

**ARBITRAGE EN VERTU DU
RÈGLEMENT SUR LE PLAN DE GARANTIE
DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS (Décret 841-98)**

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
Groupe d'arbitrage et de médiation sur mesure (GAMM)
Dossier no.: GAMM: 2016-16-019
APCHQ: 184182-2 / 2067336

ENTRE:

PATRICIA LACOMBE ET PATRICK BOUCHER

(ci-après les « **Bénéficiaires** »)

ET:

CONSTRUCTION WHISTLER INC.

(ci-après l'« **Entrepreneur** »)

ET:

LA GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS DE L'APCHQ INC.

(ci-après l'« **Administrateur** »)

DEVANT L'ARBITRE: Me Karine Poulin

Pour l'Entrepreneur:	Absent
Pour les Bénéficiaires:	Me Manon Cloutier
Pour l'Administrateur:	Me Julie Parenteau

Date d'audience:	13 mars et 10 avril 2017
Plaidoirie écrite:	18 et 21 avril 2017
Date de la sentence:	13 octobre 2017

SENTENCE ARBITRALE

Dossier G1115-80
13 octobre 2017
S/A 168

GAMM
Me Karine Poulin

I LE RECOURS

[1] Les Bénéficiaires contestent en vertu de l'article 19 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* (ci-après le « **Règlement** ») la décision de l'Administrateur rendue le 4 avril 2016 et qui rejette leur réclamation au motif que le vice observé ne constitue pas un vice majeur au sens du Règlement.

[2] L'Administrateur soulève deux (2) moyens préliminaires à l'encontre de la demande d'arbitrage des Bénéficiaires.

[3] Dans un premier temps, l'Administrateur souligne que la contestation des Bénéficiaires en octobre 2016 est tardive de sorte que le présent recours doit échouer.

[4] Ensuite, l'Administrateur soulève que la réclamation des Bénéficiaires qui porte désormais sur le remboursement des sommes encourues pour effectuer les travaux doit également échouer puisqu'il ne s'agit pas de travaux urgents et conservatoires.

II LES FAITS

[5] Le 4 juin 2010, les Bénéficiaires et l'Entrepreneur signent un contrat d'entreprise et contrat de garantie obligatoire sur le formulaire prévu à cet effet, pour la construction d'une propriété située à Eastman. Il s'agit, pour les Bénéficiaires, d'une propriété à revenus dont ils ont l'usage à raison de quelques semaines par année. Aucune contestation n'a été faite eu égard à l'éligibilité de ce bâtiment en vertu de l'article 2 du Règlement.

[6] Le 26 novembre 2010, les parties signent le formulaire d'inspection pré réception et cette réception est faite avec réserves. Les parties conviennent alors que la fin des travaux doit avoir lieu le 3 décembre suivant.

[7] En août 2015, les Bénéficiaires notent la présence de coulisses brunes sur la porte de garage de la propriété et mandatent un entrepreneur pour inspecter la situation. Suite à cette inspection, la situation est dénoncée par écrit à l'Administrateur et à l'Entrepreneur, bien que celui-ci ne soit plus en affaires, le 14 décembre suivant.

[8] Suivant cette dénonciation, les avis d'usage sont transmis par l'Administrateur à l'Entrepreneur et une visite des lieux est faite par l'Administrateur le 17 mars 2016, d'où la décision du 4 avril suivant qui est contestée en l'instance.

III LA PREUVE

Bénéficiaires

[9] Madame Lacombe explique le processus d'achat et la signature des divers documents avec l'Entrepreneur lors de l'acquisition de la propriété.

[10] Elle indique aussi qu'il s'agit pour eux d'une propriété à revenus qui est mise en location par un gestionnaire dont ils ont retenu les services. Par ailleurs, en vertu de ce contrat, ils ont l'usage de la propriété à raison de trente-cinq (35) jours par année.

[11] Selon sa version, les Bénéficiaires ont aperçu des coulisses brunes sur la porte du garage en août 2015. Ils sont alors référés à *Sylca construction inc.* (ci-après appelé « **Sylca** ») par un voisin ayant eu une problématique similaire au cours du même été.

[12] En novembre 2015 les Bénéficiaires mandatent Sylca afin de procéder à une inspection de la problématique. Par la suite, sur la foi des représentations de Sylca voulant que le vice existe depuis longtemps, ils dénoncent la situation à l'Entrepreneur et à l'Administrateur le 14 décembre 2015. La Bénéficiaire admet savoir que leur réclamation est *limite* eu égard aux délais de la garantie, mais ils choisissent tout de même de la présenter à l'Administrateur, vu la gravité de la situation et le fait que celle-ci existe depuis le début de la construction.

[13] Madame Lacombe explique ensuite avoir déjà eu affaire avec l'Administrateur par le passé et qu'elle connaît le processus, d'où le fait qu'elle dénonce la situation à l'Entrepreneur par écrit malgré qu'elle sache que ce dernier n'est plus en affaires.

[14] Suite à la dénonciation, les Bénéficiaires demandent à Sylca d'émettre un rapport d'inspection, ce qui est fait en date du 7 janvier 2016 (pièce A-4).

[15] Madame Lacombe affirme avoir été présente avec son conjoint lors de la visite de Monsieur Roberge, inspecteur-conciliateur chez l'Administrateur, en mars 2016.

[16] Madame Lacombe affirme que l'inspection faite par Monsieur Roberge a été manifestement bâclée. À titre d'exemple, elle indique que Monsieur Roberge a refusé de regarder sous le chapeau d'aluminium posé par Sylca sur le dessus du muret servant de garde-corps au toit-terrasse, malgré l'offre des Bénéficiaires.

[17] Elle indique aussi que plus tard, au cours de la visite d'inspection, ils sont descendus dans une pièce située entre la maison et le garage qu'elle décrit comme étant un «rangement». Dans cedit rangement, le plafond n'est pas fermé de sorte qu'il est possible de grimper sur un banc ou un tabouret pour constater l'état des matériaux entre le plafond du garage et le sous-plancher du toit-terrasse.

[18] À la fin de l'inspection, une discussion entre les Bénéficiaires et l'inspecteur a lieu. Selon son souvenir non contredit, elle affirme que Monsieur Roberge leur a expliqué qu'un voisin a eu la même situation et que le coût des réparations n'était pas majeur, soit environ cinq mille dollars (5 000 \$). Selon les explications de Monsieur Roberge, elle a compris que l'infiltration d'eau subie par le voisin provenait du parapet et que c'était probablement la même chose chez eux.

[19] De plus, Monsieur Roberge a reconnu lors de sa visite qu'il se pouvait qu'il y ait croissance de champignons sur les matériaux en raison de l'infiltration d'eau. Toutefois, il a affirmé que cela n'impliquait pas pour autant de tout détruire. Au contraire, il aurait affirmé qu'un bon nettoyage des 2X4 avec de l'eau javellisée pouvait suffire et permettre de réutiliser les matériaux.

[20] Toujours selon son témoignage, Monsieur Roberge leur a recommandé d'obtenir une autre soumission que celle de Sylca puisque selon lui, il était impossible que le coût des réparations avoisine les quinze mille dollars (15 000 \$) comme l'indique la soumission reçue.

[21] Elle résume les propos de Monsieur Roberge voulant qu'il ne s'agisse que d'un petit dégât d'eau et qu'il suffit de remplacer quelques 2X4 pour corriger la situation. De plus, le témoin affirme que ce dernier a indiqué qu'il s'agissait d'un vice caché qui aurait dû être découvert dans le délai de trois (3) ans.

[22] Elle affirme que Monsieur Roberge ne les a référés à aucun entrepreneur en particulier lors de son évaluation des coûts des travaux, mais qu'il a répété à plusieurs reprises avoir travaillé dans la construction, qu'il n'y a rien de majeur, et que le coût des réparations ne devrait pas dépasser les cinq mille dollars (5 000 \$) à sept mille dollars (7 000 \$). Monsieur Roberge aurait même fait ses calculs sur une feuille de papier pour leur donner une idée du coût auquel ils pouvaient s'attendre. Madame Lacombe n'a pas de copie de ce document.

[23] De retour à leur domicile principal, son conjoint et elle prennent la décision de continuer avec Sylca plutôt que d'obtenir d'autres soumissions. Elle justifie leur décision par le fait qu'ils doivent demander la permission au gestionnaire de l'immeuble chaque fois qu'un professionnel doit se présenter sur les lieux.

[24] Par ailleurs, elle affirme avoir informé Sylca que selon l'inspecteur, les travaux devraient coûter moins de dix mille dollars (10 000 \$). Elle suggère au représentant de Sylca qu'ils ont peut-être vu trop loin lors de leur évaluation initiale des coûts.

[25] Madame Lacombe explique avoir confiance en Monsieur Roberge. Selon son expérience précédente avec l'Administrateur, elle est convaincue qu'il est là pour la protection des bénéficiaires et elle ne voit aucune raison pour laquelle il en serait autrement cette fois-ci.

[26] Suite à la réception de la décision de Monsieur Roberge le 7 avril 2016, les Bénéficiaires vérifient avec le gestionnaire le prochain moment où la propriété n'est pas louée pour une période de deux ou trois semaines consécutives. Une période est identifiée à la fin du mois d'août 2016.

[27] Le mandat est donc donné à Sylca, qui procède à la démolition du muret. Lors de la démolition, les Bénéficiaires sont informés qu'il y a plus de dommages que prévu. Pour en savoir davantage, le toit-terrasse est dégarni et, en marchant sur le toit-terrasse, une poutrelle se brise sous le poids de l'ouvrier. Un représentant de Sylca informe alors les Bénéficiaires du danger imminent puisque le toit-terrasse pourrait s'effondrer sans préavis et que le muret qui sert de garde-corps, bouge.

[28] Madame Lacombe dit avoir été en état de choc puisque Monsieur Roberge, se basant sur son expérience en construction, leur a fait un estimé de la situation et des coûts. Elle affirme que son conjoint et elle lui ont même offert de lui donner le contrat pour effectuer les réparations. Or, la réalité est toute autre et elle réalise qu'ils vont devoir refaire tout le garage.

[29] Sur la recommandation du représentant de Sylca, elle contacte alors l'APCHQ Montréal, le vendredi 9 septembre 2016 pour les informer de la situation, croyant alors contacter l'Administrateur. Elle est informée presque instantanément que sa demande est transférée au service à la clientèle chez l'Administrateur et par la suite que sa demande sera remise à Monsieur Roberge dès son retour au bureau le lundi suivant.

[30] Le lundi suivant, 12 septembre, elle discute avec Monsieur Roberge et l'informe de la gravité de la situation. Ce dernier lui répond alors qu'il doit parler avec son supérieur et qu'il la rappellera le lendemain.

[31] Or, le mardi 13 septembre, elle reçoit un courriel de refus de son adjointe plutôt qu'un appel de Monsieur Roberge. Elle affirme n'avoir eu aucun autre échange avec Monsieur Roberge depuis.

[32] Madame Lacombe explique qu'après ces événements, ils sont référés à leur procureure, Me Manon Cloutier, laquelle dépose le 5 octobre 2016 une demande d'arbitrage de la décision rendue le 4 avril précédent.

[33] La Bénéficiaire explique, à la demande de son procureur, que son conjoint et elle n'ont pas fait de demande d'arbitrage dans le délai prescrit de trente (30) jours en raison de leur expérience précédente.

[34] En effet, lors de leur première demande auprès de l'Administrateur en 2013, Monsieur François Lalancette, alors inspecteur-conciliateur désigné au dossier, avait fait procéder à une expertise avant de rendre sa décision. La réclamation portait alors sur la hauteur de la nappe phréatique. Suite à la réception de l'expertise, l'Administrateur a fait droit à la réclamation des Bénéficiaires.

[35] Madame Lacombe explique qu'ils s'attendaient à la même prise en charge cette fois-ci et elle n'a vu aucun motif de mettre en doute les propos de Monsieur Roberge. Elle réitère que l'Administrateur est censé être là pour la protection des bénéficiaires, d'où le fait qu'ils n'ont pas porté la décision en arbitrage dans le délai indiqué. Les Bénéficiaires ont conclu, suite à leur expérience précédente, que si Monsieur Roberge ne fait aucune vérification supplémentaire et ne demande aucune expertise, c'est probablement parce qu'il n'y a rien de plus que ce qu'il leur a dit.

[36] En contre-interrogatoire, la Bénéficiaire confirme n'avoir aucune connaissance en construction. Elle réaffirme avoir vu les coulisses pour la première fois en août 2015. Elle indique avoir vérifié si les marques partaient sans toutefois avoir fait usage de détergent ni avoir repeint la porte de garage.

[37] Elle confirme avoir été inquiète de la situation, puisque les coulisses n'étaient manifestement pas « de l'eau claire » et qu'il s'agit d'une maison neuve.

[38] Elle confirme avoir appris que son voisin a eu un problème similaire et c'est ce même voisin qui l'a référée à Sylca. Elle dit avoir vu son voisin plus ou moins au moment de la découverte des coulisses. Étant donné l'offre de son voisin de faire réparer les deux (2) propriétés en même temps comme il s'agit du même problème, elle contacte le même entrepreneur pour l'évaluation.

[39] Bien qu'elle fût présente avec son conjoint lors de la visite de Monsieur Ouellet, représentant de Sylca, en novembre 2015, elle ne garde pas un souvenir clair des événements. Elle affirme se rappeler être montée sur le toit-terrasse et que des photos ont été prises. Elle ne se souvient plus si le muret a été ouvert en novembre ou en décembre, mais le bois couvrant le dessus du parapet était en place lors de cette première visite. Madame Lacombe se souvient par contre que lorsque le muret a été ouvert, en novembre ou en décembre, des dommages ont été constatés. Elle ne croit pas que le toit du garage ait été ouvert lors de la visite initiale.

[40] Madame Lacombe confirme avoir été informée par le représentant de Sylca qu'il était possible que la structure du garage soit affectée en raison des infiltrations d'eau. Elle nie toutefois avoir été présente à la rencontre du 10 décembre avec Sylca. Elle dira par la suite que c'est en décembre qu'elle a été informée par Sylca des dommages probables à la structure du garage. Elle confirme ne pas avoir demandé qu'un représentant de l'Administrateur ou de l'Entrepreneur soit présent le 10 décembre.

[41] Ensuite, le témoin confirme que le 10 décembre, Sylca était présent pour installer le chapeau d'aluminium sur le muret et que cette décision a été prise suite à la visite du 3 novembre précédent. Elle ignore pourquoi ils n'ont pas fait de réclamation auprès de l'Entrepreneur dès novembre plutôt qu'en décembre. Elle confirme savoir dès le mois de décembre que la situation est grave et elle souligne que c'est la raison pour laquelle ils ont fait une réclamation auprès de l'Administrateur.

[42] Madame Lacombe indique que c'est en décembre, lors de la pose du chapeau que la moisissure a été vue et, de façon générale, que l'ampleur du problème leur est apparue. Elle précise, de plus, que la pose du chapeau était une solution temporaire et visait à prévenir des dommages plus grands. Il était prévu que des travaux plus importants seraient faits au printemps suivant. Elle ne peut par contre confirmer si un contrat a été signé à cette date ou s'ils ont simplement reçu une soumission.

[43] Madame Lacombe indique au Tribunal qu'elle avait confiance en Sylca, mais qu'elle avait aussi confiance en Monsieur Roberge, inspecteur pour l'Administrateur, vu le mandat de protection du bénéficiaire dévolu à ce dernier. Face aux opinions divergentes du représentant de Sylca et de Monsieur Roberge, ils ont choisi de se fier aux représentations faites par Monsieur Roberge quant au coût et à l'ampleur des travaux, vu leur expérience passée. Dès lors, cela signifiait pour eux qu'ils allaient devoir surveiller Sylca de près afin de s'assurer que seuls les travaux requis seraient effectués.

[44] Elle indique avoir préparé la réclamation le 14 décembre 2015, mais avoir attendu le rapport de Sylca en janvier 2016 avant de la transmettre à l'Administrateur, c'est pour cette raison que la réclamation a été reçue le 11 janvier par l'Administrateur.

[45] Toujours contre-interrogée, la Bénéficiaire indique avoir préparé la réclamation avec son conjoint. Ni lui ni elle ne possède de connaissance en construction. Ils ont toutefois bénéficié de l'aide de Sylca pour les termes techniques (bien qu'elle admette ne pas comprendre la signification de certains termes utilisés dans la réclamation).

[46] Quant aux problèmes de moisissure découverts en décembre, la Bénéficiaire indique avoir oublié de le mentionner dans la réclamation rédigée le 14 décembre.

[47] Le témoin confirme que le rapport d'expertise de Sylca a été remis à Monsieur Roberge. Elle ne peut toutefois dire si Monsieur Roberge en avait une copie dans son dossier lors de son inspection.

[48] Madame Lacombe confirme ne pas avoir demandé à Monsieur Roberge ses qualifications professionnelles avant de se fier à son opinion, rappelant du même coup qu'il est mandaté par l'Administrateur du plan de garantie dont la vocation est la protection des intérêts des bénéficiaires.

[49] Quant à l'étendue du mandat de Sylca, elle confirme avoir discuté avec le représentant de Sylca l'étendue des travaux à faire selon Monsieur Roberge, soulignant d'ailleurs avoir demandé si, dans ce contexte, Sylca souhaitait toujours les faire. Les travaux envisagés alors étaient la réfection du muret garde-corps et le remplacement de 1-2 poutrelles tel que suggéré par Monsieur Roberge.

[50] Madame Lacombe confirme que les travaux étaient prévus pour la fin août 2016. Elle indique avoir pris 3 semaines de vacances et que les travaux devaient durer environ 2 semaines et demie. Dans le cadre du mandat, ils ont certainement discuté de prix, mais

elle n'a pas de souvenir clair à ce sujet. Elle suggère qu'il s'agit peut-être de courriels, mais qu'elle ne les a pas avec elle. Elle indique que peut-être le témoin Boyer sera en mesure de produire les courriels s'il en est.

[51] Quant à l'état de choc décrit par le témoin, Madame Lacombe dit que pour elle et son conjoint, il s'agit d'une résidence secondaire, acquise comme investissement. En date du 9 septembre 2016, il n'y a plus de garage et ils doivent remettre la propriété, à la fin de leur séjour, en meilleur état qu'au moment de leur arrivée. Elle admet que le 9 septembre 2016, elle savait depuis quelques jours que les travaux seraient plus gros que prévu et elle ignore la raison pour laquelle elle n'a pas réagi quelques jours plus tôt.

[52] Confrontée à son courriel du 9 septembre où elle indique que c'est en cours de travaux qu'ils ont découvert que les ouvriers doivent refaire la structure du garage et non juste ce qui était prévu, la Bénéficiaire dit que c'est à ce moment que le risque d'effondrement est apparu. C'est en fait à ce moment qu'une poutrelle s'est brisée sous le poids d'un ouvrier.

[53] Madame Lacombe dit qu'elle et son conjoint ne sont plus montés sur le toit-terrasse et qu'ils n'ont plus utilisé le garage à partir du moment où il y a eu bris d'une poutrelle. Seuls les ouvriers sont montés sur le toit après ce moment.

[54] Madame Lacombe confirme que Sylca ne leur a pas demandé de sécuriser les lieux ni de quitter la propriété suite à cet événement.

[55] Elle indique aussi que lors de sa discussion avec Monsieur Roberge le 12 septembre, ce dernier lui a dit de barrer la porte et d'attendre qu'il soit en mesure de passer voir la situation.

[56] Elle confirme qu'ils savaient qu'en continuant les travaux il était possible qu'ils perdent le bénéfice de la garantie. Cependant, Madame Lacombe indique avoir conservé toutes ses factures, avoir pris des photos, etc., et que l'Administrateur verra qu'ils ont fait la bonne chose dans les circonstances. Elle réitère qu'il ne s'agit pas d'un chalet pour usage personnel, mais bien d'une propriété qui est mise en location. Il y a un contrat en place et ils doivent le respecter.

[57] Madame Lacombe confirme que les travaux ont débuté vers le 20 août 2016 et qu'ils se sont terminés le 16 septembre suivant. Elle ignore s'il est normal de prévoir un délai de deux (2) semaines et demie pour la démolition d'un muret et le remplacement de 2-3 poutrelles. Elle est incapable de préciser la date à laquelle les travaux de démolition se sont terminés. Elle indique toutefois que le 9 septembre 2016, les travaux de reconstruction étaient commencés.

[58] En ce qui concerne les photos prises et contenues à la pièce B-3, elle indique avoir voulu les montrer à Monsieur Roberge mais que ce dernier n'a pas voulu les voir. Certaines photos de la pièce B-3 ont été prises en novembre et en décembre 2015 alors

que d'autres l'ont été en août et septembre 2016. Elle admet avoir pris autant de photos en raison du fait qu'elle sait qu'elle fait elle-même les travaux et qu'elle veut que l'Administrateur lui rembourse les frais encourus. Par ailleurs, les photos prises au cours de la démolition n'ont pas été prises par les Bénéficiaires et n'avaient pas pour objectif une demande de remboursement. Ces photos ont été prises par Sylca sans que les Bénéficiaires en aient fait la demande.

