipule, à l'article 42 :

> 42. Un branchement d'égout sanitaire qui s'écoule par gravité jusqu'au branchement public d'égout sanitaire doit avoir une pente d'écoulement **d'au moins 2%.**

PREUVE

Marie-Pierre Breton

[11] Elle est directrice des opérations chez Construction SMB Dallaire, qui regroupe l'Entrepreneur.

[12] La maison a été construite au Domaine Legendre comme promoteur et constructeur.

[13] En novembre 2020, elle a reçu un courriel de Karyne Bolduc à l'effet qu'elle a fait inspecter ses conduites et qu'il y aurait des débris dans ses conduites : courriel du 12 novembre 2020 (pièce E-3) de Karyne Bolduc à Marie-Pierre Breton (et autres) :

> Bonjour,
>
> **hier** j'ai fait revérifier le drain sanitaire et les déjections restent dans le tuyau et même en envoyant la chasse de toilette encore et encore, elles ne s'en vont pas.
>
> Laissez-moi savoir ce que vous proposez pour adresser ce problème.

[14] Le formulaire de dénonciation du 29 novembre 2020 indique : « Drain sanitaire obstrué » Date de découverte 11 novembre 2020 – « Drain sanitaire obstrué par des excréments. Un enregistrement a été transmis à l'entrepreneur le 12 novembre 2020 ».

[14.1] cet « enregistrement » du 11 novembre 2020 est une vidéo produite en E-2.

[15] Avant cette date, l'Entrepreneur n'était jamais intervenu sur cette maison pour les conduites sanitaires, n'avait jamais reçu de plainte sur les odeurs ou pour refoulements d'égouts.

[16] Elle affirme que, comme on vit des situations avec des appareils de plomberie à faible débit, elle a suggéré à Madame Bolduc, si ça peut assurer sa tranquillité d'esprit, de changer la toilette pour une toilette à plus fort débit.

[17] Le 25 janvier 2021 elle avait écrit :

> Bonjour Mme Bolduc,
> Le présent courriel vise à accuser réception de l'avis d'ouverture d'un dossier en réclamation auprès du plan de Garantie de Construction résidentielle.
> Déjà, lors de votre premier avis reçu le 12 novembre dernier, cette situation a été prise en charge par nos équipes du génie civil et du résidentiel afin de comprendre la situation que vous nous avez soulevée. Nous avons par ailleurs eu l'opportunité de consulter la vidéo faite de vos conduits.
>
> Suivant l'ouverture du dossier de réclamation #152345-5315, d'autres démarches ont été entreprises de notre côté, toujours dans le but de bien cerner l'état de la situation que vous avez identifiée.
>
> Je vous retourne ici la communication que je vous ai transmise le 11 décembre 2020, présentant notre position face à ceci:
>
> **********
> Bonjour Mme Bolduc,
> La présente vise à répondre et voir à une entente concernant le Formulaire de dénonciation reçu le 29 novembre dernier, celui-ci étant maintenant lié au dossier 152345-5315 de la Garantie Construction Résidentielle.
>
> Afin de pouvoir établir une situation factuelle par rapport à la problématique que vous dénoncez, nous nous sommes rendus à votre résidence le 3 décembre dernier dans le but d'effectuer des relevés et déterminer les hauteurs des conduites de votre résidence. Parallèlement à ces démarches, nous avons requis de la part de la firme d'ingénierie externe ayant réalisé les derniers travaux près de votre résidence les données quant aux niveaux de l'égout sanitaire du secteur. […]
>
> Tel que nous vous l'avons proposé le **24 novembre dernier**, le remplacement de votre toilette actuelle à débit réduit par une toilette de 6L permettrait d'accentuer le débit dans la conduite. À toute fin pratique, je vous retourne la fiche produit qui vous a été partagée lors de cette proposition.
> ---
> Mme Bolduc, nous réitérons notre offre que de remplacer votre toilette par un modèle à débit supérieur. Je vous partage ici un article illustrant le type de situation dont vous faites état:
> http://www.jeuneinvestisseurimmobilier.com/2015/11/toilettes-faible-debit-quand-les.html

> Une fois la toilette de votre résidence remplacée, **il serait alors possible de faire un autre sondage des conduits et voir si les débris s'évacuent mieux**. (nos caractère gras)

[18] Le 16 avril 2021 (A-19), la GCR a rendu sa décision, rejetant la réclamation de la Bénéficiaire pour absence de malfaçon :

> Le point faisant partie de la présente demande a été observé le 11 novembre 2020 et dénoncé le 29 novembre suivant. Le point 1 a été analysé par l'administrateur et une visioconférence a eu lieu, le 18 février 2021 avec les divers intervenants concernés.
>
> Dans sa dénonciation et lors de cette rencontre, Mme Karyne Bolduc a fait part de ses inquiétudes relativement à la présence de matières solides dans sa conduite sanitaire. Ces observations faisaient suite à une inspection par caméra que celle-ci a fait réaliser par une firme spécialisée et transmise à l'entrepreneur le 12 nov. 2020.
>
> Lors de la visioconférence, Mme Bolduc a été en mesure de préciser ses préoccupations, indiquant toutefois qu'aucun refoulement ou dommage ne sont survenus, depuis la construction de cette propriété en 2018.
>
> Les représentantes de l'entrepreneur ont mentionné lors la rencontre du 18 février 2021, que cette conduite avait été réalisée selon les règles de l'art et les normes en vigueur.
>
> À la demande de l'administrateur, l'entrepreneur a procédé à des validations et nous avons reçu le 4 mars 2021 une confirmation à l'effet que l'ensemble de la conduite sanitaire située entre la propriété et le réseau public serait conforme. M. Martin Lacombe, ing. du Groupe Dallaire en collaboration avec M. Félix Angers ingénieur chez Stantec (chargé de la surveillance des travaux) ont procédé à ces validations techniques.
>
> Extraits des informations reçues de l'entrepreneur:
>
> <1.0 Section entre la maison et l'emprise, la pente calculée sur une longueur de 6.5m est de 2.08%, conforme au devis BNQ-1809-300 de 2.0%.
>
> 2.0 Section entre l'emprise et l'égout principal dans la rue, la pente calculée sur une longueur de 6.2m est de 2.16%, conforme au devis BNQ-1809-300 de 2.0%
>
> En résumé, les vérifications de niveaux effectuées permettent de conclure que la pente du branchement sanitaire du [...] (adresse de la maison) est conforme aux exigences du devis BNQ-1809-300. Les problèmes de dépôts constatés dans le branchement ne sont pas attribuables à un manque de pente de la maison à la rue. L'essai d'une toilette à plus grand débit est recommandé compte tenu de la présence de dépôts constatée dans le branchement de cette résidence. >
>
> Afin de favoriser une meilleure évacuation dans cette conduite sanitaire, l'entrepreneur a offert à Mme Bolduc de changer à ses frais sa toilette actuelle par une nouvelle ayant un débit supérieur, ce qui favoriserait un meilleur écoulement. Cette offre de l'entrepreneur est toujours valable, si tel était le choix de la bénéficiaire.

Dans ce dossier, l'administrateur a procédé à la validation des diverses informations qui lui ont été soumises par les parties.

Analyse et décision

L'analyse du dossier nous permet de constater que la situation décrite au point 1 a été découverte dans l'année suivant la réception du bâtiment puis dénoncée par écrit dans un délai raisonnable suivant sa découverte.

Toutefois, pour être couvert par la garantie, le point 1 doit rencontrer les critères de la malfaçon non apparente au sens du paragraphe 3 de l'article 10 du Règlement, ce qui n'est pas le cas en l'espèce.

Tenant compte des diverses validations faites et **qu'aucun désordre ou dommage ne furent démontrés**, nous n'avons d'autres choix que de constater que les travaux réalisés par l'entrepreneur respectent les normes en vigueur ainsi que les règles de l'art. De plus, la garantie applicable aux malfaçons non apparentes dans le présent dossier se terminait le 19 octobre 2019. Dans les circonstances, **en l'absence de malfaçon et du dépôt tardif de la demande, l'administrateur doit rejeter la réclamation** du bénéficiaires à l'égard du point 1. (nos caractères gras)

[19] Dans un courriel du 19 avril 2021 (pièce A-10), donc trois jours après la date de la décision de l'Administrateur, le premier acheteur Karyne Bolduc écrit au conciliateur Michel Lemay qui a signé la décision au nom de la GCR :

> […] . Or, ma réclamation n'est pas au sujet d'un éventuel refoulement d'égouts mais bien du fait qu'il y a des matières fécales dans mon drain sanitaire qui ne devraient pas s'y trouver.[…]

[19.1] voici son courriel en entier :

> Bonjour,
>
> Tel que discuté ce matin.
>
> L'entrepreneur a confirmé une pente de 1.9% entre la maison et l'emprise dans son courriel de réponse à la GCR que je vous avais retourné la dernière fois que nous nous sommes parlés. Ils étaient venus prendre les mesures pour faire les calculs. Le 1.9% étant inférieur à la norme minimale de 2%.
>
> Le rapport envoyé vendredi fait état d'un 2.08% pour cette même section, ce qui serait maintenant dans la norme. Que s'est-il passé? On s'entend que la pente n'a pas bougée entre la dénonciation et la réclamation.
>
> En ce qui concerne la GCR, je m'attendais que quelqu'un qui a les compétences puisse valider les calculs. Dans le cas où la problématique est visible, la GCR envoie quelqu'un qui valide par lui-même si la construction rencontre la norme ou pas. Dans ce cas-ci, le rapport ne fait que reprendre les conclusions de l'entrepreneur. Vous me donniez l'exemple des structures où là la GCR fait des vérifications par eux-

mêmes sans se fier à l'entrepreneur mais qu'il n'y a pas lieu dans ce cas-ci puisqu'il s'agit seulement d'une probabilité de refoulement d'égouts et non pas de faits. Or, ma réclamation n'est pas au sujet d'un éventuel refoulement d'égouts mais bien du fait qu'il y a des matières fécales dans mon drain sanitaire qui ne devraient pas s'y trouver. Ceci est un fait pour lequel il y a une vidéo. Drains secours m'a confirmé que les matières restent là car la pente est faible. Même son de cloche du côté de l'ingénieur de la ville qui m'a dit que la norme est minimum 2% et qu'à 2% les matières fécales passeraient, ce qui confirme que la pente est faible.

