

ARBITRAGE

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

CANADA
Province du Québec

Organismes d'arbitrage autorisés par la Régie du bâtiment du Québec :
Société pour la résolution des conflits (SORECONI)
Centre Canadien d'Arbitrage Commercial (CCAC)

N^{os} dossiers Garantie : 183136-12200 et
183136-12849
N^o dossier SORECONI : 242510001
No dossier CCAC : S24-032901

Entre
Patrice Caron
Marie-Josée Sinclair
Bénéficiaires
ET
Maisons Usinées Côté Inc.
Entrepreneur
ET
Garantie Construction Résidentielle (GCR)
Administrateur

SENTENCE ARBITRALE

Arbitre : Roland-Yves Gagné

Pour les Bénéficiaires : Patrice Caron
Marie-Josée Sinclair

Pour l'Entrepreneur : M^e Alexandre Franco

Pour l'Administrateur : M^e Valérie Lessard

Dates de l'audience : 3, 4 et 5 septembre 2025

Date de la sentence : 22 septembre 2025

DESCRIPTION DES PARTIES

BÉNÉFICIAIRES:

Patrice Caron
Marie-Josée Sinclair
210 boulevard Alexandre
Saint-Alexis-des-Monts, Qc. H0K 1V0

ENTREPRENEUR :

Maisons Usinées Côté inc.
388 rue Saint-Isidore
Saint-Lin-des-Laurentides, Qc. J5M 2V1
a/s M^e Alexandre Franco
Crochetière Pétrin
5800 Louis-H. Lafontaine
Montréal, Qc. H1M 1S7

ADMINISTRATEUR :

Garantie Construction Résidentielle
a/s M^e Valérie Lessard
4101 rue Molson bureau 300
Montréal, Qc. H1Y 3L1

Tribunal d'arbitrage

Roland-Yves Gagné
Arbitre/SORECONI et CCAC
Place du Canada
1010 ouest, de la Gauchetière #950
Montréal, Qc. H3B 2N2

PIÈCES

Les Bénéficiaires ont produit les pièces suivantes :

- B-1 Contrat d'achat
- B-2 Spécification des fenêtres et portes patios
- B-3 Bon de travail
- B-4 Formulaire de réclamation - infiltration et portes patios
- B-5 Extraits des décisions
- B-6 Déclaration toutes les fenêtres (dernière déclaration)
- B-7 (pièce retirée en début d'audience)
- B-8 Rapport JDC
- B-9 28 Photos en liasse
- B-10 Factures à date
- B-11 Communication portes et fenêtres
- B-11bis Autre série de communications envoyée le 4 septembre 2025
- B-12 Mur hors d'aplomb
- B-13 Dommages et infiltration
- B-14 Rapport Centre de Thermographe du Canada - 17 février 2022
- B-15 Porte du garage

B-16 Rapport 28 mars 2025 - Martin Roy, ing, Expert batiment.CA
 B-17 Courriel de Marie-Pier Bédard GCR du 16 février 2022
 B-18 (pièce retirée en début d'audience)
 B-19 Courriel du 11 février 2022 du Bénéficiaire à la GCR et à l'Entrepreneur
 B-20 Courriel d'Éric Closset Vitrierie SND
 B-21 Photo
 B-22 Photo
 B-23 Courriel de Marie-Pier Bédard et photos 8 pages pdf
 B-24 Courriel de June Pham
 B-25 deux photos en liasse inscriptions LOW E envoyées le 4 septembre 2025
 B-26 page web Construction Re-aly-T.

L'Entrepreneur a produit la pièce suivante :

E-1 Rapport d'expert de André Flora-Velhinho, architecte

L'Administrateur a produit les pièces suivantes :

Document(s) contractuel(s)

- A-1 Contrat d'entreprise signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 6 juillet 2020;
- A-2 Contrat de garantie signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 6 juillet 2020;
- A-3 Formulaire d'inspection pré-réception ainsi qu'une annexe signée par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 10 décembre 2020;

Dénonciation(s) et réclamation(s)

- A-4 Courriel du Bénéficiaire transmis à l'Entrepreneur le 17 mai 2024, incluant :
 - Courriel de Me Lionel Liber concernant une lettre de Me Liber et le rapport de JDC transmis au Bénéficiaire et à L'Administrateur daté du 1er mars 2024, incluant :
 - Lettre de Me Liber adressée à Mme June Pham datée du 1er mars 2024;
 - Rapport d'estimation de JDC préparé par Jessy Dallaire et daté du 29 janvier 2024;
 - Annexe photographique de JDC daté du 29 janvier 2024 (voir A-9);
 - Détail de renforcement des planchers (voir A-10);
 - Estimation de JDC des travaux de réparation des déficiences daté du 24 janvier 2024 (voir A-11);
 - Fiche technique de GCR concernant l'installation des fenêtres, portes et lanterneaux (voir A-12);
- A-5 Le courriel de l'avis de 15 jours transmis par l'Administrateur à l'Entrepreneur et aux Bénéficiaires le 22 juillet 2024, incluant :
 - Rapport d'estimation de JDC préparé par Jessy Dallaire et daté du 29 (voir A-4);
 - Formulaire de mesures à prendre par l'Entrepreneur (non inclus dans le cahier de pièces);

Correspondance(s)

- A-6 En liasse, échange de courriels entre l'Administrateur, les Bénéficiaires et l'Entrepreneur concernant l'avis de visite du conciliateur en date du 6 août 2024;
- A-7 En liasse, échange de courriels entre l'Entrepreneur, les Bénéficiaires et l'Administrateur concernant la réponse de l'Entrepreneur à l'avis de 15 jours en date du 6 août 2024, incluant :
 - Formulaire de mesures à entreprendre rempli;

- Lettre de l'Administrateur concernant l'avis de prise en charge des travaux du point 5 de la réclamation 5231 datée du 31 mai 2023;
- Lettre de Barrette concernant l'attestation des solives inversées KFR246 datée du 24 février 2023;
- En liasse, la décision supplémentaire de l'Administrateur pour le dossier de réclamation 5231 datée du 15 février 2023;
- En liasse, la décision supplémentaire de l'Administrateur pour le dossier de réclamation 5231 datée du 19 avril 2023;
- En liasse, la décision supplémentaire de l'Administrateur pour le dossier de réclamation 7756 datée du 17 avril 2023;

A-8 En liasse, échange de courriels entre l'Entrepreneur, les Bénéficiaires et l'Administrateur concernant les spécifications des portes patio de la résidence des Bénéficiaires en date du 11 septembre 2024, incluant :

- Spécifications des portes patio de la résidence des Bénéficiaires;

Autre(s) document(s) pertinent(s) et/ou expertise(s)

A-9 Annexe photographique de JDC daté du 29 janvier 2024;

A-10 Détail de renforcement des planchers;

A-11 Estimation de JDC des travaux de réparation des déficiences daté 24 janvier 2024;

A-12 Fiche technique de GCR concernant l'installation des fenêtres, portes et lanterneaux;

A-12.1 Devis numéro 2077 de GCR pour la prise en charge des travaux pour le dossier de réclamation 7556;

A-12.2 En liasse, soumission et factures de Constructions RE-ALY-T;

A-12.3 Photographies de François Nuckle président de Constructions RE-ALY-T;

A-12.4 Déclaration sous serment de François Nuckle président de Constructions RE-ALY-T;

A-12.5 En liasse, rapport d'expertise d'Intrabois et curriculum vitae de M. Claude Lamothe;

A-12.6 En liasse, photographies prises par la conciliatrice initiale Marie-Pier Bédard le 6 juillet 2022 (État des composantes – point 3);

A-13 Relevé du Registraire des entreprises du Québec concernant l'Entrepreneur;
Décision(s) et demande(s) d'arbitrage

A-14 En liasse, la décision de l'Administrateur datée du 27 septembre 2024, ainsi que la preuve d'envoi aux Bénéficiaires et à l'Entrepreneur;

A-15 En liasse, la décision de l'Administrateur concernant le dossier de réclamation 5231 datée du 1er décembre 2021, ainsi que la preuve d'envoi aux Bénéficiaires et à l'Entrepreneur;

A-16 En liasse, la décision de l'Administrateur concernant le dossier de réclamation 5231 datée du 9 août 2022, ainsi que la preuve d'envoi aux Bénéficiaires et à l'Entrepreneur;

A-17 En liasse, la décision de l'Administrateur concernant le dossier de réclamation 5231 datée du 15 février 2023, ainsi que la preuve d'envoi aux Bénéficiaires et à l'Entrepreneur;

A-18 En liasse, la décision de l'Administrateur concernant le dossier de réclamation 5231 datée du 19 avril 2023, ainsi que la preuve d'envoi aux Bénéficiaires et à l'Entrepreneur;

A-19 En liasse, la décision de l'Administrateur concernant le dossier de réclamation 7756 datée du 5 mai 2022, ainsi que la preuve d'envoi aux Bénéficiaires et à l'Entrepreneur;

A-20 En liasse, la décision de l'Administrateur concernant le dossier de réclamation 7756 datée du 29 août 2022, ainsi que la preuve d'envoi aux Bénéficiaires et à l'Entrepreneur;

A-21 En liasse, la décision de l'Administrateur concernant le dossier de réclamation 7756 datée du 15 février 2023, ainsi que la preuve d'envoi aux Bénéficiaires et à l'Entrepreneur;

A-22 En liasse, la décision de l'Administrateur concernant le dossier de réclamation 7756 datée du 29 mars 2023, ainsi que la preuve d'envoi aux Bénéficiaires et à l'Entrepreneur;