[59] Au sujet du rapport d'expertise de Sylca daté du 18 novembre 2016 et déposé sous la cote B-2, Madame Lacombe ne se souvient plus à quelle date elle a mandaté Sylca pour faire ledit rapport. Néanmoins, elle dit que c'est certainement après le 9 septembre 2016 et que l'objectif était de monter un dossier pour présenter leur réclamation à l'Administrateur. Les Bénéficiaires voulaient être en mesure de démontrer l'état de la propriété pour justifier leurs actions.

[60] Les Bénéficiaires font ensuite entendre Monsieur François Boyer, représentant de Sylca, à titre de témoin expert.

[61] Monsieur Boyer confirme avoir fait les travaux chez le voisin des Bénéficiaires, Monsieur Come Roberge. Les travaux avaient été demandés par les propriétaires et non par l'Administrateur. Il ignore si l'Administrateur était présent dans ce dossier. Il confirme qu'il s'agissait bien de travaux au muret, mais précise que la situation est différente. La structure du muret et celle du toit-terrasse sont conçues différemment de sorte que les travaux correctifs ne sont pas les mêmes.

[62] De fait, il explique que chez Come Roberge, le mur en façade du garage monte jusqu'au parapet et en fait partie intégrante. Dans ce cas, il a été possible de corriger la situation en remplaçant la façade du garage au niveau du parapet et en changeant quelques matériaux moisis. Il n'a pas été nécessaire de faire des correctifs au niveau du toit-terrasse. Selon son témoignage, les dommages chez le voisin étaient moins importants que chez les Bénéficiaires.

[63] Dans le cas des Bénéficiaires, le mur de façade du garage ne fait pas partie intégrante du parapet. Le parapet est plutôt assis sur le toit-terrasse et sert de garde-corps. De plus, le parapet a été construit en même temps que le *rough* et donc, avant la phase de finition. Il précise que si l'eau pénètre à l'intérieur du muret, il est certain que l'eau pénètre à l'intérieur de la structure du toit-terrasse.

[64] Il confirme être l'auteur du rapport déposé sous la cote B-2 ainsi que des photos y contenu. Tout au long de son témoignage, il commente chacune des photos en indiquant la date à laquelle chacune d'elle a été prise. Il identifie aussi les déficiences observées et fait part au Tribunal de ses observations.

[65] Il précise également que le toit-terrasse au-dessus du rangement était intact et que la membrane de toit n'a pas été remplacée à cet endroit. Également, les matériaux

retirés lors de la démolition, mais réutilisables ont été numérotés et mis de côté afin d'être réinstallés lors de la reconstruction.

[66] Quant à l'intérieur du garage, il indique au Tribunal, photos à l'appui, que l'isolant était cerné et qu'il s'y trouvait des flaques d'eau.

[67] Il commente ensuite les photos déposées sous la cote B-3. Il indique alors pour chacune d'elle si les photos ont été prises par lui ou par les Bénéficiaires de même que la date à laquelle elles ont été prises, lorsqu'il en a une connaissance personnelle. Il fait part au Tribunal de ses commentaires quant à chacune des photos.

[68] Selon son témoignage, l'ampleur des problèmes commence à apparaître le 31 août 2016.

[69] Par ailleurs, la reconstruction de la façade du garage a débuté le 5 septembre et celle du toit-terrasse débute le lendemain, 6 septembre. Le témoin affirme également qu'ils ont construit une corniche, qui n'était pas présente lors de la construction d'origine, afin de permettre la ventilation. Ils ont aussi posé des maximums, éléments également non présents dans la construction d'origine.

[70] Monsieur Boyer est d'opinion que les travaux étaient nécessaires afin d'assurer la sécurité des usagers. De plus, vu la prolifération de champignons et l'état des lieux, il indique que le muret aurait pu céder et s'effondrer en tout temps. Il s'agit selon lui d'une situation qui présente un danger de nature structurale puisque l'effondrement du muret aura pour conséquence de s'effondrer à l'intérieur du garage. Également, puisque le muret sert de garde-corps, il existait un risque pour la sécurité des usagers du toit-terrasse puisqu'il bouge.

[71] Quant aux travaux qui étaient nécessaires à la protection du bâtiment comme tel, il s'agit des travaux faits jusqu'à et incluant la pose de la membrane pare-intempéries. Les autres travaux, pour leur part, étaient nécessaires à la protection des usagers.

[72] Il confirme qu'il aurait pu installer le garde-corps sans installer le revêtement extérieur si l'objectif était seulement d'assurer la sécurité des usagers. À ce titre, il précise que la totalité du revêtement extérieur a été réutilisée et qu'il y aurait lieu de retirer de la facturation, le cas échéant, seulement la main d'œuvre, soit la somme de 5 025,25 \$ plus les taxes applicables.

[73] En contre-interrogatoire, Monsieur Boyer indique avoir été mandaté par son employeur, Sylca, pour faire l'expertise. Il ignore qui a demandé l'expertise à Sylca. Il sait toutefois que c'est Come Roberge qui a référé les Bénéficiaires.

[74] Il indique qu'il s'agit de sa première expertise. Il ignore si d'autres expertises de ce genre ont été faites dans le quartier au cours des dix (10) dernières années. Il confirme

également que les seuls travaux de cette nature qui ont été effectués par Sylca dans le quartier sont ceux faits chez les Bénéficiaires et chez Come Roberge.

[75] Il confirme de nouveau que le toit-terrasse chez Come Roberge n'a pas été affecté.

[76] Monsieur Boyer admet qu'il n'était pas présent lors de la visite d'un représentant de Sylca le 3 novembre 2015. Il a toutefois été informé des faits par son employeur. Pour sa part, lorsqu'il s'est présenté chez les Bénéficiaires le 10 décembre 2015, c'était pour y installer un chapeau d'aluminium en raison d'infiltration d'eau par le parapet et des signes d'infiltration d'eau au niveau de la porte du garage.

[77] Lorsqu'il débute l'installation du chapeau d'aluminium le 10 décembre, il est sur le toit-terrasse, non accompagné des Bénéficiaires. Lorsqu'il constate les dégâts, il descend chercher Monsieur Boucher, qui est le seul Bénéficiaire sur place. Il confirme que Madame Lacombe n'était pas sur place le 10 décembre 2015 et qu'elle a probablement été informée de la situation par son conjoint.

[78] Le 10 décembre, il dit avoir fait les travaux suivants:

- a. Retrait du revêtement du dessus du parapet: il constate que la membrane est mouillée;
- b. Pratique une incision dans la membrane: il constate que le bois est pourri sous la membrane et note la présence de champignons;
- c. Il dégarnit ensuite une partie du muret et constate qu'il est endommagé.

[79] Monsieur Boyer confirme que les photos contenues au rapport déposé sous la cote B-2 ont été prises par lui. Il dit en prendre de chacun de ses chantiers. Dans ce cas-ci, il en a pris plusieurs, très détaillées, en raison du fait qu'il n'avait jamais vu quelque chose d'aussi pire après un délai de seulement cinq (5) années.

[80] Quant au toit-terrasse à proprement parler, il n'a rien dégarni vu la période de l'année et la présence de neige, mais il dit qu'il avait la certitude que le toit-terrasse était endommagé. De plus, en période hivernale, il a besoin de la permission des propriétaires pour enlever des matériaux sur le toit à des fins d'investigation. Puisqu'il savait qu'il ne pouvait débiter et terminer les travaux avant Noël, il n'a pas demandé l'autorisation aux Bénéficiaires.

[81] Il a alors informé Monsieur Boucher du fait qu'il y aurait sûrement des travaux à faire au niveau du toit-terrasse de même que le remplacement de quelques poutrelles, le remplacement du mur de façade, le muret et possiblement le contour de la porte de garage. À première vue, ça semblait être des gros travaux. Déjà en décembre 2015, le muret bougeait.

[82] Le témoin indique que l'état du bâtiment, déjà très endommagé en décembre 2015, était similaire en août 2016.

[83] Bien qu'il estimait en décembre 2015 qu'il n'était pas sécuritaire d'utiliser le toit-terrasse et le garage, il n'en a pas discuté avec les Bénéficiaires. Il n'a fait aucune recommandation aux Bénéficiaires eu égard à l'usage et à l'utilisation du bâtiment. C'est plutôt son patron qui s'est chargé des discussions subséquentes à sa visite et il ignore ce qui a été discuté par la suite.

[84] Pour sa part, il n'a pas préparé de soumission. C'est son patron qui s'occupe des questions financières et il ignore ce qui a été fait.

[85] Après vérification auprès de son bureau, le témoin indique qu'aucun contrat n'a été signé avec les Bénéficiaires et que le travail était fait au taux horaire selon l'information obtenue. De plus, il appert, toujours selon les informations obtenues, qu'aucune soumission n'a été faite puisqu'ils ignoraient l'ampleur des travaux précis à être faits.

[86] Il confirme qu'aucun dépôt n'a été demandé et que Sylca envoyait des factures toutes les semaines. Il reconnaît néanmoins qu'il est vrai que les travaux ont tous été payés en un seul versement, à la fin des travaux.

[87] Monsieur Boyer confirme que les travaux ont débuté le 29 août 2016 et qu'ils se sont terminés le 16 septembre suivant. La phase de démolition s'est échelonnée du 29 août au 6 septembre 2016. Il dira ensuite, suivant l'examen des photos représentant les différentes phases du projet, que les travaux de reconstruction ont débuté le 5 septembre.

[88] Il confirme qu'un conteneur de quarante (40) verges (le plus gros sur le marché) a été livré chez les Bénéficiaires le 31 août et a été ramassé à la fin des travaux le 16 septembre. Il indique que le conteneur n'est pas loué pour une durée spécifique. Il est livré sur demande et ramassé également sur demande.

[89] Il admet que lorsqu'on pense enlever juste un muret et une toiture on ne demande pas un conteneur de quarante (40) verges, mais il précise que comme ils étaient loin et qu'il y avait beaucoup de laine à enlever, ils n'ont pas pris de chance.

[90] Quant à la durée des travaux, il indique que Sylca n'avait pas réservé une plage de trois (3) semaines pour les Bénéficiaires. Au contraire, comme le travail se fait au taux horaire, Sylca envoie des ouvriers tant que les travaux ne sont pas terminés. Il admet que le mois d'août est une période très occupée pour le monde de la construction et que Sylca, pour sa part, est occupée à longueur d'année. Il ne peut indiquer au Tribunal comment Sylca gère ses échéanciers si des plages horaires ne sont pas réservées aux clients. À titre d'employé, il se présente sur les chantiers qui lui sont assignés et ce n'est pas lui qui s'occupe de la planification et coordination des chantiers.

[91] Confronté au fait qu'une photo de lui démontre qu'il se trouve sur le toit-terrasse, non attaché, alors qu'il est à moins de trois (3) mètres du bord et alors qu'il prétend, devant le Tribunal, que le toit pouvait s'effondrer à tout moment, le témoin indique qu'il avait installé un madrier pour empêcher qu'il ne tombe.

[92] En ce qui a trait à la corniche installée au garage, son installation se justifie par un besoin de ventilation. Le manque de ventilation aggrave les problèmes. La corniche améliore la ventilation et il s'agit d'une application des règles de l'art. Il s'agit là de la seule amélioration au bâtiment. Par ailleurs, la corniche n'a pas pour effet d'agrandir la surface du toit-terrasse.

[93] Monsieur Boyer est affirmatif à l'effet qu'il n'était pas possible pour les Bénéficiaires de ne faire que des travaux conservatoires afin d'empêcher la dégradation pour une période de six (6) mois.

[94] Aurait-il pu émettre une recommandation de ne pas utiliser le garage et le toit-terrasse? Il n'en a pas été question lorsqu'il a discuté avec les Bénéficiaires. Son rôle consiste à dire aux Bénéficiaires ce qui doit être fait. Il ne gère pas le côté financier des projets. Il réitère que les Bénéficiaires n'avaient pas le choix de faire les travaux. Il estime que la surface du garage a été refaite à environ cinquante pour cent (50 %). Il indique toutefois que ni la fondation ni la dalle de béton n'ont été retouchées.

[95] Le contre-interrogatoire étant terminé, le témoin répond aux questions du Tribunal et son témoignage se résume comme suit:

[96] Il a constaté, vers le 31 août 2016, que les travaux seraient plus gros que prévu en raison des dommages constatés. Il ne sait plus qui, ni à quelle date, a informé les Bénéficiaires qu'ils devraient contacter l'Administrateur. Pour sa part, il dit en avoir parlé, mais il ne peut dire avec certitude qui l'a suggéré officiellement.

[97] Il confirme que Sylca fait parfois des travaux qui impliquent un assureur pour les coûts de réparation. Dans ces dossiers, ils doivent travailler avec un devis. Il admet qu'il arrive que Sylca doive effectuer d'abord uniquement des travaux urgents et conservatoires. Par contre, il ajoute que lorsque ça implique des dégâts dus à des infiltrations d'eau, il faut agir vite. En l'instance, il n'y avait rien de plus que la pose du chapeau d'aluminium qui pouvait être fait de manière temporaire et il ne peut prédire si la situation aurait pu rester telle quelle pour une période de six (6) mois supplémentaires.

[98] Monsieur Boyer n'a pas lu la décision de l'Administrateur. Il n'en sait que ce que les Bénéficiaires lui ont dit. Ceux-ci lui ont dit de «faire comme chez Come Roberge». Il admet qu'il sait que ce n'est pas pareil que comme chez le voisin, mais il précise que c'est en cours de démolition qu'ils en ont eu la certitude.

[99] Il indique qu'il n'a pas eu d'instructions de ne faire que le strict minimum. Pour sa part, il sait que tout doit être fait en trois (3) semaines maximum puisque le bâtiment est loué.

[100] Monsieur Patrick Boucher, Bénéficiaire, témoigne ensuite.

[101] Il était présent avec sa conjointe lors de la visite de Monsieur Roberge, inspecteur-conciliateur, le 17 mars 2016. Il décrit le déroulement de la visite de Monsieur Roberge en apportant des précisions ou compléments sur le témoignage de sa conjointe.

[102] Il indique que comme il était présent lors de l'installation du chapeau d'aluminium par Sylca le 10 décembre 2015, il sait que celui-ci est retenu par des vis. Il offre donc à Monsieur Roberge de retirer le chapeau d'aluminium pour qu'il puisse constater lui-même l'état de la situation. Monsieur Roberge a alors indiqué que ce n'était pas nécessaire puisque des photos ont été prises le 10 décembre.

[103] Il confirme que Monsieur Roberge est monté sur un banc dans le rangement pour voir l'état des matériaux entre le plafond du garage et le sous-plancher du toit-terrasse. Il constate que quelque chose obstrue la vue.

[104] Ils se dirigent alors vers le garage. À cette époque, le Bénéficiaire indique qu'il n'y avait aucun cerne sur le « gyproc ». Il a offert à Monsieur Roberge de pratiquer une ouverture au plafond du garage, estimant qu'il s'agissait d'un moindre mal pour permettre l'inspection. Monsieur Roberge a décliné l'offre.

[105] Les Bénéficiaires discutent alors du dossier avec Monsieur Roberge. Monsieur Boucher parle des découvertes du 10 décembre eu égard aux champignons et à la moisissure. Il montre certaines photos à Monsieur Roberge et offre de lui en acheminer d'autres par courriel, ce qui est refusé par ce dernier. Monsieur Roberge affirme alors en avoir assez vu.

[106] Le Bénéficiaire ne se souvient plus de qui entre eux et Monsieur Roberge a parlé en premier du cas du leur voisin, mais il se souvient que Monsieur Roberge était très sûr qu'il s'agissait du même problème, allant même jusqu'à rédiger une liste de matériaux à acheter pour effectuer les travaux au dos d'une feuille. Il confirme qu'il n'a pas lui non plus copie de la liste, indiquant aussi que pour lui, ce qui importe ce n'est pas tellement comment faire les travaux, mais plutôt les coûts qui s'y rattachent.

[107] Il ajoute que Monsieur Roberge était aussi confiant que Monsieur Boyer dans ses affirmations relatives aux travaux correctifs et à la gravité du problème.

[108] Il confirme avoir discuté avec Monsieur Roberge de l'opinion de Monsieur Boyer en insistant sur le fait que Sylca a fait les travaux chez leur voisin et que Monsieur Boyer affirme que la situation est différente.

[109] Il indique que sa conjointe et lui ont choisi de suivre l'opinion de Monsieur Roberge en raison de leur expérience passée avec l'Administrateur. Il rappelle que l'Administrateur avait, à l'époque, fait faire une expertise alors que Sylca a été référé par le voisin.

[110] Bien que Monsieur Roberge n'ait pas étalé ses compétences, il a mentionné être inspecteur en bâtiment et avoir été dans le domaine de la construction par le passé. À la fin de la visite, il dit comprendre la différence de couverture du Règlement selon le temps écoulé depuis la réception du bâtiment. Il est également clair qu'ici, il s'agit d'un petit problème et que la décision de Monsieur Roberge sera certainement négative à leur endroit.

[111] Suite à la réception de la décision en avril 2016, sa conjointe entreprend les démarches pour que les travaux correctifs soient effectués. Bien qu'il fût présent en août 2016 lors de l'exécution des travaux, il faisait du télétravail de sorte qu'il n'était pas vraiment présent. Il se souvient avoir été informé assez rapidement, probablement au cours de la première semaine, que les travaux ne seraient pas tels qu'annoncés par Monsieur Roberge.

[112] Il indique que la situation est pire d'heure en heure. Il comprend qu'ils n'ont pas porté la décision en arbitrage dans les délais prescrits et il se questionne sur leur recours réel. Pour lui, il existe trois (3) échelles au problème : le problème tel que décrit par Monsieur Roberge, le problème tel que décrit par Sylca et enfin, il y a la réalité, découverte en cours de travaux. Ils sont atterrés et n'ont eu aucune communication avec Monsieur Roberge depuis sa visite. En fait, la situation est même pire que ce qu'avait prédit Sylca en décembre 2015.

[113] Au moment des événements, il dit qu'il y avait des ouvriers devant lui qui lui montraient tout ce qui n'allait pas. On lui propose des solutions. Il réalise qu'il a fait confiance à la mauvaise personne. Il accepte donc les correctifs proposés.

[114] Appelé à commenter le courriel déposé sous la cote A-10, le témoin indique qu'il a manifestement fait une erreur en indiquant que le chapeau d'aluminium avait été installé en novembre 2015. Il rectifie en disant que le 3 novembre 2015, il y a eu une première visite de Sylca et que c'est le 10 décembre, au cours de la deuxième (2^e) visite, qu'il y a eu pose du chapeau d'aluminium. Il précise que lui-même n'était pas présent le 3 novembre. Sa conjointe s'est trompée.

[115] Enfin, le témoin dépose une copie du bail intervenu avec le gestionnaire pour la location à long terme de la propriété.

[116] En contre-interrogatoire, Monsieur Boucher confirme n'avoir aucune connaissance en construction. Il indique avoir obtenu l'aide d'une personne chez Sylca pour la rédaction de la dénonciation du 14 décembre 2015. Quant aux coulisses sur le garage, il confirme n'avoir fait aucun entretien particulier à ce sujet.

[117] Par ailleurs, il n'a montré aucune photo à Monsieur Roberge qui ne ferait pas partie des pièces devant l'arbitre.

[118] Au sujet du chapeau d'aluminium, il nie que Monsieur Roberge lui ait dit qu'il pouvait regarder ce qu'il y a en dessous si le Bénéficiaire retire lui-même le chapeau d'aluminium, mais que lui ne peut le faire.

[119] Au sujet de ses relations avec Sylca, il admet avoir eu des discussions sociales avec Monsieur Ouellet, représentant de Sylca, mais rien qui soit en lien avec les travaux. Il ne connaissait ni Monsieur Ouellet, ni Monsieur Boyer avant de les rencontrer dans le cadre de leur dossier. Il indique qu'au moment des travaux, il était sous l'impression que Monsieur Boyer était en charge du chantier et que Monsieur Ouellet semblait lui faire pleinement confiance.

[120] Quant à la visite de Sylca le 10 décembre 2015, il affirme que le mandat de Sylca était de régler le problème d'infiltration d'eau et, peut-être, de faire des travaux au parapet le cas échéant. Il s'est déplacé sur les lieux pour laisser entrer les ouvriers et répondre aux questions au besoin.

[121] Il affirme qu'à cette date, les travaux ont été arrêtés et limités à l'installation du chapeau d'aluminium en raison de l'ampleur des dommages découverts.

