

ARBITRAGE

En vertu du *Règlement sur le plan de garantie
des bâtiments résidentiels neufs*
(Décret 841-98 du 17 juin 1998)

CANADA
Province du Québec
District : Terrebonne

Organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du bâtiment :
Groupe d'arbitrage et de médiation sur mesure (GAMM)

N^{os} dossiers Garantie : 219479-10241 et 11162
N^o dossier GAMM : 2023-09-19

Entre
LES CONSTRUCTIONS VINCENT MICHAUD INC.
Entrepreneur

Et
NATHALIE ANNE PONTBRIAND
HENRI HOUDE
Bénéficiaires

Et
GARANTIE CONSTRUCTION RÉSIDENIELLE
Administrateur

SENTENCE ARBITRALE

| | |
|--------------------------|--|
| Arbitre : | M ^e Clément Lucas |
| Pour l'entrepreneur : | Vincent Michaud |
| Pour les bénéficiaires : | Nathalie Anne Pontbriand Henri Houde |
| Pour l'administrateur : | M ^e Valérie Lessard (absente) |
| Date(s) d'audience : | 2 juillet 2024 |
| Lieu d'audience : | À l'immeuble |
| Date de la décision : | 31 juillet 2024 |

Identification complète des parties
(ci-après ensemble les « Parties »)

Entrepreneur : **Les Constructions Vincent Michaud inc.**¹
16130, rue de l'Esplanade
Mirabel (Québec) J7N 3N8

Bénéficiaires : **Nathalie Anne Pontbriand**
Henri Houde
50, chemin Kerpen
Brownsburg-Chatham (Québec) J8G 2N9

Administrateur : **Garantie de Construction Résidentielle (GCR)**
300-4101, rue Molson
Montréal (Québec) H1Y 3L1

et sa procureure :

M^e Valérie Lessard (absente)
Même adresse que ci-dessus

¹ Pièce A-9.

DÉCISION

Mandat

- [1] L'Arbitre a reçu ses mandats du GAMM les 20 septembre 2023² et 12 mars 2024³. La compétence de l'Arbitre n'a été remise en cause par les Parties. Elle est en conséquence reconnue.

Chronologie

- [2] La liste ci-dessous est une chronologie sommaire du dossier, incluant relativement à son déroulement procédural.

| | |
|------------------|--|
| 3 novembre 2021 | « <i>Contrat d'entreprise Maison ou bâtiment (immeuble) non détenu en copropriété divisé</i> » ⁴ et « <i>Annexe au contrat préliminaire ou au contrat d'entreprise - inclusions/exclusions/modifications</i> » ⁵ signés par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur; |
| 3 novembre 2021 | « <i>Contrat de garantie Bâtiments non détenus en copropriété divisé</i> » signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur ⁶ ; |
| 3 novembre 2021 | « <i>Devis de construction</i> » ⁷ signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur; |
| 8 septembre 2022 | « <i>Annexe(s) au contrat préliminaire ou au contrat d'entreprise - inclusions/exclusions/modifications</i> » ⁸ signées par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur; |
| 4 novembre 2022 | « <i>Formulaire d'inspection pré-réception</i> », comportant une déclaration de réception en date du 4 novembre 2022 et la mention « <i>réception avec réserve</i> » avec une date prévue de fin des travaux le 4 février 2023, signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur ⁹ ; |
| 8 novembre 2022 | Rapport d'inspection résidentielle par André Gélinas, inspecteur ¹⁰ ; |
| 20 avril 2023 | Avis de quinze jours par l'Administrateur à l'Entrepreneur et aux Bénéficiaires - ouverture du dossier par l'Administrateur (réclamation 10241) ¹¹ ; |

² Pièce A-12.

³ Pièce A-19.

⁴ Pièces A-1 et E-1 (pièce produite en double).

⁵ Pièce E-2.

⁶ Pièce A-2.

⁷ Pièce E-3.

⁸ Pièces E-7 et E-8.

⁹ Pièce A-3.

¹⁰ Pièce A-10.

¹¹ Pièce A-7.

| | |
|-------------------|--|
| 4 mai 2023 | « <i>Formulaire de dénonciation à l'entrepreneur</i> » complété par les Bénéficiaires et transmis par courriel à l'Entrepreneur et l'Administrateur ¹² ; |
| 24 mai 2023 | « <i>Formulaire de réclamation</i> » complété par les Bénéficiaires ¹³ ; |
| 28 juin 2023 | Rencontre de conciliation (réclamation 10241) ¹⁴ ; |
| 24 août 2023 | Première décision (réclamation 10241) ¹⁵ ; |
| 24 août 2023 | Réception de la première décision par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur (réclamation 10241) ¹⁶ ; |
| 19 septembre 2023 | Demande d'arbitrage de l'Entrepreneur à l'égard de la première décision (réclamation 10241) et réception de celle-ci par le GAMM ¹⁷ ; |
| 20 septembre 2023 | Notification de la demande d'arbitrage à l'égard de la première décision (réclamation 10241) aux Parties par le GAMM ¹⁸ ; |
| 20 septembre 2023 | Nomination de l'Arbitre par le GAMM en lien avec la demande d'arbitrage à l'égard de la première décision (réclamation 10241) ¹⁹ ; |
| 20 septembre 2023 | Demande de provision à l'Entrepreneur par le GAMM en lien avec la demande d'arbitrage à l'égard de la première décision (réclamation 10241) ²⁰ ; |
| 20 septembre 2023 | Réception de la première décision (réclamation 10241) par l'Arbitre; |
| 23 octobre 2023 | Confirmation de la réception de la provision de l'Entrepreneur par le GAMM en lien avec la demande d'arbitrage à l'égard de la première décision (réclamation 10241); |
| 2 novembre 2023 | Second « <i>formulaire de dénonciation à l'entrepreneur</i> » complété par les Bénéficiaires et transmis par courriel à l'Entrepreneur et l'Administrateur ²¹ ; |
| 20 novembre 2023 | Avis de quinze jours par l'Administrateur à l'Entrepreneur et aux Bénéficiaires - ouverture du dossier par l'Administrateur (réclamation 11162) ²² ; |
| 26 novembre 2023 | Formulaire des « <i>mesures à prendre par l'entrepreneur</i> » complété par ce dernier en lien avec la seconde réclamation (réclamation 11162) ²³ ; |

¹² Pièces A-4 et A-5.

¹³ Pièce A-6.

¹⁴ Pièce A-11.

¹⁵ Pièce A-11.

¹⁶ Pièce A-11.

¹⁷ Pièce A-12.

¹⁸ Pièce A-12.

¹⁹ Pièce A-12.

²⁰ Pièce A-12.

²¹ Pièce A-14.

²² Pièce A-15.

| | |
|-----------------|---|
| 16 janvier 2024 | Seconde visite de conciliation (réclamation 11162) ²⁴ ; |
| 24 janvier 2024 | Seconde décision (réclamation 11162) ²⁵ ; |
| 24 janvier 2024 | Décision supplémentaire (réclamation 10241) ²⁶ ; |
| 26 janvier 2024 | Réception de la seconde décision (réclamation 11162) et de la décision supplémentaire (réclamation 10241) par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur ²⁷ ; |
| 8 février 2024 | Réception du cahier de pièces de l'Administrateur par l'Arbitre et les autres parties en lien avec la demande d'arbitrage à l'égard de la première décision (réclamation 10241); |
| 15 février 2024 | Demande de disponibilités pour une première conférence de gestion aux Parties et procureure par l'Arbitre en lien avec la demande d'arbitrage à l'égard de la première décision (réclamation 10241); |
| 26 février 2024 | Seconde demande d'arbitrage à l'égard de la seconde décision (réclamation 11162) et de la décision supplémentaire (réclamation 10241) ²⁸ ; |
| 12 mars 2024 | Notification de la demande d'arbitrage à l'égard de la seconde décision (réclamation 11162) et de la décision supplémentaire (réclamation 10241) aux Parties par le GAMM ²⁹ ; |
| 12 mars 2024 | Nomination de l'Arbitre par le GAMM en lien avec la demande d'arbitrage à l'égard de la seconde décision (réclamation 11162) et de la décision supplémentaire (réclamation 10241) ³⁰ ; |
| 12 mars 2024 | Demande de provision à l'Entrepreneur par le GAMM en lien avec la demande d'arbitrage à l'égard de la seconde décision (réclamation 11162) et de la décision supplémentaire (réclamation 10241) ³¹ ; |
| 28 mars 2024 | Conférence de gestion présidée par l'Arbitre, en présence de toutes les Parties (sauf l'Administrateur) en lien avec la demande d'arbitrage à l'égard de la première décision (réclamation 10241); |
| 28 mars 2024 | Envoi par courriel du procès-verbal de la conférence de gestion par l'Arbitre à toutes les Parties (sauf l'Administrateur) en lien avec la demande d'arbitrage à l'égard de la première décision (réclamation 10241); |
| 15 avril 2024 | Seconde conférence de gestion présidée par l'Arbitre, en |

²³ Pièce A-16.

²⁴ Pièce A-17.

²⁵ Pièce A-17.

²⁶ Pièce A-18.

²⁷ Pièces A-1 et A-18.

²⁸ Pièce A-19.

²⁹ Pièce A-19.

³⁰ Pièce A-19.

³¹ Pièce A-19.

| | |
|-----------------|---|
| | présence de toutes les Parties (sauf l'Administrateur) en lien avec l'ensemble des demandes d'arbitrage; |
| 22 avril 2024 | Confirmation de la réception de la provision de l'Entrepreneur par le GAMM en lien avec la demande d'arbitrage à l'égard de la seconde décision (réclamation 11162) et de la décision supplémentaire (réclamation 10241); |
| 2 juillet 2024 | Visite et audience à l'immeuble; |
| 31 juillet 2024 | Sentence. |

Décisions et points soumis à l'arbitrage

- [3] Cette sentence arbitrale a pour origine deux demandes d'arbitrage, datées des 19 septembre 2023 et 26 février 2024, de la part de l'Entrepreneur³² à l'égard de trois décisions de l'Administrateur, datées des 24 août 2023 et 26 janvier 2024 (ci-après les « **Décisions** »)³³.
- [4] Les Décisions ont été rendues par le conciliateur, Normand Pitre³⁴ (ci-après le « **Conciliateur** »).
- [5] Les Décisions répondent à des réclamations des Bénéficiaires, datées des 24 mai 2023³⁵ et 2 novembre 2023³⁶ (ci-après les « **Réclamations** »).
- [6] Les Réclamations donnent suite à des dénonciations initialement et respectivement faites le 4 mai 2023³⁷ et 2 novembre 2023³⁸ (ci-après les « **Dénonciations** »).
- [7] L'Administrateur a procédé à deux rencontres de conciliation, les 28 juin 2023 et 16 janvier 2024, à l'issue desquelles les Décisions ont été rendues³⁹.
- [8] Les différends soumis à l'arbitrage ont trait aux points aux intitulés suivants des Décisions :
- Décision du 24 août 2023 (réclamation 10241) :
 - « 14. *Frais de retard de livraison (relogement, déménagement, entreposage)* »⁴⁰;

³² Pièces A-12 et A-19.

³³ Pièces A-11, A-17 et A-18.

³⁴ Pièce A-13.

³⁵ Pièce A-6.

³⁶ Pièce A-14.

³⁷ Pièce A-5.

³⁸ Pièce A-14.

³⁹ Pièces A-11, A-17 et A-18.

⁴⁰ Pièce A-11.