Aussi l'entrepreneur a refait le drain plusieurs fois déjà. La fois précédente où le drain a été vérifié il n'y avait aucune matière fécale dans le drain, et ce, avec la même toilette que j'ai présentement, donc la pente semblait adéquate et la toilette n'était pas problématique. Il y avait toutefois un bas-fond ce qui a forcé l'entrepreneur à reprendre ce drain une autre fois. J'ai donc fait revérifier pour m'assurer que cette fois tout est conforme pour y trouver les matières fécales qui restent dans le tuyau ce qui n'est certainement pas la norme.

Je vais attendre de vos nouvelles par rapport aux éléments ci-dessus. ;

[19.2] à l'audience, Marie-Pierre Breton nie vigoureusement le contenu du paragraphe mis en caractères gras en disant que c'est totalement faux, que l'Entrepreneur n'est jamais intervenu ni « refait » le drain ;

[19.2.1] elle dit n'avoir aucune idée de ce à quoi Madame Bolduc fait référence quand il est écrit que l'Entrepreneur est venu à plusieurs reprises retravailler le drain ;

[19.2.2] elle suppose qu'elle fait référence à des travaux de génie civil fait dans une portion de la rue à environ 60 pieds de chez elle en septembre 2020 avant que la rue soit cédée à la Ville de Québec ;

[19.2.3] l'Entrepreneur n'est jamais intervenu sur le drain de Madame Bolduc, ni même en génie civil (ils ne sont pas intervenus dans la portion entre l'emprise de la rue et le ligne de l'eau) ;

[19.3] à l'audience, quand la Bénéficiaire lira ce courriel, il y aura une objection, maintenue sur la base du ouï-dire, sur ce que Drains Secours ou l'ingénieur de la ville ait pu dire ;

[19.4] pour rappel, l'auteur de ce courriel, la première bénéficiaire, était absente à l'audience et n'a donc pas pu être contre-interrogée sur son contenu.

[20] Le 2 mai 2021 (A-11), après avoir rendu sa décision, le conciliateur de la GCR écrit à la procureure de l'Entrepreneur pour avoir des renseignements supplémentaires sur ce qu'il a lui-même écrit dans sa décision :

Bonjour Mme Lebreux.

En lien avec la réclamation 5315 et les divers échanges antérieurs, j'aimerais avoir des précisions sur les éléments suivants :

En déc 2020, vous avez procédé à la prise de relevés techniques sur la conduite sanitaire à la résidence du [...] (adresse), à Québec.

Dans un courriel que vous avez émis par la suite, on y fait mention d'une pente de 1.9% entre la maison et l'emprise et d'une pente de 2.1% entre l'emprise et le réseau de la ville.

Par la suite, le 4 mars 2021, vous nous avez indiqué une pente de 2.08% sur la partie entre le maison et l'emprise et une pente de 2.16% entre l'emprise et le réseau de la ville.

Questions :

1 Qu'est ce qui explique ces nouveaux pourcentages par rapport aux relevés faits en déc. 2020 ?

Ces nouveaux pourcentages sont-ils basés sur de nouveaux relevés faits sur place ou simplement la révision des calculs de pentes ?

Qu'est-ce qui explique ces nouvelles données ?

Dans la note qui suit, vous avez aussi offert de changer la toilette actuelle et de faire un suivi de la conduite par la suite.

Lors de nos échanges, vous nous aviez confirmé le maintien de l'offre de changement de la toilette actuelle.

Si tel était le cas, vous vous engagez aussi à refaire un test caméra pour valider le bon écoulement dans la conduite sanitaire.

Je tente de conclure ce dossier et je considère que le changement de la toilette et la validation de la conduite font partie des engagements pris envers la bénéficiaire, si elle acceptait de procéder au changement de celle-ci.

[21] Le 1er juin 2021 (A-11), le conciliateur écrit à la procureure de l'Entrepreneur pour avoir des renseignements supplémentaires, et Madame Breton à l'audience affirme ne comprendre pas la raison de cette demande après avoir rendu sa décision :

Bonjour Mme Lebreux

Faisant suite à notre dernier échange téléphonique et mes courriels, je n'ai toujours pas reçu les informations demandées concernant les calculs du branchement sanitaire de la propriété du [...] (adresse) à Québec.

J'apprécierais avoir un retour de votre part.

[22] Le 15 juin 2021 à 9 :25 (A-12), le conciliateur écrit à la procureure de l'Entrepreneur :

Bonjour Mme Lebreux

Nous avons eu un récent échange avec Mme Bolduc et elle nous a mentionné qu'elle fera parvenir sa demande à l'entrepreneur, afin de procéder au changement de sa toilette pour une à plus fort débit.

> Je vous invite à me tenir informé de la suite qui sera donnée à cette demande, afin que je puisse faire le suivi de ce dossier.

[23] Le 15 juin 2021 (A-12), à 9 :46, la procureure lui répond :

> Je vous confirme que notre offre de changer la toilette présentée cet hiver à madame Bolduc est toujours valide. J'en ai discuté avec madame Breton la semaine dernière et nous allons effectuer le changement, comme proposé.
>
> En ce qui concerne votre deuxième demande, soit les explications quant aux changements au niveau des calculs, je communique avec vous cet avant-midi pour en discuter.

[24] Le 15 juin 2021 à 12 :44 (A-13), le conciliateur écrit à l'Entrepreneur :

> Bonjour Mme Lebreux,
>
> Faisant suite aux divers échanges concernant ce dossier et la demande que Mme Bolduc vous a acheminée hier pour le remplacement de sa toilette à la résidence du [...] (adresse), nous tenir informés de la suite des actions à venir.
>
> Dans un courriel entre vous et Mme Bolduc le 24 nov. 2020, vous mentionniez : "Une fois la toilette de votre résidence remplacée, il serait alors possible de faire un autre sondage des conduits et voir si les débris s'évacuent mieux."
>
> Nous supposons qu'en changeant la toilette, le suivi qui avait été mentionné sera fait par la suite pour valider les effets positifs de ce changement.

[25] Le 30 août 2021 à 15 :03 (pièce A-12), Marie-Pierre Breton envoie un courriel au conciliateur Michel Lemay, avec la première bénéficiaire en c.c. :

> Je voulais prendre le temps de confirmer que l'appel de service, i.e. le remplacement de la toilette à faible débit pour un appareil à débit supérieur, a été réalisé.
>
> Ceci nous permet donc de conclure ce dossier

[26] Le 30 août 2021 à 15 :53 (pièce A-12), la première bénéficiaire Karyne Bolduc écrit au conciliateur Lemay (personne n'est inclus en c.c. - **note du Tribunal** : c'est le dernier courriel de la part de la première bénéficiaire dans le dossier jusqu'en juin 2022 sur le certificat de localisation, voir ci-après au paragraphe [111]) :

> Bonjour M. Lemay,
>
> Il a toujours été question que suite au changement de la toilette il devrait y avoir une revérification du drain sanitaire éventuellement. Pourquoi Mme Breton conclue-t-elle que le dossier est terminé?
>
> Aussi, je remarque dans la chaîne de courriel que Mme Lebreux devait vous fournir les explications pour les changements de calculs. Qu'en est-il?

[27] Le 30 août 2021 à 18 :44 (pièce A-13), le conciliateur écrit à l'Entrepreneur, avec la Bénéficiaire en c.c. :

Objet : 5315- Changement de la toilette et validation de la conduite sanitaire. Bonjour Mme Breton

Nous vous remercions pour le suivi de ce dossier et le changement de la toilette à la résidence de Mme Bolduc, tel qu'il avait été convenu.

Dans le cadre des échanges antérieurs et de la proposition d'installer une toilette à plus fort débit, il avait aussi été mentionné qu'un suivi serait fait de votre part par la suite afin de valider les impacts de ce changement sur le comportement de la conduite sanitaire. Voir courriel du 15 juin 2021 et du 24 nov. 2020.

Le **30 août 2021** Mme Bolduc nous a soumis une demande de suivi à cet effet.

Certes, l'installation de cette nouvelle toilette est récente, mais serait-il possible de fournir un échéancier préliminaire du moment où pourrait être réalisé ce suivi de la conduite sanitaire.

[28] Le 31 août 2021 à 9 :23 (pièce A-13), Marie-Pierre Breton a répondu (la Bénéficiaire Bolduc n'est pas en c.c.) :

Objet: Re: 5315- Changement de la toilette et validation de la conduite sanitaire- 31 août 2021

Réponse de l'entrepreneur

Bonjour M.Lemay,

Je crois qu'il y a peut-être ici mésinterprétation de l'intention de l'Entrepreneur.

En effet, c'est en toute bonne foi, puisqu'aucune défaillance ni aucune problématique n'a été notée dans le dossier de la Bénéficiaire (aucun refoulement d'égouts, aucune obstruction, etc.), que l'Entrepreneur a procédé au changement de l'appareil sanitaire.

La Bénéficiaire a entrepris, de son propre chef, l'examen des conduites sanitaires de sa résidence. Si cette dernière souhaite à nouveau procéder à un nouvel examen des conduites, cette décision la regarde et la concerne elle seule et l'Entrepreneur n'a pas à être impliqué dans cette démarche, d'autant plus que la GCR n'a jamais rendu de décision défavorable à l'égard des démarches déjà entreprises par l'Entrepreneur.

C'est ainsi que je réitère la position de l'Entrepreneur, soit la réalisation de ses engagements auprès du plan de garantie et de la Bénéficiaire en procédant à l'achat et l'installation d'une nouvelle toilette, le retrait et la disposition de l'ancienne.