[122] De fait, Monsieur Boucher explique qu'en raison de leur expérience passée avec l'Administrateur, ils savent que les petits problèmes ne sont pas couverts au-delà des trois (3) années suivant la réception du bâtiment. Or, en date du 10 décembre 2015, ils s'apprêtaient à faire réparer le problème sans l'intervention de l'Administrateur parce que pour eux, il ne s'agissait pas d'un vice majeur. Ce n'est que suite aux découvertes de Sylca, le 10 décembre 2015, qu'il constate qu'il ne s'agit peut-être pas d'un petit problème comme ils le croyaient. C'est d'ailleurs en voyant l'ampleur des dommages le 10 décembre qu'il a pris la décision de tout arrêter pour faire intervenir l'Administrateur.

[123] À son souvenir, en décembre 2015, les soupçons de Sylca quant à l'étendue des dommages se limitaient au parapet et au remplacement de 1-2 poutrelles. Il n'a souvenir d'aucune discussion au cours de laquelle il lui aurait été recommandé de cesser de louer le bâtiment ou d'utiliser le garage ou le toit-terrasse.

[124] En décembre 2015, il ne se souvient pas d'avoir discuté de prix, mais plutôt des implications pour le bâtiment. Il ignore si les travaux auraient pu être faits plus tôt qu'en août 2016. Il continue en indiquant que l'entente intervenue avec Sylca en décembre 2015 était à l'effet que les Bénéficiaires feraient une réclamation à l'Administrateur et qu'ils attendraient de voir le résultat avant d'aller plus loin.

[125] Il réitère le contenu de la discussion avec Monsieur Roberge au sujet de l'opinion de Sylca. Bien qu'il ne lui ait posé aucune question relativement à ses connaissances et

compétences, il a tenu pour acquis que l'Administrateur lui envoyait quelqu'un de compétent.

[126] Il réitère qu'il connaissait le processus d'arbitrage prévu au Règlement, mais qu'au moment des événements, ils devaient choisir laquelle des opinions ils allaient suivre et ils ont choisi de suivre l'opinion de Monsieur Roberge pour les motifs indiqués précédemment. Ils choisissent de continuer de travailler avec Sylca, malgré les opinions divergentes, en faisant part à Sylca de l'opinion de Monsieur Roberge et ils se disent qu'ils vont surveiller de près les travaux qui seront faits.

[127] Il confirme n'avoir obtenu de Sylca aucune soumission, aucun devis, aucune demande de dépôt et n'avoir établi aucun échéancier. Sans leur donner carte blanche, le mandat est de régler le problème. Il souligne que ce n'était pas censé coûter trente mille dollars (30 000 \$). Les relations sont cordiales et il reçoit les factures chaque semaine. Il indique que les travaux n'ont pas été remboursés par leur assureur.

[128] Il précisera par la suite que ce qu'il reçoit chaque semaine, ce sont plutôt les feuilles de temps qu'il approuve et non les factures. Il se garde lui-même un petit registre des heures travaillées par les ouvriers. Il va aussi leur chercher des matériaux à l'occasion afin de limiter les frais.

[129] Sur le coût final des travaux, il réitère qu'il n'a pas donné carte blanche et qu'il a toujours fait affaire sur la foi d'une poignée de main. Il ignorait que les travaux coûteraient autant, mais il possédait cette somme. Il savait aussi que ça ne pouvait pas coûter cent mille dollars (100 000 \$).

[130] Au moment des événements, lorsqu'il découvre que c'est Sylca qui avait raison et non Monsieur Roberge, Sylca à toute sa confiance. Lorsque Sylca propose des mesures correctives pour rendre le bâtiment conforme aux normes et règles de l'art, il les accepte. Le mandat de Sylca était de régler le problème. Toutefois, Sylca n'agissait jamais sans avoir obtenu une approbation préalable, comme lors de la décision de poser une corniche et des maximums.

[131] Monsieur Boucher confirme qu'outre la confiance qu'il a en Monsieur Roberge en raison de son expérience passée avec l'Administrateur, il n'y a rien d'autre qui explique le non-respect du délai pour porter la décision en arbitrage. Il confirme que Monsieur Roberge leur a expliqué leur droit de porter sa décision en arbitrage et qu'il ne leur a jamais dit de ne pas y aller.

Administrateur

[132] Monsieur Roberge témoigne pour l'Administrateur.

[133] Il est l'auteur de la décision contestée aujourd'hui. Il expose son expérience dans le domaine de la construction puis au service de l'Administrateur. Il indique que lors de

sa visite, les deux (2) Bénéficiaires sont présents. Il confirme avoir vu les photos déposées sous B-3 avant sa visite d'inspection. Il indique aussi qu'il révisé avec les Bénéficiaires le contenu de leur dénonciation et qu'il ne peut regarder que cela dans le cadre de son mandat.

[134] Il précise que la dénonciation du 14 décembre 2015 ne traite aucunement d'un problème de toiture. Il y est question de la façade avant du bâtiment qui est la continuité du parapet.

[135] Il dit être monté sur le toit avec les Bénéficiaires et avoir vu des choses puisqu'il connaît le bâtiment. Il a aussi vu des photos et admet qu'il est possible qu'il n'ait pas tout regardé. Il ajoute avec candeur que c'est une évidence pour lui « *que la pourriture va jusqu'en bas* ». Il l'avait d'ailleurs déjà vu en arrivant sur les lieux. Les coulisses foncées indiquent clairement la présence de pourriture et même que c'est un vice plus grave que la normale. Il réitère qu'il n'a aucun doute que c'est tout pourri puisque ça coule jusque sur la porte de garage.

[136] Il dit par ailleurs que selon lui, tout est solide. Il admet ensuite avoir un doute, mais soutient que ce n'est pas son rôle de dénoncer les problèmes qu'il voit aux Bénéficiaires.

[137] Monsieur Roberge se dit en accord avec les Bénéficiaires quant au degré de gravité du vice. Il voit aussi un problème de ventilation au niveau de la toiture, mais ce n'est pas son rôle de l'indiquer aux Bénéficiaires.

[138] Il ajoute aussi, en ce qui concerne les poutrelles, qu'il n'a pas le droit de faire les calculs pour le remplacement de celles-ci puisqu'il n'est pas architecte, mais il voit bien le problème. Pareillement, il a vu la photo à la page 3 de la pièce B-3 qui démontre une cavité vide au niveau du parapet. Il dit que ce n'est pas conforme et favorise la formation d'humidité. En somme, il est d'accord avec l'expert des Bénéficiaires et il n'est pas surpris de la situation. Il est même convaincu qu'il y a des infiltrations sous une (1) ou deux (2) poutrelles. D'ailleurs, le plafond du garage montre quelques signes d'infiltration dans un coin, signe qu'il y a un problème avec le parapet. Il aurait été extrêmement surpris que celui-ci ne soit pas pourri.

[139] Néanmoins, ce n'est pas parce que c'est tout pourri que le bâtiment est impropre à l'habitation. Pour lui, les travaux sont de l'ordre de huit mille cinq cent dollars (8 500 \$).

[140] Quant aux poutrelles brisées que démontre la photo à la page 9 du rapport d'expert, il dit que c'est sans lien avec le problème dénoncé. Les bris observés sont causés par le problème de ventilation qui n'a jamais été dénoncé par les Bénéficiaires.

[141] Monsieur Roberge explique au Tribunal que le problème de ventilation n'a par ailleurs pas été réglé par Sylca et qu'il se produira de nouveau dans plusieurs années.

[142] Il réitère que son rôle se limite à inspecter les problèmes dénoncés et non à en dénoncer de nouveaux. Il dit qu'il n'a pas senti que le toit était mou lors de sa visite en mars 2016 et que s'il avait eu un doute quant à la solidité, il aurait informé les Bénéficiaires de ne plus aller sur le toit. S'il y avait eu un danger, il aurait appelé quelqu'un.

[143] Selon lui, il n'y avait aucun risque d'effondrement en mars 2016, pas plus qu'en août d'ailleurs.

[144] Selon lui, les travaux conservatoires suivants auraient pu être faits:

- a. Pose d'un chapeau en aluminium (ce qui a été fait);
- b. Installation d'un ou plusieurs « *beam* » au plafond du garage pour empêcher que tout tombe; et
- c. Installation de pattes temporaires.

[145] Quant au parapet, il est clair que tout devait être fait. Néanmoins, il soutient qu'il n'y avait aucune urgence à faire les réparations pour préserver l'immeuble.

[146] De plus, parmi les travaux effectués, il indique que l'ajout d'une corniche dépasse la remise en état des lieux et constitue une amélioration puisque celle-ci élargi le toit-terrasse. Il admettra par la suite que l'excédent créé par la corniche n'est pas utilisé par les Bénéficiaires en raison du garde-corps.

[147] Constitue également une amélioration du bâtiment l'ajout de poutrelles transversales par-dessus les nouvelles poutrelles dans un but d'amélioration de la ventilation et l'ajout d'une moulure de rejet d'eau. Il réitère de nouveau que les modifications faites au niveau de la ventilation ne sont pas conformes.

[148] Interrogé sur sa réponse aux Bénéficiaires du 13 septembre, il dit avoir rappelé la Bénéficiaire et lui avoir expliqué qu'il ne peut réviser une décision déjà rendue. Elle devait aller en médiation ou en arbitrage. Selon lui, il s'agit ici de la dénonciation d'une nouvelle problématique. Il ajoute qu'il avait déjà vu venir ce problème.

[149] Enfin, Monsieur Roberge indique qu'après avoir entendu les témoignages et vu la preuve, il ne modifierait pas sa décision.

[150] De plus, s'il devait rendre une décision aujourd'hui au sujet de la toiture, il déciderait que la réclamation des Bénéficiaires est irrecevable vu l'expiration de la garantie et que, par ailleurs, même si la propriété était encore couverte par la garantie, il refuserait tout de même la réclamation au motif que le problème existe depuis longtemps, à la connaissance des Bénéficiaires, et qu'ils ont tardé à dénoncer le problème.

[151] Selon lui, des écoulements blanchâtres sur la porte de garage ont eu lieu avant de devenir bruns. Au surplus, il soutient que ce n'est pas l'eau qui pénètre par le muret qui a fait pourrir la toiture. Enfin, selon lui, en présence d'un vice majeur il faut évacuer la propriété. Si le problème rencontré ne nécessite pas que l'on évacue les habitants de celle-ci, ce n'est pas un vice majeur.

[152] En contre-interrogatoire, Monsieur Roberge affirme avoir été reconnu comme témoin expert à la Cour dans le cadre de contre-expertise en matière immobilière. Il soutient être un expert professionnel et travaillé pour beaucoup d'avocats.

[153] Il confirme que lors de son inspection, il avait dans son dossier la dénonciation des Bénéficiaires et l'expertise de Sylca du 7 janvier 2016. Il confirme que l'expertise de Sylca du 7 janvier 2016 fait état de dommages à la toiture.

[154] Il confirme qu'il n'était pas nécessaire pour lui de retirer le chapeau d'aluminium pour vérifier l'état du parapet parce que c'était évident que celui-ci et le mur en façade était problématique et il confirme également n'avoir rien dit au sujet de la toiture. Il soutient que c'était « *trop évident* », que le problème était local.

[155] Il réitère que son rôle consiste à observer ce qui est dénoncé. Il ne se souvient pas que les Bénéficiaires lui aient offert de faire une ouverture au plafond du garage.

[156] Questionné sur son silence lors d'inspection alors qu'il constate des problèmes manifestes, il soutient qu'il dit toujours aux bénéficiaires d'engager un professionnel et que la garantie remboursera si le problème est reconnu.

[157] En ce qui concerne les poutrelles pourries, il explique que ce n'est pas correct d'en avoir, mais qu'en changer 1-2-3 ou 4 ne coûtera pas plus de 1 000 \$. De plus, il reconnaît que tout est pourri sous le parapet, mais vu qu'il n'y a pas d'indices d'infiltration d'eau, sauf à un (1) endroit dans le garage, ce n'est pas majeur. De toute façon, nous dira-t-il, il s'est mis un budget de huit mille cinq cent dollars (8 500 \$) dans son analyse et cette somme inclue un surplus pour les imprévus.

[158] Il confirme que le parapet bougeait. Cependant, il affirme qu'il « *bougeait normalement pour un mur tout pourri* ». À ce titre, il indique qu'un mur doit pouvoir accepter une poussée latérale de soixante-cinq (65) livres. Bien que le mur soit tout pourri à l'intérieur, le revêtement extérieur est sain et donc, si le mur tombe, le revêtement va tout retenir d'où l'absence de risque d'effondrement. Il dit aussi que les planches de bois qui recouvrent le toit-terrasse retiennent tout ça. Il réitère qu'il n'y avait absolument aucun danger d'effondrement et qu'il n'y avait que le parapet à refaire.

[159] Il affirme que son rôle d'inspecteur-conciliateur se limite à concilier les parties, voir les dénonciations faites par les bénéficiaires, et décider. Il soutient qu'il n'a pas à inspecter.

[160] Il reconnaît que l'Entrepreneur n'était pas présent à l'inspection. Il dit qu'il a sûrement été convoqué, mais il ne voit aucune note à ce sujet dans son dossier. Il ajoute qu'il ne sait pas que l'Entrepreneur a fait faillite. Pour lui, « *François Huot, syndic de faillite* » ne veut rien dire. Il suggère que l'Entrepreneur est peut-être géré par un autre organisme ou qu'il est sous tutelle.

[161] Le référant à la décision rendue par Monsieur François Lalancette en janvier 2014, est forcé d'admettre que déjà en 2014 l'Entrepreneur n'était pas présent au dossier. Quant à sa décision du 4 avril 2016, il soutient qu'elle a été transmise à l'Entrepreneur par courrier recommandé. Toutefois, il est forcé d'admettre que la décision ne s'est pas rendue à l'Entrepreneur puisque l'enveloppe retournée se trouve dans son dossier. Il présume que la décision a dû lui être réacheminée à sa nouvelle adresse, mais il ne peut le confirmer puisque ce n'est pas son département.

[162] Quant à ses calculs du coût de remplacement des matériaux, il dit qu'il a fait ses calculs dans sa tête. Il dira par la suite qu'il n'a pas le papier sur lequel il a fait ses calculs en présence des Bénéficiaires puisqu'il s'agissait d'un papier brouillon. Interrogé sur son évaluation des coûts, il dit qu'il fait un « à peu près », en tenant compte du coût des matériaux, juste pour donner une idée des coûts à l'Administrateur. En somme, il additionne les chiffres auxquels il pense sur la calculatrice, au fur et à mesure que les idées lui viennent et qu'ensuite, il compare avec la soumission qu'il a vue chez Come Roberge et conclut que son évaluation fait du sens.

[163] Il confirme que lors de sa visite en mars 2016 les Bénéficiaires lui ont parlé de l'évaluation des coûts faite par Sylca. Il s'agissait d'une somme d'environ quinze mille dollars (15 000 \$) pour réparer le muret et l'infiltration d'eau. Il soutient que les Bénéficiaires lui ont dit que la somme de quinze mille dollars (15 000 \$) couvrait le remplacement complet du muret.

[164] Il confirme qu'il a pris des notes au cours de son inspection et qu'il les a avec lui. Il en prend très peu, estimant que ce n'est pas nécessaire.

[165] En somme, il confirme savoir que le mur de façade, incluant le parapet, est tout pourri, de haut en bas, et qu'il est convaincu qu'au moins deux (2) poutrelles sont affectées, mais qu'il n'est pas nécessaire, selon lui, d'investiguer davantage. Il insiste sur le fait que c'est inutile puisque tout est correct dans l'entretoit du rangement, bien qu'il n'ait pu voir l'entretoit du garage. De fait, c'est pour cette raison qu'il a extrapolé en disant qu'il y a peut-être trois-quatre (3-4) poutrelles d'affectées plutôt que de dire qu'il y en avait une (1) ou deux (2). Le mur bouge normalement pour un mur tout pourri et si le mur tombe, le revêtement extérieur retiendra tout en place, d'où l'absence de danger. Enfin, ce n'est pas parce que c'est tout pourri que le bâtiment est impropre à l'habitation.

[166] Il ne s'est pas questionné sur l'ampleur des dégâts au garage en raison du problème de ventilation qu'il a vu puisque son rôle n'est pas de dénoncer les problèmes. Il ajoute d'ailleurs que s'il dit quelque chose, l'Entrepreneur pourrait s'en plaindre. Il

réitère, suite au commentaire de la procureure des Bénéficiaires, qu'il ne sait pas que l'Entrepreneur est en faillite et que la présence d'un syndic ne veut rien dire.

[167] De retour sur les événements du 9 septembre 2016, il dit avoir été informé par téléphone par son adjointe de l'appel de la Bénéficiaire. Il a ensuite vu le courriel. Il a parlé à la Bénéficiaire le lundi 12 septembre. Il confirme que Madame Lacombe l'informe que le problème est plus gros que ce qu'il leur a dit. Il confirme également que celle-ci est en crise et qu'elle pleure.

[168] Une fois calmée, il lui réexplique sa décision voulant qu'il ne s'agisse pas d'un vice majeur, mais l'assure qu'elle peut le rappeler s'il y a quelque chose de plus grave. Il lui dit également qu'elle va devoir dénoncer par écrit, mais que la garantie est échue.

[169] Il confirme que Madame Lacombe lui a sûrement demandé de venir voir la situation. Toutefois, il doute lui avoir dit qu'il irait voir son patron puisqu'il ne fait jamais cela. Il affirme avoir vu son patron quatre (4) fois au cours des deux (2) années à l'emploi de l'Administrateur.

[170] Confronté à la version des Bénéficiaires qui disent qu'en mars 2016, lors de sa visite, il leur aurait dit quoi faire pour réparer ainsi que le coût des matériaux, il nie catégoriquement avoir fait cela. Il dit qu'il a peut-être fait un dessin, mais que jamais il n'a avancé de chiffres. Oui, il a fait un dessin. Il dit qu'il garde tous ses brouillons. Il se rétracte ensuite pour dire qu'il ne garde pas tous ses brouillons, dont celui en l'instance.

[171] Il confirme avoir dit aux Bénéficiaires que leur problème était similaire à leur voisin Come Roberge et confirme aussi n'avoir jamais inspecté cette propriété puisque les travaux étaient déjà faits.

[172] Selon lui, la différence expliquée par Monsieur Boyer au niveau de la conception des parapets des deux (2) propriétés n'est qu'un détail technique. Autrement, c'était pareil. Cette différence technique ne peut expliquer, selon le témoin, que les problèmes vécus ne sont pas les mêmes.

[173] Il réitère que ce n'est pas l'eau en provenance du muret qui a affecté les poutrelles. De plus, même s'il sait que les poutrelles sont affectées, cela ne justifie pas, selon lui, une expertise. Il ajoute que le rôle des poutrelles est seulement de soutenir le premier douze (12) pouces de plancher du toit-terrasse.

[174] Il nie ensuite que les poutrelles n'étaient plus en mesure de soutenir le plancher puisque force est de constater qu'il était debout sur le plancher et donc que les poutrelles le soutenaient. D'ailleurs, il rectifie son témoignage et dit que les poutrelles n'étaient pas pourries. Elles étaient mouillées. Et quand c'est mouillé, ça pourri suite à quoi on les change et ça, c'est facile à faire. Il dit qu'une poutrelle mesure entre douze (12) et seize (16) pieds et que ça coûte peut-être trois cent dollars (300 \$), mais qu'il ne le sait pas vraiment parce qu'il n'est pas évaluateur.

[175] Quant aux travaux temporaires qu'il a proposés, il indique qu'un « *beam* » doit être installé dans le garage, au plafond, près du mur de façade, ou encore qu'on peut construire un mur temporaire pour soutenir ce côté au lieu d'installer un « *beam* ».

[176] Se prévalant du droit de réinterroger son témoin, Me Parenteau interroge Monsieur Roberge sur ses présences au bureau et le fonctionnement interne. Monsieur Roberge indique qu'il est au bureau le lundi matin seulement. Il voit la plupart des correspondances, mais pas toutes. Il ne voit pas les correspondances de routine. Il signe les correspondances souvent après qu'elles aient été envoyées par son adjointe.

[177] Lorsqu'un bénéficiaire fait une nouvelle réclamation, il n'est pas tenu de lire les dossiers précédents impliquant la même propriété, sauf si ceux-ci ont un lien avec la nouvelle problématique dénoncée. En l'espèce, la dénonciation des Bénéficiaires n'avait aucun lien avec la situation dénoncée en 2013 et traitée par Monsieur Lalancette, lequel ne travaille désormais plus pour l'Administrateur. Monsieur Roberge indique que c'est son adjointe qui lui a dit que la dénonciation faite en décembre 2015 n'avait aucun lien avec celle qui a été faite en 2013. Il ajoute que lorsque plus d'un (1) an s'est écoulé depuis la dernière réclamation, il estime qu'il n'y a aucun lien entre les dénonciations. Il confirme que dans le cadre de son mandat, il n'a pas regardé le dossier précédent des Bénéficiaires avec l'Administrateur.