- Décision du 26 janvier 2024 (réclamation 11162) :
« 3. Plancher de bois (latte surélevée) »⁴¹;
- Décision supplémentaire du 26 janvier 2024 (réclamation 10241) :
« 15. Planchers de lattes de bois »⁴².

- [9] Le Tribunal constate que la Décision du 24 août 2023 (réclamation 10241)⁴³, comporte un point 15 dont l'intitulé est identique à celui numéroté 15 de celle « supplémentaire » du 26 janvier 2024 (réclamation 10241)⁴⁴.
- [10] Le point d'origine (15) n'a jamais fait l'objet d'une demande d'arbitrage. Il était alors demandé à l'Entrepreneur de fournir les plans d'assemblage du plancher. Le Tribunal ignore si cela a été fourni au Conciliateur.
- [11] Les demandes d'arbitrage ne comportent aucune motivation particulière. Elles prennent la forme de deux courriels, les Décisions étant en pièces jointes à ces courriels.

Pièces

- [12] Le 8 février 2024, l'Administrateur a communiqué les pièces A-1 à A-13 puis, le 29 avril 2024, les pièces A-14 à A-19.
- [13] La liste de celles-ci se lit comme suit (avec quelques corrections d'erreurs matérielles) :
- A-1 Contrat d'entreprise signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 3 novembre 2021;
 - A-2 Contrat de garantie signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 3 novembre 2021;
 - A-3 Formulaire d'inspection pré-réception signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 4 novembre 2022;
 - A-4 Courriel des Bénéficiaires transmis à l'Entrepreneur le 2 mai 2023, incluant :
 - Dépense de déménagement;
 - A-5 Courriel des Bénéficiaires transmis à l'Entrepreneur le 4 mai 2023, incluant :
 - Réclamations d'hébergement;
 - Formulaire de dénonciation, daté du 4 mai 2023;

⁴¹ Pièce A-17.

⁴² Pièce A-18.

⁴³ Pièce A-11.

⁴⁴ Pièce A-18.

- Formulaire de dénonciation signé;
 - Liste des travaux à effectuer;
 - Taxes;
- A-6 Formulaire de réclamation, signé le 24 mai 2023;
- A-7 Le courriel de l'avis de 15 jours transmis par l'Administrateur à l'Entrepreneur et aux Bénéficiaires le 25 mai 2023, incluant :
- Formulaire de dénonciation, daté du 4 mai 2023 (**voir A-5**);
 - Formulaire de mesures à prendre par l'Entrepreneur (non inclus dans le cahier de pièces);
- A-8 Échange de courriels entre les Bénéficiaires et l'Entrepreneur du 27 juillet 2023;
- A-9 Relevé du Registraire des entreprises du Québec concernant l'Entrepreneur;
- A-10 Rapport d'inspection préparé par André Gélinas, daté du 8 novembre 2022 suivant la visite du 7 novembre 2022;
- A-11 En liasse, la décision de l'Administrateur, datée du 24 août 2023, ainsi que la preuve d'envoi aux Bénéficiaires et à l'Entrepreneur;
- A-12 Courriel de la notification de l'organisme d'arbitrage daté du 20 septembre 2023, incluant :
- Demande d'arbitrage des Bénéficiaires, datée du 19 septembre 2023;
 - Décision de l'Administrateur, datée du 24 août 2023 (**voir A-11**);
 - Lettre de nomination de l'arbitre, datée du 20 septembre 2023;
- A-13 Curriculum Vitae du conciliateur Normand Pitre.
- A-14 Courriel du Bénéficiaire transmis à l'Entrepreneur le 2 novembre 2023, incluant :
- Formulaire de dénonciation, daté du 2 novembre 2023;
- Photo de la première page du formulaire de dénonciation signée par les Bénéficiaires;
- A-15 Le courriel de l'avis de 15 jours transmis par l'Administrateur à l'Entrepreneur et aux Bénéficiaires le 15 mai 2023, incluant :
- Formulaire de dénonciation, daté du 25 avril 2023 (**voir A-14**);
 - Formulaire de mesures à prendre par l'Entrepreneur (non inclus dans le cahier de pièces);
- A-16 En liasse, échange de courriels entre l'Entrepreneur et l'Administrateur en date du 26 novembre 2023, incluant :
- Formulaire de mesures à entreprendre, rempli et daté du 26 novembre 2023;
- A-17 En liasse, la décision numéro 8446 de l'Administrateur, datée du 26 janvier 2024, ainsi que la preuve d'envoi aux Bénéficiaires et à l'Entrepreneur;
- A-18 En liasse, la décision numéro 8447 au dossier de réclamation numéro 10241 de l'Administrateur, datée du 26 janvier 2024, ainsi que la preuve d'envoi aux Bénéficiaires et à l'Entrepreneur;
- A-19 Courriel de la notification de l'organisme d'arbitrage, daté du 12 mars 2024, incluant:

- Demande d'arbitrage des Bénéficiaires, datée du 26 février 2024;
- Décision numéro 8446 de l'Administrateur, datée du 26 janvier 2024 (**voir A-17**);
- Décision numéro 8447 de l'Administrateur, datée du 26 janvier 2024 (**voir A-18**);
- Lettre de nomination de l'arbitre, datée du 12 mars 2024;

[14] Les pièces A ont été admises pour valoir témoignage, sous réserve de ceux à être rendus lors de l'audience⁴⁵.

[15] Le 24 mai 2024 et au cours de l'audition, l'Entrepreneur a produit des pièces additionnelles, dont la liste est la suivante :

- E-1 Contrat d'entreprise;
- E-2 Annexe au contrat;
- E-3 Devis de construction;
- E-4 Courriel (21 juin 2022, demande de paiement);
- E-5 Échange de texto confirmant la date de paiement (7 juillet 2022);
- E-6 Courriel (17 mai 2022, liste des fournisseurs);
- E-7 Courriel (8 septembre 2022, annexe modification comptoirs);
- E-8 Courriel (12 octobre 2022, annexe modifications comptoirs signée)
- E-9 Courriel (28 octobre 2022, clients avouent visiter le chantier, contrairement à ce que le devis permet)
- E-10 Échange de textos (2 octobre 2022, clients veulent changer de plancher);
- E-11 Échange de textos (21 octobre 2022, prise de possession);
- E-12 Échange de courriels (28 octobre 2022, demande de paiement et prise de possession);
- E-13 Documents en liasse de plusieurs fournisseurs de bois franc indiquant l'effet du taux d'humidité sur le plancher;
- E-14 Courriels (demandes préliminaires et refus de fournir celles-ci);
- E-15 Rapport d'expert (à venir).

[16] Le 6 juin 2024, un rapport d'inspection a été produit, accompagné d'un CV et d'un document intitulé « *Credentials & Other criteria* ».

[17] Le 7 juin 2024, l'Entrepreneur a fourni des compléments (pièces jointes aux courriels) aux pièces E-6, 7, 8 et 12, à la demande du Tribunal.

[18] Le même jour, le Tribunal a requis les plans d'assemblage demandés par le Conciliateur le 24 août 2023⁴⁶. Le Tribunal a reçu des « plans de poutrelles » le 22 juin 2024.

⁴⁵ Procès-verbal de la conférence de gestion et décision intérimaire du 15 avril 2024.

⁴⁶ Pièce A-11.

[19] Lors de l'audition, l'Entrepreneur a également produit un rôle d'évaluation en lien avec les frais d'hébergement octroyés aux Bénéficiaires par l'Administrateur.

[20] Les 25, 26 juin et 2 juillet 2024, les Bénéficiaires ont produit des pièces additionnelles, dont la liste est la suivante :

- B-1 Lettre reçue le 8 novembre 2022, signée par Mélanie Auger;
- B-2 Rapport d'André Gélinas (I.B.D.Q. inc.) du 13 juin 2024 et documents s'y rapportant;
- B-3 Chronologie : déménagement, hébergement, entreposage ;
- B-4 Chronologie : plancher;
- B-5 Lettre de Desjardins aux Bénéficiaires du 22 octobre 2021;
- B-6 Échange de textos entre les Bénéficiaires et l'Entrepreneur des 26 mai et 1^{er} juin 2022.

Bâtiment

[21] L'objet du litige est une maison unifamiliale sise au 50, chemin Kerpen, à Brownsburg-Chatham (ci-après le « **Bâtiment** »).

Règlement

[22] Le Bâtiment est une construction entièrement neuve, construite par ou à la demande de l'Entrepreneur.

[23] À ce titre, le Bâtiment est assujéti au *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* (ci-après le « **Règlement** »)⁴⁷.

[24] Le Règlement est d'ordre public⁴⁸. « *Il fixe les modalités et les limites du plan de garantie ainsi que, pour ses dispositions essentielles, le contenu du contrat de garantie souscrit par les bénéficiaires.* »⁴⁹ (Nos soulignés)

[25] La réclamation d'un bénéficiaire en vertu du Règlement est soumise à une procédure impérative. À cet égard et pour les fins de la présente sentence, il est pertinent de reproduire des extraits de l'article 18 du Règlement :

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

⁴⁷ RLRQ, c. B-1.1, r. 8, art. 1^{er}, « bâtiment ».

⁴⁸ *SNC-Lavalin inc. (Terratech inc. et SNC-Lavalin Environnement inc.) c. Raymond Chabot Administrateur provisoire inc.*, [2020 QCCA 509](#), par. 13; *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. MYL Développement inc.*, [2011 QCCA 56](#), par. 13; *Gestion G. Rancourt inc. c. Lebel*, [2016 QCCA 2094](#), par. 8 et 9.

⁴⁹ *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ c. Desindes*, [2004 QCCA 47872](#), par. 11.

1° le bénéficiaire dénonce par écrit à l'entrepreneur le défaut de construction constaté et transmet une copie de cette dénonciation à l'administrateur en vue d'interrompre la prescription;

2° au moins 15 jours après l'expédition de la dénonciation, le bénéficiaire avise par écrit l'administrateur s'il est insatisfait de l'intervention de l'entrepreneur ou si celui-ci n'est pas intervenu; il doit verser à l'administrateur des frais de 100 \$ pour l'ouverture du dossier et ces frais ne lui sont remboursés que si la décision rendue lui est favorable, en tout ou en partie, ou que si une entente intervient entre les parties impliquées;

3° dans les 15 jours de la réception de l'avis prévu au paragraphe 2, l'administrateur demande à l'entrepreneur d'intervenir dans le dossier et de l'informer, dans les 15 jours qui suivent, des mesures qu'il entend prendre pour remédier à la situation dénoncée par le bénéficiaire;

4° dans les 15 jours qui suivent l'expiration du délai accordé à l'entrepreneur en vertu du paragraphe 3, l'administrateur doit procéder sur place à une inspection;

5° dans les 30 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. Si le délai de 30 jours ne peut pas être respecté pour des motifs raisonnables, l'administrateur doit en informer par écrit le bénéficiaire, l'entrepreneur et la Régie; l'administrateur doit également justifier le retard et annoncer quand la décision sera rendue. 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 raisonnable qu'il indique, convenu avec le bénéficiaire;

6° à défaut par l'entrepreneur de rembourser le bénéficiaire, de parachever ou de corriger les travaux et en l'absence de recours à la médiation ou de contestation en arbitrage de la décision de l'administrateur par l'une des parties, l'administrateur, dans les 15 jours qui suivent l'expiration du délai convenu avec le bénéficiaire en vertu du paragraphe 5, effectue le remboursement ou prend en charge le parachèvement ou les corrections, convient pour ce faire d'un délai avec le bénéficiaire et entreprend, le cas échéant, la préparation d'un devis correctif et d'un appel d'offres, choisit des entrepreneurs et surveille les travaux. Dans les 30 jours qui suivent l'expiration du délai convenu avec le bénéficiaire en vertu du paragraphe 5,

l'administrateur doit communiquer par écrit au bénéficiaire l'échéancier prévu des différentes étapes à accomplir pour assurer l'exécution des travaux correctifs;

7° (paragraphe remplacé) ». (Nos soulignés)

[26] Il en est de même de la demande d'arbitrage d'une décision rendue par un administrateur. Le Règlement prévoit en particulier un délai d'arbitrage de 30 jours. Il indique également que l'arbitre saisi rend une décision finale et sans appel. Les articles 19 et suivants, puis 116 du Règlement se lisent à cet égard comme suit. Ils déterminent le cadre du présent arbitrage :

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

19.1. Le non-respect d'un délai de recours ou de mise en œuvre 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 œuvre 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.