[29] Le conciliateur lui répond, toujours le 31 août 2021 à 16 :53 (A-14) – la Bénéficiaire *n'*est *pas* en c.c. (nos caractères gras) :

Bonjour Mme Breton, voici un bref résumé de notre échange téléphonique d'aujourd'hui, concernant le dossier 5315.

1- Changement de la toilette :

Faisant suite aux divers échanges antérieurs dans ce dossier, la toilette du rez-de-chaussée **a effectivement été changée le 19 août 2021** comme convenu.

2- Monitoring de la conduite sanitaire :

L'installation d'une nouvelle toilette avait fait l'objet de plusieurs échanges avec la bénéficiaire et visait à augmenter le débit des vidanges dans la conduite sanitaire.

Dans un échange entre la bénéficiaire et l'entrepreneur le 24 nov. 2020, il avait été mentionné : "Une fois la toilette de votre résidence remplacée, il serait alors possible de faire un autre sondage des conduits et voir si les débris s'évacuent mieux."

Dans l'esprit de la bénéficiaire l'acceptation du changement de la toilette tenait compte que de telles validations à la conduite sanitaire seraient réalisées par la suite par l'entrepreneur.

Le 30 août, la bénéficiaire a fait une demande de suivi à la GCR concernant cet ''engagement'' de l'entrepreneur.

Lors de l'échange téléphonique de cet après-midi, vous avez mentionné qu'à votre avis l'entrepreneur n'aurait pas signifié que cette validation serait de sa responsabilité.

Le conciliateur mentionne qu'à sa compréhension des échanges ayant eu lieu en 2021 entre les partis, cette validation serait faite par l'entrepreneur.

Une validation interne des documents et échanges sera faite par le conciliateur, afin de tenter de clarifier ce point. À suivre.

3- Relevés finaux de la conduite sanitaire :

Dans son courriel du 30 août 2021, la bénéficiaire mentionne de manière factuelle et se basant sur des courriels antérieurs, que les données finales du calcul et des pentes de la conduite sanitaire qui devaient être transmis à la GCR ne l'aurait toujours pas été.

M. Breton a mentionné qu'elle validera le tout avec Mme Lebreux.

Les points 2 et 3 restent donc à préciser.

[30] Marie-Pierre Breton affirme à l'audience que le mot « engagement » est entre guillemets dans ce courriel car il n'y a jamais eu d'engagement de « telles validations » par l'Entrepreneur.

[31] M^{e} Lebreux a transmis au conciliateur le détail des calculs le 21 septembre 2021 (courriel E-4), qui est en fait, le transfert d'un courriel de Martin Lacombe du 4 mars 2021 [le Tribunal note que la décision du 16 avril 2021 réfère à un courriel du 4 mars 2021] – la Bénéficiaire n'est pas mis en c.c. de ces deux courriels.

[32] Après le 21 septembre 2021, comme il n'y avait jamais eu de problématique à la maison de Madame Bolduc, Marie-Pierre Breton n'avait pas de croyance qu'elle en réentendrait parler et, de plus, une décision de la GCR stipulait qu'il n'y avait pas de problématique.

[33] Elle n'a plus entendu parler de ce dossier jusqu'à un an plus tard, quand elle a reçu la décision de la GCR le 23 septembre 2022, signé par un autre conciliateur, Robert Prud'homme :

> À la suite de la réception d'un rapport d'inspection par caméra du drain sanitaire que l'administrateur a commandé et de l'analyse de celui-ci, l'administrateur doit produire cette décision additionnelle.
>
> 1. CONDUITE SANITAIRE
>
> Le 8 février 2022, l'entreprise LCA à la demande de l'administrateur a procédé à une expertise par caméra du drain sanitaire du bâtiment.
>
> À la lecture du rapport et au visionnement du vidéo, l'administrateur est d'avis de la gravité de la situation dénoncée. En effet, il a été démontré que dans les limites de terrain, le conduit d'égout sanitaire ne peut évacuer les matières solides et ce conduit présente des sections qui laissent accumuler les liquides.
>
> Le CCQ Chapitre 3 - Plomberie demande un raccordement aux services municipaux avec une direction et une pente constante.
>
> Or, il a été démontré dans l'inspection par caméra de LCA que le conduit d'égout sanitaire ne présente pas de pente constante.
>
> De plus, l'inspection par caméra confirme l'accumulation de matières solides dans le branchement d'égout qui n'élimine pas la probabilité de refoulement du réseau d'évacuation.
>
> La découverte de la problématique est le 11 novembre 2020 et l'administrateur a reçu la copie de la dénonciation à l'entrepreneur le 29 novembre 2020.
>
> Par conséquent, l'entrepreneur devra procéder aux travaux pour corriger le raccordement d'égout sanitaire pour le rendre conforme jusqu'au point de raccordement de la ligne de lot à l'avant du terrain. Il devra être fonctionnel pour prévenir l'accumulation de matières solides et ce conduit devra être exempt de matière solide à la fin des travaux.

[34] Marie-Pierre Breton n'a pas reçu de dénonciation, de personne, ni de courriel qu'on allait faire en test en février 2022.

[35] Là où elle a été la plus étonnée, c'est qu'ils (l'Entrepreneur) ont toujours participé ; les réponses aux questions, soit de la GCR, soit de la bénéficiaire, étaient toujours fournies dans un délai de 24 à 36 heures, elle a été vraiment étonnée de ne pas être impliquée dans la suite des choses.

[36] La « décision supplémentaire » du 23 septembre 2022 réfère à une vidéo du 8 février 2022, dont elle n'a eu copie qu'après l'avoir demandée à la GCR.

[37] Marie-Pierre Breton proteste à la GCR par courriel du 28 septembre 2022 (pièce A-16) :

> Bonjour M.Prudhomme,
>
> Je vous contacte par courriel à défaut de pouvoir le faire par téléphone, vos coordonnées ne figurant pas dans le document intitulé Décision supplémentaire reçu le vendredi 23 septembre dernier.
>
> Je ne peux vous cacher ma surprise, puis toutes les interrogations qui s'en suivent concernant votre décision supplémentaire pour laquelle l'Entrepreneur n'a jamais été informé, toujours en référence au dossier cité en objet.

Puisque chaque dossier en est un d'importance pour moi et puisque je traite toutes nos réclamation, j'aime toujours établir un résumé factuel d'une situation lorsque je me retrouve en situation d'incompréhension:

11 novembre 2020
- la Bénéficiaire mandate, de son propre chef une entreprise afin de vérifier la conformité d'une réparation d'un bas fond des conduites situées dans la rue devant sa résidence

12 novembre 2020
- la Bénéficiaire informe l'Entrepreneur de cette inspection et ses inquiétudes qui y sont liées
  - le même jour, l'Entrepreneur informe la Bénéficiaire avoir adressé la situation à l'équipe de génie civil ayant effectué la réparation du bas fond
  - ce même jour, en après-midi, un Ingénieur de l'équipe de Génie Civil se rend au domicile de la Bénéficiaire afin de prendre ses commentaires et récupérer copie de la vidéo d'inspection de son drain
  - l'étude de cette vidéo permet de constater que suivant le tire d'une chasse de la toilette, le nettoyage se fait de manière constante sur tout le long de la conduite, donc la pente de 2% exigée est respectée. À l'inverse, un changement de pente plus abrupte aurait été observé après le coude horizontal situé à 6m
    - cette même étude conduit au questionnement sur le volume de rejet quotidien en eaux grises de cette maison

24 novembre 2020
- l'Entrepreneur communique avec la Bénéficiaire pour lui faire part des conclusions de l'équipe d'ingénierie suite à l'étude de la vidéo des caméras. Dans cet échange, l'Entrepreneur informe que malgré l'accumulation de débris, la pente est constante, faible, mais conforme. On l'informe que, pour cette section, un apport en eau supplémentaire pourrait être requis et l'Entrepreneur propose, de toute bonne foi et dans un esprit de collaboration, de remplacer la toilette faible débit installée dans la résidence par une toilette à débit traditionnel, 12L.. Cette recommandation est basée sur la connaissance de l'industrie qu'une toilette à faible débit peut ne pas être suffisante dans une situation où l'apport en eaux grises est insuffisant pour libérer les conduites de leurs accumulations.

26 novembre 2020
- un ingénieur de l'équipe de génie civil se rend à nouveau à la résidence de la Bénéficiaire. Il lui est alors expliqué que le nettoyage effectué suivant l'inspection par caméra permet de voir que la pente est conforme.

29 novembre 2020
- insatisfaite de la proposition de l'Entrepreneur, la Bénéficiaire dépose un formulaire de dénonciation 30 novembre 2020
- l'Entreneur accuse réception du Formulaire de dénonciation et avise, déjà, qu'il assurera le suivi de cette requête

3 décembre 2020

- un ingénieur de l'équipe de génie civil, le même que celui déjà impliqué au dossier, se rend au domicile de la Bénéficiaire afin d'effectuer des relevés dans le but de bien comprendre les hauteurs des conduites.