IV PLAIDOIRIES

Bénéficiaires

[178] Les Bénéficiaires font valoir que le délai pour porter une décision de l'Administrateur en arbitrage prévu à l'article 19 du Règlement n'est pas de rigueur ni de déchéance¹. À ce titre, il peut être prorogé pour les motifs reconnus par la jurisprudence, telles la faute d'un tiers ou l'impossibilité d'agir². En l'espèce, la décision rendue le 4 avril 2016 et reçue le 7 du même mois a été portée en arbitrage le 5 octobre suivant.

[179] Me Cloutier soumet au Tribunal qu'en l'espèce, des motifs sérieux existent et justifient le Tribunal de proroger le délai, en équité, en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par l'article 116 du même Règlement.

[180] Me Cloutier rappelle les points saillants du témoignage de Monsieur Roberge, à savoir:

¹ *Takhmizdjian c. Soreconi*, 2003 CanLII 18819 (QC CS); *Ward c. 9205-4717 Québec inc.*, CCAC, 16 juin 2016, Me Roland-Yves Gagné, arbitre; *Morency c. 9142-6353 Québec inc.*, GAMM, 24 avril 2012, Me Jean Morissette, arbitre; *9050-8219 Québec inc. et 9017-1646 Québec inc. c. Développements le Monarque inc.*, CCAC, 22 août 2008, Me Jeffrey Edwards, arbitre; *Dubois c. Les habitations André Lemaire*, GAMM, 21 mai 2007, Claude Dupuis, arbitre.

² *Ward c. 9205-4717 Québec inc.*, préc., note 1; *Morency c. 9205-4717 Québec inc.*, préc., note 1.

- a. que son rôle se limite à voir ce que les Bénéficiaires dénoncent;
- b. qu'il considère qu'il n'a pas à inspecter la propriété ni à divulguer ce qu'il voit et qui n'a pas été dénoncé par ces derniers;
- c. qu'il n'a pris aucune mesure pour vérifier si la problématique est de nature à causer la perte de l'ouvrage, bien qu'il admette que le muret est pourri de haut en bas et « *qu'il bouge normalement pour un mur tout pourri* »;
- d. qu'il a refusé de regarder sous le chapeau d'aluminium, pourtant facilement accessible;
- e. qu'il a refusé l'offre des Bénéficiaires de faire une ouverture au plafond du garage de même que celle de voir d'autres photos.

[181] En somme, il a refusé de procéder à une inspection approfondie puisque le problème dénoncé se situe au niveau du parapet uniquement. Plus encore, il a affirmé que le problème était le même que chez leur voisin alors qu'il n'a jamais inspecté ladite propriété. Il a par la suite fait une évaluation des coûts et une liste détaillée de matériaux à acheter.

[182] Les Bénéficiaires, confiant de leur première expérience avec l'Administrateur qui a, par le passé, pris en charge de faire procéder à une expertise avant de rendre sa décision, font confiance à Monsieur Roberge et décident d'effectuer, à leurs frais, les travaux qu'il a recommandés. Or, c'est justement en effectuant lesdits travaux qu'ils se sont rendu compte que Monsieur Roberge les avait induits en erreur.

[183] Comment peut-on, aujourd'hui, leur reprocher de ne pas avoir porté la décision en arbitrage dans le délai prescrit? Elle soumet que les Bénéficiaires ont été induits en erreur par Monsieur Roberge et que cela équivaut à l'impossibilité d'agir reconnue par la jurisprudence.

[184] Me Cloutier soumet que le nouveau Règlement, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2015, prévoit en toutes lettres à l'article 19.1(2) qu'il ne peut être reproché aux Bénéficiaires le dépassement d'un délai suite aux représentations de l'entrepreneur ou de l'administrateur. Il s'agit là d'une disposition procédurale du Règlement et non d'une disposition de fond de sorte que celle-ci est d'application immédiate³.

[185] Pour ces motifs, Me Cloutier demande au Tribunal de conclure que les Bénéficiaires étaient dans l'impossibilité d'agir, de proroger le délai et de déclarer admissible la réclamation des Bénéficiaires.

³ *Construction H. Urbain inc. c. Paquette et Benslimane et La garantie Abrisat inc.*, 2016 QCCS 6343 (CanLII).

[186] Quant au fond du dossier, le Règlement prévoit que les Bénéficiaires doivent dénoncer les problèmes. Ceux-ci n'ont pas à trouver la cause du problème. Ils n'ont qu'à dénoncer la présence des symptômes observés et il appartient à l'inspecteur-conciliateur d'en découvrir la source⁴.

[187] Le témoignage de Monsieur Roberge est à l'effet que les Bénéficiaires devaient dénoncer un problème de ventilation de toiture. Or, ce qui est visible pour les Bénéficiaires, profanes, ce sont les écoulements brunâtres sur la porte de garage de même que la pourriture avancée du parapet suite à l'enlèvement du revêtement du dessus le 10 décembre 2015. C'est ce qu'ils ont dénoncé. Néanmoins, le rapport d'inspection de Sylca du 7 janvier 2016 joint à la dénonciation des Bénéficiaires fait état de dommages considérables à une section de la toiture et celle-ci fait partie de la dénonciation des Bénéficiaires.

[188] Me Cloutier rappelle que le Règlement a été adopté afin de protéger les Bénéficiaires⁵. En induisant les Bénéficiaires en erreur sur la gravité du problème, l'Administrateur n'accomplit pas sa mission.

[189] Les Bénéficiaires rappellent que Monsieur Roberge a répété à plusieurs reprises qu'il est *évident* que le muret est tout pourri et qu'il s'agit d'un cas plus grave que la normale. Il a aussi répété à plusieurs reprises avoir vu d'autres problèmes et ne pas en avoir fait mention aux Bénéficiaires, notamment le fait que les poutrelles sont affectées.

[190] La preuve a démontré que Monsieur Roberge a fait preuve d'une grande réserve eu égard aux problèmes qu'il a vus sans toutefois les inspecter au motif qu'ils n'avaient pas été dénoncés par les Bénéficiaires. Monsieur Roberge ne pouvait, sans manquer à son devoir, refuser d'analyser et d'inspecter un problème soulevé lors de son inspection⁶.

[191] Me Cloutier soumet que l'obligation de l'inspecteur-conciliateur n'est pas d'analyser si les Bénéficiaires ont fait la preuve de leurs prétentions, mais d'inspecter, voir même enquêter la problématique⁷. En se contentant de faire une vérification superficielle, l'inspecteur-conciliateur n'a pas accompli sa mission.

[192] Elle rappelle que dans le cadre de sa preuve, Me Parenteau a interrogé les Bénéficiaires à savoir s'ils s'étaient informés des compétences de Monsieur Roberge avant de lui faire confiance. Me Cloutier soumet que le Règlement prévoit, à l'article 42

⁴ *Diallo c. 4176855 Canada inc. et La garantie habitation du Québec inc.*, GAMM, 5 août 2013, Me Jean Morissette, arbitre; *Lefrançois c. 9125-3575 Québec inc. et La garantie des maîtres bâtisseurs inc.*, GAMM, 7 octobre 2010, Me Jean Morissette, arbitre.

⁵ *Syndicat de la copropriété du 5700 Place Trenet c. Domaine des manoirs inc. et La Garantie habitation du Québec inc.*, CCAC, 8 avril 2016, Yves Fournier, arbitre; *Sharifi c. Groupe immobilier Grilli inc.*, SORECONI, 22 mai 2009, Robert Masson, arbitre.

⁶ *Diallo c. 4176855 Canada inc. et La garantie habitation du Québec inc.*, préc., note 4.

⁷ *Diallo c. 4176855 Canada inc. et La garantie habitation du Québec inc.*, préc., note 4; *Lefrançois c. 9125-3575 Québec inc. et La garantie des maîtres bâtisseurs inc.*, préc., note 4.

(8) qu'il appartient à l'Administrateur de confier à des personnes compétentes l'application de la garantie. Dès lors, aucun reproche ne peut être formulé à l'endroit des Bénéficiaires qui ont choisi de faire confiance à Monsieur Roberge, représentant de l'Administrateur dans leur dossier. L'Administrateur doit maintenant assumer les conséquences des représentations faites par son employé-clé.

[193] Les Bénéficiaires soumettent que les vices majeurs, découverts dans les cinq (5) ans suivant la fin des travaux et dénoncés dans les six (6) mois suivant leur découverte sont couverts. En l'espèce, les vices découverts en novembre 2015 et dénoncés en janvier 2016 sont couverts par le plan de garantie. D'ailleurs, l'Administrateur reconnaît ce fait dans sa décision.

[194] L'état de décrépitude de la structure du parapet, qui fait partie intégrante de l'immeuble, et du toit-terrasse démontre sans aucun doute qu'il s'agit ici d'un vice de construction, susceptible d'entraîner la perte totale ou partielle du bâtiment. La perte potentielle est suffisante pour faire droit aux conclusions recherchées.

[195] L'état de vétusté rend le toit-terrasse dangereux pour les occupants et donc, inutilisable. De même, les risques d'effondrement du parapet constituent un risque pour la sécurité des usagers. Les Bénéficiaires soumettent respectueusement au Tribunal qu'il ne peut conclure autrement qu'à un vice de construction qui entraîne la responsabilité financière de l'Entrepreneur et de l'Administrateur.

[196] Quant à l'ampleur des travaux effectués, les Bénéficiaires soumettent que l'Administrateur n'a fait la preuve d'aucune amélioration au bâtiment ni du coût de ces prétendues améliorations.

[197] Contrairement aux prétentions de l'Administrateur voulant que les Bénéficiaires aient perdu leur droit à la garantie en effectuant eux-mêmes les travaux, Me Cloutier soumet que le Règlement prévoit que l'Administrateur peut ordonner à l'Entrepreneur de rembourser le coût des travaux conservatoires nécessaires et urgents.

[198] En l'instance, la preuve a démontré que les travaux étaient nécessaires et urgents vu l'état de décrépitude du parapet, les poutrelles brisées et les traces d'infiltration d'eau à l'intérieur du garage, la présence de moisissure et de champignons.

[199] L'Administrateur a longuement insisté sur le fait qu'il s'agit d'une propriété à revenu et que les Bénéficiaires ont agi rapidement dans l'unique but d'éviter un préjudice financier. Or, Me Cloutier rappelle la responsabilité des Bénéficiaires envers la sécurité des occupants. Ils ont la responsabilité de garder le bâtiment en bon état afin d'éviter les blessures.

[200] L'Administrateur a soutenu que l'absence de rapport d'ingénieur de même que l'absence d'avis d'évacuation militent en faveur de la thèse selon laquelle la propriété n'est pas affectée d'un vice majeur. En l'espèce, Me Cloutier réitère qu'il n'appartient pas

aux Bénéficiaires de démontrer les conséquences des déficiences dénoncées. C'est plutôt l'inspecteur qui doit s'y attarder.

[201] Dans le cadre de son interrogatoire, Monsieur Roberge a indiqué qu'il aurait été possible d'installer un « *beam* » temporaire au plafond du garage. Or, cela n'aurait rien changé aux infiltrations d'eau et n'aurait eu aucun impact relativement aux poutrelles brisées. Par ailleurs, cela n'aurait également rien changé pour l'Administrateur puisque celui-ci a refusé de retourner sur les lieux.

[202] Me Cloutier invite le Tribunal à prendre connaissance des décisions déposées et à conclure que les travaux effectués par les Bénéficiaires étaient des travaux conservatoires, nécessaires et urgents et demande qu'il soit ordonné à l'Administrateur de rembourser aux Bénéficiaires les frais encourus. Les Bénéficiaires ont été diligents et ont bien documenté le dossier afin de permettre à l'Administrateur de faire ses constats relatifs aux travaux effectués et à la nature conservatoire, nécessaire et urgente de ceux-ci.

[203] Les Bénéficiaires soumettent enfin au Tribunal qu'il a le pouvoir d'ordonner le remboursement de tous les frais en vertu des dispositions spécifiques du Règlement et de l'article 116 qui autorise l'arbitre à juger en équité si besoin est. Il est soumis au Tribunal que l'équité peut entrer en jeu notamment lorsqu'une application littérale du Règlement viendrait en dénaturer l'objectif principal, soit la protection des Bénéficiaires. Ce serait le cas en l'espèce. Il est donc demandé au Tribunal d'ordonner de rembourser aux Bénéficiaires le coût des travaux selon les factures soumises vu l'absence de preuve contraire de l'Administrateur.

[204] Les Bénéficiaires ajoutent que l'Administrateur ne subira aucun préjudice des suites d'une telle ordonnance puisqu'il aurait été appelé à payer les travaux correctifs de toute façon en raison de la faillite de l'Entrepreneur. Au surplus, lorsque les Bénéficiaires contactent Monsieur Roberge en septembre, ils se font dire qu'il n'y retournera pas vu l'absence d'une demande d'arbitrage. Comment leur reprocher d'avoir procédé aux travaux correctifs?

[205] Les Bénéficiaires réclament l'entièreté des frais encourus pour l'exécution des travaux, de même que les frais de leur expert, soit une somme de trente-deux mille trois cent dix-sept dollars et soixante-sept cents (32 317,67 \$).

[206] Quant aux frais de l'arbitrage, ils soumettent que ceux-ci doivent être à la charge de l'Administrateur.

Administrateur

[207] L'Administrateur, pour sa part, soumet que la réception du bâtiment a eu lieu le 26 novembre 2010 et que les Bénéficiaires sont familiers avec le processus de réclamation

puisqu'ils ont fait une première plainte en 2013. Quant à la deuxième plainte, elle a été reçue par l'Administrateur le 11 janvier 2016.

[208] Dans cette plainte, les Bénéficiaires font état d'un problème affectant le parapet uniquement (pièce A-3). Il n'est pas question alors d'un problème de toiture bien que celui-ci soit connu tel que le démontre la pièce A-4, soit le rapport de Sylca qui indique un problème de toiture. Le contenu des deux documents n'est pas identique alors qu'un représentant de Sylca, de l'admission des Bénéficiaires, les a aidés à rédiger leur demande en décembre 2015. Dès lors, il leur appartenait d'inclure la problématique du toit dans leur dénonciation.

[209] Me Parenteau ajoute que Sylvain Ouellette, qui est l'auteur du rapport A-4, est ami avec les Bénéficiaires et que cette relation privilégiée n'a pas été affichée ouvertement lors des témoignages. Elle soutient qu'il y a lieu dès lors de mettre en doute la crédibilité de Monsieur Ouellette et de son rapport, vu les relations interpersonnelles des Bénéficiaires avec leur expert. Elle rappelle notamment le devoir d'indépendance de l'expert par rapport à son client, ce qui n'est manifestement pas le cas ici.

[210] L'Administrateur oppose ensuite le témoignage de monsieur Boyer, expert des Bénéficiaires, qui dit que c'est en décembre 2015 qu'ils ont connaissance de la gravité des problèmes alors qu'au contraire, ces derniers indiquent dans leur courriel du 9 mars 2017 à la Régie du bâtiment, que c'est en novembre 2015 qu'ils en ont eu connaissance.

[211] L'Administrateur soumet qu'il y a plusieurs incongruités dans les témoignages rendus et les faits soumis, mais qu'à tout événement, il ne peut y avoir aucun doute qu'en janvier 2016 les Bénéficiaires avaient une connaissance exhaustive des problèmes qui affectent la propriété et qu'ils ont omis de tout dénoncer. Elle ajoute qu'en plus de ne pas avoir tout dénoncé, il n'y a eu aucune discussion avec Monsieur Roberge au sujet de la toiture lors de sa visite en mars 2016.

[212] La procureure reconnaît que Monsieur Roberge avait effectivement dans son dossier une copie de l'expertise du 7 janvier 2016 (pièce A-4), mais qu'il a rendu un témoignage sincère à l'effet qu'il croyait réellement qu'il n'y avait que trois ou quatre (3-4) poutrelles d'affectées.

[213] L'Administrateur demande au Tribunal de n'accorder que peu de crédibilité aux Bénéficiaires et à leur témoin en raison des incohérences relevées lors des témoignages entendus. Les événements entourant les travaux sont également peu vraisemblables.

[214] Il est peu crédible de soutenir que l'Entrepreneur n'avait réservé aucune plage horaire pour l'exécution des travaux en août 2016, qu'il n'ait demandé aucun dépôt de sécurité, émis aucune soumission, ni signé de contrat avec les Bénéficiaires. Il est assez rare que des Bénéficiaires donnent carte blanche à un entrepreneur pour effectuer des travaux, laissant ainsi sous-entendre qu'il existe des documents qui n'ont pas été divulgués.

[215] De plus, les Bénéficiaires ont dit avoir reçu des factures chaque semaine alors que la preuve a démontré que la première facture est datée du 15 septembre 2016 et que les travaux se sont terminés le lendemain, 16 septembre 2016. La preuve a aussi démontré qu'aucun paiement n'a été fait en cours de travaux et que tout a été payé, en un seul versement, le 23 septembre 2016, soit après la fin des travaux.

[216] Traitant ensuite de la visite d'inspection de Monsieur Roberge, elle rappelle que ce dernier a vu les photos et qu'il a estimé que c'était suffisant pour conclure que le parapet était tout pourri. Il a également marché sur le toit-terrasse et selon son témoignage, le toit n'était pas mou.

[217] Il a regardé dans l'entretoit du rangement et constaté que tout était sain. On ne peut reprocher à Monsieur Roberge de ne pas avoir accepté que les Bénéficiaires fassent des ouvertures dans le plafond du garage alors que leur propre expert n'en a pas fait non plus alors qu'il suspecte un problème avec la toiture. D'ailleurs, Monsieur Roberge a dit qu'il n'avait vu au plafond du garage aucun cerne et aucune poche d'eau. Il a constaté un problème de ventilation, mais il s'agit là d'un autre problème pour lequel il n'est pas mandaté et il n'avait pas à informer les Bénéficiaires de cette problématique.

[218] Me Parenteau soumet que Monsieur Roberge a fait une inspection prudente et diligente et qu'au terme de celle-ci, il en vient à la conclusion que le parapet est pourri, et qu'il y a une possible atteinte à la façade du garage. Il s'est dit convaincu que deux ou trois (2-3) poutrelles sont atteintes, mais qu'aucun signe de détérioration de la toiture n'était visible. Il informe les Bénéficiaires de ses conclusions et de leur droit de porter en appel sa décision.

[219] La mission d'enquête de l'inspecteur est limitée à des moyens non invasifs. Elle cite la décision *Lefrançois*⁸ et conclut qu'aucun des descriptifs utilisés pour parler de l'inspection requise n'implique de détruire, creuser, ouvrir des murs, etc.

[220] Pareillement, l'inspecteur-conciliateur n'agit pas à titre d'expert pour les Bénéficiaires et ne procède pas à une inspection approfondie du bâtiment comme le ferait un inspecteur préachat. De tels agissements de la part de l'inspecteur pourraient le placer en situation de conflit d'intérêts et il n'appartient pas à l'Administrateur de demander une expertise. Cela ne s'est jamais fait chez l'Administrateur. En somme, le législateur a voulu que la dénonciation émane des bénéficiaires, dans un délai prescrit, et que l'Administrateur inspecte. L'inspecteur est donc fondé de n'inspecter que sur le désordre dénoncé.

[221] Monsieur Roberge a discuté du cas du voisin avec les Bénéficiaires et il n'est pas crédible pour les Bénéficiaires de ne pas avoir posé de questions à Monsieur Roberge

⁸ *Lefrançois c. 9125-3575 Québec inc. et La garantie des maîtres bâtisseurs inc.*, GMM, préc., note 4.

quant à ses compétences alors qu'ils ont en main une expertise qui indique que le cas du voisin est différent.

[222] Il n'est pas non plus crédible de soutenir devant le Tribunal avoir préféré l'opinion de Monsieur Roberge plutôt que celle de Sylca alors que l'on sait que ces derniers ont donné carte blanche à Sylca pour effectuer les travaux.

[223] Enfin, ce sont les Bénéficiaires qui ont abordé la question des coûts pour les travaux de réparation tel qu'estimé par Sylca et non Monsieur Roberge. Me Parenteau soutient qu'il n'y a eu aucune représentation de faite par Monsieur Roberge, ni intention d'induire les Bénéficiaires en erreur de sa part.

[224] L'Administrateur rappelle que les Bénéficiaires n'ont pas porté la décision en appel dans le délai imparti et que ces derniers sont assistés d'un expert. Elle met en garde le Tribunal de conclure que ces derniers sont des profanes, dans les circonstances. Au contraire, la réalité est que les Bénéficiaires disposaient d'une plage d'au plus trois (3) semaines pour effectuer les travaux et que ceux-ci s'attendaient à des coûts d'environ cinq mille dollars (5 000 \$).

[225] Dans les circonstances, il est plus probable de croire que les Bénéficiaires ont délibérément choisi de ne pas porter la décision de l'Administrateur en appel, et ce, en toute connaissance de cause.