20. Le bénéficiaire, l'entrepreneur et l'administrateur sont liés par la décision arbitrale dès qu'elle est rendue par l'arbitre.

La décision arbitrale est finale et sans appel.

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

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

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

L'arbitre doit statuer, s'il y a lieu, quant au quantum des frais raisonnables d'expertises pertinentes que l'administrateur et l'entrepreneur solidairement doivent rembourser au bénéficiaire même lorsque ce dernier n'est pas le demandeur.

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

Documents contractuels

[27] Le Contrat d'entreprise (« **Contrat** ») a été conclu le 3 novembre 2021⁵⁰. Il comporte une date de fin des travaux prévue « *le ou le 1^{er} septembre 2022* » à la sous-section 2.1. de la section 2. « *Fin des travaux et occupation* ».

[28] Le même jour, une Annexe⁵¹ est signée comportant la mention suivante : « *La date de fin de travaux est assujettie au changement dépendant de la date d'audition d'obtention du permis de construction* ».

[29] À la sous-section 2.2. de la même section du Contrat, il est prévu ce qui suit :

« 2.2. Report de la date de fin des travaux

Si applicable, le client reconnaît que la date de fin des travaux mentionnée au paragraphe 2.1 est approximative. Si l'entrepreneur n'est pas en mesure de respecter cette date de fin des travaux, il s'engage à donner un avis écrit au client au moins soixante (60) jours avant cette date. Dans ce cas, et afin de fixer une nouvelle date de fin des travaux, les règles suivantes s'appliqueront :

2.2.1 L'entrepreneur donnera au client un avis écrit d'au moins soixante (60) jours avant la nouvelle date de fin des travaux, laquelle ne pourra pas être éloignée de plus de cent quatre-vingts (180) jours de la date déterminée au paragraphe 2.1.

⁵⁰ Pièces A-1 et E-1.

⁵¹ Pièce E-2.

2.2.2 A défaut par l'entrepreneur d'aviser le client de la nouvelle date de fin des travaux comme susdit, le client pourra : Résilier le Contrat d'entreprise et les acomptes payés ainsi que tous autres montants versés par le client relativement au Contrat d'entreprise, le cas échéant, lui seront remboursés sans autre recours de part et d'autre; OU Exiger le paiement des pénalités pour retard de livraison, tel que prévu au paragraphe 2.4. » (Nos soulignés)

- [30] Force est ici de constater qu'aucun avis conforme à ces stipulations n'a été adressé. La preuve de l'Entrepreneur à cet égard est essentiellement constituée d'échange de « textos »⁵² qui ne constituent pas des avis écrits conformes, tant en termes de substance que de délai (préavis). Le Tribunal y reviendra.
- [31] Postérieurement au 1^{er} septembre 2022, des modifications formelles au Contrat ont été faites et signées le ou vers le 8 septembre 2022⁵³, qui sont essentiellement constituées d'extras s'ajoutant au prix initialement convenu.
- [32] En d'autres termes, l'Entrepreneur a formalisé des modifications au Contrat pour la question du prix, mais a omis de le faire pour un élément tout aussi essentiel qu'est la date de délivrance.
- [33] Le Contrat de garantie a également été conclu le 3 novembre 2021⁵⁴.
- [34] Selon le « *Formulaire pré-réception* » complété et signé par l'Entrepreneur et les Bénéficiaires, la « *date de fin des travaux* » est le 4 novembre 2022⁵⁵.
- [35] La réception⁵⁶ a également eu lieu à cette date⁵⁷ (« **Réception** »). Elle a été faite « *avec réserve* », mais pas spécifiquement à l'égard des « *revêtements de sol* », et ce, dans les différentes pièces de la maison. La situation du plancher comme telle ne sera découverte que plus tard.
- [36] À cet égard et aux termes de la Décision, toutes les situations dénoncées (hormis le point des frais) auraient été constatées « *le 22 février 2023* »⁵⁸, soit dans l'année de la Réception.

Questions en litige

- [37] Dans ces circonstances, les questions en litige portent sur le point de savoir si les

⁵² Pièce E-11.

⁵³ Pièces E-7 et E-8.

⁵⁴ Pièce A-2.

⁵⁵ Pièce A-3.

⁵⁶ Règlement, art. 8, « réception ».

⁵⁷ Pièce A-3.

⁵⁸ Pièce A-9.

situations dénoncées sont :

- réelles;
- et, le cas échéant, sujettes aux garanties pour les frais de retard, d'une part et à l'égard des malfaçons, d'autre part.

La preuve de l'Entrepreneur

[38] Les témoins suivants ont été entendus pour le compte ou à la demande de l'Entrepreneur :

- Scott Vitus, sur son rapport d'expertise, sa qualité d'expert ayant été admise par toutes les Parties et reconnue par le Tribunal, tout en observant qu'il est membre d'une association (NWFA) essentiellement composée des manufacturiers et importateurs de planchers;
- André Prévost, en qualité de représentant de Martel Prévost, sous-traitant ayant procédé à l'installation du plancher en cause;
- Vincent Michaud, en qualité de représentant de l'Entrepreneur.

[39] Dans son rapport **Scott Vitus** indique avoir visité les lieux uniquement le 22 mai 2022, ce qui exclut la période hivernale.

[40] Au chapitre de la « *description physique détaillée* », il mentionne :

« En marchant sur le sol, on constate que certains endroits au milieu de la zone émettent un petit bruit de craquement, mais qu'à mesure que l'on s'approche des murs périphériques sur la largeur des planches, le bruit est beaucoup plus apparent et audible et les planches fléchissent légèrement lorsqu'elles sont soumises à une charge. » (Nos soulignés)

[41] En « *conclusion* », il mentionne :

« Le bruit de grincement émis par le revêtement de sol de la maison a été principalement constaté en haut du palier de l'escalier. Cette zone présente un bruit récurrent lorsqu'elle est soumise à une charge et les efforts du menuisier pour corriger le problème en appliquant un produit de remplissage à base d'uréthane sous le sous-plancher, au niveau des solives, n'ont pas permis de résoudre le problème. En observant cette zone depuis le bas, alors que l'un des propriétaires marchait sur l'endroit à plusieurs reprises, aucun mouvement (déflexion) n'était visible depuis le bas. Un léger mouvement a été constaté en observant la partie supérieure

du plancher sous charge. La vérification des fixations à l'aide d'aimant en terre rare dans cette zone indique qu'il y a une rangée autour du pallier qui ne comporte aucune fixation. Cette rangée correspond à la zone de grincement près du pallier.

Le revêtement de sol dans les parties centrales de la maison fait moins de bruit que le pallier d'escalier, seul un petit craquement peut être entendu à certains endroits du sol lorsqu'il est soumis à une charge. Certains de ces endroits se trouvent près des murs périphériques et des encadrements de portes. Comme le mentionne la norme NWFA, un bruit occasionnel émanant d'un plancher cloué/agrafé n'est pas anormal. Les points situés dans les zones à fort trafic peuvent être corrigés en procédant à des injections d'époxy.

Ce changement dimensionnel des lames et des profils est une cause potentielle du bruit de craquement du plancher. En dépit de la rangée du palier d'escalier, les autres vérifications du programme de fixation sont toutes conformes à la norme NWFA (6 – 8). Au moment de l'inspection, les niveaux d'humidité dans la maison se situaient à l'extrémité supérieure de la fourchette acceptable (30% - 50% HR) et le plancher se situait également à l'extrémité supérieure de la norme (6% à 9% MC). En supposant que les mois de chauffage d'hiver créent un environnement plus sec (sans aucun moyen d'humidification), le cycle de l'humidité saisonnière peut provoquer une dilatation et une contraction du revêtement de sol, ce qui peut entraîner des bruits parasites dans le revêtement de sol. » (Nos soulignés)

- [42] Le Tribunal retient du témoignage de Scott Vitus quelques éléments additionnels en regard de ce qui figure déjà à son rapport écrit.
- [43] Le taux d'humidité mesuré lors de la visite était somme toute normal. Aucun « *cupping* » déformation concave⁵⁹ n'a été constatée, ce qui exclut *a priori* un problème de contrôle d'humidité. L'espace pour l'expansion du plancher a aussi été vérifié et il s'est révélé adéquat.
- [44] Selon lui, le problème de bruit anormal (craquement du plancher) est dû à un manque ou une absence d'attache. Les attaches constituées d'agrafes doivent être installées tous les 6 à 8 pouces. Dans la zone autour de l'escalier d'accès au sous-sol, il ne s'agit pas uniquement d'un grincement mais d'un mouvement. C'est anormal. Sur une des lattes, il a été constaté qu'il n'y avait aucune attache au moyen de billes en terre rare.
- [45] Dans les autres pièces la vérification a été faite (sans déplacer les meubles). Il a été constaté un manque de fixation « *dans le coin qui bouge* ».

⁵⁹ Pièce E-13.

- [46] Il n'a fait aucun test destructif.
- [47] L'expert émet aussi l'hypothèse que le grincement « *pourrait être attribuable au taux d'humidité. Cela peut « looser » les fixations* ». À ce propos, le Tribunal a fait observer que les lectures d'humidité, consignées tant dans les Décisions que dans son rapport, se trouvaient à chaque fois dans la fourchette de 30 à 50 %. Les agrafes sont censées être faites pour supporter une telle variation normale.
- [48] Quant à la taille des lattes, l'expert se dit d'opinion que la longueur des lattes n'a aucune incidence et que la taille des plus petites mises en place est conforme au « *grade* » de plancher choisi soit « *rustique* ».
- [49] Quant au fait que le sous-plancher soit fait d'OSB plutôt que de contreplaqué, il convient que le premier matériau est plus flexible que le second.
- [50] Quant au fait que certaines attaches dépassent du sous-plancher comme l'illustre la photographie 13 de son rapport, il n'y voit pas d'enjeu dans la mesure où les attaches sont dentelées sur toute leur longueur de sorte qu'elles sont ancrées dans le sous-plancher même si elles peuvent en dépasser à l'occasion.
- [51] Quant au fait qu'il manquerait certaines « entretoises » entre les poutrelles supportant le sous-plancher, il n'est pas en mesure de dire si cela a une incidence.
- [52] En contre-interrogatoire (par les Bénéficiaires), il convient que même pour les petites lattes de planchers deux attaches sont requises.
- [53] Il n'a pas d'autres commentaires à faire sur le fait que beaucoup de petites lattes ont été installées ici.
- [54] Il convient que son rapport est erroné lorsqu'il indique que le plancher est fait de bouleau. Il s'agit d'érable, mais celui-ci a une résistance plus élevée sur l'échelle ou au test dit de « JANKA ». À tout événement, cela ne change rien pour les attaches.
- [55] Il convient également que son rapport est erroné lorsqu'il indique, à certains endroits, que le sous-plancher est fait de contre-plaqué. On aurait dû lire partout OSB 5/8, comme cela est écrit ailleurs dans le même rapport. Il a vu l'étampe le confirmant par en dessous et depuis le sous-sol.
- [56] En re-interrogatoire, il mentionne que l'OSB est un matériau accepté pour le sous-plancher.
- [57] **André Prévost** est par la suite entendu, sachant qu'il s'agit du sous-entrepreneur

dont l'ouvrage est en discussion.