11 décembre 2020

- l'Entrepreneur communique avec la Bénéficiaire. L'Administrateur est en copie de l'échange. L'Entrepreneur confirme être dans un esprit de collaboration et propose, à nouveau, le remplacement de la toilette par une toilette à plus fort débit puisque l'apport supérieur en eau facilitera la circulation dans la conduite

*à se rappeler ici qu'AUCUNE situation problématique en lien avec la conduite sanitaire ne s'est jamais produite à la résidence de la Bénéficiaire. Aucun refoulement, RIEN

21 janvier 2021

- Avis d'ouverture de dossier pour réclamation en lien avec le drain sanitaire

25 janvier 2021

- l'Entrepreneur accuse réception et, une fois de plus, dépose sa proposition pour le remplacement de la toilette

18 février 2021

- Visioconférence où l'Administrateur est représenté par Michel Lemay, architecte et Richard Massé Mars 2021
- échanges entre l'Entrepreneur et l'Administrateur
  - partage de croquis en coupe des calculs faits par l'ingénieur
  - méthode de calcul détaillée
  - rapport de l'ingénieur

16 avril 2021

- l'Administrateur rend sa décision et précise, d'ailleurs, qu'aucun désordre ou dommage n'a été démontré et confirme que les travaux réalisés respectent les règles de l'art.
  - la réclamation de la Bénéficiaire est rejetée

15 juin 2021

- l'Administrateur informe l'Entrepreneur que la Bénéficiaire souhaite faire changer sa toilette l'Entrepreneur, toujours de bonne foi, confirme que l'offre demeure malgré la décision rejetant la réclamation

30 août 2021

- l'Entrepreneur informe l'Administrateur que la toilette a été changé
- l'Administrateur demande à l'Entrepreneur de retourner faire des tests par caméra ce que l'Entrepreneur refuse car il n'y a jamais eu de problématique à cette résidence et cela ne relevait en aucune circonstance de ses devoirs et obligations

17 septembre 2021

- devant l'insistance de l'Administrateur qui a rejeté la réclamation de la Bénéficiaire, l'Entrepreneur rappelle que ses engagements sont réalisés et que des tests par caméra supplémentaires ne seraient pas réalisés à ses frais
- l'Administrateur accuse réception et confirme qu'il «verra à s'assurer que ce point pourra être fermé adéquatement.» et que l'Entrepreneur serait informé, le cas échéant

23 septembre 2022

- plus d'un an plus tard, l'Administrateur transmet à l'Entrepreneur une décision supplémentaire à l'intérieur de laquelle on lui ordonne de régler le point au plus tard le 25 novembre 2022

> À la lumière de ces informations, je prie l'Administrateur de me faire part des éléments factuels qui justifient une telle demande. De surcroît, j'aimerais comprendre pourquoi l'Entrepreneur qui a été collaboratif dès les tous premiers instants a été complètement mis de côté dans la démarche initiée par l'Administrateur en février 2022.
>
> J'aimerais savoir ce qui a occasionné le délai connu entre février et septembre 2022.
>
> Parallèlement à la requête ci-avant, j'aimerais avoir un rappel du mandat et/ou de la mission de la GCR auprès des Entrepreneurs

[38] L'Entrepreneur s'est pourvu en arbitrage de cette décision du 23 septembre 2022 en conformité avec le *Règlement*, demande reçue par l'organisme d'arbitrage CCAC le 19 octobre 2022.

Martin Lacombe

[39] L'Entrepreneur demande à ce qu'il soit nommé témoin expert par le Tribunal, donc indépendant et venu pour éclairer le Tribunal, qui est un tribunal statutaire spécialisé, sur ce qu'il ne connait pas.

[40] Bien qu'ingénieur civil, Martin Lacombe a signé sa « Déclaration relative à l'exécution de la mission d'un expert » (pièce E-1A) comme « Coordonnateur technique Groupe Dallaire », il est à l'emploi du Groupe Dallaire depuis huit ans, il a été responsable du développement des égouts et des rues, maintenant il coordonne chez Groupe Dallaire le travail des ingénieurs conseils pour les rues du promoteur, y compris les égouts.

[41] Il a fait les calculs et viendra dire ce qu'il voit dans les vidéos, ce sera surtout descriptif.

[42] Pour l'Administrateur, le témoin expert doit être indépendant, mais un employé de l'Entrepreneur peut témoigner comme témoin ordinaire, alors que c'est sûr qu'il n'est pas indépendant.

[43] Le Tribunal a tranché, il est impossible pour le Tribunal de considérer qu'un employé d'un entrepreneur soit quelqu'un d'indépendant et qu'il n'est pas ici pour favoriser personne, toutefois ;

[43.1] la Cour d'appel dans *Consortium M.R. Canada Ltée* c. *Office municipal d'habitation de Montréal*[1] a jugé que le processus d'arbitrage était « plus souple, plus rapide et moins coûteux pour les parties » ;

[43.2] il est de coutume que les entrepreneurs, comme partie à l'arbitrage, donnent leur opinion sur leurs travaux, mais pas comme témoin expert ;

[1] 2013 QCCA 1211.

[43.3] le témoin vient ici décrire son implication personnelle dans le dossier ;

[43.4] en bout de ligne c'est toujours une question d'appréciation et de crédibilité devant un tribunal spécialisé ;

en conclusion, il sera permis à l'employé de l'Entrepreneur de donner son opinion comme employé de l'Entrepreneur et non, comme témoin expert, sous réserve de l'appréciation de son témoignage par le Tribunal.

[44] Il a regardé la vidéo du 11 novembre 2020.

[45] Il a fait les calculs pour valider la pente du branchement pour s'assurer que la construction était selon les normes et la pratique courante.

[46] Il n'y avait pas de défaut de pente pouvant provoquer un problème, s'il y en avait eu un.

[47] Pour le calcul, ça prend des distances et des niveaux : ils ont les plans « tel que construit » et les niveaux pris par leurs techniciens des branchements d'égouts lors de la construction de la rue.

[48] En la pièce A-9, courriel de Madame Breton : le 11 décembre 2020, Madame Breton a envoyé des chiffres :

> Le raccord entre votre résidence et la rue est fait en deux temps. D'abord de la rue à la ligne d'emprise de la Ville, puis, de la ligne d'emprise de la Ville à votre résidence.
>
> Les données recueillies nous ont permis de constater que la pente du branchement pour la section dans l'emprise (soit entre l'égout dans la rue et la ligne d'emprise) est de 2.1%. Concernant la section entre la ligne d'emprise et votre résidence, la pente est de 1.9%.

[49] C'est lui qui a fait ces calculs contenus dans ce courriel du 11 décembre 2020.

[50] En décembre 2020, quand il a fait le calcul, il y a un coude, le branchement si on part de la rue est fait perpendiculairement à la rue jusqu'à la ligne de l'eau et à la ligne de l'eau il y a un léger coude qui est amené jusqu'à la maison avec une légère diagonale pour aller se raccorder avec la sortie de plomberie de la maison, qui n'est pas en plein centre de la maison.

[51] Il y a une longueur de tuyau à estimer qui est un petit peu en diagonale.

[52] Quand il a fait ses premiers calculs, il avait estimé que le tuyau déviait de trois mètres latéralement et il a calculé une diagonale de 7 mètres, avec ça il a conclu à une pente de 1.9%.

[53] En mars 2021 (courriel du 4 mars 2021, pièce E-1), les chiffres diffèrent car il a regardé le dossier à nouveau.

[54] En mars, la question du branchement à la maison, il l'a réévalué à 6,5 mètres la longueur du branchement en prenant 2.5 mètres de déviation au lieu de 3 mètres, on arrive à 2.08%.

[55] Le croquis (pièce E-1, page 6 de 7 sur le pdf) montre ses calculs – en haut à droite on voit 6.5 mètres de déviation, avec 2.08%.

[56] Dans la vidéo du 11 novembre 2020, il y a une espèce de petit compteur de distance qui nous permet de se situer et la distance à laquelle on arrive au coude est d'environ 18 pieds – même si la précision n'est pas la Bible, ça donne une autre valeur mesurée en diagonale, 18 pieds c'est 5.5 mètres, et si on fait le calcul avec 5.5 mètres, la pente serait de 2,45% au lieu de 2.08%.

[57] Il y a une petite sensibilité qui joue autour de ça

[58] Selon la longueur réelle, on estime un petit peu des valeurs, mais il reste que l'ensemble du calcul démontre qu'on est au 2% qui est demandé selon les devis.

[59] Plus on réduit la distance (évaluée sur plan à 6.5 mètres, montrée dans la vidéo à 5.5 mètres), plus ça conne un résultat de pente élevée, si le 18 pieds est mesuré en diagonale dans le tuyau et si c'était une valeur très fiable, chacune de ces mesures ont une petite interprétation qui vient avec, mais de toutes façons on est toujours dans l'ordre du 2% ;

[59.1] il n'y a pas un problème de pente dans le branchement d'égout en question.

[60] Le premier vidéo, E-2, 11 novembre 2020 (il donne son témoignage pendant que la vidéo est vue à l'audience), il constate au départ, au regard de nettoyage de la maison, on voit le nombre de pieds défiler au bas de l'écran ;

[60.1] le tuyau a 5 pouces de diamètre, on voit qu'il n'y a pas de retenu d'eau dans le secteur, le technicien envoie de l'eau (peut-être actionner la toilette) – le coude on voit autour de 18 pieds (par exemple un peu avant 5 :00 de la vidéo), c'est peut-être la meilleure mesure en diagonale ;

[60.2] on voit que les matières présentes sont récentes, elles se déplacent et non soudées comme si elles étaient là depuis un certain temps (si ça dessèche et cimente) ;

[60.3] on voit que l'eau s'écoule bien ;

[60.4] les débris semblent récents et non anciens, semblent détachés, pas soudés dans le fond de la conduite.

[61] Le même tuyau a la douche, la laveuse avec des débits constants, avec le temps avec d'autres genres de débris, ces débris sont emportés avec le temps jusqu'à l'égout principal, il n'y a rien de bloqué ou de cimenté, le tuyau a alors deux ans d'usage en 2020.

[62] Il avait demandé à Madame Bolduc s'il y avait eu un refoulement dans la maison, et elle a dit qu'il n'y en avait pas eu.

[63] Le premier tronçon est jusqu'à la ligne de l'eau, l'autre entre la ligne de l'eau et l'égout de la ville.

[64] La deuxième vidéo (il donne son témoignage pendant que la vidéo est vue à l'audience), prise plus d'un an après (8 février 2022), montre une situation similaire ;

[64.1] on voit des dépôts de nature blanchâtre à quelques endroits mais avec les différentes évacuations ça va vers les égouts – l'eau coule avec une bonne régularité, la pente est bonne ;

[64.2] il y a trois passages de la caméra dans cette vidéo donc après un passage, ça déplace ce qui est là et crée des obstacles qui sont pires ;

[64.3] la pente est bonne, on n'observe pas de bas-fonds qui descendrait plus creux et qui remontrait, qui créerait une retenue d'eau, la pente apparaît régulière et l'écoulement se fait de façon continue malgré les débris partiellement restés ;

[64.4] s'il y avait un défaut de pente, ça descendrait plus bas puis ça remonterait, laissant une retenue d'eau.