- A-23 En liasse, la décision de l'Administrateur concernant le dossier de réclamation 7756 datée du 17 avril 2023, ainsi que la preuve d'envoi aux Bénéficiaires et à l'Entrepreneur
- A-24 Courriel de la notification de l'organisme d'arbitrage daté du 28 octobre 2024, incluant:
- Demande d'arbitrage des Bénéficiaires datée du 23 octobre 2024;
 - Décision de l'Administrateur datée du 27 septembre 2024 (voir A-14);
 - Lettre de nomination de l'arbitre datée du 28 octobre 2024;
- A-25 Curriculum Vitae du conciliateur.
- A-25.1 Curriculum Vitae de Marie-Pier Bédard.
- Dénonciation(s) et réclamation(s)
- A-26 Courriel du Bénéficiaire transmis à l'Entrepreneur le 9 décembre 2024, incluant :
- Formulaire de dénonciation daté du 9 décembre 2024;
- A-27 Le courriel de l'avis de 15 jours transmis par l'Administrateur à l'Entrepreneur et aux Bénéficiaires le 7 janvier 2025, incluant :
- Formulaire de dénonciation daté du 9 décembre 2024 (voir A-26);
 - Formulaire de mesures à prendre par l'Entrepreneur (non inclus dans le cahier de pièces);
- Correspondance(s)
- A-28 En liasse, échange de courriels entre l'Entrepreneur, les Bénéficiaires et l'Administrateur concernant la réponse de l'Entrepreneur à l'avis de 15 jours en date du 7 janvier 2025, incluant
- Formulaire de mesures à entreprendre rempli;
 - Bon de commande de Atis Portes et Fenêtres daté du 10 juillet 2020;
- A-29 En liasse, échange de courriels entre l'Entrepreneur et l'Administrateur concernant les thermos aux portes et fenêtres en date du 28 février 2025;
- Autre(s) document(s) pertinent(s) et/ou expertise(s)
- A-30 Plan du bâtiment daté du 25 août 2020;
- A-31 En liasse, fiches techniques de GCR concernant les fenêtres;
- A-32 Rapport d'inspection de Les Inspections Bâtiments Lapelle inc. préparé par M. Philippe Côté et daté du 9 février 2022;
- A-33 Rapport d'inspection du Centre de Thermographie du Canada préparé par M. Jacques Wagner et daté du 17 février 2022;
- A-34 Rapport d'estimation de JDC des travaux de réparation des déficiences daté 29 janvier 2024;
- A-35 Diverses photos transmises par les Bénéficiaires et reçues le 25 février 2025;
- Décision(s) et demande(s) d'arbitrage
- A-36 En liasse, la décision de l'Administrateur datée du 20 mars 2025, ainsi que la preuve d'envoi aux Bénéficiaires et à l'Entrepreneur;
- A-37 Courriel de la notification de l'organisme d'arbitrage daté du 2 avril 2025, incluant:
- Demande d'arbitrage des Bénéficiaires datée du 29 mars 2025;
 - Décision de l'Administrateur datée du 20 mars 2025 (voir A-37);
 - Lettre de nomination de l'arbitre datée du 2 avril 2025;
- A-38 Video d'une porte patio au rez de jardin du 3 septembre 2025

Introduction	6
Les décisions de la GCR	7
Point 2 – Mur d’aplomb ou mur croche et les quatre [portes-]fenêtres hors d’aplomb dans le mur (Point 1 : les portes-fenêtres du rez-de-chaussée déjà été reconnues et prises en charge).....	7
Point 3 – Dommages causés par les infiltrations d’eau et la condensation	11
Point 1 - Installation déficiente des fenêtres.....	16
Point 2 - Absence de gaz Argon aux fenêtres et portes-fenêtres	17
Point 3 - Installation déficiente des portes-fenêtres.....	18
Les témoignages à l’audience.....	19
Martin Roy	19
André Flora-Velinho	23
Marie-Pier Bédard	26
Benoit Pelletier.....	34
François Nuckle	37
Patrice Caron	39
Mur hors d’aplomb.....	39
Portes-fenêtres (aussi appelées, portes-patios) sur le même mur, deux en haut (au rez-de-chaussée) et deux en bas (au rez-de-jardin) (deux d’après GCR) ou bien quatre en haut et quatre en bas (quatre d’après le Bénéficiaire).....	40
Dommages - Infiltration d’eau	40
Installation des fenêtres/Installation des portes-fenêtres pour gel et frimas/absence de gaz argon	41
Quant à l’absence allégué du gaz argon	45
Contre-preuve – portes en bas qui vacillent	46
DÉCISION	47
Introduction - la nature du recours	47
Point 2 – Mur d’aplomb ou mur croche et les quatre portes-fenêtres hors d’aplomb dans le mur	49
Point 3 – Dommages causés par les infiltrations d’eau et la condensation	53
Point 1 - Installation déficiente des fenêtres.....	55
Point 2 - Absence de gaz Argon aux fenêtres et portes-fenêtres	60
2024 - Point 2 (en partie pour l’installation des portes-fenêtres) et 2025- Point 3 – Installation des portes-fenêtres – frimas, infiltration d’air etc.	61
Conclusion.....	65
RÉSERVE DES DROITS	65
COÛTS DE L’ARBITRAGE.....	66
FRAIS D’EXPERTISES	66
CONCLUSION	67

Introduction

- [1] Le Tribunal d’arbitrage est d’abord saisi d’une demande d’arbitrage par les Bénéficiaires en vertu du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* (ci-après, le *Règlement*) d’une décision de l’Administrateur rendue le 27 septembre 2024, demande reçue par SORECONI le 23 octobre 2024 et par la nomination du soussigné comme arbitre le 28 octobre 2024.
- [2] Puis le Tribunal d’arbitrage est saisi d’une demande d’arbitrage par les Bénéficiaires en vertu du *Règlement* d’une décision de l’Administrateur rendue le 20 mars 2025, demande reçue par CCAC le 29 mars 2025 et par la nomination du soussigné comme arbitre le 2 avril 2025.
- [3] Quant au dossier Soreconi, les Bénéficiaires ont affirmé que les différends qu’ils ont avec la décision de l’Administrateur du 27 septembre 2024 qu’ils demandent au Tribunal de trancher sont :

- [3.1] Point 2 – Mur d'aplomb ou mur croche et les quatre portes-fenêtres hors d'aplomb dans le mur (Point 1 : les portes-fenêtres en façade du rez-de-chaussée (et non du rez-de-jardin), a déjà été reconnu et prise en charge par GCR) ;
- [3.2] Point 3 – Dommages causés par les infiltrations d'eau et la condensation.
- [4] Quant au dossier CCAC, les Bénéficiaires ont affirmé que leurs différends qu'ils ont avec la décision de l'Administrateur du 20 mars 2025 qu'ils demandent au Tribunal de trancher :
 - [4.1] Point 1 - Installation déficiente des fenêtres le tout pour toutes les fenêtres ;
 - [4.2] Point 2 - Absence de gaz Argon aux fenêtres et portes-fenêtres ;
 - [4.3] Point 3 - Installation déficiente des portes-fenêtres.
- [5] L'inspection pré-réception du bâtiment résidentiel a eu lieu le 10 décembre 2020 (A-3).

Les décisions de la GCR

Point 2 – Mur d'aplomb ou mur croche et les quatre [portes-]fenêtres hors d'aplomb dans le mur (Point 1 : les portes-fenêtres du rez-de-chaussée déjà été reconnues et prises en charge)

- [6] Tout d'abord, dans une décision du 5 mai 2022, la GCR avait statué ce qui suit :

2. MUR DU REZ-DE-JARDIN CROCHE

Les bénéficiaires dénoncent que le mur du rez-de-jardin est hors d'aplomb sur sa longueur totale, soit d'un peu moins de 42 pieds, situation constatée en octobre 2021, dix mois suivant la réception du bâtiment, lorsque le menuisier mandaté par les bénéficiaires pour l'installation d'un revêtement mural en lambris leur a transmis cette information.

Ces derniers craignent que cette situation ait un impact sur l'efficacité du mur et ses composantes, de même qu'ils craignent que la situation se répercute visuellement sur le futur revêtement mural en lambris à être installé par leur menuisier.

L'inspection des lieux nous a permis de mesurer à l'aide d'un niveau laser, que le mur du rez-de-jardin n'a pas été construit d'aplomb puisque nous avons mesuré que le haut du mur donne davantage du côté extérieur sur environ 38 mm, comparativement à la base du mur, situation visible uniquement lors de l'utilisation d'un outil au laser.

Le représentant de l'entrepreneur, conscient de la situation, nous informe à quel point il serait ardu de corriger la situation puisque selon ses observations, les portes-fenêtres ont été installées de sorte qu'elles sont alignées dans le mur existant, soit dans un mur hors d'aplomb.

L'administrateur est d'avis que bien que la mesure prise de 38 mm comparativement à la partie inférieure du mur soit présente, la situation ne semble pas avoir d'impact sur l'installation des portes-fenêtres puisqu'aux dires du représentant au jour de notre visite, une simple mise à niveau des portes-fenêtres en place réglerait les quelques imperfections observées.

Nous sommes d'avis que si la situation n'a pas d'impact sur l'efficacité et l'installation des portes-fenêtres, l'écart mesuré sera potentiellement d'ordre esthétique uniquement et par le fait même pourrait avoir une incidence sur la méthode et le temps d'installation du revêtement mural de lambris.

Or, considérant que la situation découle des travaux faits par l'entrepreneur, si la mise à niveau des portes-fenêtres prévue corrige les anomalies observées de façon permanente, nous sommes d'avis que si les conséquences ne sont qu'esthétiques, l'entrepreneur devra pallier son erreur par l'installation de fourrures de bois, en modifiant leur profondeur, afin de compenser dans la mesure du possible le manque de verticalité du mur en question, tout en tenant compte des ouvertures en place.