[226] Par ailleurs, l'Administrateur soumet que les Bénéficiaires, face à des opinions divergentes, auraient pu et auraient dû porter la décision en arbitrage afin de valider laquelle des opinions reçues est la bonne. Ils ne l'ont pas fait alors qu'il n'existait aucune impossibilité d'agir en l'espèce.

[227] Elle rappelle que le mandat de Sylca était de réparer le muret et que, selon le courriel du 9 septembre 2016 des Bénéficiaires à l'Administrateur, c'est à ce moment que le problème de toiture est découvert. Or, la pièce A-3 suggère que c'est en décembre 2015 que le problème de toiture est découvert et non en août-septembre 2016.

[228] Est-il crédible de soutenir que Sylca a loué le plus gros conteneur qui existe pour une durée de trois (3) semaines s'il est prévu de ne démolir et reconstruire que le parapet? Non.

[229] Est-il crédible de dire que ce sont les infiltrations d'eau par le parapet qui se sont propagées dans tout l'entretoit? Non.

[230] Selon le témoignage de Monsieur Roberge, le problème de toiture est un problème différent de celui dénoncé par les Bénéficiaires et il a été découvert en août 2016, puis dénoncé en septembre 2016, soit bien après l'expiration de la garantie.

[231] Ainsi, l'Administrateur soutient que le problème d'infiltration d'eau est différent du problème de ventilation et que ce dernier n'a pas été dénoncé par les Bénéficiaires. Dès lors, l'arbitre n'a pas compétence pour rendre une décision sur ce point⁹.

[232] Si le Tribunal estime que ce point a également été dénoncé par les Bénéficiaires, il faut conclure que Monsieur Roberge a omis de rendre une décision sur ce point. Conformément à la jurisprudence¹⁰, l'arbitre n'a pas compétence pour rendre une décision sur cet aspect du litige.

[233] L'Administrateur rappelle que les Bénéficiaires étaient présents tout au long des travaux et que ce n'est qu'une fois les travaux très avancés qu'ils décident de le contacter.

[234] Les Bénéficiaires ont témoigné à l'effet que le mandat de Sylca était de faire tous les travaux, et non les travaux nécessaires. D'ailleurs, en raison du bail signé avec le gestionnaire, les Bénéficiaires s'exposaient à des pénalités en cas de retard à remettre les lieux dans un état louable. Rien n'empêchait les Bénéficiaires de ne pas effectuer les réparations, de cesser la mise en location et de payer les pénalités dans l'attente d'une décision de l'Administrateur. Les contraintes de temps invoquées sont liées à un contrat et non à une impossibilité d'agir. Les Bénéficiaires ont pris une décision libre et éclairée. Ils connaissaient la procédure de réclamation et d'arbitrage et ont choisi de ne pas s'en prévaloir.

[235] Les Bénéficiaires présentent aujourd'hui un dossier très étoffé qui contient plusieurs photos détaillées prises avant la découverte des problèmes de toiture. Les travaux étaient planifiés et ils ont choisi de se ménager de la preuve en vue d'une future réclamation.

[236] Les solives ont été commandées dès le 1^{er} septembre alors que les Bénéficiaires font leur réclamation huit (8) jours plus tard.

[237] Me Parenteau questionne le raisonnement sous-jacent à l'envoi d'une réclamation à l'APCHQ Montréal alors que les Bénéficiaires savent que Monsieur Roberge est au dossier.

⁹ *Ouellette c. Habitations G. Théberge inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, CCAC, 16 avril 2009, Me Jean-Philippe Ewart, arbitre; *Guillemette c. Constructions M et E Godbout inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, SORECONI, 27 mars 2009, Me Michel A. Jeannot, arbitre; *Syndicat de copropriété 324 à 334 Wurtele c. Les Constructions Cholette et Papineau Itée. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, SORECONI, 4 mai 2007, Me Michel A. Jeannot, arbitre; *Fiore c. Construction Trilikon inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, GAMM, 18 février 2005, Me Johanne Despatis, arbitre.

¹⁰ *Guillemette c. Constructions M et E Godbout inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, préc., note 9.

[238] Enfin, elle comprend mal que la demande d'arbitrage soit faite le 5 octobre 2016 alors que les travaux sont terminés depuis plus d'un mois.

[239] Les Bénéficiaires avaient le fardeau de démontrer qu'ils étaient dans l'impossibilité d'agir ou alors, démontrer l'erreur de l'avocat pour avoir droit à la prorogation du délai prescrit¹¹. En l'instance, il n'en est rien. Les Bénéficiaires ne font état d'aucun motif sérieux justifiant leur demande de prorogation¹² et le recours à l'équité ne peut être un automatisme pour récupérer une situation malheureuse¹³.

[240] Ces derniers ont admis avoir pris connaissance de la procédure d'arbitrage. Ils ont plutôt choisi de faire les travaux eux-mêmes parce qu'il ne s'agissait pas de travaux d'envergure. On ne peut conclure que les bénéficiaires ont droit à la prorogation du délai à chaque fois qu'ils se rendent compte que l'Administrateur s'est trompé dans sa décision. En l'espèce, elle rappelle que les Bénéficiaires étaient assistés, en tout temps, de leur expert.

[241] L'Administrateur soumet également que le délai écoulé entre la réception de sa décision et la demande d'arbitrage n'est pas raisonnable en l'espèce et ne découle d'aucun motif sérieux¹⁴. L'Administrateur indique que les Bénéficiaires auraient pu se prévaloir de la procédure d'arbitrage pour valider les propos de Monsieur Roberge. Or, ils ne l'ont pas fait puisque les coûts anticipés étaient de l'ordre de cinq mille dollars (5 000 \$). Malheureusement, ils apprendront à leurs frais, que la réalité est toute autre.

[242] Quant à l'application de l'article 19.1(2) du Règlement, Me Parenteau soumet que cette disposition n'est pas applicable au présent dossier et, subsidiairement, si elle devait l'être, le Tribunal ne peut faire droit à leur demande en vertu de cette disposition, ces derniers étant assistés de leur expert. Aussi, Monsieur Roberge, qui n'a qu'une obligation de moyen, n'a jamais eu l'intention de leurrer qui que ce soit.

[243] Il n'est pas ici question pour l'Administrateur d'assumer les conséquences des représentations de son inspecteur-conciliateur comme le réclame Me Cloutier. Il n'est pas ici question de responsabilité civile, mais bien de l'application du Règlement et c'est dans ce cadre que le Tribunal doit décider de proroger ou non le délai prescrit.

[244] L'Administrateur demande au Tribunal de ne pas faire droit à la demande des Bénéficiaires de proroger le délai.

¹¹ *Morency c. 9205-4717 Québec inc.*, préc., note 1.

¹² *Richard c. Les Habitations classique V inc. et La Garantie Abrisat inc.*, GAMM, 8 octobre 2015, Me Jean Doyle, arbitre; *Ilca c. Quartier Gareau inc. et La Garantie Qualité Habitation du Québec inc.*, CCAC, 5 mai 2015, Me Jean-Robert Leblanc, arbitre.

¹³ *Ilca c. Quartier Gareau inc. et La Garantie Qualité Habitation du Québec inc.*, préc., note 12.

¹⁴ *Agostino c. 3858081 Canada inc. et La Garantie Habitation du Québec inc.*, SORECONI, 6 mai 2016, Me Albert Zoltowski, arbitre.

[245] Toutefois, dans l'éventualité d'une décision favorable aux Bénéficiaires sur ce point, l'Administrateur soumet que les Bénéficiaires n'ont pas droit au remboursement réclamé.

[246] D'une part, le Règlement ne permet pas le remboursement de frais outre ceux engagés pour les réparations urgentes et conservatoires (art. 18(5)) avant l'arbitrage, ou ceux demandés, en cours d'arbitrage, pour des mesures nécessaires à la conservation du bâtiment (art. 111)¹⁵. Il ne permet pas non plus le remboursement de frais engagés sans en aviser d'abord l'entrepreneur et l'administrateur¹⁶.

[247] Les travaux effectués par les Bénéficiaires et dont ils réclament le remboursement n'étaient ni urgents ni conservatoires. La réfection de près de cinquante pour cent (50%) du garage ne peut pas être considérée comme constituant des travaux urgents et conservatoires. L'Administrateur soumet que les Bénéficiaires n'ont pas limité les travaux à ceux nécessaires et urgents alors qu'il aurait été facile d'installer des poutres temporaires comme l'a indiqué Monsieur Roberge. D'abondant, le garage ne fait pas partie intégrante du bâtiment de sorte qu'il n'y avait aucune urgence à effectuer les réparations.

[248] Comment croire qu'il existait un danger réel d'effondrement quand Monsieur Roberge affirme que lors de sa visite en mars 2016, le toit n'était pas mou et que Monsieur Boyer, qui insiste pour dire que le toit-terrasse est dans un état tel qu'il est urgent de le réparer pour éviter qu'il ne tombe, est vu sur des photos, non attaché, et qu'il a utilisé une simple poutre pour sécuriser les lieux? Comment se fait-il qu'aucune mise en garde n'ait été faite concernant la sécurité du toit en décembre 2015 ou en janvier 2016 et que soudainement, en août-septembre 2016, ça devient urgent de réparer pour éviter que tout tombe?

[249] En l'espèce, les Bénéficiaires ont exécuté tous les travaux correctifs requis et faire droit à leur demande résulterait à permettre que ceux-ci se fassent justice eux-mêmes.

[250] Les travaux effectués, en plus de ne pas être limités à ceux nécessaires et urgents pour la conservation du bâtiment, ont amélioré et modifié celui-ci. Le toit-terrasse était un toit chaud et non un toit ventilé. Suite aux travaux, le toit-terrasse est maintenant muni d'une corniche assurant la ventilation. Faire droit à cette demande des Bénéficiaires

¹⁵ *Pampena c. Habitations André Taillon inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, GAMM, 6 avril 2014, Me Karine Poulin, arbitre; *Syndicat des copropriétaires du 308 Simonds c. A à Z Construction-Rénovation inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, GAMM, 15 avril 2013, M. Claude Dupuis, arbitre; *Bélanger c. Réseau Viva International inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, GAMM, 23 décembre 2009, Me Johanne Despatis, arbitre; *Demers c. Construction JPH inc. et La Garantie Habitation du Québec inc.*, GAMM, 31 janvier 2007, M. Claude Dupuis, arbitre.

¹⁶ *Syndicat de copropriété Les condos 838-840-842-844-846-848 des Marquises c. Habitation Saphir inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, GAMM, 13 septembre 2013, M. Claude Dupuis, arbitre.

résulterait en un enrichissement injustifié. Si l'Administrateur avait fait les travaux, il aurait corrigé ce qui devait l'être tout en conservant la nature d'origine du toit, soit un toit-terrasse chaud, non ventilé.

[251] L'Administrateur rappelle au Tribunal que l'article 18(5) du Règlement s'applique à des travaux nécessaires, urgents et conservatoires effectués avant qu'une décision de l'Administrateur ne soit rendue. En l'espèce, une décision a été rendue et les frais engagés par les Bénéficiaires sont ultérieurs à celle-ci. La jurisprudence, comme le Règlement d'ailleurs, ne permet pas le remboursement des travaux correctifs¹⁷.

[252] Commentant les autorités soumises par les Bénéficiaires, Me Parenteau s'attarde plus particulièrement à l'affaire *Radulescu*¹⁸ soulignant que les faits sont très différents du présent cas, la bénéficiaire ayant été laissée à elle-même pour trouver la cause du problème suite au refus de l'entrepreneur de reconnaître sa responsabilité. De plus, les travaux effectués n'affectaient aucunement le bâtiment puisqu'il s'agissait de travaux de dératissage. Contrairement à cette affaire, les Bénéficiaires en l'instance n'ont pas été laissés à eux-mêmes pour trouver la cause du problème et ils ont effectué tous les travaux nécessaires au bâtiment. Elle demande au Tribunal d'écarter cette décision.

[253] Quant à la décision *Paradis*¹⁹ favorable aux Bénéficiaires en l'instance, Me Parenteau demande également de l'écarter. Elle indique que l'arbitre y fait une application inconciliable des dispositions du Règlement et que la décision est tellement difficile à comprendre que l'Administrateur a décidé de ne pas la porter en révision judiciaire vu son incompréhensibilité. L'Administrateur a estimé qu'un juge ne comprendrait pas mieux que lui la décision rendue par Me Millazzo et a choisi de la laisser passer.

[254] L'Administrateur soutient qu'il est faux qu'il ne subit aucun préjudice du fait des Bénéficiaires. N'eût été de l'exécution intégrale des travaux par ces derniers, il aurait pu

¹⁷ *Pampena c. Habitations André Taillon inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, préc., note 15; *Syndicat de copropriété Les condos 838-840-842-844-846-848 des Marquises c. Habitation Saphir inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, préc., note 16; *Syndicat des copropriétaires du 308 Simonds c. A à Z Construction-Rénovation inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, préc., note 15; *Bélanger c. Réseau Viva International inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, préc., note 15; *Syndicat de copropriété Le Bourg de la rive c. Bourg de la rive inc. et La Garantie Qualité Habitation*, GAMM, 19 décembre 2008, Me Jeffrey Edwards, arbitre; *Saindon c. Emli Construction inc. et La Garantie des maisons neuves de l'APCHQ inc.*, GAMM, 25 septembre 2008, Me Jeffrey Edwards, arbitre; *Mondé c. 2739-1051 Québec inc. et La Garantie Qualité Habitation du Québec*, SORECONI, 17 avril 2007, M. Jacques E. Ouellet, arbitre; *Demers c. Construction JPH inc. et La Garantie Habitation du Québec inc.*, préc., note 15; *Fortier c. Innomax ltée. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, GAMM, 25 novembre 2005, M. Claude Dupuis, arbitre.

¹⁸ *Radulescu c. Groupe AXCO inc. et La Garantie Habitation du Québec inc.*, GAMM, 20 septembre 2010, Me Jeffrey Edwards, arbitre.

¹⁹ *Paradis c. Constructions d'Astous ltée. et La Garantie Abritat inc.*, SORECONI, 20 mai 2016, Mme France Desjardins, arbitre.

intervenir, faire procéder à des expertises, voir même réviser sa décision. Il aurait également pu contrôler les coûts et superviser les travaux. Si l'Administrateur avait dû faire les travaux en raison de la faillite de l'Entrepreneur, il n'aurait pas amélioré le bâtiment.

[255] Me Parenteau soumet respectueusement que le bâtiment n'aurait pas dû être couvert par le plan de garantie puisqu'il ne s'agit pas d'un bâtiment acheté à des fins résidentielles, mais plutôt d'un bâtiment acheté à des fins de villégiature. Quoi qu'il en soit, les travaux effectués ont amélioré la construction.

[256] Quant aux frais, Me Parenteau soumet respectueusement que si le Tribunal fait droit à la demande de remboursement des Bénéficiaires, qu'il doit déduire des sommes réclamées les frais relatifs aux améliorations. En somme, Sylca aurait dû réparer le toit-terrasse et le parapet pour que le bâtiment soit fidèle à la construction d'origine.

[257] L'Administrateur demande aussi que soient déduits du total réclamé une portion des frais de l'expert, ceux-ci étant excessifs.

[258] Enfin, l'Administrateur rappelle son moyen préliminaire de procéder d'abord sur la recevabilité de la demande. Me Parenteau estime que l'expertise n'était pas nécessaire pour décider de cette question et que l'audition aurait duré au plus quelques heures.

V ANALYSE ET DÉCISION

[259] En cours d'audience, le Tribunal a indiqué aux parties qu'il comprend que Monsieur Roberge est d'accord avec l'expert des Bénéficiaires et avec ces derniers en ce qui concerne l'existence des vices au parapet et à la toiture de même qu'avec la gravité de ceux-ci. Monsieur Roberge est aussi d'accord avec le fait que les travaux exécutés se devaient tous d'être exécutés. Ma compréhension a été confirmée par Monsieur Roberge comme étant exacte.

[260] Il appert toutefois que là où les opinions divergent c'est quant à l'admissibilité de la demande d'arbitrage vu le délai écoulé pour en appeler, la dénonciation ou non du problème de toiture ou, plus précisément, le degré de précision requis de la dénonciation des Bénéficiaires, le caractère majeur ou non des vices rendant le bâtiment impropre à l'habitation au sens du Règlement et le droit des Bénéficiaires au remboursement des frais engagés.

[261] Compte tenu de la nature des moyens préliminaires soulevés par l'Administrateur, le Tribunal disposera d'abord du moyen relatif à la tardiveté du recours. Quant au second moyen, le Tribunal en disposera au mérite du dossier le cas échéant.

[262] Par ailleurs, le Tribunal dispose déjà de l'argument voulant que le bâtiment n'aurait pas dû être couvert par l'Administrateur comme il avait une vocation de villégiature.

[263] Dans l'affaire *Groupe Lagacé habitations inc.*²⁰ l'arbitre procède à une analyse des dispositions du Règlement et conclut que le Règlement n'exige pas que les bénéficiaires, qui peuvent être une personne physique comme une personne morale, un organisme, etc. habitent personnellement le bâtiment.

Tardiveté du recours

[264] L'Administrateur fait valoir que les Bénéficiaires ont fait défaut de porter la décision de Monsieur Roberge en arbitrage dans le délai prescrit et que ces derniers n'ont invoqué aucun motif sérieux justifiant le Tribunal de faire droit à leur demande de prorogation du délai. Il soutient que les Bénéficiaires étaient assistés de leur expert et qu'ils ne peuvent, dans les circonstances, être considérés comme des profanes en la matière.

[265] L'Administrateur soumet également au Tribunal que le délai encouru entre la réception de sa décision par les Bénéficiaires et la date de transmission de la demande d'arbitrage le 5 octobre suivant est déraisonnable.

[266] Somme toute, l'Administrateur soulève essentiellement que c'est de leur plein gré et en toute connaissance de cause que les Bénéficiaires ont choisi de ne pas en appeler de la décision rendue en temps opportun et qu'ils doivent aujourd'hui en assumer les conséquences. Il soutient que l'équité ne saurait intervenir en leur faveur ici.

[267] Quant aux Bénéficiaires, leur argument se résume, pour l'essentiel, à dire qu'ils ont été induits en erreur par Monsieur Roberge et que le Tribunal, dans ces circonstances, doit faire droit à leur demande de proroger le délai d'appel.

[268] Le Tribunal a pris soin de résumer, de manière exhaustive, les témoignages et arguments des parties de sorte qu'il n'est pas nécessaire ici d'entrer dans les menus détails. Quoi qu'il en soit, le Tribunal estime que les Bénéficiaires ont raison de prétendre qu'ils ont été induits en erreur par l'Administrateur.

[269] De l'avis du Tribunal, il y a lieu de donner foi aux témoignages des Bénéficiaires et de leur expert plutôt qu'à celui de Monsieur Roberge. La preuve offerte par les Bénéficiaires est plus probante que le contraire.

[270] En effet, le témoignage de Monsieur Roberge dénote un manque de professionnalisme et une témérité peu commune. Il se contredit à plusieurs reprises et cherche manifestement à camoufler sa bévue. Non seulement Monsieur Roberge essaie de rattraper la situation, mais au demeurant, il persiste à maintenir la même ligne de pensée tout au long de l'arbitrage.

²⁰ *Champagne c. Groupe Lagacé habitations inc. et La Garantie Qualité habitation inc.*, SORECONI, 23 juillet 2007, Alcide Fournier, arbitre.

[271] Certains inspecteurs qui ont déjà témoigné devant moi ont par le passé admis, suite à la découverte d'une problématique beaucoup plus étendue que ce qui avait été anticipé, que s'ils devaient rendre une décision à la lumière des preuves apportées à l'audience, qu'ils rendraient une décision différente. Si l'erreur est humaine et peut se pardonner, il en va autrement de l'entêtement injustifié.

[272] Le Tribunal ne peut croire que Monsieur Roberge a procédé à une inspection prudente et diligente comme le soutient l'Administrateur. Ce postulat en soi est une insulte.

[273] La jurisprudence, sous la plume de l'arbitre Morissette, nous enseigne que le rôle de l'inspecteur est le suivant:

[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 technique (sic) 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. Il ne doit pas apparaître ou donner l'impression de protéger son ancien patron ou l'un de ses importants membres;

[37] (...) La personne qui procède à l'inspection doit toujours faire une enquête objective et complète des divers points dont se plaint un consommateur. Les bénéficiaires sont pour la plupart des gens qui ne connaissent pas les prescriptions et techniques de construction. Le Règlement a été justement adopté et laissé sous la férule de la Régie du Bâtiment pour mettre en place un processus pour la protection des acheteurs de bâtiments résidentiels neufs. L'inspection sert à la protection d'acheteurs de bâtiments résidentiels neufs et à l'application du plan de garantie;

[38] Inspecter est synonyme de contrôler, examiner, explorer, fouiller, prospector, scruter, surveiller. L'inspecteur doit faire ce travail et en venir à une décision éclairée en fonction de ses propres trouvailles et après une analyse complète et sérieuse de toute la documentation qu'il a en main, que cette documentation lui ai (sic) été remise par un Bénéficiaire, un Entrepreneur ou que son travail lui a permis d'obtenir. L'inspecteur doit être une personne connaissant les méthodes et règles de construction et s'il ne connaît pas un produit ou les causes d'un désordre, son enquête doit lui permettre de rendre une décision éclairée, objective et dénuée d'intérêt;

(...)