[65] A la photo dans la décision du 23 septembre 2020, identifié à 23 min. 24 – A-20, ce n'est pas une accumulation de liquide, on est dans le deuxième passage ;

[65.1] le premier se terminait à 11 min. 20 sec, à partir du moment où on fait le deuxième passage et le troisième, le premier a bousculé les débris et parfois agglutiné ;

[65.2] on a aussi envoyé de l'eau de nettoyage, on a créé une accumulation de débris qui n'était pas là au premier passage.

[66] Pour savoir l'état original, il faut se fier au premier passage entre 0 et 11 min.

[67] Après on voit que l'eau s'écoule sans problème réel, le tuyau a 5 pouces, les débris font à peine la moitié, la caméra peut pousser les débris, l'écoulement de l'eau est bon.

[68] Il ne peut expliquer que la nature des débris soit différente d'une vidéo à l'autre (la première, clairement de nature fécale, la seconde, plus blanchâtre) mais ils ne font pas barrage, ils cheminent éventuellement à la rue, n'étant pas soudés.

[69] En contre-interrogatoire de la Bénéficiaire, elle affirme d'abord qu'il y a beaucoup plus d'accumulation, 2 à 3 pouces de matières fécales, est-ce que ça peut souder ensemble avec le temps et causer des refoulements à l'intérieur de la maison? il répond :

[69.1] « je ne croirais pas parce que normalement les branchements de maison sont faits avec des pentes de 2% et ça fonctionne avec une sécurité reconnue » ;

[69.2] ça dépend de l'utilisation que chacun fait (il a déjà vu des garagistes jeter des serviettes dans les toilettes), si on parle d'une utilisation normale, il n'y a pas de raison que ça va finir par boucher.

[70] Donc les morceaux que l'on voit ne vont pas finir par coller ensemble? Il répond :

[70.1] on ne peut pas prévoir l'avenir, on ne sait pas l'état de l'égout principal, mais on voit que l'eau s'écoule, le chenal d'écoulement est clair, hormis la présence de débris ponctuel.

[71] Elle s'interroge sur les mesures : on a eu une mesure de 7 m, puis une mesure de 6,5m, si on faisait une troisième vérification, est-ce qu'on tomberait à 6m? On parlait d'une pente à 1,9, puis 2,08, puis 2.45, c'est quoi le pourcentage d'erreur ? Il répond :

[71.1] les calculs en eux-mêmes n'ont pas d'erreur ;

[71.2] c'est une appréciation de la distance diagonale entre le coude et la sortie de la maison ;

[71.3] il y a un peu de raisonnement, d'estimation, d'évaluation qui est fait, c'est pour cela qu'il a dit que si la mesure de la caméra est bonne, elle est la meilleure mesure car elle est prise directement dans le tuyau que l'on veut mesurer à partir de la sortie de la maison jusqu'au coude, on mesure 18 pieds ou 5.5 mètres et avec cette mesure, on a 2,45%.

[71.4] toutes les mesures convergent à dire que la pente d'égout est conforme au taux de 2% ;

[71.5] il ne faut pas penser qu'un tuyau à 1,9% ne marche pas du tout et qu'à 2.1% ça marche merveilleux – ici l'eau coule très bien, il n'y a pas de problématique de pente ni de bas-fonds ;

[71.6] les chiffres de 7 mètres et de 6.5 mètres n'étaient pas des mesures en ce sens qu'ils n'étaient pas allés avec un « tape » pour mesurer, c'était une évaluation des distances possibles à partir des plans faits à l'échelle :

[71.6.1] alors que la mesure la plus fiable devrait être celle de la vidéo car mesurée dans le tuyau, c'est la mesure la plus courte, donc ses calculs avaient été faits avec une certaine sécurité ou conservateur, de toutes façons l'eau s'écoule bien.

[72] La Bénéficiaire lui demande « donc c'est une mesure d'appréciation et non mesure sûre » ? Il répond :

[72.1] si vous demandez la mesure la plus sûre, c'est celle dans la vidéo prise dans le tuyau qui donne la mesure exacte et c'est elle qui donne une pente la plus élevée ;

[72.2] lui il avait estimé sur un plan, s'il compare avec la vidéo il était du côté conservateur.

[73] La conduite est rigide, en PVC.

Plaidoirie de l'Entrepreneur

[74] La GCR n'a pas de pouvoir de révision elle n'aurait jamais dû avoir une deuxième décision.

[75] Il n'y a pas eu de demande d'arbitrage de la première décision, même aujourd'hui.

[76] Le dossier reste ouvert, on ne sait pas pourquoi.

[77] La seule demande d'arbitrage est celle de l'Entrepreneur sur la deuxième décision.

[78] Il n'y a aucune preuve de communication après août 2021 entre GCR et Madame Bolduc, jusqu'en juin 2022 pour une demande de certificat de localisation – et aucune nouvelle dénonciation après la première décision - quand le test est fait en février 2022, aucun avis à l'Entrepreneur.

[79] La nouvelle décision porte sur la même dénonciation, la même chose.

[80] Le seul mécanisme était que Madame Bolduc devait se pourvoir en arbitrage et on n'a pas l'explication pourquoi elle ne l'a pas fait, la date d'audience d'aujourd'hui a été faite d'un commun d'accord.

[81] La deuxième vidéo est la même chose, il n'y a pas d'aggravation, il y a des débris ça coule, et on pousse les débris l'un sur l'autre.

[82] Il aurait fallu une deuxième dénonciation pour rendre une décision sur le vidéo de février 2022.

[83] En 2020, la conduite était bonne, il n'y a aucune preuve de déficit d'usage.

Guylaine Lemay

[84] La Bénéficiaire affirme que la vidéo montre des débris ;

[84.1] si la pente était si conforme probablement qu'il n'y aurait pas autant d'accumulation donc la preuve visuelle est également importante.

[85] La Bénéficiaire montre les photos de la décision qui montre que le tuyau n'est pas propre, on a la preuve visuellement.

[86] Depuis qu'elle est propriétaire, elle n'a pas subi de refoulement.

[87] Avant de l'acheter, il n'y a pas eu d'inspection de la maison comme ça a été la pratique depuis la pandémie.

[88] Elle affirme avoir compris des courriels produits au dossier qu'on avait constaté des problèmes une première fois et qu'il y avait eu des modifications après avoir remarqué le problème.

[89] La Bénéficiaire dit avoir changé la toilette d'en bas il y a un mois (donc après la deuxième vidéo) pour une question de hauteur de siège, pas relié à un problème.

Chantal Boudreau-Lemay

[90] La mère de la Bénéficiaire, qui a négocié l'achat de la maison pour sa fille, a témoigné sur la question à savoir, « quand vous avez acheté vous étiez au courant qu'il y avait un débat en cours sur la conduite sanitaire, avez-vous négocié une diminution du prix de vente » ? Elle répond « non ».

[91] A l'offre d'achat il y avait une attente de décision sur le drain.

[92] C'est Madame Bolduc qui a reçu le « document » (la décision de l'Administrateur du 23 septembre 2022) ;

[92.1] Madame Bolduc en a donné que quelques pages à son agent immobilier, qui l'a donné à leur agent ;

[92.2] pour cela elle a appelé Monsieur Prud'homme qui leur a envoyé le document complet ;

[92.2.1] elle a appelé Monsieur Prud'homme avant l'acte notarié (du 26 septembre), qui lui aurait dit que « il n'avait pas eu de réponse encore de Dallaire, et que si jamais Dallaire ne répondait pas, que c'était urgent, et qu'eux, ils allaient pour faire les travaux eux-mêmes avant le mois de novembre, c'était urgent que les travaux soient faits » ;

[92.3] c'est là qu'on a vu l'arbitrage ;

[92.4] mais Madame Bolduc ne voulait pas venir en arbitrage.

[93] Elle a appelé Madame Bolduc « hier soir » pour lui demander de venir ; Madame Boudreau-Lemay demande (juste avant l'heure du lunch) si elle peut la contacter maintenant ;

[93.1] le Tribunal lui a répondu que chacun doit prouver qu'il a raison.

Plaidoirie de la Bénéficiaire

[94] Il y a plusieurs éléments.

[95] D'abord, un problème a été reconnu avec la première vidéo parce que l'Entrepreneur a proposé un changement de toilette ;

[95.1] si on fait une proposition, on reconnaît qu'il y a un problème et un autre sondage pour confirmer que c'est la bonne solution.

[96] L'eau vient de partout, toutes les eaux usées de la maison vont dans le drain ;

[96.1] elle *se questionne* si le changement de toilette était la solution ;

[96.2] ça ne *semble* pas être le cas.

[97] Les échanges de courriels parlent tout le temps de changement de toilette et d'un autre sondage mais Madame Lebreux faisait partie des discussions et l'Entrepreneur a fait toutes les démarches pour le changement de toilette mais pour le sondage, l'Entrepreneur a dit que c'était à la bénéficiaire de procéder au sondage.

[98] Les vidéos sont en pandémie, on utilise beaucoup d'eau partout ;

[98.1] *est-ce que c'est pour cela* que les débris s'accumulent, ne soudent pas et ne bloquent pas car on est en surutilisation on ne va pas au travail ;

[98.2] ça va s'accumuler à long terme, c'est une maison neuve, où les vidéos datent de 2 ou 3 ans.

[99] Défaut d'usage : si on voit des matières à 50 pour cent et *si* elles finissent par se souder, il va y avoir déficit d'usage et refoulement à l'intérieur de la maison.