En effet, ce dernier devra, par l'installation de fourrures, atténuer l'inclinaison du mur afin qu'après l'installation du lambris par le menuisier des bénéficiaires, l'appréciation générale de l'ouvrage soit acceptable compte tenu de la situation. [...] Dans les circonstances, l'administrateur doit accueillir la réclamation des bénéficiaires à l'égard du point 2.

- [7] Puis le 17 avril 2023, la GCR a statué que la problématique dénoncée était réglée :

2. MUR DU REZ-DE-JARDIN CROCHE

On se souviendra que les bénéficiaires avaient dénoncé que le mur du rez-de-jardin était hors d'aplomb sur sa longueur totale, soit d'un peu moins de 42 pieds, situation constatée en octobre 2021, dix mois suivant la réception du bâtiment, de même que ces derniers craignaient que cette situation ait un impact sur l'efficacité du mur et ses composantes, de même que la situation se répercuterait visuellement sur le futur revêtement mural en lambris à être installé par leur menuisier. [...]

À sa décision émise le 5 mai 2022, l'administrateur avait statué [...], travaux qui furent réalisés le 7 décembre 2022.

Une communication des bénéficiaires datée du 8 décembre 2022 nous informait qu'ils n'étaient pas entièrement satisfaits des correctifs apportés considérant qu'il était toujours possible d'observer à l'aide d'un niveau installé sur les fourrures, que le mur était toujours hors d'aplomb, raison pour laquelle nous avons visité les lieux le 14 mars 2023.

Les bénéficiaires nous informaient également être insatisfaits considérant qu'il leur est possible de comparer le mur présentant un certain angle avec le mur perpendiculaire adjacent.

Notre visite des lieux du 14 mars 2023 nous a permis de comprendre la situation dénoncée, de même que nous avons observé que les bénéficiaires ont procédé à l'installation du lambris mural sur les fourrures modifiées.

Notre visite nous a également permis de mesurer la verticalité du mur en question suivant les correctifs faits par l'entrepreneur, à savoir qu'à présent, le mur présente un écart de 9 mm comparativement à 38 mm mesuré lors de notre première visite des lieux.

Après discussions avec les bénéficiaires, considérant le bon fonctionnement des portes-fenêtres suivant la mise à niveau de ces dernières, nous pouvons confirmer que la situation initialement dénoncée quant au mur hors d'aplomb n'avait pas d'impact sur l'efficacité et l'installation des portes-fenêtres.

Après analyse de la situation, nous sommes d'avis que les correctifs apportés par l'entrepreneur ont permis d'atténuer l'inclinaison du mur en question et que bien

que ce dernier ne soit pas parfaitement vertical en comparaison avec le mur adjacent, il n'en demeure pas moins que l'écart mesuré lors de notre dernière visite des lieux n'est pas significatif et nous jugeons que l'objectif recherché par la décision est rencontré.

Après analyse et vu ce qui précède, nous concluons également que la présente situation dénoncée est d'ordre esthétique uniquement et par conséquent, aucun correctif supplémentaire n'est requis par l'entrepreneur en vertu du Règlement sur le plan de garantie.

[...] En effet, la visite des lieux nous a permis de constater que les travaux qui ont été réalisés par l'entrepreneur respectent les normes en vigueur ainsi que les règles de l'art.

Dans les circonstances, en l'absence de malfaçon, l'administrateur doit rejeter la réclamation des bénéficiaires à l'égard du point 2

[8] À l'audience, le Bénéficiaire a reconnu ne pas s'être pourvu en arbitrage de cette décision du 17 avril 2023.

[9] Puis, dans sa décision du 27 septembre 2024, qui est celle portée en arbitrage, la GCR a statué :

2. MUR DE BOIS AU REZ-DE-JARDIN HORS D'APLOMB

Les bénéficiaires dénoncent ce qui suit :

Le mur de bois au rez-de-jardin

En façade de la résidence, un mur de bois a été préfabriqué et installé par MUC. Toutefois, pour une raison encore inconnue, le mur a été installé hors d'aplomb. Ce fait est admis de la part de la GCR dans le rapport du 15 avril 2023, des tentatives de corrections d'ordre esthétiques ont été faites, mais il demeure que le mur reste hors d'aplomb, que ça reste toujours visible à l'œil nu et qu'il est probablement (partiellement) en cause dans les problématiques des portes-fenêtres qui subsistent. Considérant les éléments mentionnés ci-haut, nous recommandons tout simplement d'ériger des murs d'étalement temporaires, faire la protection nécessaire pour le plancher et pour éviter la propagation de poussière, démolir le mur actuel, en reconstruire un nouveau et refaire le revêtement intérieur et extérieur sur celui-ci.

En lien avec ce point, on se souviendra que les bénéficiaires dénonçaient que le mur du rez-de-jardin était hors d'aplomb sur sa longueur totale, soit d'un peu moins de 42 pieds, situation constatée en octobre 2021, dix mois suivant la réception du bâtiment, et ces derniers craignaient qu'elle ait un impact sur l'efficacité du mur et ses composantes, de même que la situation se répercuterait visuellement sur le futur revêtement mural en lambris à être installé par leur menuisier.

Notre visite des lieux le 31 mars 2022 nous avait permis de mesurer à l'aide d'un niveau laser, que le mur du rez-de-jardin n'avait pas été construit d'aplomb puisque nous avons mesuré que le haut du mur donnait davantage du côté extérieur sur environ 38 mm, comparativement à la base du mur, situation visible uniquement lors de l'utilisation d'un outil au laser.

Ainsi, à sa décision émise le 5 mai 2022, l'administrateur avait statué ce qui suit :

[...]

Toutefois, une communication des bénéficiaires datée du 8 décembre 2022 nous informait qu'ils n'étaient pas entièrement satisfaits des correctifs apportés

considérant qu'il était toujours possible d'observer à l'aide d'un niveau installé sur les fourrures, que le mur était toujours hors d'aplomb, raison pour laquelle une seconde visite des lieux a été faite le 14 mars 2023.

À cette visite, les bénéficiaires nous informaient également être insatisfaits considérant qu'il leur était possible de comparer le mur présentant un certain angle avec le mur perpendiculaire adjacent.

Notre visite du 14 mars 2023 nous avait permis de comprendre la situation dénoncée, de même que nous avons observé que les bénéficiaires avaient procédé à l'installation du lambris mural sur les fourrures modifiées.

Notre visite du 14 mars 2023 nous avait également permis de mesurer la verticalité du mur en question suivant les correctifs faits par l'entrepreneur, à savoir que maintenant, le mur présente un écart de 9 mm comparativement à 38 mm mesuré lors de notre première visite des lieux effectuée le 31 mars 2022.

Finalement, à la décision émise le 17 avril 2023, l'administrateur concluait ce qui suit :

- Après discussions avec les bénéficiaires, considérant le bon fonctionnement des portes-fenêtres suivant la mise à niveau de ces dernières, nous pouvions confirmer que la situation initialement dénoncée quant au mur hors d'aplomb n'avait pas d'impact sur l'efficacité et l'installation des portes-fenêtres.
- Après analyse de la situation, nous étions d'avis que les correctifs apportés par l'entrepreneur avaient permis d'atténuer l'inclinaison du mur en question et que bien que ce dernier n'était pas parfaitement vertical en comparaison avec le mur adjacent, il n'en demeurerait pas moins que l'écart mesuré lors de notre dernière visite des lieux n'était pas significatif et nous jugeons que l'objectif recherché par la décision initiale émise le 5 mai 2022 était rencontré.

Après analyse et vu ce qui précède, nous concluons également que la présente situation dénoncée était d'ordre esthétique uniquement et que par conséquent, aucun correctif supplémentaire n'était requis par l'entrepreneur en vertu du Règlement sur le plan de garantie.

Toutefois, le ou vers le 1er mars 2024, nous recevions de la part des bénéficiaires un rapport d'estimation à la suite d'une visite effectuée le 20 novembre 2023 par les services d'estimation JDC, dont voici un extrait: [...]

Commentaires et observations effectuées lors de notre visite effectuée le 10 septembre 2024

Au moment de notre visite, les bénéficiaires nous ont informés que des travaux de nature esthétique, par l'ajout de pièces de bois, ont été faits.

Toutefois, la structure originale du mur n'a pas été corrigée et ils demandent, tel que mentionné en conclusion du rapport d'expertise, que le mur soit refait dans son entier.

Lors de notre visite, nous avons été en mesure de faire les observations suivantes:

- Les cadrages verticaux de part et d'autre des deux portes fenêtres du rez-de-jardin sont hors d'aplomb.
- Les écarts observés sont sensiblement les mêmes que ceux observés lors de la visite de la conciliatrice effectuée le 14 mars 2023.
- Les deux portes-fenêtres du rez-de-jardin sont fonctionnelles.
- Aucun autre désordre en lien avec les observations faites le 14 mars 2023 n'a été observé.

Nous constatons de plus à la lecture du rapport d'estimation produit le ou vers le 29 janvier 2024, que l'expert n'a observé aucun désordre supplémentaire au moment de sa visite.

Analyse et décision

En l'absence de faits nouveaux ou de nouveaux désordres, l'administrateur maintient la décision émise le 17 avril 2023 et n'a pas à statuer à l'égard de ce point, le considérant réglé.

Point 3 – Dommages causés par les infiltrations d'eau et la condensation

[10] Dans sa décision du 5 mai 2022, l'Administrateur a ainsi statué :

1. INFILTRATION D'EAU PAR LE PLAFOND

Les bénéficiaires dénoncent avoir observé des infiltration d'eau au plafond de la résidence les 10 et 11 février 2022, soit quatorze mois suivant la réception du bâtiment, lors d'un redoux des températures, lesquelles se sont manifestées par le luminaire de l'entrée, de même qu'au pourtour du ventilateur extracteur de la salle d'eau et par le pourtour de la cheminée au salon, situation pour laquelle l'entrepreneur et les bénéficiaires ont mandaté un expert en bâtiment afin de déceler la source du problème.