[109] (...) L'administrateur est chargé d'examiner le bâtiment en vertu d'une mission spécifique et de vérifier la qualité du travail de l'Entrepreneur sur le désordre

trouvé. Il contrôle, examine, surveille et fait une enquête objective de la situation soumise à son appréciation. Arrivé à sa décision, il détermine de la couverture en fonction des exclusions et conditions d'application du règlement. Il s'agit d'examiner avec soin. Pour inspecter, il ne faut pas que se satisfasse des représentations de l'Entrepreneur, il faut contrôler ces représentations. Il n'y a pas de fardeau de preuve, il y a un devoir de vérification qui permet aux bénéficiaires du Règlement de bénéficié du Plan de Garantie;²¹

(nos soulignements, références omises)

[274] L'arbitre Morissette rend une décision similaire dans l'affaire *Khardiata Diallo c. 4176855 Canada inc. (Boulet construction)*²².

[275] Quant à l'article 65.1 du Règlement, il énonce ce qui suit:

§ 7. — *Autres conditions*

65.1. L'administrateur doit, pour assurer la mise en application du plan approuvé, respecter les politiques d'encadrement suivantes élaborées par la Régie:

(...)

5° politique sur le traitement des réclamations et sur la constitution d'un comité des réclamations;

(...)

Ces politiques sont adoptées par le conseil d'administration de la Régie. Elles sont publiées sur le site Internet de la Régie.

(nos soulignements)

[276] L'extrait suivant est tiré de la « Politique sur le traitement des réclamations et sur la constitution d'un comité des réclamations » publiée sur le site de la Régie du bâtiment du Québec:

2. Objectifs

La présente politique vise les objectifs suivants :

- encadrer le traitement des réclamations des bénéficiaires de la garantie effectué par l'administrateur;

²¹ *Lefrançois c. 9125-3575 Québec inc. et La garantie des maîtres bâtisseurs inc.*, GAMM, préc., note 4.

²² *Diallo c. 4176855 Canada inc. et La garantie habitation du Québec inc.*, préc., note 4.

- uniformiser la ligne de conduite à suivre lors de réclamations des bénéficiaires, et ce, que ce soit pour une analyse, une inspection ou une décision de l'administrateur.

4.1 Un traitement favorisant l'exercice des droits

- Les informations transmises par l'administrateur aux bénéficiaires en lien avec la garantie lui permettent de faire valoir ses droits (exemple : faire sa réclamation ou comment la faire) et d'effectuer les démarches pouvant être requises (exemple : demander une expertise additionnelle).
- Le traitement des réclamations s'effectue dans les délais impartis.
- L'administrateur, lors d'une inspection de réclamation, examine chaque point de la réclamation, s'assure d'identifier la source réelle du problème et la solution appropriée.

(nos soulignements)

[277] En l'espèce, il est clair que Monsieur Roberge n'a pas pris les moyens, ni effectué les démarches pour effectuer une inspection un tant soit peu digne de ce nom. Pire, il soutient qu'il n'a pas à inspecter le bâtiment, mais seulement à concilier les parties. À l'instar des Bénéficiaires, le Tribunal ne peut que constater que son « *inspection* » a été bâclée.

[278] L'inspecteur Roberge n'a pas scruté, analysé, investigué, ni fait enquête. Il s'est purement et simplement contenté de regarder la dénonciation des Bénéficiaires, en faisant abstraction du rapport d'expert qui y était attaché et il a omis sciemment d'identifier la cause réelle du problème et la solution appropriée, clamant aujourd'hui que les Bénéficiaires n'ont pas dénoncé un problème de ventilation à la toiture, qu'il a pourtant vu lors de sa visite, de son propre aveu. Il importe de préciser ici que le rapport d'expert dont il est question consiste en une lettre qui tient sur une seule page, incluant l'en-tête et la signature.

[279] Le Tribunal estime que les Bénéficiaires ont suffisamment dénoncé le problème. Le rapport de Sylca étant joint à leur dénonciation, il en fait partie intégrante. Conformément à la jurisprudence, les Bénéficiaires n'ont pas à dénoncer de manière détaillée la problématique²³ ni à identifier la cause du désordre. Il appartient à l'Administrateur d'enquêter sur la cause. D'ailleurs, l'arbitre soussignée s'est déjà prononcée en ces termes concernant le degré de précision requis:

²³Syndicat de la copropriété Les Jardins Versailles II c. Les Constructions Beau-Design Inc. et APCHQ inc., GAMM, 30 juin 2010, Me Bernard Lefebvre, arbitre.

[41] Le procureur de la Bénéficiaire soulève un argument de texte à l'effet que l'article 10 stipule que ce sont les malfaçons, les vices cachés et les vices de construction qui doivent être dénoncés. Cette disposition ne stipule aucunement que le bénéficiaire doit dénoncer à l'Administrateur 'un problème'. Sa prétention est à l'effet que la Bénéficiaire devait identifier le vice avant de le connaître et de pouvoir valablement le dénoncer à l'Administrateur conformément au Règlement. La simple dénonciation d'un problème sans en connaître la cause ne satisfait pas à l'obligation de dénoncer le vice.

[42] Avec égards, il s'agit d'une interprétation littérale de l'article 10 du Règlement qui omet de tenir compte de l'article 18 du même Règlement qui stipule que c'est le défaut de construction qui doit être dénoncé. Les dispositions législatives doivent s'interpréter les unes par les autres et tenir compte du contexte.

[43] Dans le cas du Règlement sous étude, il s'agit d'un règlement d'ordre public de protection. Les dispositions du Règlement sont impératives et applicables à tous. Les parties ne peuvent contractuellement y déroger.

[44] Le défaut de construction, tel que mentionné à l'article 18 du *Règlement*, réfère à la même réalité juridique : soit la malfaçon, le vice caché et le vice de construction, chacun à des degrés divers de gravité. L'article 18 est rédigé dans des termes suffisamment larges pour permettre d'englober ces 3 réalités.

[45] La jurisprudence est constante à l'effet que c'est la connaissance de l'existence d'un problème qui déclenche l'obligation de dénonciation. Prétendre que la Bénéficiaire devait connaître la nature du vice, i.e. procéder à toutes les analyses et expertises requises pour confirmer la nature du vice affectant sa propriété avant de le dénoncer à l'Entrepreneur avec copie à l'Administrateur serait lui imposer un trop lourd fardeau.

[46] D'ailleurs, si tel devait être l'interprétation du Règlement, il y a longtemps que l'Administrateur aurait soulevé ce point afin de faire échec à des dénonciations qui pourraient être considérées comme prématurées.

[47] Par conséquent, j'estime que ce que devait dénoncer la Bénéficiaire à l'Entrepreneur avec copie à l'Administrateur c'est l'existence d'un problème, quel qu'il soit.²⁴

(nos soulignements, références omises)

[280] Le Tribunal est d'avis que Monsieur Roberge a procédé à une visite des lieux, mais pas à une inspection comme le prévoit le Règlement à l'article 18(5).

[281] Comme il s'est dit convaincu que seulement deux ou trois (2-3) poutrelles étaient atteintes, il aurait été simple d'informer les Bénéficiaires que la problématique du toit

²⁴ *Parent c. Construction Yvon Loiseau inc. et La garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, GAMM, 23 juillet 2012, Me Karine Poulin, arbitre.

n'était pas couverte par leur dénonciation, s'il s'avérait qu'il s'agissait d'un problème séparé que les Bénéficiaires devaient dénoncer précisément, théorie à laquelle le Tribunal n'adhère pas. Au besoin, il aurait aisément pu leur recommander de consulter un expert en indiquant que d'autres anomalies sont présentes et qu'il ne lui appartient pas d'aller plus loin dans le cadre de la dénonciation, si telle était sa position. Il a d'ailleurs affirmé que c'est normalement ce qu'il dit aux bénéficiaires. Or, ici, Monsieur Roberge n'en a pas parlé aux Bénéficiaires.

[282] Quoiqu'il en soit, ce dernier a opté pour la loi du silence en omettant délibérément d'informer les Bénéficiaires de la situation réelle et du processus s'il estimait qu'il y avait une lacune empêchant un traitement complet du dossier. Il n'a pas vu à la protection des Bénéficiaires que prévoit le Règlement.

[283] Le Tribunal croit la version des Bénéficiaires voulant que Monsieur Roberge ait indiqué à l'endos d'une feuille les coûts de réparation à encourir. Le témoignage de ces derniers est compatible et non équivoque alors que Monsieur Roberge a d'abord indiqué qu'il n'avait pas le papier brouillon sur lequel il a fait les calculs en présence des Bénéficiaires, puis affirme qu'il n'a jamais dit aux Bénéficiaires quoi faire pour réparer, qu'il a peut-être fait un dessin sans toutefois avancer de coût. Il a affirmé garder tous ses brouillons, pour ensuite se rétracter. Il a dit prendre très peu de notes. Son témoignage est hésitant sur cet aspect du dossier alors qu'il est convaincu sur d'autres aspects.

[284] Monsieur Roberge a manifestement oublié le rôle de l'Administrateur et la raison d'être du plan de garantie, soit la protection des Bénéficiaires en leur assurant une construction solide exempte de vice, le tout dans les limites du Règlement²⁵.

[285] Malheureusement, les Bénéficiaires dont la première expérience s'était avérée positive ont donné foi à l'opinion de ce dernier.

[286] Considérant que lors de la première plainte en 2013 l'Administrateur avait fait procéder à une inspection avant de rendre sa décision, les Bénéficiaires n'avaient aucune raison de croire que tel ne serait pas le cas en l'espèce si cela eût été nécessaire.

[287] Le Tribunal estime que ce serait d'imposer un fardeau trop ardu aux Bénéficiaires que d'exiger de ces derniers qu'ils questionnent et contrôlent les connaissances de l'inspecteur-conciliateur envoyé par l'Administrateur et de jauger de sa compétence par rapport à celle d'un autre professionnel avant de choisir qui croire et ainsi pouvoir justifier ultérieurement leur choix.

[288] Les Bénéficiaires n'avaient pas à procéder à un interrogatoire de Monsieur Roberge ni à évaluer son degré d'expertise en la matière. Le contrôle de la compétence

²⁵ *Sharifi c. Groupe immobilier Grilli inc.*, préc., note 5; *Syndicat de la copropriété du 5700 Place Trenet c. Domaine des manoirs inc. et La Garantie habitation du Québec inc.*, préc., note 5.

de l'inspecteur relève de l'Administrateur en vertu du Règlement et comme tout employeur, ce dernier doit répondre des actes de ses employés.

[289] Le délai d'appel n'étant pas de rigueur, le Tribunal peut le proroger, en équité, si les circonstances le justifient²⁶. La prorogation ne saurait toutefois être accordée que pour des motifs et dans des circonstances sérieuses²⁷ et les exemples cités en jurisprudence ne sauraient être considérés comme exhaustifs.

[290] La Juge Monast dans l'affaire *Claude Dupuis*²⁸ s'exprime ainsi au sujet de l'équité dans le cadre du Règlement, propos que le Tribunal fait siens:

[75] Il est acquis au débat que l'arbitre doit trancher le litige suivant les règles de droit et qu'il doit tenir compte de la preuve déposée devant lui. Il doit interpréter les dispositions du Règlement et les appliquer au cas qui lui est soumis. Il peut cependant faire appel aux règles de l'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.

[76] L'équité est un concept qui fait référence aux notions d'égalité, de justice et d'impartialité qui sont les fondements de la justice naturelle. Dans certains cas, l'application littérale des règles de droit peut entraîner une injustice. Le recours à l'équité permet, dans certains cas, de remédier à cette situation.

[77] Les propos tenus par la professeure Raymonde Crête dans un article récent permettent de mieux saisir la nature et les limites du pouvoir de l'arbitre en matière d'équité:

« PRELIMINARY REMARKS ON THE CONCEPT OF EQUITY

7. For a better understanding of the scope of the equitable remedies that are provided by the legislation, it is important to shed some light on the foundational concept of equity.^[7] According to its first accepted understanding, equity refers to the notions of equality, fairness, and impartiality, which are associated with the standards of natural justice.^[8] In this broad sense, the concept of "equity" encompasses all the institutions and rules of law designed to attain the objective of justice.

²⁶ *Takhmizdjian c. Soreconi*, préc., note 1; *Ward c. 9205-4717 Québec inc.*, préc., note 1; *Morency c. 9142-6353 Québec inc.*, préc., note 1; *9050-8219 Québec inc. et 9017-1646 Québec inc. c. Développements le Monarque inc.*, préc., note 1; *Dubois c. Les habitations André Lemaire*, préc., note 1; *Simard Vitalei c. 9097-1565 Québec inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, CCAC, 19 avril 2005, Me René Blanchet, arbitre.

²⁷ *Ward c. 9205-4717 Québec inc.*, préc., note 1; *Morency c. 9142-6353 Québec inc.*, préc., note 1.

²⁸ *La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. Dupuis* 2007 QCCS 4701.

8. In certain circumstances, the application of the rules of substantive law can, due to their general nature, result in injustice. They are sometimes incapable of capturing the complex reality of life in society.^[9] For the purposes of preventing injustice, "equity", in a more restricted sense, leads judicial authorities to override or supplement the strict rules of law by taking into account the particular circumstances of each case.^[10] One author refers to these overriding and supplementary functions of "equity" in the following terms: "an opposition to the rigidity of the law, of the 'strict law'".^[11]

(...)

10. In jurisdictions with a tradition of Civil Law, (...) equity also constitutes a fundamental concept that originally manifested itself in the rules and doctrines of the Roman Praetorian Law. However, unlike its historical development in English law, equity has always remained an integral part of the Civil Law systems.^[17] In Private Law, the concept finds its expression in its overriding function, notably where judges, aware of their inability to overtly override the explicit norms, temper the power of those norms with a skilful interpretation of the law and of the facts in such a way as to adopt what is clearly the fairest decision.^[18] To reach this end, the arbiter may call on a general principle to reduce the extent of a specific clause or may bring particular attention to certain facts and play down others.^[19]

11. Equity also manifests itself in substantive law, by the integration of a number of "notions of variable content".^[20] These include specific rules founded on the interests of justice, which allow the courts to derogate and to add to the legislative and contractual norms. Notably, the Civil Code of Quebec imposes certain requirements of 'good faith', which transcend the respect of strict rights.^[21] They prohibit the abusive or unreasonable exercise of rights and recognize the auxiliary role of 'equity' in the determination of contractual obligations. They also introduce the rule of contractual justice, which aims at re-establishing an equilibrium between the obligations of the parties. These rules and principles effectively legitimize overriding and auxiliary judicial interventions aimed at finding the fairest solution in the circumstances. As mentioned by Philippe Jestaz, the auxiliary function of equity is possible, "when the legislator refuses to give a precise command and leaves in the hands of the judges the task of preceding individual treatment (within certain legal limits)."^[32]

(nos soulignements, références omises)

[291] Il est vrai que le délai écoulé entre la réception de la décision de l'Administrateur et la date à laquelle ladite décision a été portée en appel est passablement long. Il est également vrai que les Bénéficiaires avaient en main deux (2) opinions divergentes. Par ailleurs, les Bénéficiaires n'en étaient pas à leur première expérience avec le Plan de

garantie et savaient que leur réclamation « *était limite* » comme l'a affirmé Madame Lacombe. Ils n'ignoraient pas le délai de trente (30) jours pour porter la décision de l'Administrateur en appel.

[292] Toutefois, vu les représentations faites par Monsieur Roberge, les Bénéficiaires n'avaient aucune raison de s'inquiéter outre mesure et ils ont effectivement décidé, à ce moment, d'effectuer eux-mêmes les réparations, à leurs frais, au moment qui conviendrait, soit en août-septembre 2016.

[293] Cela explique d'ailleurs les raisons pour lesquelles ils ont mandaté Sylca pour faire tous les travaux nécessaires. Même s'il paraît difficile de croire que Sylca n'avait prévu aucun délai précis pour l'exécution des travaux ni le versement d'un dépôt initial, les doutes soulevés par l'Administrateur ne résistent pas à la preuve soumise par les Bénéficiaires. Le Tribunal est d'avis que bien que les Bénéficiaires aient choisi de croire Monsieur Roberge et de surveiller ce que Sylca ferait comme travaux, de son côté, Sylca avait probablement prévu que les travaux seraient tels qu'ils l'avaient initialement anticipé, malgré la croyance inverse des Bénéficiaires.

[294] Je rappelle ici l'expérience antérieure des Bénéficiaires avec l'Administrateur et le fait qu'au moment de recevoir la décision de l'Administrateur en avril 2016, aucun lien particulier n'existait entre les Bénéficiaires et Sylca. Au demeurant, Sylca n'était pas sans avoir un intérêt dans le contrat convoité pour la réparation des vices affectant la propriété des Bénéficiaires. En soi, ce fait peut justifier qu'au moment des événements, les Bénéficiaires ont choisi la lecture de la situation qu'en a faite Monsieur Roberge plutôt que Sylca.

[295] En l'espèce, traiter la réclamation des Bénéficiaires sans égard à leur expérience précédente constituerait un déni de justice. Les expériences vécues par une même personne ne peuvent pas et ne doivent pas être traitées en « vase clos ». Ces expériences sont interreliées et font partie du bagage de l'individu qui dicte ses actions. L'équité permet justement de pallier à ces situations qui ne peuvent être prévues au Règlement et une application littérale de celui-ci, dans les circonstances du présent dossier, mènerait à un résultat injuste et inéquitable, contraire à l'esprit de la loi.

[296] Quant à l'argument voulant que les Bénéficiaires auraient dû porter la décision en arbitrage vu les opinions divergentes, le Tribunal estime qu'il faut faire preuve de prudence avant d'avancer un tel argument. Il est vrai que cela peut parfois être la meilleure alternative. Toutefois, en l'absence de circonstances particulières, encourager les bénéficiaires et entrepreneurs à porter en appel toute décision défavorable, juste au cas, mènerait inévitablement à la paralysie du système.

[297] Il faut tenir compte de l'esprit et de l'objectif du Règlement, à savoir la protection des droits des bénéficiaires. Le cautionnement des obligations légales et contractuelles des entrepreneurs par l'Administrateur implique que ce dernier maintienne des ratios

financiers importants prévus par la loi. Un nombre démesuré de décisions portées en arbitrage, sans motif valable autre que la prévention, aurait pour conséquence une augmentation drastique des délais et des frais d'arbitrage, bien souvent à la charge complète ou quasi complète de l'Administrateur, laissant ainsi moins de ressources pour l'indemnisation des bénéficiaires, soit par le remboursement des acomptes ou le parachèvement des travaux (ainsi que certains autres frais prévus au Règlement). Dès lors, ces coûts se répercuteront sur les cotisations des entrepreneurs et de ce fait, sur le coût de construction des propriétés.

[298] Lorsque des circonstances exceptionnelles existent, comme en l'instance, et que le coût annoncé des travaux correctifs est relativement faible, il ne serait pas judicieux d'exiger systématiquement que la décision soit portée en appel. Il faut parfois risquer qu'un arbitre proroge un délai plutôt que de devoir faire face à un nombre démesuré de demandes d'arbitrage non fondées.

[299] Si l'Administrateur subit aujourd'hui un préjudice de par la prorogation du délai, le Tribunal estime qu'entre les Bénéficiaires, de bonne foi et l'Administrateur mal servi par son employé, ce dernier doit subir les conséquences, d'autant plus que Monsieur Roberge n'ignore rien des problèmes: il les a tous vus et s'en est fait une opinion qu'il n'a d'ailleurs eu aucun mal à verbaliser lors de l'audition. D'abondant, l'Entrepreneur étant en faillite, l'Administrateur aurait eu à supporter les coûts des travaux correctifs de toute façon.

[300] J'ajouterais également ceci.

[301] Comme le soutient Me Parenteau, il est vrai que ce n'est pas parce qu'un Bénéficiaire choisit de ne pas contester une décision rendue par l'Administrateur et qu'ultérieurement, il découvre que l'inspecteur s'est trompé que cela donne automatiquement droit à la prorogation du délai d'appel prescrit. Il en va de la stabilité et de l'économie globale du Règlement et des situations, que les décisions rendues ne puissent pas être contestées en tout temps. Toutefois, le cas présent est exceptionnel et doit faire exception à la règle voulant que la décision ne puisse être contestée en arbitrage passé le délai de trente (30) jours.