- [58] Il décrit sa méthodologie de travail (prise du taux d'humidité avant la pose, vérification du bois et installation du plancher comme tel). Advenant que le taux d'humidité du sous-plancher n'est pas adéquat, il ne pose pas le plancher.
- [59] Il dit également être venu sur place après ses travaux. Initialement, il mentionne à deux reprises. À ces occasions, il aurait pris des mesures d'humidité et fait des vérifications avec des « boules » en terre rare. Les attaches étaient là. Le taux d'humidité aurait été de 67 %. Des photographies auraient été prises, lesquelles n'ont pas été produites.
- [60] En contre-interrogatoire (par les Bénéficiaires), il admet qu'il serait peut-être venu une seule fois. Il ne souvient pas avoir déclaré à cette occasion que le Conciliateur était un « incompetent ».
- [61] **Vincent Michaud** a, par la suite, été entendu comme représentant de la partie demanderesse à l'arbitrage dans un mélange de représentations et de témoignage.
- [62] Il insiste sur le fait que l'expert des Bénéficiaires n'a pas de formation spécifique en plancher, c'est un généraliste. On tire des conclusions sur les planchers en « spare » qui précisément n'ont pas été installés. Un plancher de bois qui n'émet aucun craquement, cela n'a aucun sens.
- [63] Quant à la question des frais octroyés en regard de la date de livraison, il réfère le Tribunal à l'article 21.4.2 du Contrat et à l'article 1739 C.c.Q., ainsi qu'à les décisions *Malo c. Ferme Claustein inc.*⁶⁰ et *Camko Alignement pneus et mécanique inc. c. Société de transport de Montréal*⁶¹. Il en tire la conclusion que l'avis peut être verbal.
- [64] Par ailleurs, les Bénéficiaires étaient conscients du retard et ont accepté dès le départ que la date de livraison était indicative en signant l'Annexe⁶² au Contrat comportant la mention suivante : « *La date de fin de travaux est assujettie au changement dépendant de la date d'audition d'obtention du permis de construction* ».
- [65] Ils ont également signé certaines annexes modificatives au Contrat postérieurement au 1^{er} septembre 2022 et en sachant que cette date de livraison n'était pas respectée.

⁶⁰ [2012 QCCQ 765](#), par. 26 et 27

⁶¹ [2019 QCCA 319](#), par. 26 à 28.

⁶² Pièce E-2.

- [66] Ils ajoutent que les Bénéficiaires auraient tardé à payer des échéances et auraient, en contestant les lattes de plancher livrées au chantier, retardé l'installation de celui-ci. D'ailleurs, selon le Devis, ils n'avaient pas le droit de se rendre au chantier. À la fin, ils ont encore retardé la prise de possession de fin octobre à début novembre.
- [67] En produisant le rôle d'évaluation E-16, il fait l'argument que le reçu signé par un seul des propriétaires⁶³ n'est pas valable et qu'il n'y a pas de relevés fiscaux des paiements. Il y a des frais du 23 août au 1^{er} septembre et des frais postérieurs au 4 novembre.
- [68] En contre-interrogatoire (par les Bénéficiaires), il reconnaît que sur les photographies figurant à E-10, qui représentent la planche de démonstration chez le fournisseur, il n'y a pas de petites planches.
- [69] Quant aux frais, il reconnaît ne pas avoir envoyé d'avis écrit avant le 1^{er} septembre 2022. Il mentionne toutefois que l'avis a été donné verbalement, sans pouvoir indiquer à quelle date précisément cet avis verbal aurait été donné, la question lui ayant spécifiquement été posée par le Tribunal.

La preuve des Bénéficiaires

- [70] **André Gélinas** est entendu comme témoin expert. Sa qualité est admise et reconnue.
- [71] Le 13 juin 2024, il a produit un rapport où il indique en partie « *sommaire* » ce qui suit :

« Lors de notre visite du 7 juin 2024 au 50 Chemin Kerpen à Brownsburg, nous avons constaté que le plancher de bois craquait à plusieurs endroits dans toutes les pièces où il y a un revêtement de plancher de bois.

Nous avons aussi noté qu'une planche du revêtement de plancher relevait légèrement à l'entrée de la chambre.

Nous avons noté que près de 75% des planches du revêtement de plancher sont petites.

Nous avons utilisé un appareil de détection d'humidité afin de vérifier le taux d'humidité dans le revêtement de plancher à plusieurs endroits différents dans chaque pièce et avons noté que le taux d'humidité était normal.

Nous avons aussi utilisé des aimants de terre rares annulaires afin de vérifier l'espacement entre les agrafes du revêtement de plancher de bois. Nous avons constaté qu'il manquait des agrafes à plusieurs endroits (plus ou moins 25 endroits, même si nous n'avons pas déplacé les meubles ni les

⁶³ Pièce B-1.

tapis) sur le revêtement de plancher de bois, particulièrement à côté de la cage d'escalier ainsi qu'à plusieurs autres endroits. Nous n'avons pas déplacé les meubles.

Normalement il serait possible de corriger le craquement des planches du revêtement en perçant des coins du revêtement de plancher et en y injectant de l'époxy mais étant donné le grand nombre(...) d'endroits où le revêtement craque ou que des agrafes sont manquantes, il y aurait beaucoup de petits trous et cette condition ne serait pas esthétique surtout que le plancher de bois est pratiquement neuf.

Nous avons eu accès au rapport de M. Normand Pitre (décision de l'administrateur de Garantie GCR) et au rapport de M. Scott Vitus, expert de Constructions Vincent Michaud INC.

Nous sommes en accord avec M. Normand Pitre dans sa constatation de craquement du plancher un peu partout et plus important autour de la descente d'escalier (page 15 4ème paragraphe des constatations). Nous sommes aussi d'avis que le trop grand nombre de petites planches réduit considérablement la résistance à la déflexion du sous-plancher sous le poids.

Pour ce qui est du rapport de M. Scott Vitus, l'expert de Constructions Vincent Michaud, nous avons noté à la page 2 de son rapport que M. Vincent Michaud a déclaré qu'il y avait des agrafes à tous les 4 à 5 pouces. Nous sommes tout à fait en désaccord, car près de la cage d'escalier, le craquement est dû à l'absence d'agrafes sur plusieurs planches comme mentionne le rapport de l'expert de M. Michaud au bas de la page 8 et parce que nous avons noté que des agrafes étaient distancées par plus de 4 à 5 pouces et qu'il manquait aussi des agrafes à plusieurs endroits.

Il est aussi noté dans le rapport de M. Michaud à la page 8 au début du 3ème paragraphe que le changement dimensionnel des lames est une cause potentielle du bruit de craquement dans un plancher.

M. Houde nous a montré des planches du revêtement qui sont en surplus. Nous avons noté que des emboitures étaient endommagées sur au moins 2 planches, M. Houde nous a aussi montré des photos des boîtes du revêtement de plancher et une photo d'une grande planche dont l'emboiture était endommagée. Un trop grand nombre d'emboitures endommagées pourrait être une des causes des craquements.

Nous sommes d'avis que pour faire un travail acceptable, il faudrait enlever le revêtement de plancher, fixer adéquatement le sous-plancher et installer un nouveau revêtement de plancher selon les règles de l'art. »

- [72] Le Tribunal retient du témoignage d'André Gélinas quelques éléments additionnels en regard de ce qui figure déjà à son rapport écrit.
- [73] Les « *petites planches* » peuvent mesurer de 10 à 12 pouces, voire 8 pouces dans certains cas. Il y a plusieurs planches qui ne comportent pas d'agrafe. Le taux d'humidité a été mesuré lors de sa visite. Il était normal.
- [74] Il a relevé 25 endroits problématiques, mais il n'a pas enlevé les meubles et fait, à cet égard, un examen exhaustif.
- [75] Il a vu des planches restantes et les planches avant la pose, mais il n'a pas vu celles qui ont été posées. Ce n'est pas visible. Il faudrait détruire pour le voir.
- [76] Quant au fait que le sous-plancher soit en OSB 5/8 plutôt qu'en contre-plaqué, cela est adéquat.
- [77] En contre-interrogatoire (par l'Entrepreneur), il admet qu'il ne sait pas sur quelle norme précise il se fonde pour émettre l'opinion que les agrafes doivent être installées à intervalle de 6 à 8 pouces. Il indique cependant qu'il a été entrepreneur général de 1987 à 2003 et qu'il a installé ou fait installer beaucoup de planchers dans ce cadre.
- [78] Il admet également que les 25 endroits ciblés comme problématiques ne représentent pas tout le plancher et que les photographies incluses à son rapport ne sont exhaustives des 25 endroits relevés. Il réitère cependant ne pas avoir enlevé tous les meubles. Il maintient qu'il recommande le remplacement complet du plancher.
- [79] Il admet que le grade du plancher peut avoir un impact sur la grandeur des planches.
- [80] Quant à l'humidité, il affirme que le taux d'humidité ne varie pas du jour au lendemain. Il insiste sur le fait qu'il y a un échangeur d'air et un déshumidificateur dans la maison.
- [81] En re-interrogatoire, il mentionne que le fait d'injecter de l'époxy nécessite de faire des trous dans le plancher par le dessus et que ce n'est pas possible par le dessous. Vu le nombre d'interventions requises, cela ne serait pas acceptable. Il y aurait des trous partout. L'époxy s'installe et durcit, mais ne gonfle pas.
- [82] Les agrafes doivent être distantes de 2 pouces du bord de la latte de plancher. Il faut deux attaches au minimum par latte.
- [83] Les **Bénéficiaires** sont finalement entendus dans un mélange de représentations

et de témoignage.