L'expert de l'entrepreneur avait pour mandat, lors de son inspection visuelle et de son balayage thermographique, de déterminer les anomalies susceptibles d'être responsables des infiltrations d'eau.

Après analyse du rapport d'expert de l'entrepreneur, nous comprenons que ce dernier conclut à l'effet que deux hypothèses puissent être en lien avec les infiltrations d'eau, soit le phénomène de perte de chaleur causé par le manque ou le déplacement de l'isolant dans le comble sous toit, ou encore par un bris à la toiture.

Lors de son inspection extérieure, ce dernier a noté à l'endroit du revêtement de toiture, la présence d'une couche de glace à proximité de la jonction mitoyenne. De plus, en ce qui concerne l'infiltration d'eau au pourtour de la cheminée, son balayage thermique lui permet d'affirmer qu'il y a un manque de scellement au pare-vapeur, un manque d'isolation ou encore un calfeutrant extérieur déficient. Ce dernier, après avoir observé tout le plafond de la résidence, mais également après avoir effectué ses constatations d'usage au pourtour d'un luminaire, en vient à la conclusion également que le scellement du pare-vapeur à ces endroits semble problématique.

Quant à l'expert mandaté par les bénéficiaires, à la lecture du rapport, nous constatons que ce dernier conclut à l'effet que l'étanchéité du pare-vapeur est problématique à plusieurs endroits, causant la condensation dans le comble sous toit, de même qu'il confirme la présence d'humidité au plafond de la chambre principale et dans la salle de bain.

Ce dernier recommande également une vérification du nombre de ventilateurs maximum sur la toiture puisqu'il aurait observé une tire d'air vers le comble sous toit, situation observable normalement lorsque la ventilation du comble est trop importante.

L'inspection des lieux en compagnie d'un représentant de l'entrepreneur nous a permis d'accéder au comble sous toit puisque considérant la conception, aucune trappe d'accès n'est présente, accès ayant été réalisé au plafond de la salle d'eau à l'endroit même de l'infiltration.

Nos observations nous ont permis de constater que le joint mécanique entre les deux modules du bâtiment nous apparaît déficient, des traces laissées par l'eau et

par le phénomène de condensation étaient visibles, notamment des coulisses d'eau, de la rouille sur les clous ainsi que des cernes noircis sur certains éléments de bois.

Notre visite nous a également permis de prélever certaines données d'humidité au plafond des pièces donnant sur la jonction mitoyenne, nous ayant permis de constater que les surfaces étaient sèches.

Toutefois, à l'endroit du plafond de la chambre principale, nous avons remarqué la présence d'un cerne laissé par l'eau, ce qui nous permet de croire que le phénomène de condensation causé par le manque d'isolation au joint mécanique est présent sur toute la longueur de la jonction des deux modules.

Notre visite des lieux ne nous a pas permis de déceler de traces laissées par l'eau à l'endroit du pontage sous toit, constatation qui nous permet d'affirmer que les infiltrations d'eau n'ont pas été causées par une anomalie en lien avec le revêtement de la toiture.

Nos observations nous ont également permis d'observer la présence d'une quantité importante de ventilateurs maximum installés sur la toiture, de type 201-12 qui permettent de ventiler les sections de toit plat, de même que nous avons noté qu'un ventilateur maximum de type 301 a été installé pour assurer la ventilation de la section de toit cathédral.

Dans un premier temps, après analyse de nos observations tant à la jonction mitoyenne des deux modules qu'à l'endroit du pontage sous toit, l'administrateur est d'avis que l'isolation au joint mécanique est déficiente, avec pour conséquence la formation de glace au comble sous toit, laquelle, en période de redoux des températures, s'est transformée en eau.

Dans un deuxième temps, l'administrateur est d'avis que la présence de glace observée par l'expert de l'entrepreneur sur la membrane de couverture pourrait être un signe de la présence du phénomène «d'effet de cheminée» que l'on observe lorsqu'un comble sous toit est trop ventilé et devient en dépressurisation, ce qui signifie que l'air expulsé par les ventilateurs maximum est en plus grande quantité que celui qui pénètre par les entrées d'air au soffite, forçant ainsi l'air chaud et humide de la maison à s'exfiltrer dans le comble sous toit.

En effet, puisque cet air est tempéré, il provoquera ainsi la formation de glace sur le revêtement de la toiture, tel qu'observé, mais augmentera la formation de condensation déjà présente à l'endroit du joint mécanique dont l'isolation est problématique.

Dans un troisième temps, après analyse des photographies thermiques prises par les deux experts, mais également par le fait que le scellement du pare-vapeur au pourtour d'un luminaire n'a pas été fait adéquatement, nous sommes d'avis que cette situation contribue également aux pertes de chaleur dans le comble sous toit et nous permet de douter quant au scellement des autres luminaires de la résidence.

Considérant les conclusions des deux experts au dossier ;

Considérant que les infiltrations d'eau se sont produites uniquement lors d'un redoux des températures ;

Considérant l'absence de traces laissées par l'eau au pontage sous toit ;

Considérant les traces laissées par l'eau, mais également celles laissées par le phénomène de condensation dans le comble sous toit ;

Considérant l'observation de l'expert quant à la présence de glace sur le revêtement de la toiture en période hivernale ;

Considérant le nombre élevé de ventilateurs maximum sur la toiture et qu'à première vue, il se pourrait que le comble sous toit soit en dépressurisation ;

Considérant les images thermiques prises, mais également l'absence de scellement du pare-vapeur au pourtour d'un luminaire ;

L'administrateur est d'avis que vu ce qui précède, la situation dénoncée en lien avec les infiltrations d'eau rencontre les critères du vice caché puisque selon nous, elle diminue de façon significative l'usage du bâtiment et fait en sorte que l'objectif recherché du rôle du comble sous toit n'est pas atteint.

Dans un premier temps, l'entrepreneur devra intervenir, notamment à l'endroit du pont thermique à la jonction des deux modules en ajoutant l'isolation manquante afin de contrer le phénomène de condensation, travaux qui devront être exécutés soit de l'intérieur ou encore de l'extérieur.

L'entrepreneur devra également s'assurer de l'épaisseur de l'isolant en place dans le comble sous toit à proximité de la jonction des modules afin de s'assurer que la résistance thermique exigée est atteinte et d'en faire l'ajout si requis, de même qu'il devra procéder à l'observation des composantes pour déterminer si elles ont été affectées par l'eau ou encore par la condensation et si nécessaire, l'entrepreneur devra prévoir le remplacement desdits matériaux.

Toujours en lien avec les correctifs à être exécutés à l'endroit du joint mécanique, l'entrepreneur devra remettre le bâtiment à son état d'origine tant de l'intérieur que de l'extérieur.

Dans un deuxième temps, l'entrepreneur devra, par l'entremise du fabricant «Maximum», procéder aux calculs de ventilation du comble sous toit afin de déterminer si la ventilation actuelle est suffisante ou si nous sommes en présence d'un comble sous toit en dépressurisation et si requis, les modifications devront être apportées.

Dans un troisième temps, l'entrepreneur devra faire les vérifications requises pour l'ensemble des luminaires

et encastrés installés au plafond du rez-de-chaussée afin de s'assurer que la continuité pare-vapeur est assurée à ces jonctions et devra par le fait même remettre le bâtiment à son état d'origine.

Or, bien que l'entrepreneur ait le choix de la méthode corrective, il n'en demeure pas moins que ce dernier a une obligation de résultat.

[...] Or, l'analyse du dossier nous permet de constater que le vice caché a été découvert et dénoncé dans les délais prévus au Règlement.

Dans les circonstances, l'administrateur doit accueillir la réclamation des bénéficiaires à l'égard du point 1

[11] Dans sa décision du 17 avril 2023, l'Administrateur GCR rejette la réclamation des Bénéficiaires et a ainsi statué :

1. INFILTRATION D'EAU PAR LE PLAFOND

On se souviendra que les bénéficiaires dénonçaient avoir observé des infiltrations d'eau au plafond de la résidence à s'être manifestées à certains endroits, situation pour laquelle l'entrepreneur et les bénéficiaires avaient mandaté leur expert en bâtiment respectif afin de déceler la source du problème, pour laquelle des correctifs ont été apportés par l'entrepreneur au cours du mois de juillet 2022.

Une communication des bénéficiaires transmise le 1er février 2023 nous informait qu'ils avaient constaté des coulisses d'eau au pourtour de la cheminée, et ils s'inquiétaient ainsi que l'eau provienne de la jonction mitoyenne préalablement corrigée, ou encore des bris du système pare-air/pare-vapeur au pourtour des luminaires, et ces derniers demandent à ce qu'une expertise par caméra thermique confirme que les travaux exécutés par l'entrepreneur en juin 2022 performant.

Considérant qu'aucun désordre tel qu'observé par le passé n'a été constaté au cours de la période hivernale 2022-2023 ;

Considérant que selon nous, la présence de coulisses d'eau au pourtour du tuyau de cheminée à l'intérieur et constatée qu'une seule fois en février 2023 n'a pas de lien avec la problématique initialement constatée à la jonction mitoyenne, ni même de lien avec les bris du système pare-air/pare-vapeur au pourtour des luminaires observés à l'aide de la caméra thermique, l'eau n'ayant pas fait tout ce chemin sans avoir laissé de traces visibles ;

Considérant qu'à sa décision émise le 5 mai 2022, l'administrateur n'avait pas exigé de l'entrepreneur qu'il procède à une expertise par caméra thermique dans le but de valider ses travaux ;

Considérant, après discussions avec un représentant de l'entrepreneur, que ce dernier n'a pas l'intention de mandater afin de procéder à une expertise par caméra ;

Vu ce qui précède, l'administrateur est d'avis que la demande des bénéficiaires quant à la confirmation des travaux par le passage d'une caméra thermique n'est pas requise par l'entrepreneur, de même que nous jugeons que cette demande ne correspond pas aux exigences applicables au Règlement sur le plan de garantie.