[100] Quand on met la terre sur le tuyau ça crée des bas-fonds ;

[100.1] cette affirmation a fait l'objet d'une objection des deux autres procureurs à l'audience, sur la base qu'il n'y avait eu aucune preuve d'un bas-fond ;

[100.2] le Tribunal a répondu aux objections que la Bénéficiaire était ici en plaidoirie, et que sa décision était basée sur la preuve et non sur les plaidoiries, et qu'ils pourraient répliquer à la plaidoirie à la fin de celle-ci.

[101] L'Entrepreneur voulait faire un nouveau test à la suite de la sentence arbitrale de gestion du 26 mai 2023.

[102] Elle réfère à une photo de la décision montrant une accumulation de liquide p. 103 – la dernière en bas à droite ;

[102.1] la vidéo montre que l'eau s'écoule bien mais que les matières fécales ne suivent pas, une certaine part de l'eau reste, ce qui est susceptible de causer un problème à long terme.

[103] Le point le plus important est qu'il y avait un chiffre de 1.9% qui confirmait que ce n'était pas conforme alors que les mesures données aujourd'hui sont des mesures d'appréciation avec jugement et non des mesures ultra précises pour confirmer la pente ; de plus comme ça implique une appréciation, c'est un ingénieur qui travaille pour le groupe Dallaire qui n'est pas complètement dissocié de la situation.

[104] On a déjà la possibilité que la pente soit en bas de 2% car cela a déjà été donné par les calculs.

[105] Le problème a été trouvé par caméra et Madame Bolduc s'est assurée de vérifier s'il y avait eu une modification suite au changement de la toilette et ça reste la même situation, même que de son point de vue il semble y avoir plus d'accumulation sur le côté du tuyau tout le long du trajet.

[106] On se *questionne* sur la communication, Madame Bolduc répondait rapidement, des échanges téléphoniques ne sont pas mis en preuve.

Robert Prud'homme

[107] Il est conciliateur auprès de la GCR.

[108] Il n'était pas le conciliateur d'origine (qui était un architecte, Michel Lemay).

[109] On lui a remis le dossier le 15 juin 2022, Monsieur Lemay avait déjà quitté la GCR, il n'a pas discuté du dossier avec lui.

[110] Le 15 juin 2022 (A-15), il envoie un courriel à la première bénéficiaire Bolduc :

> Bonjour Mme Bolduc,
>
> Je suis le conciliateur nommé pour la suite de votre dossier de réclamation.
>
> Vous pourrez me transmettre à cette adresse toute communication écrite.
>
> Pouvez-vous me transmettre ces deux items pour ajouter au dossier :
>
> 1. Plan du certificat de localisation;
>
> 2. Photo de la façade de votre maison?
>
> Merci d'avance

[111] Le 15 juin 2022 au soir (A-15), Madame Bolduc lui répond avec mention de son numéro de téléphone :

> Bonjour M. Prud'homme,
>
> J'ai fait un scan du certificat de localisation mais ils sort en 8,5x11 donc j'ai aussi pris une photo. Je vous envoie également une photo de la façade.
>
> S'il y a quoi que ce soit d'autres laissez-moi savoir.
>
> Merci

[112] Il rendu une décision le 23 septembre 2022.

[113] Il n'a pas d'information sur la raison d'une inspection du drain sanitaire par la GCR par vidéo en février 2022, il a compris qu'on voulait voir la condition après un changement de toilette.

[114] Son mandat était d'analyser le test par caméra et rendre une décision.

[115] Les photos dans sa décision, la première est la norme BNQ, la norme que le conduit est exempt de matière à l'intérieur – il a vu que les autres photos avaient des substances.

[116] Il confirme qu'il n'y a pas eu de nouvelles dénonciations pour ce point.

[117] Il a écouté les témoignages à l'audience et il arriverait aujourd'hui à la conclusion qu'il n'y a pas de désordre de la présence d'un vice caché ;

[117.1] l'accumulation de matières solides semblent bien se lessiver ;

[117.2] il rejoint les propos de l'ingénieur, les matières sont récentes, ça se lessive, c'est fonctionnel ;

[117.3] les amas pourraient être contournés ;

[117.4] c'est la même situation (qu'à la première vidéo avant le changement de toilette) ça ne s'est pas aggravé ;

[117.5] c'est sûr que ça se lessive, sinon si le papier hygiénique s'agripperait à ces matières.

[118] S'il avait à rendre une décision aujourd'hui sa décision serait de rejeter le point.

[119] En contre-interrogatoire de l'Entrepreneur, il affirme avoir lu la première décision d'avril 2021.

[120] En contre-interrogatoire de la mère de la Bénéficiaire Madame Boudreau-Lemay, qui affirme « quand on s'est parlé avant qu'on achète la maison, vous avez dit que c'était urgent, les travaux seraient faits avant novembre et que maintenant, vous dites connaître la première décision et ce qu'on voit dans la vidéo », à savoir pourquoi il lui avait dit que c'était urgent ? Il répond :

[120.1] « je ne me souviens pas avoir prononcé ces mots », ajoutant que, probablement, il référait aux travaux urgents et conservatoires prévus au *Règlement* que peuvent faire un bénéficiaire.

[121] Madame Boudreau-Lemay réitère alors qu'il avait dit que les travaux étaient urgents et devaient être faits avant novembre.

DÉCISION

[122] Après longue et mûre réflexion, surtout sur ce qu'il peut conclure en l'absence de preuve de la part de la première bénéficiaire qui a produit la réclamation, le Tribunal conclut ne pas avoir d'autres options que d'accueillir la demande d'arbitrage de l'Entrepreneur et de rejeter comme non fondée en droit, la « décision supplémentaire » de l'Administrateur du 23 septembre 2022.

[123] Avant de discuter de l'absence de preuve de la part de la première bénéficiaire, le Tribunal va d'abord rappeler son rôle face au recours des parties dans le cadre du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*.

Recours en vertu du *Règlement* et compétence juridictionnelle du Tribunal d'arbitrage

[124] En introduction, avec égards, le Tribunal rappelle qu'il est un tribunal statutaire créé en vertu d'un *Règlement*, et non pas, un tribunal judiciaire de droit commun.

[125] Le *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* n'est pas un chapitre du Code civil, ni une loi de l'Assemblée nationale, mais un Décret gouvernemental adopté en vertu de la *Loi sur le bâtiment*, *Règlement* qui stipule, à ses articles 7 et 74 :

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

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

[127] Le *Règlement* donne aux acheteurs de maisons neuves qui bénéficient d'un recours à l'encontre de leur entrepreneur ou vendeur en vertu du Code civil, un recours supplémentaire à l'encontre d'un administrateur d'un plan de garantie ; selon la Cour d'appel :

[127.1] dans l'arrêt *3223701 Canada inc. c. Darkallah*[2]:

> [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 ;

[127.2] dans l'arrêt *Gestion G. Rancourt inc. c. Lebel* [3]:

> [10] Le plan de garantie constitue « un complément aux garanties contre les vices cachés du Code civil ». Rien dans le Règlement n'impose au bénéficiaire de renoncer au droit d'action que le Code civil lui reconnaissait avant l'institution d'un Plan et qu'il lui reconnaît encore aujourd'hui.

[128] Notre Cour d'appel[4] a jugé à plusieurs reprises que le *Règlement* était d'ordre public :

[128.1] dans l'arrêt *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ c. Desindes*[5] ;

> [11] Le Règlement est d'ordre public. Il pose les conditions applicables aux personnes morales qui aspirent à administrer un plan de garantie. **Il fixe les modalités et les limites du plan de garantie** ainsi que, pour ses dispositions essentielles, le contenu du contrat de garantie souscrit par les bénéficiaires de la garantie, en l'occurrence, les intimés.
>
> […] [13] Toutefois, **cette obligation de caution n'est ni illimitée ni inconditionnelle**. Elle variera selon les circonstances factuelles […];

[128.2] dans l'arrêt *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. MYL Développement inc*.[6] :

---

[2] 2018 QCCA 937.
[3] 2016 QCCA 2094.
[4] *Gestion G. Rancourt inc. c. Lebel* 2016 QCCA 2094, paragraphe [19] ; *Consortium M.R. Canada Ltée* c. *Office municipal d'habitation de Montréal* 2013 QCCA 1211 paragraphe [18] ; *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. MYL* 2011 QCCA 56 paragraphe [13] ; *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.), paragraphe [11].
[5] 2004 CanLII 47872 (QC CA).
[6] 2011 QCCA 56

> [13] **Le Règlement est d'ordre public. Il détermine notamment les dispositions essentielles du contrat de garantie en faveur des tiers.** Le contrat doit de plus être approuvé par la Régie du bâtiment (art. 76). […]
>
> [15] Pour reprendre l'expression de la juge Rayle dans l'arrêt Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. Desindes, nous sommes en présence de contrats (garantie et adhésion) **fortement réglementés dont le contenu est dicté par voie législative et réglementaire.** (références omises)

[129] La Cour d'appel a jugé dans l'arrêt *Gestion G. Rancourt Inc. c. Lebel*[7] quant à la compétence du Tribunal d'arbitrage soussigné, que le recours en arbitrage est selon le contenu de la garantie (nous reviendrons sur cette citation, que nous reproduirons au long) :

> [11] La requérante invoque l'article 106 du Règlement :
>
> > 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. […]
>
> [12] Cet article de la section « Arbitrage » **doit être lu avec celui de la section « Contenu de la garantie »**, sous-section IV « Mécanisme de mise en œuvre de la garantie » : (nos soulignés).

[130] Bien qu'il aille de soi que le Tribunal a compétence pour appliquer l'ensemble du droit, l'article 106 du *Règlement* doit donc être lu avec la section II du *Règlement*, « Contenu de la garantie » qui stipule, à l'article 10 :

> 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 ans suivant la fin des travaux** et dénoncés, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable, lequel ne peut

[7] 2016 QCCA 2094.