- [84] En grande partie, ce témoignage reprend deux chronologies écrites produites comme pièces⁶⁴ sur les deux sujets en arbitrage.
- [85] Concernant les planchers, le Tribunal retient que le plancher de type rustique était convenu et entendu entre les Parties. La mésentente tient à l'essence de bois et au fini mais cette question n'est pas en arbitrage. De plus, les Bénéficiaires admettent avoir accepté ce qui a été posé, bien qu'ils disent s'être trouvés dans la situation de ne pas vraiment en avoir le choix pour « qu'il n'y ait pas délais supplémentaires ».
- [86] En revanche, ils n'étaient pas avisés qu'un nombre important de planches serait de petites planches. C'est en se rendant au chantier qu'ils s'en sont aperçu, de même que du fait que plusieurs planches comportaient des embouvetures (mâles ou femelles) endommagées.
- [87] Dès le mois de février 2023, ils constatent que le plancher craque anormalement. Même leur chien les réveille pendant la nuit, simplement en marchant dessus alors qu'il est bien moins lourd qu'eux. Une dénonciation est faite en mai 2023 à la GCR. Il y a eu la visite du Conciliateur, à laquelle l'Entrepreneur ne se serait pas présenté (ce que ce dernier conteste). Après la première décision, l'installateur du plancher est venu. Il aurait été arrogant et dénigrant à l'égard du Conciliateur et a déclaré que le taux d'humidité était la cause de leurs problèmes. Il y a eu une deuxième visite du Conciliateur et encore une fois, l'Entrepreneur ne s'est pas présenté (ce que ce dernier conteste). Le 18 janvier 2024, un sous-contractant menuisier de l'Entrepreneur est venu pour injecter de l'uréthane entre les poutres au sous-sol et le sous-plancher. Le 22 mai 2024, lors de sa visite, l'expert Vitus n'a inspecté que trois endroits et il aurait omis de constater la latte surélevée à l'entrée de la chambre à coucher et commis plusieurs erreurs dans son rapport.
- [88] Ils demandent que le problème soit réglé et, selon eux, cela passe par le fait d'enlever le plancher au complet et d'en remettre un conforme à leur choix de départ, soit du merisier fini satiné.
- [89] Concernant les frais, le Tribunal en retient que les premiers contacts ont été faits avec l'Entrepreneur en mai 2021, sur un autre chantier. Qu'après une visite du terrain, déjà propriété des Bénéficiaires, l'Entrepreneur a augmenté son estimation de départ.
- [90] Le Contrat fut malgré tout signé le 3 novembre 2021, date à laquelle le paiement d'un dépôt a été demandé et fourni. Il leur a été demandé de faire directement leur choix chez chaque fournisseur au moyen d'une liste et ceci les a contraints à

⁶⁴ Pièce B-3 et B-4.

beaucoup d'allées et venues et de démarches (20 à 30 voyages).

- [91] Pendant deux mois, ils n'ont eu aucune nouvelle de l'Entrepreneur. En janvier 2022, un plan a été établi par un architecte. Pendant encore deux mois de plus, ils n'ont eu aucune nouvelle de l'Entrepreneur. Il y a eu de l'attente pour la question de fosse septique.
- [92] Le permis a été déposé le 27 avril 2022. Ils ont signé la demande, mais elle a été déposée par l'Entrepreneur. Le permis a été obtenu le 11 mai 2022. À partir de là, les travaux s'enclenchent. Il y a plusieurs enjeux avec des demandes de paiements en extras et la transmission de la copie signée du Contrat d'entreprise. Cette copie n'aurait été reçue par la poste que le 14 octobre 2022, même si la copie par courriel a été reçue en juillet 2022, au moment d'une demande de déboursé et à la demande du représentant de la banque des Bénéficiaires. Ils n'ont toujours pas reçu de copie originale du certificat de localisation, même s'ils ont reçu ce certificat par courriel.
- [93] Dans leur chronologie, les Bénéficiaires indiquent « *1^{er} juillet 2022 aucun avis écrit que la livraison de la maison serait retardée* ». Ils ajoutent et produisent un écrit du 26 mai 2022 (pièce B-6), où les Bénéficiaires questionnent l'Entrepreneur sur la date de livraison prévue. Cet écrit serait resté sans réponse précise sur ce point. On y voit aussi que l'Entrepreneur est avisé que les Bénéficiaires vont au chantier. Il n'émet pas de commentaire particulier à cet égard. L'absence d'avis écrit n'est pas remise en cause par l'Entrepreneur.
- [94] Les Bénéficiaires soutiennent qu'il est inexact de prétendre qu'ils ont tardé à fournir leur financement. Ils produisent B-5, qui est un document bancaire. L'achat s'est fait comptant.
- [95] Pour les permis, bien que les Bénéficiaires eussent contractuellement la responsabilité des permis, c'est l'Entrepreneur qui s'en est chargé.
- [96] À chaque fois qu'ils ont fait des choix pour les matériaux, ils se sont assurés auprès des fournisseurs désignés par l'Entrepreneur que les matériaux étaient en stock, afin de ne pas retarder d'aucune façon l'avancement du chantier.
- [97] Le 30 août 2022, il leur a été demandé un extra important. Ils n'ont pas eu d'avis écrit que le chantier serait retardé. À ce stade, les deux Parties ont des versions contradictoires, l'un prétendant l'avoir dit à l'autre, qui le nie. Chose certaine, personne ne conteste l'absence d'écrit.
- [98] Par la suite, l'Entrepreneur a dit que la maison pouvait être livrée à la fin du mois d'octobre mais à cette date, les rampes extérieures, incluant celles devant se trouver sur l'escalier d'accès à la maison, n'étaient pas posées. Des

photographies produites le confirment⁶⁵. L'emménagement n'a pu se faire que début novembre 2022.

[99] En contre-interrogatoire (par l'Entrepreneur), les Bénéficiaires admettent que le Contrat d'entreprise leur donnait la responsabilité d'obtenir les permis. Toutefois, ils réaffirment que, dans les faits, l'Entrepreneur en a pris charge et qu'ils ont toujours suivi ce qui leur a été demandé à cet égard.

Analyse et décision

[100] Le Tribunal doit trancher le litige suivant les règles de droit en vigueur⁶⁶ et tenir compte de l'ensemble de la preuve déposée et administrée devant lui⁶⁷. L'arbitrage est un procès « *de novo* »⁶⁸.

[101] L'Entrepreneur est en demande. Il a le fardeau d'une preuve⁶⁹ prépondérante⁷⁰, laquelle est soumise à l'appréciation du Tribunal⁷¹, la bonne foi étant toujours présumée⁷².

[102] « Ce sont les (...) demandeurs qui ont l'obligation de démontrer le caractère déraisonnable de la Décision de l'Administrateur ou, subsidiairement, que les points qu'ils soulèvent sont (non) recevables dans le cadre de l'application du contrat de garantie. »⁷³ (Nos soulignés)

[103] Plus spécifiquement, l'Entrepreneur doit établir que les situations dénoncées et ayant donné lieu aux points en arbitrage de la Décision ne rencontrent pas les critères de la malfaçon au sens de l'article 10 (2) ou (3) du Règlement, lequel se lit comme suit :

« 10. La garantie d'un plan dans le cas de manquement de l'entrepreneur à ses obligations légales ou contractuelles après la réception du bâtiment doit couvrir : (...)

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

⁶⁵ Pièce B-3.

⁶⁶ Hébert et Constructions Levasseur (2003) inc., [2023 CanLII 3733 \(QC OAGBRN\)](#), par. 93-94.

⁶⁷ Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ c. Dupuis, [2007 QCCS 4701](#), par. 75.

⁶⁸ 9264-3212 Québec inc. c. Moseka, [2018 QCCS 5286](#), par. 20-24.

⁶⁹ Art. 2803, C.c.Q.

⁷⁰ Art. 2804, C.c.Q.

⁷¹ Caisse populaire de Maniwaki c. Giroux, [\[1993\] 1 RCS 282](#), p. 291.

⁷² Art. 2805, C.c.Q.

⁷³ Louezi et Construction Plani-Choix inc., [2015 CanLII 154358 \(QC OAGBRN\)](#), par. 37.

apparents du bâtiment, le bénéficiaire transmet par écrit sa réclamation à l'entrepreneur et en transmet copie à l'administrateur dans un délai raisonnable suivant la date de fin des travaux convenue lors de l'inspection préreception;

3° la réparation des malfaçons existantes et non apparentes au moment de la réception et découvertes dans l'année qui suit la réception, visées aux articles 2113 et 2120 du Code civil et dénoncées, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable de la découverte des malfaçons; »
(Nos soulignés)

[104] Dans la mesure où la notion de malfaçon (apparente ou non) est au cœur du litige, le Tribunal considère à propos de faire un rappel des principes y relatifs. Ces principes guideront par la suite le Tribunal dans son appréciation point par point de la demande d'arbitrage de l'Entrepreneur, en fonction de la preuve par ailleurs administrée et des plaidoiries entendues.

[105] Les auteurs Baudouin, Deslauriers et Moore proposent la définition suivante du terme « malfaçons » : « imperfections qui rendent [un immeuble] non conforme au modèle originellement prévu et qui diminuent ainsi la jouissance du propriétaire »⁷⁴. (Nos soulignés)

[106] Vincent Karim, quant à lui, parle : « d'un défaut mineur qui provient d'un travail mal exécuté et qui n'a aucune incidence sur la solidité de l'ouvrage. L'exigence de mise en péril de l'ouvrage n'est pas nécessaire pour bénéficier de la garantie légale de l'article 2120 C.c.Q. »⁷⁵. (Nos soulignés)

[107] « Les malfaçons sont ces vices de construction qui ne compromettent pas gravement la solidité, l'utilisation normale ou la destination de l'immeuble. »⁷⁶ (Nos soulignés)

[108] « La malfaçon doit être vue comme un travail mal fait ou mal exécuté qui dépend des normes applicables à l'espèce. Durant la période couverte par la garantie légale, le bénéficiaire n'a pas à prouver la faute et il lui suffit de prouver l'existence du vice pour obtenir réparation. Il faudra d'une part, tenir compte des conditions contractuelles auxquelles les parties se sont soumises ou encore, en second lieu, des règles de l'art qui sont suivies à chaque secteur pertinent pour déterminer s'il y a défaut ou non. De plus, il n'est pas nécessaire que le vice entraîne une

⁷⁴ Jean-Louis BAUDOIN, Patrice DESLAURIERS et Benoit MOORE, *La responsabilité civile*, 8^e éd., vol. 2, « Responsabilité professionnelle », Cowansville (QC), Éditions Yvon Blais, 2014, n° 2-320; Cette définition a été reprise avec approbation par la Cour d'appel dans *Desrochers c. 2533-0838 Québec inc.*, [2016 QCCA 825](#), par. 15.

⁷⁵ Vincent KARIM, *Les contrats d'entreprise, de prestation de services et l'hypothèque légale*, 3^e éd., Montréal, Éditions Wilson & Lafleur, 2015, p. 607, n° 1492.

⁷⁶ *Poliquin c. Léonide Morneau construction Enr.*, [2005 QCCQ 6943](#).

diminution de l'usage de l'immeuble. »⁷⁷ (Nos soulignés)

[109] Dans *Construction Dompat inc. c. Société des vétérans polonais de guerre du Maréchal J. Pilsudski inc.*⁷⁸, la Cour d'appel a énoncé ce qui suit :

« L'article 2120 C.c.Q. prévoit en effet un régime de garantie légale qui s'applique sans que le client soit requis de démontrer une faute par l'un ou l'autre des intervenants en construction, son fardeau se limitant à faire la preuve de malfaçons et de leur découverte ou manifestation durant la première année suivant la réception de l'ouvrage. Or, à la lumière des normes que le juge a choisi d'appliquer, les manquements relatifs à l'insuffisance du nombre d'attaches ou à leur espacement pouvaient être qualifiés de malfaçons au sens de l'article 2120 C.c.Q. et donner lieu à l'octroi de dommages. » (Nos soulignés)

[110] Dans *Robitaille c. 2794357 Canada inc.*⁷⁹, l'arbitre Robert Masson indique :

« [54] À la lumière de ce qui précède, on retient qu'une malfaçon est un défaut dans un ouvrage, un manquement aux normes qui assurent que les ouvrages de construction seront faits avec soin; un manquement aux règles qui régissent un métier et qui assurent la perfection de l'ouvrage, et dont l'inobservance conduit à un manquement à une obligation essentielle de livrer un ouvrage de bonne qualité. » (Nos soulignés)

[111] Dans *Myre c. William Alliance inc.*⁸⁰, l'arbitre Jacinthe Savoie décide ce qui suit :

« Aspect esthétique

[83] Contrairement à la prétention de l'Entrepreneur, le Tribunal ne croit pas que, dans les circonstances, un dénivelé de 9 mm, soit 3 mm de plus que la tolérance, est acceptable.