Analyse et décision

Pour statuer sur le point 1, l'administrateur doit référer à l'article 10 du Règlement, lequel concerne la couverture de la garantie en ce qui a trait aux parachèvement, malfaçons, vices cachés et vices majeurs (vices de conception, de construction ou de réalisation et des vices de sol).

Considérant ce qui précède, nous constatons que la réclamation des bénéficiaires ne correspond pas aux exigences applicables à l'article 10 de la garantie.

Par conséquent, l'administrateur doit rejeter la réclamation des bénéficiaires à l'égard du point 1.

- [12] Dans sa décision du 27 septembre 2024, qui est celle portée en arbitrage, l'Administrateur GCR a ainsi statué :

Les bénéficiaires dénoncent ce qui suit :

Les dommages causés par les infiltrations d'eau et la condensation

A la suite d'infiltrations d'eau survenues au début de février 2022 et relevées par le thermographe certifié Jacques Wagner, dans son rapport du 17 février 2022, des travaux ont eu lieu à la toiture par MUC en juillet de la même année. Ces travaux visaient à corriger des problèmes d'étanchéité.

Bien que l'étanchéité ait été corrigée et qu'elle ne présente pas de problème à ce jour, les composantes qui ont été mouillées lors de ces infiltrations d'eau n'ont pas été remplacées. Considérant le fait qu'aucune intervention de séchage d'urgence n'a été effectuée il est nécessaire de remplacer ces composants, pour retirer la moisissure qui s'y serait développée. En effet, étant donné que les dommages ont eu lieu au plafond, qu'il y a très peu de possibilité de mouvement d'air naturel entre le placoplâtre et le pare-vapeur, qui ne sont espacés que par des fourrures de 5/8 de pouce d'épaisseur, les bonnes pratiques en sinistre recommandent de remplacer les éléments touchés, s'ils n'ont pas été asséchés dans les 24 à 48 heures suivant le mouillage.

Tel que démontré dans le rapport du thermographe Wagner, ce sont le salon, la chambre des maîtres et l'entrée qui ont été affectés par ces infiltrations. La salle de bain également, mais les dommages étaient plus évidents, donc les travaux ont déjà été effectués par MUC, il ne reste que le cadrage de porte à finaliser et reprendre la peinture de celui-ci. Le remplacement de l'isolant en cellulose soufflée est également à prévoir.

En lien avec ce point, les bénéficiaires dénonçaient avoir observé des infiltrations d'eau au plafond de la résidence, lesquels s'étaient manifestées à certains endroits les 10 et 11 février 2022, soit quatorze mois suivant la réception du bâtiment, situation pour laquelle l'entrepreneur et les bénéficiaires avaient mandaté leur expert en bâtiment respectif afin de déceler la source du problème, pour laquelle des correctifs avaient été apportés par l'entrepreneur au cours du mois de juillet 2022.

Une communication des bénéficiaires transmise le 1er février 2023 nous informait qu'ils avaient constaté des coulisses d'eau au pourtour de la cheminée, et ils s'inquiétaient ainsi que l'eau provienne de la jonction mitoyenne préalablement corrigée, ou encore des bris du système pare-air/pare-vapeur au pourtour des luminaires et ces derniers demandaient qu'une expertise par caméra thermique confirme que les travaux exécutés par l'entrepreneur en juin 2022 performaient. Ainsi, on se souviendra de ce qui suit:

Considérant qu'aucun désordre tel qu'observé par le passé n'avait été constaté au cours de la période hivernale 2022-2023 ;

Considérant que selon nous, la présence de coulisses d'eau au pourtour du tuyau de cheminée à l'intérieur et constatée qu'une seule fois en février 2023 n'avait pas de lien avec la problématique initialement constatée à la jonction mitoyenne, ni même de lien avec les bris du système pare-air/pare-vapeur au pourtour des luminaires observés à l'aide de la caméra thermique, l'eau n'ayant pas fait tout ce chemin sans avoir laissé de traces visibles ;

Considérant qu'à sa décision émise le 5 mai 2022, l'administrateur n'avait pas exigé de l'entrepreneur qu'il procède à une expertise par caméra thermique dans le but de valider ses travaux ;

Considérant, après discussions avec un représentant de l'entrepreneur, que ce dernier n'avait pas l'intention de mandater afin de procéder à une expertise par caméra

Vu ce qui précède, l'administrateur était d'avis que la demande des bénéficiaires d'obtenir confirmation des travaux par le passage d'une caméra thermique n'était pas requise par l'entrepreneur, de même que nous jugions que cette demande ne correspondait pas aux exigences applicables au Règlement sur le plan de garantie. Par conséquent, l'administrateur s'était référé à l'article 10 du Règlement, lequel concerne la couverture de la garantie en ce qui a trait aux parachèvement, malfaçons, vices cachés et vices majeurs (vices de conception, de construction ou de réalisation et des vices de sol).

Considérant ce qui précède, nous avons constaté que la réclamation en lien avec la demande d'expertise par caméra thermique provenant des bénéficiaires ne correspondait pas aux exigences applicables à l'article 10 de la garantie.

Par conséquent, l'administrateur avait rejeté la réclamation des bénéficiaires à l'égard de ce point.

Toutefois, le ou vers le 1er mars 2024, nous recevions de la part des bénéficiaires un rapport d'estimation à la suite d'une visite effectuée le 20 novembre 2023 par les services d'estimation JDC, dont voici un extrait [note du Tribunal : voir la dénonciation en début de cette décision]

Commentaires et observations effectuées lors de notre visite effectuée le 10 septembre 2024

Au moment de notre visite, nous n'avons pas été en mesure d'observer de désordre supplémentaire en lien avec la situation originalement dénoncée.

De plus, nous comprenons à la lecture du rapport d'estimation produit le ou vers le 29 janvier 2024, que l'expert n'a observé aucun problème ou désordre au moment de sa visite.

Analyse et décision

Ainsi, en l'absence de faits nouveaux, l'administrateur maintient la décision émise le 17 avril 2023 et n'a pas à statuer à l'égard de ce point, le considérant réglé.

Point 1 - Installation déficiente des fenêtres

[13] Le 20 mars 2025, la GCR a statué ainsi dans sa décision :

1. INSTALLATION DÉFICIENTE DES FENÊTRES

Situation observée en novembre 2024 [ajout du Tribunal : selon le formulaire de réclamation des Bénéficiaires], dans la quatrième année suivant la réception du bâtiment survenue le 10 décembre 2020, dénoncée par écrit à l'entrepreneur et à l'administrateur le 9 décembre 2024, environ un mois suivant la découverte, les bénéficiaires dénoncent que toutes les fenêtres de la maison sont mal installées et n'ont pas de gaz Argon, provoquant la formation de frimas dans les fenêtres, des infiltrations d'air, de la moisissure, de même que de la rouille sur les mécanismes des ouvertures.

Au moment de notre visite, les bénéficiaires ont mentionné avoir fait vérifier l'installation des fenêtres et portes-fenêtres et que la conclusion a été à l'effet que l'installation ou le positionnement des vitrages est déficient et que de plus, les fenêtres ne sont pas identifiées comme possédant le gaz Argon à l'intérieur des thermos.

Les bénéficiaires nous ont fait prendre connaissance d'une fiche technique produite par GCR, dont voici un extrait : [...]

Ils ajoutent avoir déjà indiqué que les désordres en lien avec la présence de frimas, d'infiltration d'air et de moisissure **sont présents depuis le premier hiver suivant la réception du bâtiment survenue le 10 décembre 2020** (Caractères gras du Tribunal).

Enfin, ils mentionnent ne pas être en mesure d'ouvrir les panneaux ouvrants des fenêtres de la salle de bain et de la chambre principale lorsque les températures extérieures sont inférieures à - 10 ° C.

Nous avons demandé aux bénéficiaires si un rapport écrit a été produit à la suite des dernières vérifications effectuées en novembre 2024 et au moment de la rédiger le présent rapport, nous n'avons pas reçu de tel rapport en lien avec la situation dénoncée.

Au moment de notre visite, nous avons fait les observations suivantes, alors que la température extérieure était de - 7 ° C.

Positionnement des vitrages par rapport à la surface des murs intérieur et extérieur aligné à notre avis à l'intérieur du mur isolé du bâtiment.

Nous avons été en mesure d'ouvrir les panneaux ouvrants des fenêtres de la salle de bain et de la chambre.

Nous avons observé la présence de rouille au mécanisme d'un panneau ouvrant à une fenêtre de la salle de bain.

Absence de frimas à la surface des thermos.

Absence de moisissure au pourtour des fenêtres.

En ce qui a trait à la situation en lien avec l'absence du gaz Argon au thermos des fenêtres et portes-fenêtres, elle est traitée au point 2 de la présente.

Analyse et décision

L'analyse du dossier nous permet de constater que la situation décrite au point 1 a été découverte dans les cinq années suivant la fin des travaux puis dénoncée par écrit dans un délai raisonnable suivant sa découverte.

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

[...] En effet, la situation que dénonce le bénéficiaire ne rencontre pas le niveau de gravité du vice de construction tel que visé par l'article 2118 du Code civil.

Dans les circonstances, en l'absence de vice de construction, l'administrateur doit rejeter la réclamation du bénéficiaire à l'égard du point 1.