[302] Le Tribunal a conclu que dans les circonstances particulières de la présente affaire, vu les réticences flagrantes de l'inspecteur-conciliateur et sa décision délibérée de garder le silence au détriment des droits des Bénéficiaires, vu l'absence d'inspection au sens de l'article 18(5) du Règlement et vu l'expérience précédente des Bénéficiaires qui a motivé leurs actions, ceux-ci ont fait la preuve d'un motif suffisamment sérieux pour justifier le présent Tribunal de leur accorder la prorogation demandée, en équité. Le Tribunal conclut que le comportement de l'inspecteur Roberge a placé les Bénéficiaires

dans une position assimilable à une impossibilité d'agir. Le Tribunal est d'avis que la décision *Agostino*²⁹ plaidée par l'Administrateur n'est pas applicable en l'espèce.

[303] Le Tribunal estime que les Bénéficiaires ont droit à la prorogation demandée en équité, mais également en droit. En effet, l'article 19.1 du Règlement, qui se lit ainsi en date des présentes:

19.1. Le non-respect d'un délai de recours ou de mise en oeuvre de la garantie par le bénéficiaire ne peut lui être opposé lorsque l'entrepreneur ou l'administrateur manque à ses obligations prévues aux articles 17, 17.1, 18, 66, 69.1, 132 à 137 et aux paragraphes 12, 13, 14 et 18 de l'annexe II, à moins que ces derniers ne démontrent que ce manquement n'a eu aucune incidence sur le non-respect du délai ou que le délai de recours ou de mise en oeuvre de la garantie ne soit échu depuis plus d'un an.

Le non-respect d'un délai ne peut non plus être opposé au bénéficiaire, lorsque les circonstances permettent d'établir que le bénéficiaire a été amené à outrepasser ce délai suite aux représentations de l'entrepreneur ou de l'administrateur.

(nos soulignements)

prévoit désormais, au second paragraphe, le cas des fausses représentations par l'entrepreneur ou l'administrateur. Avec égards pour l'opinion contraire, le Tribunal est d'avis qu'il ne s'agit pas d'une disposition de nature purement procédurale et d'application immédiate. Il s'agit plutôt d'un moyen de défense à une fin de non-recevoir soulevée par l'administrateur. Puisque c'est l'ancienne version du Règlement qui s'applique au présent cas et que ce paragraphe n'existait pas, ce dernier ne s'applique pas ici.

[304] Ceci étant, le Tribunal est d'avis que le premier paragraphe de l'article 19.1 suffit pour régler la question. Le Tribunal a déjà indiqué que l'inspecteur-conciliateur n'a pas effectué une inspection au sens de l'article 18(5) du Règlement. N'eût été de ce manquement à son obligation, les vices auraient de toute évidence été mis à jour par Monsieur Roberge et, au besoin, les Bénéficiaires auraient demandé une expertise approfondie et porté la décision en arbitrage si tant est que celle-ci leur ait été défavorable.

[305] S'il avait fait son travail correctement, le rapport d'inspection aurait fait état du problème de toiture et en aurait disposé, ou une seconde dénonciation aurait été faite par les Bénéficiaires à la suite de quoi une autre décision aurait été rendue. Les Bénéficiaires auraient été informés de la situation réelle et auraient été en mesure de prendre les moyens nécessaires pour faire valoir leurs droits.

[306] L'Administrateur voudrait que l'article 19.1 du Règlement ne soit pas applicable au motif que les Bénéficiaires étaient assistés de leur expert en tout temps. Avec égards, la

²⁹ *Agostino c. 3858081 Canada inc. et La Garantie Habitation du Québec inc.*, préc., note 14.

preuve n'a pas démontré que Sylca avait été présent au dossier en tout temps. Au contraire, Sylca a effectué des travaux correctifs en décembre 2015, puis produit un rapport, sous forme de lettre, en janvier 2016 et convenu avec les Bénéficiaires d'attendre la décision de l'Administrateur avant d'aller plus loin.

[307] Ce n'est que suite à la décision de l'Administrateur en avril 2016 que la Bénéficiaire contacte de nouveau Sylca pour lui indiquer que les travaux ne seront pas de la même envergure que ceux prévus et prévoir une date d'exécution des travaux. Rien ne démontre que de plus amples discussions aient eu lieu au sujet des vices et de la décision de l'Administrateur et c'est en cours de travaux que la gravité du vice est mise à jour et ne fait plus aucun doute.

[308] Le Tribunal est d'avis que le manquement de l'Administrateur à son obligation d'inspection fait en sorte qu'on ne peut pas aujourd'hui opposer aux Bénéficiaires la tardiveté de leur recours, d'autant plus que ce manquement a eu une incidence certaine sur le délai à en appeler de la décision. Puisque le délai pour entreprendre le recours n'était pas échu depuis plus d'un an au moment où les Bénéficiaires ont saisi le Tribunal, l'article 19.1 (1) du Règlement doit ici trouver application.

[309] Par conséquent, le Tribunal proroge le délai de trente (30) jours prévu au Règlement pour porter une décision en arbitrage et déclare la réclamation des Bénéficiaires recevables.

[310] Avant de me prononcer sur le caractère urgent, nécessaire et conservatoire des travaux et le droit des Bénéficiaires au remboursement demandé, je répondrai brièvement à l'argument de l'Administrateur voulant que l'arbitre n'ait pas compétence pour rendre une décision concernant le problème de toiture.

[311] Je rappelle que j'ai indiqué plus haut qu'à mon sens, le problème de toiture a été dûment dénoncé. De plus, je ne crois pas nécessaire d'épiloguer longuement sur le degré de précision requis de la dénonciation ni sur la qualité de l'inspection effectuée par Monsieur Roberge.

[312] Le Règlement prévoit que l'arbitre décide en appel d'une décision déjà rendue par l'Administrateur. Par ailleurs, la tendance jurisprudentielle en cas d'oubli de statuer sur un élément dénoncé étant de retourner le dossier à l'Administrateur afin qu'il puisse rendre une décision, l'Administrateur me demande, à titre de conclusion subsidiaire, de m'abstenir de me prononcer sur la problématique de la toiture. Me Parenteau prend appui sur les propos de Me Jeannot dans l'affaire *Guillemette et Bouchard c. Constructions M et E Godbout inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*³⁰

³⁰ *Guillemette c. Constructions M et E Godbout inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, préc., note 9.

[313] Toutefois, Me France Desjardins, traitant de la compétence de l'arbitre, énonce ce qui suit:

[63] Dans le présent dossier, l'Administrateur argumente que la seule compétence de l'arbitre est de décider du bien ou mal fondé de sa décision sans qu'il soit autorisé à rendre une autre décision. Le Tribunal ne peut retenir cette prétention.

[64] L'arbitre a compétence pour décider de tout différend porté en arbitrage, comme le précisent les articles 19 et 140 du *Règlement*.

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...(...)" (tel quel dans le texte)

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 »5 (tel quel dans le texte)

[65] Tant les collègues arbitres que les tribunaux de droit commun ont été appelés à se prononcer sur la notion de différend. Plus particulièrement, le tribunal retient les propos de l'honorable juge Rayle dans l'affaire Desindes précitée:

"Je conclus de ce qui précède que le différend n'est pas fonction de la seule réclamation des bénéficiaires; qu'il est le produit de l'insatisfaction du bénéficiaire ou de l'entrepreneur face à une décision prise par l'administrateur à la suite de son investigation du conflit entre le bénéficiaire et son entrepreneur,

et que ce différend, s'il n'est pas résolu par entente, (avec ou sans l'intervention d'un médiateur) le sera par la décision d'un arbitre qui est finale et sans appel et qui lie le bénéficiaire, sont (sic) ancien entrepreneur et l'administrateur du plan de garantie (...)"^[15]

[66] (...) Dans la décision qu'il a rendue, l'inspecteur-conciliateur indique qu'après analyse complète du dossier, il conclut à la seule application de l'article 9(2a) du *Règlement*. Les Bénéficiaires sont insatisfaits de cette décision. De l'avis du Tribunal, il y a différend, non seulement sur l'application correcte de l'article 9(2) du *Règlement* par l'Administrateur mais sur l'ensemble du dossier qui lui a été soumis pour analyse.

[67] Dans l'affaire *Danielle Thibault et als c. Entreprises E. Chainé inc et als et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc*, notre collègue Me Jean-Philippe Ewart, analyse exhaustivement la doctrine et la jurisprudence sur cette notion de différend et la compétence de l'arbitre qui en découle. Le Tribunal a retenu principalement deux paragraphes d'une longue et structurée décision sur la question:

[68] Sur le différend, Me Ewart écrit:

La notion de "décision concernant une réclamation" de l'Administrateur au sens du Règlement est selon l'avis du Tribunal plus large qu'uniquement un élément statué quant à un point spécifique de la réclamation à l'intérieur d'un rapport d'inspection ou décision de l'Administrateur, et le soussigné utilise à escient l'expression 'décision concernant une réclamation' que l'on retrouve inter alia à l'article 67 du Règlement (obligation de l'administrateur de se soumettre à l'arbitrage) de même qu'à l'article principal qui vise la compétence exclusive de l'arbitre, soit l'article 106 du Règlement ci-dessus.

(...)

[70] Considérant l'ensemble de la preuve, de la loi et de la jurisprudence et faisant appel à l'équité comme le permet l'article 116 du *Règlement*, le Tribunal conclut à la responsabilité de l'Administrateur à l'égard des réparations des vices et malfaçons. Ainsi, après examen du tableau B-2 pour vérifier qu'il ne contient aucun élément faisant partie des exclusions de la garantie prévues à l'article 12 du *Règlement*, le Tribunal dispose du différend comme suit: l'Administrateur devra rembourser le coût des travaux de correction des vices et malfaçons, tels que décrits et évalués au tableau B-2 et admis, ledit tableau étant annexé aux présentes pour en faire parti (sic) intégrante, le tout représentant une somme de 106 472\$.

[314] À la lumière de ce qui précède, le Tribunal est d'avis que la notion de « compétence » du Tribunal d'arbitrage doit être comprise en un sens large et de manière à donner effet à l'intention du législateur, en considérant les circonstances propres à chaque cas. Il ne saurait être question pour l'arbitre d'outrepasser ses pouvoirs, sous peine de voir la décision soumise à la révision judiciaire. Toutefois, lorsque retourner le dossier à l'Administrateur qui a fait preuve de laxisme et de négligence dans le traitement du dossier (et non d'un cas de simple oubli) signifie rendre le recours des parties illusoire, le refus par l'arbitre de rendre la décision qui aurait dû être rendue peut constituer un refus d'exercer sa compétence. À la limite, les parties se retrouveront à coup sûr de nouveau devant l'arbitre en contestation de la seconde décision. Comme il existe des cas où il est approprié d'ordonner la méthode corrective malgré le principe général voulant que l'entrepreneur ait le choix des moyens, il existe des cas où il est approprié pour l'arbitre de rendre immédiatement la décision qui aurait dû être rendue.

[315] Considérant que Monsieur Roberge s'est prononcé à l'audience quant à l'état de la toiture qu'il a vu et que les travaux définitifs ont tous été effectués, il serait illusoire de retourner le dossier à l'Administrateur et de lui ordonner de procéder à une inspection et de rendre une décision.

[316] Par conséquent, le Tribunal déclare qu'il est compétent pour se prononcer sur l'ensemble du litige qui lui est soumis en vertu du *Règlement*, y compris la nature des travaux effectués et le droit au remboursement afférent, le cas échéant.

Droit au remboursement des travaux

[317] Pour décider de cette question, trois (3) dispositions du Règlement sont pertinentes:

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

(...)

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;

(...)

111. Avant ou pendant la procédure arbitrale, une partie intéressée ou l'administrateur peut demander des mesures nécessaires pour assurer la conservation du bâtiment.

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

[318] Le Tribunal tient également compte de l'abondante jurisprudence citée par les procureurs. À ce titre, une revue sommaire des décisions citées s'impose.

[319] L'Administrateur a soutenu que pour avoir droit au remboursement des dépenses, les Bénéficiaires devaient démontrer que les travaux exécutés étaient nécessaires, urgents et conservatoires, fardeau qu'ils n'ont pas rencontré. Me Parenteau invite le Tribunal a décidé comme il l'a fait précédemment dans l'affaire *Pampena*³¹.

[320] Le Tribunal est d'avis que cette décision ne peut trouver application ici. Il s'agissait d'une question de déplacement de gouttières vers l'arrière du bâtiment et aucune preuve d'urgence n'avait été faite. Au surplus, des solutions alternatives satisfaisantes existaient dans l'attente de l'audition et de la décision de l'arbitre.

[321] Me Parenteau cite également l'arbitre Claude Dupuis qui s'exprime ainsi dans trois (3) affaires différentes:

³¹ *Pampena c. Habitations André Taillon inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, préc., note 15.

Fernand Fortier et Réjeanne Rochon c. Innomax Ltée ³²

[10] Quant à l'entrepreneur, il préférerait verser aux bénéficiaires une compensation monétaire plutôt que de réaliser ces travaux, parce que, selon lui, ceux-ci interviennent et veulent dicter aux sous-traitants les méthodes d'exécution.

[11] À moins de favoriser une entente en cours d'audience, le décret ne permet pas au tribunal d'ordonner une compensation monétaire.

Syndicat de copropriété * Les condos 838-840-842-844-846-848 des Marquises^{*33}

[40] La seule juridiction de l'arbitre est de confirmer ou infirmer la décision de l'Administrateur.

(...)

[56] Sauf s'il s'agit de travaux d'urgence servant à protéger la propriété (ce qui n'est pas le cas dans le présent dossier), le plan de garantie ne permet pas le remboursement des dépenses effectuées par le bénéficiaire sans en avoir avisé l'entrepreneur et l'administrateur.

Syndicat des copropriétaires du 308 Simonds³⁴

[34] Il n'est question de remboursement qu'à deux endroits seulement dans le plan de garantie, soit à l'article 34.5⁰ (remboursement du coût des réparations conservatoires nécessaires et urgentes effectuées avant l'inspection par l'administrateur) et à l'article 111 (pendant l'arbitrage, une partie peut demander des mesures conservatoires).

[322] Le Tribunal estime que les deux (2) premières décisions ne peuvent trouver application ici. Dans la première décision³⁵, c'est l'entrepreneur qui voulait se décharger de son obligation d'exécution en nature. Dans la seconde³⁶, le bénéficiaire admettait qu'il n'y avait jamais eu d'infiltration d'eau et qu'il n'y avait aucune urgence à réparer, la situation étant connue du bénéficiaire depuis plus d'un an. De plus, la preuve démontrait que les travaux de l'entrepreneur étaient corrects.

³² *Fortier c. Innomax Ltée. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, préc., note 17.

³³ *Syndicat de copropriété Les condos 838-840-842-844-846-848 des Marquises c. Habitation Saphir inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, préc., note 16.

³⁴ *Syndicat des copropriétaires du 308 Simonds c. A à Z Construction-Rénovation inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, préc., note 15.

³⁵ *Fortier c. Innomax Ltée. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, préc., note 17.

³⁶ *Syndicat de copropriété Les condos 838-840-842-844-846-848 des Marquises c. Habitation Saphir inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, préc., note 16.

[323] Quant à la troisième affaire³⁷, celle-ci n'est pas à l'avantage de l'administrateur. Malgré l'extrait reproduit ci-dessus, l'arbitre accorde malgré tout au bénéficiaire le remboursement de la moitié des frais engagés pour procéder aux travaux correctifs, malgré l'absence d'urgence et ce, en raison du fait que l'inspection effectuée par l'administrateur « *souffre d'une certaine rigueur* ». Il accorde le remboursement en équité, mais retranche de la réclamation du bénéficiaire la moitié des coûts réellement engagés puisque les travaux ont été effectués à un coût supérieur à celui, qui aurait normalement dû être engendré et supporté par l'entrepreneur (location d'une nacelle).

[324] Dans l'affaire *Patrick Demers et Mathieu Vézina*³⁸, les Bénéficiaires ont procédé aux travaux finaux et définitifs avant la réception de la décision de l'Administrateur, mais après l'inspection. L'arbitre conclut que l'administrateur a toujours été diligent dans le traitement du dossier des bénéficiaires et que vu l'absence de preuve quant à l'urgence d'effectuer les travaux pour conserver le bâtiment, rien ne justifiait de ne pas attendre la décision de l'administrateur dans cette affaire. Me Parenteau soutient que c'est le cas en l'espèce.

[325] Avec égards, cette décision n'est manifestement pas applicable en l'instance.

[326] En effet, analysant le contexte et les relations antérieures entre les parties, l'arbitre rejette la réclamation des bénéficiaires, estimant qu'il n'y avait aucune urgence à réaliser les travaux immédiatement, d'autant plus que par le passé, l'administrateur est toujours intervenu lorsque l'entrepreneur ne respectait pas ses obligations. La preuve a démontré que bénéficiaires ont fait les travaux de crainte que les travaux correctifs (en supposant que la décision leur soit favorable) ne soient effectués qu'au printemps suivant et que des infiltrations d'eau ne se produisent d'ici là. Or, la preuve a aussi démontré que les infiltrations d'eau avaient lieu en été en non au printemps de sorte que le risque n'était pas réel.

[327] Dans la présente affaire, la preuve est éloquent quant aux relations antérieures des parties, la négligence de l'inspecteur-conciliateur forçant le Tribunal de conclure à l'absence d'inspection au sens de l'article 18 (5) du Règlement de même que l'urgence des travaux. Je reviens plus loin sur ce dernier élément.

[328] Dans *Bertrand Saindon et Cécile Dion*³⁹, les bénéficiaires, en instance de divorce, ont fait faire les travaux correctifs avant l'audition, sans autorisation préalable et alors que la date d'audition est déjà fixée. L'arbitre Edwards décide que vu l'absence d'urgence au sens du Règlement, que le tribunal n'a plus matière à décider et que les bénéficiaires ont renoncé à leurs droits.

³⁷ *Syndicat des copropriétaires du 308 Simonds c. A à Z Construction-Rénovation inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, préc., note 15.

³⁸ *Demers c. Construction JPH inc. et La Garantie Habitation du Québec inc.*, préc., note 15.

³⁹ *Saindon c. Emli Construction inc. et La Garantie des maisons neuves de l'APCHQ inc.*, préc., note 17.

[329] Dans cette affaire, les bénéficiaires ont procédé aux travaux afin d'être en mesure de vendre leur maison. La date d'audition était fixée et il leur aurait été facile de contacter l'arbitre et de demander une autorisation au besoin. Tel n'est cependant pas le cas ici.

[330] Dans l'affaire *Syndicat de copropriété le bourg de la rive*⁴⁰ la décision rendue sous la plume de Jeffrey Edwards, rejette la réclamation des bénéficiaires, lesquels ont fait effectuer les travaux par un tiers avant l'audition, en l'absence de toute urgence.

[331] Encore une fois, cette décision n'est pas applicable, le Tribunal estimant qu'il y avait urgence à procéder.

[332] Enfin, prenant appui sur une décision de Me Joanne Despatis, l'Administrateur indique que l'équité ne peut servir à octroyer aux Bénéficiaires un remboursement par ailleurs non prévu au Règlement. Dans l'affaire *Francine Bélanger et Daniel Pelletier*⁴¹, l'arbitre précise que l'équité ne saurait ajouter aux dispositions du Règlement en permettant le remboursement de dépenses alors que l'article 34 (5) en traite expressément. Dans cette affaire, la preuve n'avait pas démontré que les travaux étaient urgents nécessaires et conservatoires et l'arbitre a rejeté la demande des bénéficiaires.

[333] Ici encore, le Tribunal estime que cette décision n'est pas applicable puisqu'il y avait urgence et qu'au surplus, les autres éléments de preuve justifient l'arbitre d'utiliser son pouvoir de décider en équité.

[334] De son côté, Me Cloutier, procureure des Bénéficiaires, dépose également une abondante jurisprudence militant en faveur du remboursement demandé. Je cite ci-dessous les autorités les plus pertinentes.

[335] Me France Desjardins⁴², citant elle-même l'arbitre Ewart qui s'est prononcé sur les pouvoirs de l'arbitre d'ordonner une compensation monétaire en vertu du Règlement écrit:

[69] Sur la compétence pour accorder une compensation monétaire, l'Arbitre écrit:

Le Tribunal est d'avis que tout différend portant sur une décision de l'Administrateur concernant une réclamation relève de la compétence exclusive du Tribunal et que dans le cadre du Plan et des réclamations aux présentes, soit un différend quant aux mécanismes de mise en oeuvre de la Garantie, tel le paiement du coût de travaux devant être effectués en lieu des correctifs sujet aux limites du Règlement, donc la question du paiement d'une compensation monétaire et ses modalités et conditions, est du ressort exclusif du Tribunal.

⁴⁰ *Syndicat de copropriété Le Bourg de la rive c. Bourg de la rive inc. et La Garantie Qualité Habitation*, préc., note 17.

⁴¹ *Bélanger c. Réseau Viva International inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc.*, préc., note 15.

⁴² *Paradis c. Constructions d'Astous Itée. et La Garantie Abritat inc.*, préc., note 19.