[84] Avec respect, le Tribunal ne partage pas l'opinion de l'expert de l'Entrepreneur à l'effet que le plancher présente un aspect esthétique satisfaisant. Le dénivelé est très apparent et l'impact visuel est important.

Impact sur la valeur de l'Unité

[85] L'Entrepreneur affirme que la valeur de l'Unité ne sera pas affectée par la dénivellation au plancher du salon, le tout sans offrir de preuve satisfaisante à

⁷⁷ *Doyon (Sciage forage Doyon) c. 2618-3640 Québec inc.*, [2007 QCCQ 1043](#), par. 20.

⁷⁸ [2019 QCCA 926](#).; au même effet : *Desrochers c. 2533-0838 Québec inc.*, [2016 QCCA 825](#), par. 15.

⁷⁹ [2006 CanLII 60398 \(QC OAGBRN\)](#).

⁸⁰ [2020 CanLII 58685 \(QC OAGBRN\)](#).

cet effet.

Malfaçon

[86] Le dénivelé ne respectant pas les règles de l'art, le Tribunal le qualifie de malfaçon.

Assèchement du bois

[87] L'Entrepreneur soumet que ce point est exclu de l'application de la garantie puisque la dénivellation résulte du comportement normal des matériaux soit le séchage du bois.

[88] Il réfère l'Arbitre à l'alinéa 2 de l'article 29 du Règlement qui se lit comme suit : « Sont exclus de la garantie : [...] 2° les réparations rendues nécessaires par un comportement normal des matériaux tels les fissures et les rétrécissements; »

[89] Toutefois, il aurait été opportun de poursuivre la lecture de cet article avant de conclure à son application au point en litige.

[90] En effet, le dernier paragraphe de l'article 29 du Règlement stipule : « Toutefois, les exclusions visées aux paragraphes 2 et 5 ne s'appliquent pas si l'entrepreneur a fait défaut de se conformer aux règles de l'art ou à une norme en vigueur applicable au bâtiment. »

[91] En conséquence, puisque le Tribunal a conclu que l'Entrepreneur ne s'était pas conformé aux règles de l'art, cette exclusion ne peut trouver application.

Équité

[92] Le Tribunal ne donnera pas suite à la demande de l'Entrepreneur et ne se servira pas de l'équité pour dénaturer le texte même du Règlement. » (Nos soulignés)

[112] Dans *Girard c. 9119-3557 Québec inc. (Les Habitations Euphoria)*,⁸¹ l'arbitre France Desjardins retient ce qui suit :

« [48] La preuve, tant à la visite des lieux qu'à l'audience, a clairement démontré un dénivelé important des planchers du condominium. Pour rejeter la réclamation, la conciliatrice appuie sa décision sur l'article 27(2) du Règlement relatif aux vices et malfaçons apparents au moment de la

⁸¹ [O.A.G.B.R.N. 3.07.2013.](#)

réception.

[49] Certes, le coup-de-pied des armoires qui passe de 4 à 5 pouces, laisse croire que la situation existait lors de la prise de possession du bâtiment. Toutefois, devons-nous en conclure qu'elle était pour autant apparente? Le premier acheteur étant décédé, le seul témoin qui a vu le condominium le 20 avril 2012 est monsieur Camil Barbeau, qui a témoigné que lui-même et l'acheteur n'ont rien remarqué. Monsieur Gilles Lavoie a témoigné dans le même sens.

[50] Le Tribunal ne croit pas non plus qu'il faille exiger d'un acheteur qu'il se couche sur le plancher pour mesurer le coup-de-pied afin de détecter toute anomalie que celui-ci pourrait cacher.

[51] La décision de l'Administrateur est donc mal fondée en regard des motifs y allégués pour rejeter la réclamation sur ce point. » (Nos soulignés)

[113] Dans *Jolicoeur c. Les Constructions Robin inc.*,⁸² l'arbitre Jean Doyle retient pour sa part :

« Point numéro 5 : revêtement du plancher de bois (craquement et espacement)

34. La visite des lieux a permis au soussigné ainsi qu'à Mme Pépin, conciliatrice représentant l'administrateur du plan de garantie, de constater que l'espacement entre la section de plancher immédiatement au haut de l'escalier conduisant au sous-sol est en pente importante dans le sens de la gauche vers la droite, lorsqu'on se tient dans l'escalier et qu'on garde vers le plancher du rez-de chaussée.

35. Madame Pépin a expliqué la méthode « des pièces de monnaie empilées » pour mesurer la dénivellation existante et la pente est apparue plus prononcée que la tolérance acceptée habituellement par l'administrateur tel que tous les intervenants ont pu le constater.

36. La décision de la conciliatrice sur ce point ne discutait d'aucun problème de délai mais considérait plutôt que le dénivelé rencontrait la tolérance du marché, ce qui n'est pas le cas.

37. Par conséquent, l'entrepreneur devra : a) Procéder à la réfection de ce plancher afin de le mettre à niveau, selon la tolérance du marché. » (Nos soulignés)

⁸² [O.A.G.B.R.N. 28.01.2014.](#)

[114] Dans *Construction Macx inc. c. Morin*,⁸³ l'arbitre Johanne Despatis sur :

- une demande d'arbitrage de l'entrepreneur en lien avec des travaux correctifs ordonnés par l'administrateur à un plancher;
- fondée essentiellement sur l'allégation selon laquelle « *l'humidité (était) la cause du problème et non quelque malfaçon dans l'installation du plancher ou dans les matériaux utilisés* »;
- décide ce qui suit :

« [20] En l'espèce, la contestation de l'entrepreneur porte essentiellement sur le fait que ces espacements ne seraient pas imputables à quelque malfaçon couverte par le Règlement mais plutôt à la faute des bénéficiaires qui n'auraient pas maintenu un taux d'humidité adéquat dans leur demeure après leur prise de possession. Je précise à nouveau que la question de savoir si les espacements originaient d'une malfaçon au sens du Règlement a déjà été décidée de façon définitive dans la décision de février 2009.

[21] Ce qui reste est de savoir si l'insuffisance reconnue du correctif est imputable à la faute des bénéficiaires qui n'auraient pas assuré le maintien d'un taux d'humidité adéquat. Or la preuve prépondérante, prélèvements à l'appui, démontre que ce taux était normal. Elle est également à l'effet que le recours à de la pâte comme solution n'était pas adéquat.

[22] Dans les circonstances, je n'ai d'autre choix que de rejeter le recours de l'entrepreneur à l'égard de la décision de l'administrateur du 6 juillet 2010. J'ordonne en conséquence à l'entrepreneur de procéder d'ici le 31 mai 2011 au correctif ordonné par l'administrateur et, à défaut par lui de l'être, qu'il y soit procédé par l'administrateur en conformité du Règlement. » (Nos soulignés)

[115] Pour ce qui est des frais de retard, l'Entrepreneur doit établir que la garantie prévue à l'article 9 (3) du Règlement ne serait pas applicable, lequel se lit comme suit :

« 9. La garantie d'un plan dans le cas de manquement de l'entrepreneur à ses obligations légales ou contractuelles avant la réception du bâtiment doit couvrir :

3° le relogement, le déménagement et l'entreposage des biens du bénéficiaire dans les cas suivants :

a) le bénéficiaire ne peut prendre réception du bâtiment à la date convenue

⁸³ [O.A.G.B.R.N. 29.03.2011.](#)

avec l'entrepreneur à moins que les acomptes ne soient remboursés:

b) il ne peut prendre réception du bâtiment à la date convenue avec l'entrepreneur afin de permettre à l'administrateur de parachever le bâtiment. » (Nos soulignés)

[116] Il a notamment été question de l'application de cette garantie dans *Chenel et Habitations Entourages inc.*⁸⁴, où l'arbitre Jean Philippe Ewart retient qu'elle n'est pas applicable, car il y a modification formelle de la date de livraison prévue et qu'en conséquence, il n'y a pas eu retard de livraison.

[117] Dans *Mailloux et Gestion Benoît Dumoulin inc. (Groupe GBD inc.)*⁸⁵, l'arbitre Roland-Yves Gagné a considéré que cette garantie était, au contraire, applicable malgré une modification formelle à la date de livraison, ayant estimé que cette modification n'emportait pas renonciation à la garantie prévue au Règlement.

Exclusions

[118] Également, le Tribunal doit tenir compte des exclusions prévues au Règlement, à son article 12, lequel se lit comme suit :

« 12. Sont exclus de la garantie :

1° la réparation des défauts dans les matériaux et l'équipement fournis et installés par le bénéficiaire;

2° les réparations rendues nécessaires par un comportement normal des matériaux tels les fissures et les rétrécissements;

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

4° les dégradations résultant de l'usure normale du bâtiment;

5° l'obligation de relogement, de déménagement et d'entreposage des biens du bénéficiaire et les réparations rendues nécessaires à la suite d'événements de force majeure, tels les tremblements de terre, les inondations, les conditions climatiques exceptionnelles, la grève et le lock-out;

⁸⁴ [O.A.G.B.R.N., 2020-08-31.](#)

⁸⁵ [O.A.G.B.R.N., 2023-03-02.](#)

6° la réparation des dommages découlant de la responsabilité civile extracontractuelle de l'entrepreneur;

7° la réparation des dommages résultant des sols contaminés, y compris le remplacement des sols eux-mêmes;

8° l'obligation d'un service public d'assurer l'alimentation en gaz ou en électricité du bâtiment;

9° les espaces de stationnement et les locaux d'entreposage situés à l'extérieur du bâtiment où se trouvent les unités résidentielles et tout ouvrage situé à l'extérieur du bâtiment tels les piscines extérieures, le terrassement, les trottoirs, les allées et le système de drainage des eaux de surface du terrain, à l'exception de la pente négative du terrain;

10° les promesses d'un vendeur à l'égard des coûts d'utilisation ou de consommation d'énergie d'appareils, de systèmes ou d'équipements entrant dans la construction d'un bâtiment;

11° les créances des personnes qui ont participé à la construction du bâtiment.

Toutefois, les exclusions visées aux paragraphes 2 et 5 ne s'appliquent pas si l'entrepreneur a fait défaut de se conformer aux règles de l'art ou à une norme en vigueur applicable au bâtiment. » (Nos soulignés)

Frais de retard

[119]Le Contrat comporte le « 1^{er} septembre 2022 » comme « date de fin de travaux et d'occupation »⁸⁶.

[120]En mai, septembre et octobre 2022, les Parties ont des communications relativement à divers sujets⁸⁷, dont une partie est formalisée dans des annexes de « modifications »⁸⁸.

[121]À aucun moment, la date précitée n'est formellement modifiée, même à ces occasions.

[122]De plus, aucun avis respectant les paramètres que s'est lui-même fixés l'Entrepreneur dans le Contrat n'ont été émis, en particulier le préavis de 60 jours.

⁸⁶ Pièce E-1.

⁸⁷ Pièces E-6, E-7 et E-8.

⁸⁸ Pièces E-7 et E-8.

[123] Dans sa Décision du 24 août 2023⁸⁹, le Conciliateur retient que la réclamation pour les frais de retard doit être accordée en se basant notamment sur les considérants suivants :

« Il est à noter qu'ils (les Bénéficiaires) mentionnent n'avoir jamais avoir (sic) reçu d'avis écrit à l'effet que la date de livraison serait retardée. Date qui pour eux était primordiale dans la vente de leur ancienne propriété. »

« On constate également qu'aucun document et/ou quelconque entente entre l'entrepreneur et le(s) bénéficiaire(s) ne fait mention du report de l'occupation de l'unité afin de modifier la date d'occupation prévue au contrat. » (Nos soulignés)

[124] Sur le sujet de la « prise de possession », l'Entrepreneur produit des échanges de « textos ». D'emblée, le Tribunal constate que ceux-ci débutent le 21 octobre 2022, soit bien après la date indiquée au contrat (1^{er} septembre 2022), contrat qui n'a jamais été formellement et régulièrement modifié sur ce point.