Point 2 - Absence de gaz Argon aux fenêtres et portes-fenêtres

[14] Le 20 mars 2025, la GCR a statué ainsi dans sa décision :

2. ABSENCE DE GAZ ARGON AUX FENÊTRES ET PORTES-FENÊTRES

Situation observée en novembre 2024, dans la quatrième année suivant la réception du bâtiment survenue le 10 décembre 2020, dénoncée par écrit à l'entrepreneur et à l'administrateur le 9 décembre 2024, environ un mois suivant la découverte, les bénéficiaires dénoncent que toutes les fenêtres de la maison sont mal installées et n'ont pas de gaz Argon, provoquant du frimas dans les fenêtres, des infiltrations d'air, de la moisissure, ainsi que de la rouille sur les mécanismes des ouvertures.

Au moment de notre visite, les bénéficiaires ont mentionné avoir pris connaissance des informations transmises par Maisons Usinées Côté (annexe III) quant à la présence ou non du gaz Argon à l'intérieur des vitrages.

Ils mentionnent avoir fait vérifier l'installation des fenêtres et portes-fenêtres et la conclusion des vérifications a été à l'effet que les thermos des fenêtres et portes-fenêtres possédant le gaz Argon doivent être identifiées, ce qui n'est pas le cas. Il appert que seuls les thermos de la porte d'entrée principale sont identifiés comme possédant ce gaz.

Les bénéficiaires ont été en mesure de nous faire observer la situation à toutes les fenêtres du rez-de-chaussée, aux deux portes fenêtres du rez-de-chaussée, aux deux portes-fenêtres du rez-de-jardin, de même qu'à la fenêtre encastrée dans le mur de la fondation.

Nous avons observé que des écrits sont gravés dans les thermos, mais n'avons pas été en mesure de comprendre leur signification.

L'entrepreneur a pour sa part mentionné qu'il ferait des recherches quant à la signification des gravures sur les thermos, de même qu'en ce qui a trait à la présence ou non du gaz Argon

Quant aux quatre fenêtres installées au plafond de la salle et manger et du salon, nous n'avons pas observer la situation. Nous sommes toutefois d'avis que ces quatre thermos sont identifiés de la même façon que les fenêtres du rez-de-chaussée.

Nous avons fait des vérifications de notre côté et n'avons pas identifié d'obligation à l'effet qu'advenant qu'il y ait présence de gaz Argon, les thermos des fenêtres et portes-fenêtres doivent l'indiquer.

En ce qui a trait aux éléments relatifs à l'installation des fenêtres et portes-fenêtres, ils sont traités aux points 1 et 3 de la présente.

Analyse et décision

L'analyse du dossier nous permet de constater que la situation décrite au point 1 a été découverte dans les cinq années suivant la fin des travaux puis dénoncée par écrit dans un délai raisonnable suivant sa découverte.

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

[...] En effet, la situation que dénonce le bénéficiaire ne rencontre pas le niveau de gravité du vice de construction tel que visé par l'article 2118 du Code civil.

Dans les circonstances, en l'absence de vice de construction, l'administrateur doit rejeter la réclamation du bénéficiaire à l'égard du point 1.

Point 3 - Installation déficiente des portes-fenêtres

[15] La décision de la GCR du 20 mars 2025 :

3. INSTALLATION DÉFICIENTE DES PORTES-FENÊTRES

Les bénéficiaires dénoncent ce qui suit:

Situation observée en novembre 2024, dans la quatrième année suivant la réception du bâtiment survenue le 10 décembre 2020, dénoncée par écrit à l'entrepreneur et à l'administrateur le 9 décembre 2024, environ un mois suivant la découverte, les bénéficiaires dénoncent que toutes les fenêtres de la maison sont mal installées et n'ont pas de gaz Argon, provoquant la formation de frimas dans les fenêtres, des infiltrations d'air, de la moisissure, de même que de la rouille sur les mécanismes des ouvertures

Au soutien de leur dénonciation, les bénéficiaires nous ont fait parvenir quelques photos afin de démontrer la situation. Au moment de notre visite, les bénéficiaires ont mentionné avoir fait vérifier l'installation des fenêtres et portes-fenêtres et la conclusion a été à l'effet que l'installation ou le positionnement des vitrages est déficient.

Les bénéficiaires nous ont fait prendre connaissance d'une fiche technique produite par GCR, dont voici un extrait :

Ils ajoutent avoir déjà indiqué que les désordres en lien avec la présence de frimas, d'infiltration d'air et de moisissure sont présents depuis le premier hiver suivant la réception du bâtiment survenue le 10 décembre 2020.

Au moment de notre visite, nous avons fait les observations suivantes, alors que la température extérieure était de - 7 ° C

- positionnement des vitrages par rapport à la surface des murs intérieur et extérieur;
- absence de frimas à la surface des thermos;
- présence de traces ou de cernes s'apparentant à de la moisissure sur certaines composantes de la partie inférieure des portes-fenêtres.

Dans le cas de l'installation des portes fenêtres du rez-de-chaussée et du rez-de-jardin, l'administrateur informe les parties que la situation a déjà été traitée et statuée au point 1 de la décision émise le 27 septembre 2024, décision pour laquelle une demande d'arbitrage a été formulée par les bénéficiaires.

Par conséquent, l'administrateur n'a pas à statuer à l'égard de ce point.

Analyse et décision

Pour statuer sur le point 3, l'administrateur doit référer à l'article 10 du Règlement, lequel concerne la couverture de la garantie en ce qui a trait aux parachèvement, malfaçons, vices cachés et vices majeurs (vices de conception, de construction ou de réalisation et des vices de sol).

Considérant ce qui précède, nous constatons que la réclamation des bénéficiaires ne correspond pas aux exigences applicables à l'article 10 de la garantie.
Par conséquent, l'administrateur doit rejeter la réclamation des bénéficiaires à l'égard du point 3

Les témoignages à l'audience

[16] Pour les fins de la présente sentence, le Tribunal a modifié l'ordre de présentation des témoignages.

Martin Roy

[17] Martin Roy a témoigné comme témoin expert – ingénieur, produit par les Bénéficiaires.

[18] Il a produit un rapport sous B-16, il est allé sur les lieux le 12 février 2025.

[19] Il écrit dans son rapport quant au mur hors d'aplomb :

La partie de l'étage : le bas du mur ressort vers l'extérieur et le mur du bas (sous-sol) ressort vers l'extérieur en haut

[20] À l'audience, il affirme avoir inspecté le mur côté fenestration, et il lui apparaissait hors d'aplomb ;

[20.1] dans son centre on voit que c'est éloigné un petit peu vers l'extérieur, environ 2 pouces – 2 pouces et demi d'après ce qu'il a pu voir ;

[20.2] il a l'impression que ça vient de l'installation première, quand ils sont venus l'installer sans équerre, ce qui était une erreur ;

[20.3] tout ce qui s'en est suivi a aussi été touché car les portes et les fenêtres étaient déjà posées et ça a plié (page 30 de son rapport).

[21] A la page 31 de son rapport, il met un croquis ;

[21.1] il affirme que c'est une exagération, c'est simplement pour indiquer la façon que le mur a été installé, quand ils l'ont installé les murs n'étaient pas fixes, ça bougeait – maintenant ça ne bouge plus ;

[21.2] la maison a été préusinée, les portes et les fenêtres ont été installées à l'usine, mais lorsque la maison a été installée deux pouces plus loin, ça a simplement crochi un peu les portes, ça a gêné les portes du haut, ça a fait en sorte que les portes n'étaient pas d'équerre, « suffisamment pour faire en sorte que le mécanisme d'ouverture/fermeture soit un peu entravé et pas étanche nécessairement » ;

[21.3] les portes patios, quand on les ouvre, elles frottent vu le manque d'équerre, il faut les remplacer.

[22] A la question, si le fait que le mur soit comme cela peut avoir un effet sur la buée, la glace et la neige retrouvées à l'intérieur des portes patios, il répond :

[22.1] oui, car la porte est gênée dans son mouvement, et n'est pas centrée comme elle devrait l'être ;

- [22.2] il constate que les portes ne sont pas étanches, par exemple celle(s?) du bas, quand il s'est penché, il y avait de la neige qui lui arrivait au visage, donc il neigeait dans la maison l'hiver, les portes en vitre même fermées n'étaient pas totalement étanches à cause de ce mouvement-là ;
- [22.3] c'est simplement un remplacement mais oui, c'est un problème, on parle d'eau et de neige, il neigeait directement dans la maison (il a mis une photo à la page 21 de son rapport, on voit que ce n'est pas étanche et que la neige entre parce qu'elle ne ferme pas bien dans son axe, elle n'est pas forcément d'équerre et l'air passe dans les interstices, on voit l'accumulation de neige, ça coule en dessous du seuil, les portes ne sont pas étanches à cause de la forme donnée par le mur à la porte).
- [23] Le fait que l'eau se condense, avec le gel-dégel, on se retrouve avec une flaque d'eau continue dans *la rail* des portes patios, et on a du liquide dans les portes qui touchent les parties du bas – c'est le cas quand il est allé sur place, il n'y en avait pas beaucoup mais il y en avait, ça représente de l'eau, c'est un risque.
- [24] Quant à l'installation des portes fenêtres, des portes patios, comme le mur a été installé croche, les portes ont suivi dans leur mouvement, les portes patios sont comme tordues, croches – les fenêtres dedans c'est la même chose.
- [25] Quant aux autres fenêtres sur les autres murs, quand il a fait son inspection, la première affaire qu'il a remarquée, qui lui a vraiment sauté aux yeux, c'est la quantité d'eau sur le seuil des fenêtres, la condensation est l'équivalent d'un ½ d'eau sur le seuil des fenêtres –
- [25.1] à la page 7 et 9 de son rapport, on voit le mécanisme (la poignée) qui gèle, et à la page 14, on voit de la rouille sur le mécanisme c'est une présence d'eau continue l'hiver on voit la corrosion par l'eau, l'eau endommage aussi, ce n'est pas juste déplaisant.
- [26] L'humidité présente dans la maison était à 33% (page 5 du rapport) – quand il a vu la condensation d'eau, il y en avait beaucoup, il s'est demandé d'où ça venait, il s'attendait à 70% d'humidité dans la maison, et il a vu que c'était 33% et pourtant on a une accumulation d'eau importante.
- [27] Quant à la page 17 de son rapport, il montre avec un schéma comment l'eau doit s'évacuer – son objectif n'est pas d'expliquer comment on fait une fenêtre, il n'a pas ouvert les murs, pas de dire qu'il manque une pièce : ce que ça explique, c'est ce qu'il voit de bizarre à la photo en page 9 ;
- [27.1] à la page 9, cette photo parle beaucoup, là ce qu'on remarque, c'est que la poignée et le mécanisme qui est un peu plus loin que la fenêtre, la poignée aussi elle gèle ;
- [27.1.1] ça, ça a attiré son attention parce que le gel, le froid va plus loin que la fenêtre, le transfert thermique se fait avant le cadrage de la fenêtre il doit manquer un élément isolant en dessous, pour être capable de ralentir le transfert thermique on doit poser un isolant autour de la fenêtre ;