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

[131] Il est important de noter que le plan de garantie ;

[131.1] prévoit une couverture pour (après la réception des travaux) :

[131.1.1] le parachèvement, certains frais de relogement ou autres frais précis quand des travaux correctifs ont lieu – dans notre cas, cela n'est pas pertinent ;

[131.1.2] la malfaçon – et dans notre cas, la malfaçon n'était même plus couverte par le plan de garantie car la découverte du 11 novembre 2020 est plus d'un an après la réception des travaux du 19 octobre 2018 ;

[131.1.3] le vice caché ;

131.1.3.1. comme mentionné à l'audience, la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *ABB Inc. c. Domtar Inc*.[8], a jugé, entre autres, que ce vice doit entraîner un « déficit d'usage [qui] soit grave, c'est-à-dire qu'il rende le **bien impropre à l'usage** auquel il est destiné ou en **diminue tellement l'utilité** que son acheteur ne l'aurait pas acheté à ce prix » ;

[131.1.4] le vice majeur ;

[131.2] ne prévoit pas autrement de couverture sur la seule base de la satisfaction totale ou partielle des bénéficiaires.

[132] Le Gouvernement a prévu quand il a édicté son *Règlement* que l'Administrateur ne donne pas sa simple opinion, plutôt il *statue* :

> Article 18
> 5° [...] 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.

[133] Le bénéficiaire (ou l'entrepreneur) insatisfait de la décision doit soumettre son différend dans les 30 jours de la réception de la décision.

[134] Le recours est à l'article 19, la procédure aux articles 106 et s. du *Règlement* :

> V. **Recours**
>
> **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 […].

[8] [2007] 3 R.C.S. 461, paragraphe 52.

§ 1. — *Demande d'arbitrage*

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. […]

107. La demande d'arbitrage doit être **adressée à un organisme d'arbitrage** autorisé par la Régie dans les 30 jours de la réception par poste recommandée de la décision de l'administrateur ou, le cas échéant, de l'avis du médiateur constatant l'échec total ou partiel de la médiation. L'organisme voit à la désignation de l'arbitre à partir d'une liste des personnes préalablement dressée par lui et transmise à la Régie.

[135] Deux arrêts de la Cour d'appel affirme que les décisions dont on ne se pourvoit pas en arbitrage sont finales.

[136] Pour la Cour d'appel, le fait pour un bénéficiaire de ne pas se porter en arbitrage selon l'article 19 fait que la garantie ne s'applique plus, *Gestion G. Rancourt Inc. c. Lebel*[9] - pour rappel, Karyne Bolduc ne s'est pas pourvue en arbitrage de la décision du 16 avril 2021 :

> [5] L'administrateur rejette leur réclamation. Les intimés ne se pourvoient pas en arbitrage à l'encontre de cette décision. Ils abandonnent le recours en garantie. [...]
>
> [11] La requérante invoque l'article 106 du Règlement :
>
> > 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. […]
>
> [12] Cet article de la section « Arbitrage » doit être lu avec celui de la section « Contenu de la garantie », sous-section IV « Mécanisme de mise en œuvre de la garantie » :
>
> [Je souligne.] [note du Tribunal : souligné par la Cour d'appel]
>
> > 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 […].
>
> [13] Faute de se pourvoir par arbitrage (art. 106) contre une décision défavorable de l'administrateur, **celle-ci demeure et la garantie ne s'applique pas (art. 19).**

[9] 2016 QCCA 2094.

> [14] De fait, ici il n'y a pas de « différend » à trancher à la suite de la décision de l'administrateur puisque les intimés ont mis fin à leur démarche « pour que la garantie s'applique ».

[137] Dans un cas où c'était l'entrepreneur qui ne s'était pas pourvu en arbitrage, la Cour d'appel a conclu en 2020 dans l'arrêt *SNC-Lavalin inc. (Terratech inc. et SNC-Lavalin Environnement inc.) c. Garantie Habitation du Québec inc*.[10] que la décision de l'Administrateur « est donc liante », irrévocable, « avec toutes les conséquences juridiques qui s'y rattachent » :

> [9] Le Règlement prévoit un mode de résolution des conflits qui oblige l'entrepreneur insatisfait d'une décision de l'Administrateur à soumettre le différend à l'arbitrage : [Article 19...]
>
> [10] En l'espèce, CDH [l'Entrepreneur] a négligé de se prévaloir du seul moyen de résolution des conflits à sa portée en cas de désaccord avec la décision de l'Administrateur. Pourtant, la décision administrative comportait la mise en garde suivante :
>
> > « Le bénéficiaire ou l'entrepreneur, insatisfait de la décision, peut exercer des recours, soit l'arbitrage ou la médiation.
> > Arbitrage
> > Dans le cas de l'arbitrage, la demande doit être soumise par la partie requérante, dans les trente (30) jours suivant la réception par poste certifiée de ta décision de l'administrateur ou, s'il y a eu médiation, dans les trente (30) jours suivant la réception de l'avis du médiateur constatant l'échec total ou partiel de la médiation. »
>
> [12] De plus, il n'a pas été démontré que Q[ualité] H[habitation] avait abandonné les droits conférés par la **décision administrative du 13 janvier 2011**, **devenue irrévocable en l'absence de toute contestation déposée dans les délais légaux**.[...]
>
> [...] [13] En somme, CDH a renoncé à soumettre à l'arbitrage le différend qui l'opposait à Q[ualité] H[habitation]. [...]
>
> [14] La décision administrative rendue contre CDH est donc liante à son égard avec toutes les conséquences juridiques qui s'y rattachent.
>
> [16] En cas de désaccord avec la décision de l'Administrateur, CDH devait s'en remettre au régime de résolution des conflits prévu au *Règlement*. **L'absence de contestation de sa part a eu pour effet de sceller le caractère irrévocable de cette décision** et d'écarter toute remise en cause de son bien-fondé.

[138] Alors que la Cour d'appel a affirmé dans que la décision était irrévocable si on ne se pourvoit pas en arbitrage, dans le présent cas, le conciliateur Lemay ;

> [138.1] qui avait conclu que la réclamation de la bénéficiaire Bolduc n'était pas couverte par le plan de garantie ;

[10] 2020 QCCA 550

[138.1.1] *donc*, n'a nullement statué que l'engagement de l'Entrepreneur visait à corriger une malfaçon ou un vice couvert par le plan de garantie ;

[138.2] dont la décision n'avait pas été portée en arbitrage ;

[138.2.1] donc, en vertu du droit (article 19 du Règlement/arrêt *Gestion G. Rancourt* ci-haut), la garantie ne s'applique plus ;

[138.3] a pris sur lui, de gérer l' « engagement » de l'Entrepreneur, de demander des précisions sur la décision qu'il avait lui-même rendue.

[139] Le conciliateur Michel Lemay n'a pas témoigné à l'audience, le Tribunal ignore ses motifs.

Une décision irrévocable

[140] L'Administrateur n'est pas une police d'assurance qui accepte ou non une réclamation selon son bon gré, il ne donne pas son opinion, il « statue » en vertu de l'article 18 du *Règlement* (c'est le terme employé par l'article) ; ce *Règlement* ne prévoit pas de révision de décision à la propre initiative de la GCR alors même que, dans le présent dossier, celui qui l'a rédigée est absent et que d'aucun ne témoigne à sa place.

[141] En plus des deux arrêts de la Cour d'appel, dans l'affaire *Dubois c. Fondations André Lemaire inc. (Habitations André Lemaire)*[11], la Cour supérieure écrit :

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

[142] Qui plus est, il n'y a aucune trace d'une dénonciation supplémentaire de la bénéficiaire Bolduc.

[143] A supposer qu'un lecteur conclut que le Tribunal aurait dû supposer même sans preuve, que Madame Bolduc ignorait la Loi, la Cour d'appel[12] a souvent jugé que ce n'était pas une impossibilité d'agir.

[144] Quoiqu'il en soit, la décision du 16 avril 2021 reçue par la bénéficiaire Bolduc (commentée par elle le 19 avril), était suivie de la mention suivante :

> **ARBITRAGE :**
>
> Dans le cas de l'arbitrage, la demande doit être soumise par la partie requérante, **dans les trente (30) jours** suivant la réception par poste recommandée de la décision de l'administrateur ou, s'il y a médiation, dans les trente (30) jours suivant la réception de l'avis du médiateur constatant

[11] 2011 QCCS 2339 (Suzanne Mireault, J.C.S.).

[12] *Construction Gilles Paquette Ltée* c. *Entreprises Végo Ltée* 1995 CanLII 4918 (QC CA) ; *Garantie, compagnie d'assurance de l'Amérique du Nord c. Inter-cité construction ltée* [1996] RDJ 58, 1995 CanLII 4975 (QC CA) ; plus récemment *9261-2738 Québec inc. c. Succession de Nadeau* 2020 QCCA 732 (par. 18).

l'échec total ou partiel de la médiation. **Dans tous les cas d'arbitrage, la demande doit être soumise directement à l'un des organismes suivants :**

[145] Dans l'affaire *Louison Fortin et Guy Lessard et Construction Gilles Rancourt et La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ*[13], notre collègue Claude Dupuis, arbitre, écrit pour le recours en arbitrage de bénéficiaires :

> [32] Toutefois, en ce qui a trait à l'autre condition, les bénéficiaires, en cours d'audience, n'ont pas prouvé qu'ils avaient agi avec diligence dans la présente affaire.
>
> [33] En fait, le seul motif invoqué par eux, c'est qu'ils n'avaient pas pris connaissance de la clause relative au délai de la demande d'arbitrage.
>
> [34] Or, cette clause leur a été présentée en deux occasions lors du processus; la première fois, lors de la signature du contrat préliminaire, et la seconde fois, par l'administrateur, lors de l'émission de son rapport de décision ayant conduit à la présente demande d'arbitrage.

[146] La « décision supplémentaire » du 23 septembre 2022 est une révision de la première décision du 16 avril 2021, et est non fondée en droit.