[125] *A fortiori*, ils se situent bien après le délai de 60 jours précédant cette dernière date, soit le 2 juillet 2022. C'est là que les Bénéficiaires auraient dû être avisés et bien plus, dès que possible avec un écrit clair, plutôt qu'après le fait et au moyen d'échanges « textos » informels.

[126] La décision *Malo* citée par l'Entrepreneur concerne l'application de la garantie des vices cachés dans le cadre de la vente d'une vache. Sa lecture permet de conclure qu'elle est sans rapport avec la question en jeu, à savoir la modification de la date de délivrance, qui est un élément essentiel de tout contrat de vente d'une maison ou autre au sens et en application des articles 1716 et suivants C.c.Q. Il en est de même de la décision *Camko* où la Cour d'appel confirme que l'article 1739 C.c.Q. a trait à la résiliation d'un contrat (dans cette décision pour la fourniture de matériel de rechapage de pneus de la flotte d'autobus de la STM).

[127] L'Entrepreneur occulte également le fait que l'article 5.3 du Contrat d'entreprise intitulé « *Modification du Contrat d'entreprise* » indique que « *Toute modification au Contrat d'entreprise doit se faire au moyen d'un avis écrit signé par les Parties* » et que dans la même veine, la section 2.2 « *report de la date de fin des travaux* » stipule un « *avis écrit* ».

[128] L'Entrepreneur occulte aussi le fait que lors du témoignage de son représentant et à la question spécifique du Tribunal quant à la date de l'avis verbal allégué aucune date précise n'a été fournie ce qui empêche de vérifier le respect du préavis à supposer même qu'un avis verbal soit admissible sur un élément aussi essentiel à

⁸⁹ Pièce A-10.

l'égard de Bénéficiaires.

[129] L'Entrepreneur produit également des échanges de courriels qui débutent le 28 octobre 2022 et, notamment, un courriel adressé par lui aux Bénéficiaires indiquant ce qui suit :

« Je tiens aussi à rectifier vos propos lorsque vous dites encore que la date de livraison était prévue pour le 1^{er} septembre 2022. Cette date, donnée à titre indicatif à la signature du contrat, était conditionnelle à la date d'obtention du permis de construction émis par la ville, et cela vous avait été bien expliqué. Malheureusement, l'obtention du permis s'est avérée est plus longue que prévu, et la date de livraison a donc été repoussée une première fois d'un mois, soit au 1^{er} octobre 2022 et cela en prenant bien soin de vous spécifier que je dépendais totalement de la date de branchement d'Hydro-Québec qui affichait des retards considérables dans la dernière année. Tout cela vous a bien été expliqué et vous avez accepté. Le branchement d'Hydro- Québec a finalement seulement été fait le 28 septembre 2022, ce qui a retardé plusieurs étapes du chantier, notamment le séchage des joints de gyproc et la possibilité d'installer planchers de bois francs (pas de chauffage). A ce moment, la date de livraison avait été rectifiée pour la fin octobre 2022 et vous en avez été informés.

De plus, le report de cette date de livraison n'est pas seulement dû aux points mentionnés ci-haut. Vous-mêmes avez occasionné plusieurs délais quant à vos demandes, toujours formulées à la dernière minute, concernant l'arrêt des travaux pour la pause du plancher de bois franc (fausses allégations de bois usagés, etc.), aux ajustements occasionnés par vos choix qui ont dû être modifiés (céramique de la cuisine, porte du garde-manger, comptoir du meuble de la salle d'eau, impossible de poser l'évier, etc.); un délai supplémentaire totalement évitable de plusieurs semaines vous est directement attribué sans compter les frais de gestion, de déplacement, de matériaux et des intérêts que cela a engendré à moi-même et à plusieurs sous-traitants.»

[130] Non seulement ces allégations, supposées qu'elles soient exactes, n'ont pas donné lieu à des modifications au Contrat alors que des modifications ont été faites au prix, mais le supposé non-respect du Contrat par les Bénéficiaires ne justifiait pas de ne pas envoyer d'avis écrit.

[131] Bien au contraire, cet avis aurait pu se fonder et s'expliquer par les retards dans le déroulement du chantier imputables ou pas aux Bénéficiaires. L'Entrepreneur n'en a rien fait et c'est après coup qu'il a tenté de combler cette lacune.

- [132] De plus, la réclamation des Bénéficiaires pour un total de 9 000,09 \$ pour la période du 1^{er} septembre au 13 novembre 2022 a été accueillie dans la limite du plafond de garantie (6 000 \$) à hauteur de 5 602,01 \$.
- [133] Cette somme couvre en partie une période postérieure à la fin du mois d'octobre, soutenue comme étant la nouvelle date de livraison.
- [134] Également, le permis a été obtenu le 11 mai 2022. À cette date, l'Entrepreneur pouvait clairement prévoir la durée d'un chantier somme toute habituel et aviser les Bénéficiaires de tout retard, notamment en répondant à leur communication du 26 mai 2022, ce qu'il s'est abstenu de faire explicitement.
- [135] Il en est de même pour Hydro-Québec « *qui affichait des retards considérables dans la dernière année.* », comme le souligne lui-même l'Entrepreneur. C'était un fait connu de l'Entrepreneur. Il n'y avait là rien d'imprévisible.
- [136] Le 2 juillet 2022, l'Entrepreneur savait ou devait savoir qu'il ne pourrait pas rencontrer la date du 1^{er} septembre. Il aurait dû envoyer un avis formel et conforme au Contrat d'entreprise aux Bénéficiaires dès cette date ou même avant, afin de leur permettre de s'organiser en conséquence. Les Bénéficiaires ont d'ailleurs confirmé que s'ils avaient été avisés, ils auraient retardé la vente de leur ancienne maison.
- [137] Quant aux choix qu'auraient faits les Bénéficiaires ou aux réserves qu'ils ont émises sur la qualité du plancher, il n'y a là rien que de très habituel et courant et cela ne peut certainement pas expliquer un retard de deux mois.
- [138] Quant aux preuves des frais comme tels, les Bénéficiaires ont prouvé les frais de logement temporaire qu'ils ont encourus en produisant un reçu signé⁹⁰. Le fait que ce reçu soit signé par un seul des propriétaires de ce logement temporaire (selon le rôle d'évaluation, l'acte de vente n'ayant pas été produit) n'est pas déterminant, pas plus que le fait que des relevés fiscaux n'aient pas été produits.
- [139] Quant aux frais d'entreposage, les Bénéficiaires ont expliqué que le premier mois ne leur a pas été chargé et qu'ils ne le réclament donc pas et que le dernier mois leur a été chargé au prorata. Il n'y a donc pas d'indemnisation pour une période précédant le 1^{er} septembre ou dépassant début novembre.

Planchers

- [140] Au point 15 de la Décision du 24 août 2023 (réclamation 10241)⁹¹ (point qui n'a pas été porté en arbitrage), le Conciliateur constate que le taux d'humidité dans le

⁹⁰ Pièce B-1.

⁹¹ Pièce A-11.

plancher est au moment de la visite (28 juin 2023, alors qu'il fait 24° C.) « *normal à 8 %* ».

[141] Scott Vitus a fait le même constat le 22 mai 2024⁹². André Gélinas a fait le même constat le 7 juin 2024⁹³.

[142] À une quatrième reprise, cela a été constaté au point 15 de la Décision supplémentaire du 26 janvier 2024 (réclamation 10241)⁹⁴, lors de la visite réalisée en plein hiver, soit le 16 janvier 2023, alors qu'il faisait -9° Celsius. Le Conciliateur note ceci : « *taux d'humidité dans les lattes de 7-8 %, tout comme lors de la première visite au mois de juin 2023. Humidité relative de 45 %. Aucun gondolement ou espacement entre les lattes n'a été observé* ».

[143] Rien dans la preuve n'appuie l'hypothèse non établie d'un problème de contrôle d'humidité. D'ailleurs, aucun des phénomènes décrits au document intitulé « *l'effet de coffrage* », produit par l'Entrepreneur avant la production de l'expertise de Scott Vitus, n'a été observé⁹⁵. Dans le rapport de ce dernier et au cours de son témoignage, Scott Vitus confirme ne pas avoir constaté ces phénomènes.

[144] De plus, personne ne conteste de façon crédible l'existence de « *bruits* » et même de fléchissement. Le Tribunal a pu lui-même les constater dans les diverses pièces de la maison.

[145] Le Conciliateur considère que c'est « *un peu partout, bien que plus important autour de la descente d'escalier, et ce lors des deux visites* ». Il note aussi un « *mouvement du sous-plancher à son appui sur la solive, au coin de la descente de l'escalier lorsque sollicité sous le pas* »⁹⁶.

[146] Quant à l'expert Scott Vitus, il mentionne, après sa visite, qu'« *en marchant sur le sol, on constate que certains endroits au milieu de la zone émettent un petit bruit de craquement, mais qu'à mesure que l'on s'approche des murs périphériques sur la largeur des planches, le bruit est beaucoup plus apparent et audible et les planches fléchissent légèrement lorsqu'elles sont soumises à une charge* »⁹⁷.

[147] Personne ne remet non plus en cause le constat du Conciliateur à l'effet que « *le plancher installé (...) est constitué d'un amalgame de petites planches* »⁹⁸. Les deux experts divergent cependant sur le fait que cela aurait ou non une incidence sur la résistance globale de l'ensemble (plancher/sous plancher).

⁹² Pièce E-15.

⁹³ Pièce B-2.

⁹⁴ Pièce A-18.

⁹⁵ Pièce E-13.

⁹⁶ Pièce A-18.

⁹⁷ Pièce E-15.

⁹⁸ Pièce A-18.

[148] Au point 3 de la Décision du 26 janvier 2024 (réclamation 11162), le Conciliateur a aussi constaté qu'une « *latte est maintenant surélevée, ce qui n'était pas le cas lors de notre visite du 28 juin 2023 dans le cadre du traitement de la réclamation 10241* »⁹⁹.

[149] Au point 15 de la Décision du 24 août 2023 (point qui n'a pas été porté en arbitrage), le Conciliateur reproduit un extrait d'une publication de CECOBOIS ci-dessous reproduit¹⁰⁰ :

Qualités

Normes génériques de classification des qualités de planchers en lamelles de bois franc.
Tolérance maximale de 5 % des pièces sous la qualité commandée.

Clair

- La meilleure qualité
- Sélection de couleurs pâles et uniformes
- Légères variations de la couleur naturelle de l'aubier
- Les marques de lattes d'empilement ne sont pas des défauts
- On tolère des nœuds minuscules
- Stries de minéral de moins de 3 mm x 25 mm (1/8 po x 1 po)
- Longueur minimale: 30 cm (12 po).

No 1 Commun

- Mélange agréable des couleurs naturelles du bois de cœur et de l'aubier
- Nœuds sains de moins de 10 mm (3/8 po)
- Les stries de minéral et les trous de vers sont admis
- Les fentes, les gerces et les trous ne sont pas admis
- Longueur minimale: 25 cm (10 po).

Ces appellations de qualité peuvent varier selon les fabricants.