- [27.1.2] s'il y a un manque on a ce phénomène et, il conclut, sans démonter la fenêtre, le résultat montre qu'il manque quelque chose, ce n'est pas normal que la poignée fasse de la condensation comme ça, un mécanisme ne devrait pas faire ça si c'est bien posé, la photo à la page 17 montre qu'il manque quelque chose à cet endroit ou à l'entour qui fait ce résultat ;
- [27.2] quant à savoir si cela constitue un risque important ;
- [27.2.1] c'est toujours un risque, ça ne veut pas dire que ça va arriver mais l'eau peut s'infiltrer et ça peut représenter un risque, quand on a de l'eau à l'intérieur de la coquille jusqu'à la membrane anti intempérie ça représente un risque ;
- [27.3] la membrane autour de la fenêtre n'est pas conçue pour être étanche quand on arrose par en-dedans ;
- [27.4] le pire qui pourrait arriver est d'avoir une contamination fongique, une éclosion de moisissure, c'est le danger numéro 1, et le danger numéro 2 est à long terme, le ruissellement va endommager le bois, les composants pourrissables.
- [28] Quant aux solutions :
- [28.1] les portes patios : pour éviter le givre dans les 8 portes patios, le problème peut se résoudre facilement, c'est de mettre des portes et de bien faire le travail, les mettre droite d'équerre, elles vont ouvrir, ça ne touche pas à la structure ;
- [28.1.1] « c'est simplement de remplacer les portes moi je ne suggère que ça », il ne pense pas qu'on ait à faire d'autres choses que ça, les remplacer et bien les poser ;
- [28.2] les fenêtres : il a vraiment l'impression que c'est simplement un oubli dans la chaîne de remontage ;
- [28.2.1] lorsqu'ils l'ont montée, il y a probablement une étape d'isolant qui a manqué et qu'ils ont fermé les murs ;
- [28.2.2] si on les isole correctement le problème va se régler ;
- [28.2.3] à la question s'il faut mieux les rentrer plus à l'intérieur des murs ;
- 28.2.3.1. il répond que pour garantir une réponse il doit démonter une fenêtre, il n'a pas la réponse ici aujourd'hui ;
- [28.2.4] le rapport de thermographie (B-14, du 17 février 2022) corrobore un point, il manque vraiment une étape d'isolant autour des fenêtres, peut-être un truc banal mais le rapport montre un élément qui manque autour des fenêtres, ça ne dit pas ce qu'il manque, mais le cadrage ne peut pas être froid de même et condenser autant ;

28.2.4.1. le rapport montre que le froid est présent plus loin de la fenêtre – ça montre une tendance, sans avoir à déterminer de façon précise la différence de température.

[29] Quant à la présence d'argon, c'est un produit qui avait été sélectionné (il dit que sur la facture c'était marqué « argon ») et autre chose a été installé ;

[29.1] il n'a pas ouvert l'intérieur pour faire un test scientifique mais l'inscription sur les fenêtres n'apparaît pas, il conclut par défaut qu'elles ne sont pas avec de l'argon ;

[29.2] il ne connaît pas de situation où il y a de l'argon et ce n'est pas marqué sur les fenêtres ;

[29.3] il n'a pas vu l'inscription mais il ne peut pas statuer sur ce qu'il y a à l'intérieur des fenêtres, tout ce qu'il dit c'est qu'il n'a pas vu l'inscription « argon » mais ne peut pas aller plus loin, il n'a pas vu de bouchon non plus.

[30] A la question du Tribunal, qu'est-ce que ça change s'il n'y a pas d'argon, l'ingénieur répond :

[30.1] *ça ne change pas tant, du point de vue économie d'énergie, de transfert thermique la différence est vraiment pas notable, pas tant grande, c'est vraiment une question de ce qui a été commandé, qu'est-ce qui a été installé qui n'est pas la même chose mais ce n'est pas loin d'être l'équivalent, ils ne font pas le même travail mais c'est proche quand même ;*

[30.2] entre les fenêtres, on ne veut pas avoir d'humidité, de saleté, l'argon est un gaz sec on veut diminuer les chances d'avoir de la buée ou de la saleté ;

[30.3] du point de vue thermique, la différence est vraiment minime, il n'y a pas tant de différence et le traitement de low emission est un traitement qui va filtrer un peu une partie du rayonnement qui fait qu'à l'intérieur c'est moins désagréable, il y a beaucoup de marques, de sortes ;

[30.4] ce n'est pas nécessairement une performance meilleure, avoir un argon c'est avoir une meilleure qualité de produit, un produit plus résistant, l'eau à l'intérieur ne va pas se condenser parce que l'argon est un gaz sec ; c'est une question de qualité.

[31] Quant aux dommages causés par l'eau, infiltration et condensation, quant aux espaces qui n'ont pas été ouverts au plafond, l'ingénieur dit ne pas avoir traité de cet élément dans son rapport, il a traité seulement de ce qu'il a vu.

[32] En contre-interrogatoire de l'Entrepreneur, il ajoute :

[32.1] il n'a pas démonté de fenêtre pas parce que son mandat était limité, il aurait pu démonter une fenêtre sans problème ;

- [32.1.1] ce n'est pas fréquent qu'il ouvre, pour ouvrir ça prend une bonne raison, pas juste une supposition, ici il n'a pas eu l'impression que de démonter une fenêtre allait lui donner quelque chose de supplémentaire ;
- [32.2] son appareil prenant l'humidité a donné à peu près la même chose que ce qui était indiqué par l'appareil de la maison ;
- [32.3] il a pris des relevés d'humidité des finis solides comme le gypse ou le bois avec son appareil, et il n'a noté rien de particulier, c'est pour cela qu'il n'y a pas de mention dans son rapport à ce sujet ;
- [32.4] il n'a pas ajouté les photos prises des autres fenêtres, parce que ça aurait été redondant ;
- [32.5] à la photo de la page 7 on voit l'équivalent d'un demi verre d'eau sur le seuil de la fenêtre (sur la largeur de la fenêtre, pas seulement sur la photo qui n'en montre qu'une partie), son problème est le cadrage de la fenêtre et l'eau qui se ramasse là, pas la vitre elle-même, il y a trop d'eau, on le voit à la photo de la page 21 (porte-patio) ;
 - [32.5.1] il précise que la vitre, le cadrage de la fenêtre et le seuil représentent dans son intégralité environ un demi verre d'eau ; sans arriver à une quantité d'eau précise, ce qu'on voit est la présence importante d'eau, il y a trop d'eau ;
- [32.6] à la page 13, le coin noirci, ce genre de trace lui fait croire que ce n'est pas ponctuel – il n'est pas en mesure de dire si c'était là à la livraison du bâtiment ou s'il y a eu des changements apportés à l'immeuble par la suite.

André Flora-Velinho

- [33] Flora-Velinho a témoigné comme témoin expert-architecte, produit par l'Entrepreneur.
- [34] Il a produit un rapport d'expert produit en E-1.
- [35] Il a analysé trois points en litige.
- [36] Quant au mur, il a constaté sur place que l'aplomb n'était pas parfait, le mur n'est pas à 90° pur.
- [37] Il a regardé cet aspect au niveau structural et au niveau architectural ;
 - [37.1] quant au volet structural, ça a été analysé par l'ingénieur Roy et il n'y a pas de péril pour le bâtiment, il ne va pas tomber, les façades ne vont pas s'écrouler, ce n'est pas un mur qui a besoin d'une intervention, il est en accord avec l'ingénieur Roy à ce sujet ;
 - [37.2] quant au volet architectural, c'est sûr que le fait qu'il y ait une inclinaison devenue après les correctifs 9mm, on voit sur place qu'il y a une petite différence de nature esthétique ;