[147] À supposer que ce soit nécessaire, le Tribunal ajoute de façon totalement subsidiaire, car non pertinente au présent dossier, qu'effectivement, l'Administrateur peut émettre une décision supplémentaire dans des cas précis, par exemple (parmi d'autres) :

[147.1] quand il se prononce sur un mur seulement et non sur les autres, et que le bénéficiaire lui rappelle qu'il a omis de se prononcer (et non rejeté) sur l'ensemble des murs objets de la dénonciation ; ou

[147.2] quand l'Administrateur annonce *déjà* (donc aucun rejet de la réclamation) dans sa décision qu'il reviendra pendant l'hiver car la réclamation porte sur un phénomène qui ne se passe que l'hiver ou pour d'autres raisons

[147.2.1] dans notre dossier, il n'a pas statué qu'il reviendra, il a statué qu'il y avait absence de malfaçon en vertu du *Règlement*, rejeté la réclamation à l'encontre de la GCR et la première bénéficiaire ne s'est pas pourvue en arbitrage.

[13] GAMM 2011-04-002, 13 juillet 2011, Claude Dupuis, arbitre.

Absence de preuve

[148] Le Tribunal expose ce qui suit avec une réserve importante :

[148.1] le Tribunal n'affirme nullement que s'il avait eu le témoignage de la première bénéficiaire Karyne Bolduc, sa décision aurait été différente ;

[148.2] ce qu'il affirme, c'est qu'il ne peut pas conclure différemment à la vue du dossier, qui n'inclut pas, en preuve, le témoignage de la première bénéficiaire.

[149] Le Tribunal n'a pas d'autres options que d'accueillir la demande d'arbitrage de l'Entrepreneur :

[149.1] la Cour d'appel a fixé très clairement les règles et les balises qui permettent au Tribunal d'arbitrage soussigné d'agir ;

[149.2] vu l'absence de la bénéficiaire Karyne Bolduc qui avait fait la réclamation, bénéficiaire jusqu'au 26 septembre 2022, il y a un trou dans la preuve (aucune mention de courriel de sa part à partir du 30 août 2021 sauf en juin 2022 sur un certificat de localisation) et le Tribunal, malgré toute sympathie qu'il pourrait avoir dans un sens ou dans l'autre, ne peut pas faire appel à l'équité ou à la sympathie pour combler une preuve inexistante.

[150] Le Tribunal ne peut combler une absence de preuve de la part de qui revendique un droit, par ses propres des suppositions dans un sens ou dans l'autre.

[151] L'article 19.1 du *Règlement* dit qu'on ne peut reprocher à un bénéficiaire ses délais justifiés par des représentations de la part de l'Administrateur ou de l'Entrepreneur, mais comment un tribunal peut conclure que c'est à cause de représentations que quelqu'un n'a pas agi, quand la personne à qui on aurait fait des représentations (à supposer que ces représentations existent) est absente pour témoigner qu'elles sont la cause des suppositions ?

[152] Dans sa sentence arbitrale de gestion du 26 mai 2023 envoyée aux parties par le Tribunal le même jour, le Tribunal a souligné l'importance du témoignage de la première bénéficiaire Karyne Bolduc (jusqu'à la vente du 26 septembre 2022) puisqu'il s'agissait à la base de sa réclamation :

> [9] La Bénéficiaire Lemay a déclaré son dossier complet, ses témoins seront la première Bénéficiaire, **Karyne Bolduc**, et elle-même ;
>
> [9.1] le Tribunal lui a rappelé qu'il y avait une historique dans ce dossier et que la Bénéficiaire Lemay ne pouvait pas témoigner à la place de Madame Bolduc, soit sur ce qu'elle n'a pas elle-même vu et entendu ;
>
> [9.2] il appartiendra à la Bénéficiaire Lemay à informer Madame Bolduc de la date et heure de l'audience

[153] La Bénéficiaire n'a pas affirmé qu'elle ne pouvait pas présenter sa preuve par surprise ou par fraude.

[154] Le Tribunal ignore les démarches effectuées par la Bénéficiaire pour s'assurer de sa présence.

[155] Le témoin Karyne Bolduc n'a jamais été assignée.

[156] La Bénéficiaire n'a demandé aucune remise.

[157] La Bénéficiaire dit qu'elle a été contactée et qu'elle n'était pas disponible.

[158] La mère de la Bénéficiaire Madame Boudreau-Lemay affirme « Madame Bolduc ne voulait pas venir en arbitrage » (voir paragraphe [92.4] ci-haut).

[159] La Bénéficiaire dit qu'elle est nouvelle propriétaire et n'a pas autant de pouvoir que certaines personnes présentes ;

[159.1] elle affirme : « il devrait y avoir quelqu'un ayant un certain pouvoir de demander une convocation à la cour et qu'elle vienne faire son propre témoignage » ;

[159.1.1] toutefois, la gestion du dossier de la nouvelle Bénéficiaire lui appartient ;

[159.1.2] pour rappel, avec égards, la décision du 23 septembre 2022 indique à la page 9 de 11 :

> Si un bénéficiaire désire obtenir un accompagnement en lien avec l'un de ces deux recours, il peut communiquer avec SOS Plan de garantie résidentielle, un organisme à but non lucratif, dédié aux acheteurs-bénéficiaires d'habitations neuves et financé par la Régie du bâtiment du Québec. Un des objectifs poursuivis par cet organisme est justement d'accompagner gratuitement les bénéficiaires dans certaines de leurs démarches :
>
> **SOS Plan de garantie résidentielle**
> Téléphone : 514 228-3962, poste 7002
> Sans frais : 1 866 249-9722, poste 7002
> https://www.sosplandegarantie.ca

[160] Le Tribunal note que cette difficulté n'a pas été soulevée à la conférence de gestion du 26 mai 2023, ni en début d'audience.

[161] Cette difficulté a été soulevée seulement alors que c'était le moment de faire sa preuve ;

[161.1] après que l'Entrepreneur a produit sa preuve ;

[161.2] après que le Tribunal a soulevé (cela apparaît à la sentence arbitrale de gestion du 26 mai) que l'Entrepreneur allait plaider que Madame Bolduc avait 30 jours pour se porter en arbitrage de la décision d'avril 2021 et que cela n'avait pas été fait.

[162] Le Tribunal a informé avant la pause pour le lunch à l'audience, l'importance de faire témoigner la première bénéficiaire.

[163] À l'audience, la Bénéficiaire affirme « On se *questionne* sur la communication, Madame Bolduc répondait rapidement, des échanges téléphoniques ne sont pas mis en preuve » ;

[163.1] cette affirmation n'est pas une preuve ;

[163.2] le Tribunal ignore même si la Bénéficiaire a posé la question à Madame Bolduc.

[164] Le tout dit avec respect, le Tribunal étant bien conscient de la difficulté d'être une deuxième bénéficiaire quand la première bénéficiaire qui avait produit une réclamation « ne veut pas venir en arbitrage ».

RÉSERVE DES DROITS

[165] Le Tribunal d'arbitrage tranche en fonction du *Règlement* et la problématique alléguée par la Bénéficiaire n'est plus couverte par le plan de garantie prévu par le *Règlement*.

[166] L'article 11 de la *Loi sur le bâtiment*[14] stipule :

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

[167] Le Tribunal rappelle la décision de la Cour supérieure dans l'affaire *Garantie d'habitation du Québec* c. *Jeanniot*[15] :

> [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.

[168] La Cour d'appel réitère ce principe dans l'arrêt *Gestion G. Rancourt inc. c. Lebel*[16] :

> [10] Le plan de garantie constitue « un complément aux garanties contre les vices cachés du Code civil ». Rien dans le Règlement n'impose au bénéficiaire de renoncer au droit d'action que le Code civil lui reconnaissait avant l'institution d'un Plan et qu'il lui reconnaît encore aujourd'hui.

[169] Dans son arrêt *Consortium MR Canada ltée c. Montréal (Office municipal d'habitation de)*[17], la Cour d'appel confirme la coexistence des recours en vertu du *Règlement* et du droit commun, le *Règlement* étant un complément aux garanties du droit commun :

> [17] La juge avait raison de souligner les différences de vocation entre les recours arbitral et de droit commun.

---

[14] L.R.Q., B-1.1
[15] 2009 QCCS 909 (Johanne Mainville, J.C.S.).
[16] 2016 QCCA 2094.
[17] 2013 QCCA 1211.

> [18] La procédure d'arbitrage expéditive prévue au *Règlement* pour réparer rapidement les malfaçons est, comme le note la juge, **un complément aux garanties** contre les vices cachés du *Code civil***.** [...].

[170] Le Tribunal d'arbitrage soussigné n'a été saisi que des recours à l'encontre de l'Administrateur du plan de garantie en vertu du *Règlement*.

[171] Sans que cette affirmation puisse être interprétée comme étant une opinion, dans un sens ou dans l'autre, sur le bien-fondé de la position de la Bénéficiaire quant au fond, le Tribunal d'arbitrage réserve ses droits de porter ses 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.

FRAIS

[172] En vertu de l'article 123 du *Règlement*, les frais du présent arbitrage seront partagés à parts égales entre l'Entrepreneur et l'Administrateur.

CONCLUSION

[173] **PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :**

[173.1] **ACCUEILLE** la demande d'arbitrage de l'Entrepreneur ;

[173.2] **REJETTE** comme non fondée en droit, la « décision supplémentaire » de l'Administrateur du 23 septembre 2022 ;

[173.3] **RÉSERVE** les droits de la Bénéficiaire, à supposer qu'elle ait un recours fondé, de porter ses recours portant sur le fond des présentes devant les tribunaux de droit commun, contre toute personne autre que l'Administrateur et sujet aux règles de droit et de la prescription civile ;

[173.4] **LE TOUT**, avec les frais de l'arbitrage, à la charge, en parts égales, de l'Entrepreneur et de l'Administrateur conformément au *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neuf*s, 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.

Montréal, le 11 août 2023

_____

ROLAND-YVES GAGNÉ
Arbitre / CCAC

Procureurs :

Entrepreneur :
M^e^ Benoit Paris
Services juridiques de l'APCHQ inc.

Bénéficiaire :
Se représente seule

Administrateur :
M^e^ Marc Baillargeon