Choisi et meilleur

- Combinaison des grades clair et choisi
- Le grade de qualité supérieure le plus réputé et le plus vendu sur le marché mondial du plancher de bois franc
- Qualité supérieure
- Variations de la couleur naturelle de l'aubier
- Les marques de lattes d'empilement ne sont pas des défauts
- Nœuds sains de moins de 3 mm (1/8 po)
- Stries de minéral de moins de 3 mm x 100 mm (1/8 po x 4 po)
- Les fentes, les gerces et les taches ne sont pas admises
- Longueur minimale: 30 cm (12 po).

No 2 Commun

- Apparence rustique
- Toutes les variations de couleur et les caractéristiques naturelles de l'essence sont admises
- Un plancher utilitaire et peu coûteux lorsque les trous de vers, les nœuds lâches, les fêlures, les gerces et les autres imperfections sont calfeutrés et recouverts de vernis
- Longueur minimale: 25 cm (10 po).

⁹⁹ Pièce A-18.

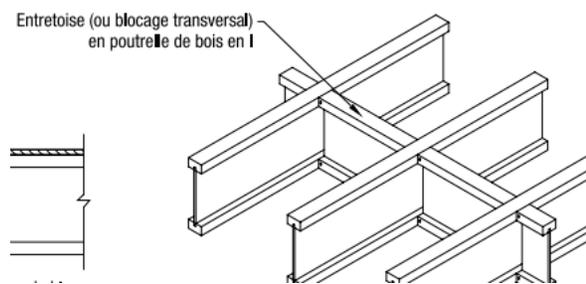
¹⁰⁰ Pièce A-11.

4.1.5 Panneaux de blocage et entretoises

Les panneaux de blocage et les entretoises (ou blocages transversaux) consistent en de petites pièces de poutrelles en I coupées à la longueur requise afin de les insérer perpendiculairement aux poutrelles de plancher ou de toit. L'utilisation de panneaux de blocage et d'entretoises est requise afin de transférer les charges d'un mur porteur supérieur à un mur porteur inférieur (ou à une poutre inférieure). La **figure 22** illustre un panneau de blocage utilisé sous un mur porteur à un appui d'extrémité.

Les panneaux de blocage (ou entretoises) sont également requis dans certains assemblages de plancher afin de réduire l'effet des vibrations en procurant une meilleure rigidité au système. Une rangée d'entretoises est habituellement placée à la mi-portée des poutrelles, mais des rangées supplémentaires ou un emplacement différent peuvent s'avérer nécessaires (une rangée aux tiers de la portée, soit deux rangées au total, par exemple).

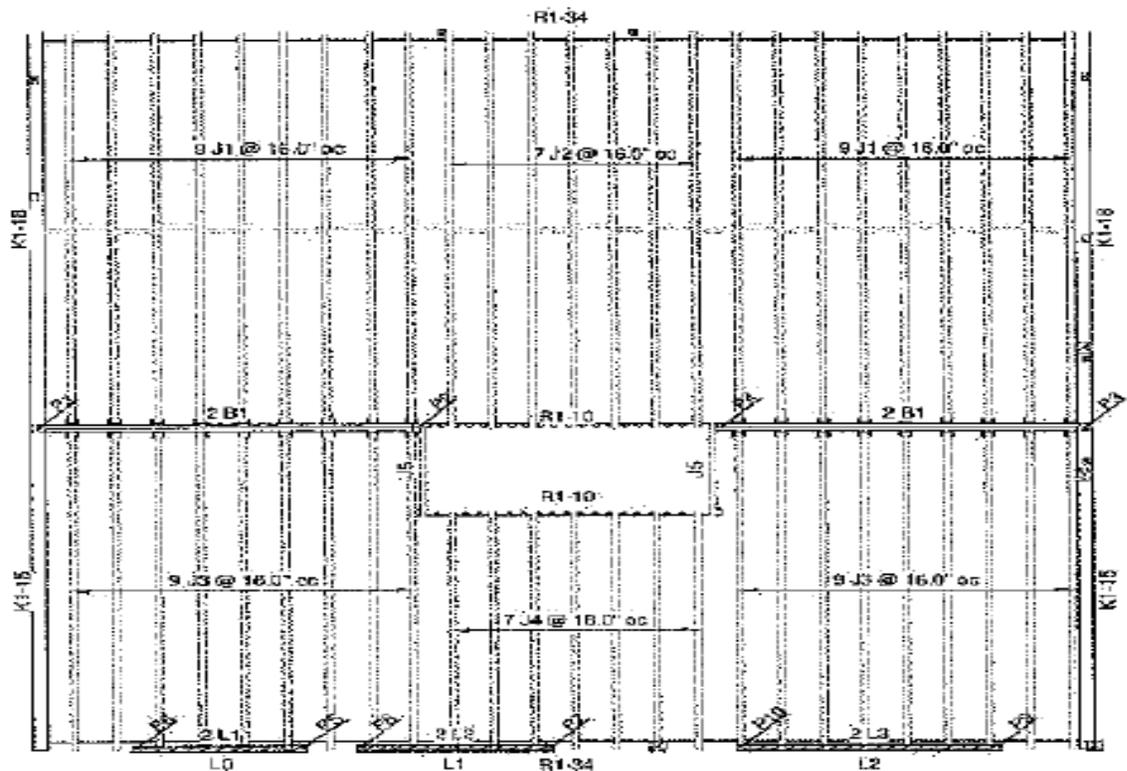
Il est à noter que les croix Saint-André, habituellement utilisées pour les solives traditionnelles, ne procurent pas la même performance qu'un panneau de blocage de poutrelle en I quant à la vibration de plancher.



[150] C'est sur la base de ces éléments que le Conciliateur avait initialement demandé à l'Entrepreneur de fournir les « *plans d'assemblage des solives du plancher* ». Ces plans ne semblent pas avoir été fournis au Conciliateur.

[151] Ils ont été fournis au Tribunal, qui les a expressément requis par courriel à l'Entrepreneur, avant l'audition, soit le 7 juin 2024.

[152] Ces plans, pour le niveau rez-de-chaussée, illustrent la présence d'un raidisseur ou entretoise à « mi portée », comme indiqué dans la publication reproduite par le Conciliateur.



[153] Le Tribunal a été informé, au cours de la visite et encore lors des témoignages, qu'une entretoise qui manquait a été rajoutée en janvier 2024, en même temps que l'injection d'époxy. La situation qui pouvait exister à cet égard de non-conformité aux plans semble ainsi avoir été résolue.

[154] En revanche, force est de constater que le « grade » le plus bas dans la publication intégrée au rapport du Conciliateur mentionne une « longueur minimale de 25 cm (10 po) », ce qui diverge du constat fait sur place de planches pouvant atteindre pour les plus petites 8 pouces et surtout le fait que la longueur minimale est plus proche de la longueur moyenne, avec une grande quantité de petites planches. Or, le Conciliateur comme l'expert des Bénéficiaires ont émis l'opinion qu'« un amalgame de petites planches n'offrent aucune résistance à la déflexion du sous-plancher sous le poids ». Le fait que le grade du plancher soit « rustique » ne peut expliquer un tel amalgame. Comme l'a plutôt laissé entendre l'expert de l'Entrepreneur, il s'agit plus d'une question de prix que de grade.

[155] Par ailleurs, aucun des experts entendus n'a semblé faire de cas du fait que la structure sous-jacente au sous-plancher soit composée de solives en I sans raidisseur (hormis celui se trouvant à mi-portée), supportant un sous-plancher composé d'OSB plutôt que de contreplaqué. Toutefois, ce matériau plus flexible vient s'ajouter à la situation d'un amalgame de petites planches et expliquer selon toutes vraisemblances non seulement les craquements, mais la flexibilité induite de

de l'ensemble.

[156] En conclusion, le fait que le plancher craque à plusieurs endroits et même qu'il soit relevé ou « *qu'à mesure que l'on s'approche des murs périphériques sur la largeur des planches, le bruit est beaucoup plus apparent et audible et les planches fléchissent légèrement lorsqu'elles sont soumises à une charge* », comme conclut l'expert de l'Entrepreneur, n'est pas normal et acceptable.

[157] Cette situation constitue clairement une malfaçon non apparente dénoncée en mai 2023, soit dans un délai raisonnable de la découverte en février 2023, le tout dans l'année de la réception.

[158] L'ensemble de ces constats et détermination amène le Tribunal à conclure que les Décision et Décision supplémentaire du 26 janvier 2024 du Conciliateur sont fondées lorsqu'elles concluent que l'Entrepreneur doit apporter des correctifs sur l'ensemble du plancher.

[159] Les tentatives de « *réparation* » à l'aide de l'injection d'uréthane par en dessous et depuis le sous-sol sont manifestement infructueuses et ne peuvent être considérées comme une solution durable et acceptable pour un ouvrage dont la durée de vie n'est pas celle d'une ou deux saisons.

[160] À ce stade, le Tribunal ne juge pas approprié de prescrire à l'Entrepreneur la méthode corrective dont le choix lui appartient pour parvenir au résultat auquel il est tenu, c'est-à-dire de fournir un plancher exempt de craquements excessifs et ne fléchissant pas sous le poids d'un usage courant, le tout ce sur l'ensemble du plancher de bois et au niveau du sous-plancher.

Conclusion

[161] Les demandes d'arbitrage de l'Entrepreneur sont rejetées en tous leurs aspects, avec frais d'arbitrage partagés entre lui et l'Administrateur, conformément à l'article 123 du Règlement.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :

[162] **REJETTE** les demandes d'arbitrage de l'Entrepreneur à l'égard :

- du point 14 de la Décision de l'Administrateur du 24 août 2023, dans le dossier de la garantie 219479-10241;
- du point 3 de la Décision de l'Administrateur du 26 janvier 2024, dans le dossier de la garantie 219479-11162;

- du point 15 de la Décision supplémentaire de l'Administrateur du 26 janvier 2024, dans le dossier de la garantie 219479-10241;

[163] **ORDONNE** à l'Entrepreneur de voir aux travaux correctifs requis et conformes aux règles de l'art et normes applicables, et ce, sur l'ensemble du plancher de bois et au niveau du sous-plancher, au plus tard (fin des travaux) le 15 novembre 2024, le tout pour et avec obligation de parvenir au résultat auquel il est tenu, c'est-à-dire de fournir un plancher exempt de craquements excessifs et ne fléchissant pas sous le poids d'un usage courant;

[164] **ORDONNE** à l'Entrepreneur de rembourser aux Bénéficiaires la somme de 5 602,01 \$, avec intérêts au taux légal, majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., à compter du 24 août 2023, le ou avant le 15 novembre 2024;

[165] **ORDONNE** à l'Administrateur d'y voir (travaux et/ou paiement) passé cette date butoir;

[166] **LE TOUT**, conformément à l'article 123 du Règlement, avec frais de l'arbitrage à charge à parts égales de l'Administrateur et de l'Entrepreneur, lesquels seront payables dans un délai de 30 jours de la date de la facturation par l'organisme d'arbitrage, avec intérêts au taux légal, majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. passé ce délai de 30 jours;

[167] **RÉSERVE** à l'Administrateur ses droits d'être indemnisé par l'Entrepreneur et/ou sa caution, pour toute somme versée, incluant les coûts exigibles pour l'arbitrage (par. 19 de l'annexe du Règlement) en ses lieu et place, et ce, conformément à la convention d'adhésion prévue à l'article 78 du Règlement.

Montréal, le 31 juillet 2024

Clément Lucas

M^e Clément Lucas, Arbitre