[336] Me Desjardins octroie aux bénéficiaires une partie du remboursement demandé, en équité.

[337] Dans l'affaire *Radulescu*⁴³, l'arbitre Edwards a décidé que la bénéficiaire, après avoir essuyé le refus de l'Entrepreneur et de l'Administrateur pour procéder aux travaux de dératisation avait droit au remboursement des frais engagés en vertu de l'article 111 du Règlement. Il s'exprime ainsi:

[8] Il est clair que la Bénéficiaire a été laissée à elle-même pour déterminer la cause de l'infestation et prendre les mesures pour l'éliminer.

(...)

Indemnité financière pour le remboursement des services d'extermination demandée par la Bénéficiaire

[52] Cependant, tel qu'il appert des Pièces A-4, A-5 et B-5, la Bénéficiaire a depuis le début de cette affaire commençant avec la découverte de l'infestation des rats au sous-sol et ce, sur une base urgente, demandé à ce que l'Entrepreneur et l'Administrateur procèdent aux travaux correctifs pour empêcher les rats d'entrer et de procéder aux travaux d'extermination ou de « dératisation » pour éliminer l'infestation causée par les vices de construction couverts par la protection du Plan de garantie. À la fois l'Entrepreneur et l'Administrateur ont refusé de procéder à ces travaux correctifs et travaux d'extermination au motif qu'il revenait à la Bénéficiaire d'établir que l'infestation était attribuable à un vice caché ou une malfaçon relevant de la responsabilité de l'Entrepreneur et cautionnée par l'Administrateur en vertu du Règlement.

(...)

Est-ce que le *Règlement* permet à la Bénéficiaire, dans les circonstances de l'espèce, de réclamer et d'obtenir le remboursement des dépenses d'extermination?

[54] L'article 111 du *Règlement* se lit comme suit :

« Avant ou pendant la procédure arbitrale, une partie intéressée ou l'Administrateur peut demander des mesures nécessaires pour assurer la conservation du bâtiment. »

[55] La demande d'indemnisation paraît rencontrer tous les critères énoncés dans cet article. Tel que nous l'avons vu, la Bénéficiaire a spécifiquement demandé à l'Entrepreneur et à l'Administrateur avant la procédure arbitrale de réaliser les mesures nécessaires, à savoir, l'élimination de l'infestation des rats.

⁴³ *Radulescu c. Groupe AXXCO inc. et La Garantie Habitation du Québec inc.*, préc., note 18.

(...)

[59] L'Administrateur soulève que l'Article 111 du *Règlement* ne vise peut-être que les travaux correctifs et non les travaux pour éliminer la conséquence des vices/malfaçons couverts par le Plan de garantie.

[60] La formulation de l'Article 111 n'appuie cependant pas cette interprétation. La demande visée par cet article ne se limite pas aux travaux correctifs, mais couvre bien toute mesure nécessaire pour assurer la conservation du bâtiment. À cet égard, il faut remarquer que le législateur n'a pas utilisé les mêmes mots contenus à l'Article 18, alinéa 5 du *Règlement* qui se réfère plutôt au droit de:

« Rembourser au bénéficiaire le coût des réparations conservatoires nécessaires et urgentes... »

[61] Si le législateur a employé à l'Article 111 le mot « mesures » plutôt que « réparations », c'est qu'il voulait que le droit à l'indemnisation en vertu de l'Article 111 couvre le type de travaux en l'espèce. Il paraît clair que les travaux d'extermination étaient ici des « mesures nécessaires pour assurer la conservation du bâtiment ». (...) Il est clair que si les travaux d'extermination n'avaient pas été entrepris, le problème d'infestation aurait empiré avec la migration des rats partout dans le bâtiment, y compris, comme il arrive avec ce type de rongeur, la migration dans les murs, ce qui aurait pu compromettre une partie majeure des composantes de la Propriété et aurait pu entraîner des coûts majeurs pour des travaux afin de restaurer et remettre en état la Propriété, ce qui a été complètement évité ici en raison de l'intervention rapide de la Bénéficiaire.

[62] Ainsi, étant donné que les travaux d'extermination ont été causés par les vices cachés qui étaient visés par le *Règlement* et que ces travaux constituaient des mesures urgentes et nécessaires pour assurer la conservation du bâtiment, et donc que l'Entrepreneur et l'Administrateur étaient dans l'erreur lorsqu'ils ont refusé ou omis de les effectuer, la Bénéficiaire a droit au remboursement des factures payées pour la réalisation de ces mesures. Cette interprétation est conforme à la jurisprudence arbitrale en vertu du *Règlement*⁴¹.

(Nos soulignements; caractères gras dans le texte d'origine; références omises)

[338] Dans cette affaire, la bénéficiaire a procédé aux travaux correctifs avant de faire une réclamation à l'administrateur. Ce dernier, comme l'entrepreneur d'ailleurs, a été informé de la situation dès la découverte du vice et tous deux ont refusé d'intervenir. L'administrateur rejette la réclamation de la bénéficiaire, indiquant qu'elle ne s'est pas déchargée de son fardeau de prouver la responsabilité de l'entrepreneur.

[339] L'arbitre fait droit à la réclamation, en partie, alléguant que la faute a été prouvée et la responsabilité établie de sorte que l'administrateur était dans l'erreur, comme l'entrepreneur, en refusant d'intervenir.

[340] Dans le cas en l'espèce, les Bénéficiaires ont d'abord été trompés par l'inspecteur-conciliateur, puis ont découvert ce qu'il en était réellement en août-septembre 2016. Le Tribunal estime qu'ils ont été laissés à eux-mêmes et qu'ils ne doivent pas seuls en subir les conséquences.

[341] Dans l'affaire *Syndicat des copropriétaires du 716, Saint-Ferdinand*⁴⁴ l'arbitre analyse les fondements législatifs du droit au remboursement réclamé par le bénéficiaire.

Mesures conservatoires - Remboursement

[111] Les Bénéficiaires réclament le remboursement d'un montant de \$15 352,76 (sic) qu'ils qualifient de travaux temporaires de renforcement.

[112] La jurisprudence arbitrale soulève diverses assises réglementaires^[17] lors de l'examen de demandes de remboursement de ce type, qui peuvent se résumer tel que : soit l'art. 111 du Règlement^[18] :

(...)

ou soit l'engagement de l'entrepreneur contenu à l'article 18 de l'Annexe II du Règlement^[19]:

(...)

ou soit l'obligation de remboursement de l'entrepreneur à la demande de l'Administrateur telle que prévue au paragraphe 5 de l'art. 34 du Règlement^[20] :

(...)

[113] Le Syndicat selon la preuve devant nous n'a pas pourvu auprès de l'Entrepreneur ou de l'Administrateur à une demande préalable de mesures nécessaires avant de pourvoir au Rapport Ingcon ou à l'achat et installation de matériaux dont le remboursement est réclamé.

[114] En effet, ce n'est que le lundi 9 novembre 2009 (ayant reçu les avis d'évacuation Avis VdeM le lundi 2 novembre suite à une inspection du bâtiment le vendredi précédent, 30 octobre 2009) et ayant retenu des procureurs, que le Syndicat avise l'Entrepreneur et le surlendemain l'Administrateur.

⁴⁴ *Syndicat des copropriétaires du 716 Saint-Ferdinand c. Développements TGB inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ, SORECONI*, 15 avril 2011, Me Jean-Philippe Ewart, arbitre.

[115] Toutefois, tenant compte de la sévérité des avis d'évacuation, des délais imposés par ceux-ci pour identification des travaux et rapport d'ingénieur décrivant l'état des lieux de même que la menace de procédures judiciaires qui sont indiquées comme pouvant être intentées sans autre avis ni délai, et que conséquemment il est clair que les mesures qui ont dues être mises en place par le Bénéficiaire l'ont été de façon urgente (ce qui est essentiellement considéré par l'engagement de l'Entrepreneur à l'Annexe II), le Tribunal, s'appuyant sur l'art. 116 du Règlement si requis, considère qu'il est approprié que soient remboursées les dépenses réclamées sauf, (...)

(nos soulignements)

[342] Dans l'affaire *Di Manno*⁴⁵ l'arbitre accorde également une compensation monétaire en raison du fait que les réparations étaient nécessaires pour la conservation du bâtiment et éviter une détérioration grave de celui-ci. Bien que les réparations aient été effectuées après l'inspection et après la demande d'arbitrage et donc, en cours d'arbitrage, l'intérêt de cette décision réside dans le fait que l'arbitre tient compte, comme il l'indique, du droit intrinsèque du bénéficiaire à la réparation demandée et des articles 18(5), 111 et 116 du Règlement ainsi que l'article 18 de l'Annexe II du Règlement, pour déterminer le droit au remboursement.

[21] Since the defect of the unstable staircase qualifies under Article 2118 of the Civil Code of Quebec and was notified in a timely manner, the Beneficiary should be entitled to an order from the Arbitration Tribunal to the effect that the proper work be carried out. However, it was discovered at the hearing that for safety and security reasons and to preserve the state of the balcony from a collapse and further deterioration, the Beneficiary had urgent work done to the stairwell during the Summer of 2011 after the visit of the Plan Manager inspector, after the application for arbitration. The Beneficiary presents an invoice of J& G Corbeil Aluminium for the costs of repair in the amount of \$3,269.65 (taxes included) (Exhibit B-2). The Regulation gives the Arbitrator certain powers to authorize compensation to a party who has paid for work as measures to conserve the Building. In particular, Articles 18 (5) and 111 of the Regulation state in part as follows:

(...)

Furthermore, the Builder agreed under the *Regulation* (Article 78,2) and Schedule II, paragraph 18 to:

“where applicable, to take all necessary measures to ensure the preservation of the building or to reimburse the beneficiary where the latter was forced to take such measures urgently”.

⁴⁵ *Di Manno c. Pentian Construction et La Garantie des maisons neuves de l'APCHQ inc.*, GAMM, 27 février 2013, Me Jeffrey Edwards, arbitre.

Furthermore, Article 116 of the *Regulation* allows the Arbitrator to base his decision on equity or fairness where circumstances warrant:

Art. 116: An arbitrator shall decide in accordance with the rules of law; he shall also appeal to fairness where circumstances warrant.

Therefore to the extent necessary, the undersigned Arbitrator considers that the circumstances of the present case justify him to base his entire decision on Points 16 and 17 on Article 116 of the *Regulation* on fairness. Considering all the circumstances, including the state of the staircase, the unsafe and unstable nature of it, the urgent need to repair it, the risk to the occupant, the Beneficiary and others who might be on the premises and use it, the undersigned Arbitrator is going to order to the Builder to pay to the Beneficiary one half, namely the amount of \$1,634.82 of the cost to repair, reinforce and partially replace the stairwell for safety reasons.

(nos soulignements)

[343] Dans des circonstances similaires, soit après la décision de l'administrateur, mais avant la décision arbitrale, Me Milazzo se prononce ainsi sur une requête en irrecevabilité de l'administrateur, qu'elle rejette:

35. La Requête de l'Administrateur, telle que présentée, suppose que le fait d'avoir procéder de façon unilatérale aux travaux de correction met fin à la réclamation des Bénéficiaires, l'arbitre n'ayant plus de matière à trancher. (...);

(...)

37. Est-ce que cela fait en sorte que l'arbitre n'a plus de juridiction, soit qu'il n'a plus de matière à trancher?

38. Le Tribunal ne retient pas la prétention de l'Administrateur à l'effet que qu'il n'y a plus de matière à trancher;

39. Les articles 18(5) et 111 du Règlement permettant le remboursement de certaines réparations, lorsque les les (sic) critères d'une (sic) de ces articles sont rencontrés. De plus, la jurisprudence démontre que dans certaines circonstances, ce remboursement peut avoir lieu même pour des travaux effectués par des tiers à la demande des Bénéficiaires, et ce après que la décision faisant l'objet de l'arbitrage soit rendue, mais encore là il s'agit d'une question de faits et non uniquement de droit;

(...)

43. Dans le cas sous étude, la preuve n'est pas complète à cet égard. Plus précisément, le Tribunal n'est pas en mesure de déterminer si les travaux qu'on (sic) fait effectuer les Bénéficiaires, même en admettant qu'il s'agit de travaux qui règlent de façon définitive la problématique en question, constituent néanmoins des travaux urgents qui devaient s'effectuer pour éviter d'autres dommages;

44. L'Article 111 du Règlement prévoit qu'avant ou pendant la procédure arbitrale, une partie intéressée ou l'Administrateur peut demander des mesures nécessaires pour assurer la conservation du bâtiment. Il s'agit encore une fois d'une question de fait, à savoir si les réparations effectués (sic) dans le cas sous étude étaient nécessaire (sic) pour assurer la conservation du bâtiment;

(...)

53. Quant à l'argument de l'Administrateur à l'effet que les Bénéficiaires ont privé l'Entrepreneur du choix des correctifs, la jurisprudence applicable, tant en vertu de l'Article 18 (5) que de l'Article 111 du Règlement, démontre qu'il existent des circonstances où les travaux exécuter (sic) par un tiers peuvent faire l'objet d'un remboursement; (sic)

(nos soulignements)

[344] À la lumière des autorités précitées et des dispositions législatives reproduites au début de cette section, considérant la preuve ci-haut longuement récitée, compte tenu des objectifs du Règlement et du rôle de l'équité, le Tribunal considère que les Bénéficiaires ont droit à un dédommagement.

[345] L'Administrateur n'ayant pas procédé à une inspection au sens de l'article 18(5) du Règlement et en raison du comportement de Monsieur Roberge, ces derniers ont été floués et ils n'ont pas pris une décision libre et éclairée de ne pas porter la décision rendue en arbitrage dans le délai prescrit.

[346] N'ayant pas porté la décision en arbitrage, il était normal que ceux-ci effectuent les correctifs éventuellement et donnent le mandat de faire le travail qui doit être fait. Il est tout aussi naturel que ce soit au moment de tout ouvrir que l'ampleur des problèmes apparaisse et que ces derniers soient en mesure de comprendre qu'ils ont été trompés.

[347] N'eût été de la négligence de Monsieur Roberge et de sa conception obtue de son rôle et du degré de précision requis d'une dénonciation, le Tribunal en vient à la conclusion que l'Administrateur n'aurait pas pu faire autrement que d'accepter la réclamation des Bénéficiaires en 2016. L'eût-il rejetée malgré tout, une inspection diligente aurait mis à nu l'ensemble des problèmes relatifs au vice dénoncé et selon l'avis du Tribunal, la preuve démontre, selon la balance des probabilités, que les Bénéficiaires auraient porté la décision en arbitrage en temps opportun.

[348] Dans ces circonstances, le Tribunal est aussi d'opinion qu'en août-septembre 2016 l'ampleur des dommages justifiait la prise de mesures conservatoires au sens de l'article 111 du Règlement. Les travaux effectués étaient aussi urgents, nécessaires et conservatoires au sens de l'article 18(5) du Règlement.

[349] De plus, il ne fait aucun doute dans mon esprit qu'aucune mesure alternative ne pouvait être faite. Au moment de la découverte de l'ampleur de la problématique, il est

impossible de laisser le bâtiment dans l'état où il se trouve. Des mesures étaient nécessaires tant pour conserver l'immeuble que pour protéger les occupants. La preuve a démontré que rien n'aurait pu enrayer les infiltrations d'eau dans l'état où se trouvait le bâtiment et les mesures prises étaient justifiées.

[350] Tous les travaux effectués devaient être effectués. Le Tribunal n'accepte pas l'argument de l'Administrateur voulant que les travaux devaient remettre le bâtiment dans son état d'origine si cet état était non-conforme. Aucune preuve n'a été faite quant au type de toiture (chaude ou ventilée) ni quant à ce qui aurait dû être fait pour en conserver la présumée nature d'origine tout en rendant le tout conforme aux normes en vigueur et aux règles de l'art. La ligne peut être mince entre « rendre conforme » et « améliorer », mais cette prétention émanant de l'Administrateur, il lui appartenait de prouver son point.

[351] Quant à l'argument de Monsieur Roberge voulant que le parapet, bien que tout pourri, ne constituait pas un vice majeur rendant le bâtiment impropre à l'habitation, il s'agit de pur sophisme qui choque l'esprit. Le parapet jouant le rôle de garde-corps, il apparaît évident qu'il s'agit d'une composante importante. Il en va de même du toit-terrasse situé sur le garage qui abrite les véhicules et parfois d'autres items. Le garage étant attaché à la propriété, il en fait partie intégrante. Manifestement, on joue ici avec les mots pour ne pas appeler « un chat, un chat ».

[352] Il est vrai de dire que les Bénéficiaires ont pris quelques jours avant de contacter l'Administrateur suite à leur découverte. D'ordinaire, il y aurait lieu de retrancher un certain montant de leur réclamation, en équité, en faveur de l'Administrateur. Cependant, la preuve a démontré que l'Administrateur n'a rien tenté pour s'informer de la situation ou aller faire son propre constat lorsqu'il est contacté par Madame Lacombe, laissant de nouveau les Bénéficiaires aux prises avec le problème. Bien que Monsieur Roberge affirme avoir averti Madame Lacombe de barrer les portes et d'attendre qu'il passe voir avant de continuer les travaux, dès le lendemain il informait les Bénéficiaires qu'il ne pouvait rendre une nouvelle décision. Il s'est lavé les mains de la situation. Ainsi, que les Bénéficiaires aient contacté l'Administrateur le 31 août, date où l'on commence à voir l'état réel de la situation ou le 9 septembre n'aurait rien changé à l'affaire et le Tribunal ne voit aucune raison de faire profiter l'Administrateur d'une formalité inutile en l'espèce.

[353] Est-ce en raison de la faillite de l'entrepreneur que Monsieur Roberge invoque mille et une raisons pour ne pas accepter la réclamation des Bénéficiaires? Bien évidemment, Monsieur Roberge ignorait ce fait...

[354] Dans les circonstances particulières de ce dossier, il convient d'accorder aux Bénéficiaires le remboursement de la somme de trente-deux mille trois cent dix-sept dollars et soixante-sept cents (32 317,67 \$).

Frais

[355] Quant aux frais du présent arbitrage, Me Parenteau a rappelé à la fin de l'audience sa demande initiale de procéder dans un premier temps uniquement sur les moyens préliminaires soulevés sans égard au mérite du dossier, soit la tardiveté du recours et le droit au remboursement réclamé par les Bénéficiaires.

[356] À la lumière de la preuve qui a totalisé plus de 18 h et considérant que la plus grande partie du débat a porté sur le comportement de Monsieur Roberge afin de déterminer le droit des Bénéficiaires à la prorogation du délai et au remboursement demandé, le Tribunal estime qu'il n'aurait pas été raisonnable de procéder en deux (2) temps, d'autant plus que l'Administrateur est somme toute d'accord avec l'existence et la gravité des vices et conteste principalement, sur le fond du dossier, qu'il s'agit de vices majeurs rendant le bâtiment impropre à l'habitation.

[357] Puisque l'article 123 du Règlement prévoit que les frais d'arbitrage sont à l'entière charge de l'Administrateur dès lors que les Bénéficiaires ont gain de cause sur au moins un (1) point, rien ne justifie ici de déroger à la règle. Le Tribunal déclare donc qu'ils sont à la charge de l'Administrateur.

[358] En ce qui concerne les frais d'expertise, l'article 124 du Règlement prévoit que le Tribunal statue sur les frais raisonnables d'expertises pertinentes. En l'espèce, l'expertise déposée ainsi que le témoignage rendu était pertinent. Il convient donc d'accorder aux Bénéficiaires l'ensemble de leurs frais d'expertise, soit la somme de mille cinq cent vingt-quatre dollars et cinquante-six cents (1 524,56 \$).

EN CONSÉQUENCE, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE:

ACCUEILLE la demande des Bénéficiaires de proroger le délai pour porter la décision de l'Administrateur en arbitrage et **PROROGÉ** le délai au 5 octobre 2016;

ACCUEILLE la demande d'arbitrage des Bénéficiaires;

VU la faillite de l'Entrepreneur, **ORDONNE** à l'Administrateur de payer aux Bénéficiaires la somme de trente-trois mille huit cent quarante-deux dollars et vingt-trois cents (33 842,23 \$), soit l'ensemble des frais accordés à titre de remboursement des coûts des travaux et les frais d'expertise, dans les trente (30) jours suivant la réception de la présente sentence;

CONDAMNE l'Administrateur à payer les frais d'arbitrage;

RÉSERVE à *Raymond Chabot Administrateur Provisoire Inc.* ès qualités d'administrateur provisoire du plan de garantie de *La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc.* ses droits à être indemnisé par l'Entrepreneur, pour tous travaux, toute(s) action(s) et toute somme versée, incluant les coûts exigibles pour l'arbitrage (par. 19 de l'annexe II du Règlement) en ses lieux et places, et ce, conformément à la Convention d'adhésion prévue à l'article 78 du Règlement.

Montréal, ce 13 octobre 2017.

Me Karine Poulin, arbitre

G1115-80
S/A 168