- [37.2.1] ça pourrait être retravaillé au niveau de la finition, soit le lambris en planches de pin, si on recherche un aplomb vraiment parfait ;
 - [37.2.2] les planches pourraient être retirées, le nivellement au niveau des fourrures pourrait être ajusté pour arriver à un effet visuel esthétique peut-être plus harmonieux, on peut arriver au résultat sans avoir à faire d'autres interventions.
- [38] Quant à la réclamation sur l'installation déficiente des fenêtres, ce qu'il a constaté à partir des photos qui lui ont été fournies, c'est qu'il y a présence d'une membrane installée sur l'embrasure des fenêtres, elle est très importante et c'est une composante qu'on ne voit pas quand l'ouvrage est complété ;
- [38.1] il réfère à trois photos de son rapport, soit des photos prises lors de la construction où il a encerclé en rouge, la présence de la membrane installée, que ce soit à la façade avant (figure 29, page 39 de son rapport), à la façade latérale gauche (figure 30, page 40) et à la façade latérale gauche (figures 31, page 40 et 32 page 41) ;
 - [38.2] avant d'installer une fenêtre, en usine ou au chantier, il faut faire la préparation de l'embrasure (soit le trou, le vide où on place la fenêtre) et les normes CSA A440.4-07 exigent que ce seuil soit étanché avec une membrane imperméable qui vient prendre tout l'eau poussée par le vent, celle qui s'infiltre par le châssis de la fenêtre, peu importe la source de l'eau et de rediriger cette eau vers l'extérieur dans la cavité drainée et ventilée du mur ;
 - [38.2.1] la membrane sert comme une bavette (l'expert continue en donnant un cours théorique (personne n'ayant ouvert les murs) sur la base de fiches techniques) ;
 - [38.3] malgré les prétentions de l'ingénieur Roy, lui les seules photos qu'il a montrent la présence d'une membrane et si la membrane est là, il ne comprend pas pourquoi il y aurait des dommages au mur.
- [39] Quant au gaz argon et le marquage sur les fenêtres, son analyse a conclu qu'il n'y avait aucune obligation dans le CNB et les normes de marquage du vitrage par un fabricant ;
- [39.1] il n'y a pas d'obligation de marquage du gaz argon ;
 - [39.2] il y a plus qu'un mode d'insertion du gaz argon, ça peut être installé dans une chambre sous vacuum sans la présence d'un bouchon (de pine), ce n'est pas concluant.
- [40] Pour savoir si une fenêtre a ou n'a pas de gaz argon, il faut faire des tests avec des outils scientifiques dédiés qui vont pouvoir le détecter car ce sont deux gaz qui ont des densités différentes, l'argon et l'air régulier, on ne peut pas le déterminer à l'œil ;
- [40.1] sans les tests, personne ne peut dire s'il y en a ou s'il n'y en a pas.

- [41] En réponse à l'ingénieur Roy qui dit que l'argon est un gaz sec, il affirme que ça n'existe pas un gaz sec, c'est plutôt un gaz inerte ;
- [41.1] il est d'accord avec lui que ça ne fait pas grand' chose quant à la performance de la fenêtre, ce n'est pas le gaz qui pourrait absorber l'humidité, c'est plutôt des petits grains de silice dans l'intercalaire de la fenêtre.
- [42] Il affirme ne pas avoir fait d'analyse juridique quant à l'article 2118 C.c.Q., mentionné à son rapport.
- [43] En contre-interrogatoire du Bénéficiaire, à la question :
- [43.1] vous avez parlé du mur d'aplomb mais vous n'avez pas spécifié si les portes-patios pouvaient mieux fonctionner dans un mur d'aplomb ou pas d'aplomb – est-ce que ça fonctionne mieux dans un mur d'aplomb?
- [43.1.1] il répond que ce sont deux éléments distincts : pleins de vieilles maisons ont des murs croches mais quand on y installe une fenêtre, on l'installe d'aplomb, l'aplomb d'une fenêtre n'est pas la même chose qu'un mur croche ;
- [43.2] vous avez vu les photos de la glace sur les fenêtres, de l'épaisseur de neige et de glaces présentes, ça fond et on a beau essayer de la ramasser (note : il ne finit pas la phrase) ?
- [43.2.1] il répond qu'il est allé en juin ;
- [43.2.2] en se basant sur les photos, d'une part il ne connaît pas la quantité présente, d'autre part il n'y a pas de norme quant à une quantité maximum ;
- 43.2.2.1. l'ingénieur Roy n'a pas quantifié l'eau présente ;
- 43.2.2.2. la norme CSA ne parle pas de la quantité d'eau, donc il ne peut pas répondre, la norme ne dit pas « jusqu'à tant de millilitres par année ou par mois », la norme dit simplement qu'il faut protéger l'embrasure comme deuxième parachute pour éviter la pourriture de l'ossature de bois ;
- [43.2.3] quant à la présence de rouille invoquée, le point de rouille mécanisme et la condensation sur la poignée, il ajoute ;
- 43.2.3.1. il faut mettre en perspective que cette poignée-là, le bras métallique qui ouvre, qui pousse le battant et le point où on a vu la rouille c'est le même morceau ou plusieurs pièces ensemble ;
- 43.2.3.2. personne ni la GCR n'a fait de test pour savoir si les fenêtres étaient étanches à l'air car le battant est une partie mobile et entre les pièces il y a des garnitures d'étanchéité et des balais faits pour couper les mouvements d'air ;

- 43.2.3.3. pour qu'on ait un point de rouille sur le petit bras métallique qui pousse la fenêtre, ça pointe plutôt par une infiltration d'air vis-à-vis ce joint, un filet d'air froid sur l'air chaud peut entraîner de la condensation sur ce point ;
- 43.2.3.4. Monsieur Roy a dit que parce qu'il y a un point de rouille, c'est parce qu'il manque de l'isolant en dessous, mais il évacue complètement la notion qu'il peut y avoir une infiltration d'air ;
 - 43.2.3.4.1. est-ce qu'il y a eu un travail à remplacer ces garnitures-là, s'assurer que ces balais sont adéquats et étanches à l'air ; dans la durée de vie d'une fenêtre, on les remplace ;
 - 43.2.3.4.2. il n'y a pas eu d'expertise pour évacuer ou clarifier ces points-là, il n'y a pas eu d'ouverture dans les murs, faut éviter les spéculations et affirmer que ce sont des vérités ;
 - 43.2.3.4.3. il n'y a aucun test normé, ni pour l'étanchéité à l'air des fenêtres, ni pour l'étanchéité à l'eau des fenêtres, on ne le sait pas ;
- [43.3] est-ce normal d'avoir autant de glace, de givre, de neige, sur les fenêtres et les portes-patios et de ne pas être capable de les ouvrir en hiver?
- [43.3.1] il répond que si on pense à la photo du givre, on ne s'attendrait pas normalement à avoir le givre que le Bénéficiaire a montré ;
 - 43.3.1.1. il ne l'a pas vu de ses yeux et ne peut que donner des exemples sans dire que c'est ça la situation présente - si les rideaux sont fermés toute la nuit jusqu'en bas, il n'y a pas de chauffage au pied des ouvertures - mais il ne le sait pas, les éléments de sa question il n'est pas au courant.

Marie-Pier Bédard

- [44] Elle est la conciliatrice qui a rendu les décisions au nom de la GCR en 2022 et 2023.
- [45] **Quant au mur hors d'aplomb**, elle a rendu une décision le 5 mai 2022 puis le 17 avril 2023 – aucune n'a été portée en arbitrage – par la suite, son collègue Benoit Pelletier a rendu une décision le 27 septembre 2024.
- [46] La réclamation reçue étant que le mur du rez-de-jardin était hors d'aplomb, elle a mesuré le manque de verticalité au niveau du mur avec un niveau laser, la portion haute du mur du rez-de-jardin était un peu plus vers l'extérieur que la base du mur ;

- [46.1] à ce moment on était dans l'attente des travaux correctifs des portes patios ordonnés dans une décision du 1^{er} décembre 2021 ;
- [46.1.1] la décision du 1^{er} décembre 2021 avait accueilli les 4 portes patios (2 par étage), autant celles du rez-de-chaussée que celles du rez-de-jardin, on était encore en attente des correctifs par l'Entrepreneur ;
- [46.1.2] chaque porte-patio a 4 thermos : 2 fixes et 2 mobiles/ouvrants ;
- [46.1.3] c'était difficile à ce moment-là de juger si les conséquences étaient structurales ou seulement esthétiques, s'il y avait un lien entre le mouvement d'ouverture des portes et le mur hors d'aplomb, elle attendait les travaux correctifs aux portes-patios et en haut et en bas ;
- [46.1.4] à sa visite du 31 mars 2022, Peter au nom de famille inconnu technicien de la société Altek, avait fait le tour de toutes les portes patios pour voir quels éléments étaient à remplacer.
- [47] Elle a statué que l'Entrepreneur avait fait une erreur et qu'il devait pallier au manque de verticalité.
- [48] Puis il y a eu des travaux correctifs de l'Entrepreneur le 7 décembre 2022, ce dernier a installé les fourrures, puis le Bénéficiaire a engagé une tierce partie pour l'installation du lambris ;
- [48.1] une décision supplémentaire du 17 avril 2023 (pièce A-23) découle d'un courriel du Bénéficiaire du 8 décembre 2022 où il disait être insatisfait de l'installation des nouvelles fourrures disant que le mur était encore hors d'aplomb ;
- [48.2] à ce moment-là, il y avait eu les corrections faites à toutes les portes-patios, corrections faites en mai et août 2022.
- [49] Elle a visité les lieux le 14 mars 2023, elle a mesuré la différence au laser, qui était à 9mm ; on a essayé ensemble les portes-patios, elle a discuté de la situation avec les Bénéficiaires et les ajustements des portes-patios avaient corrigé ce qui avaient été dénoncés initialement au niveau des coulissements, tout fonctionnait en date du 14 mars 2023.
- [50] Elle a conclu que le mur hors d'aplomb n'ayant pas de conséquence sur les portes, ce n'est qu'esthétique et avec les 9mm, c'était satisfaisant, l'Entrepreneur avait rempli ses obligations.
- [51] Quant au croquis page 31 du rapport de l'ingénieur Roy (B-16, p. 364 du pdf) qui représente que le mur du rez-de-chaussée est incliné au bas vers l'extérieur tout comme le mur du rez-de-jardin est incliné en haut vers l'extérieur, elle affirme ;
- [51.1] la réclamation des Bénéficiaires n'a toujours été que pour le mur du rez-de-jardin ;

- [51.1.1] la réclamation du 21 février 2022 est à l'Annexe 1 de la décision du 5 mai 2022 « mur de porte-fenêtre au rez-de-jardin qui est croche (3" 1/2 de différence entre le haut et le bas du mur) » ;
- 51.1.1.1. il n'a jamais été question du mur du rez-de-chaussée ;
- [51.2] le mur rez-de-jardin est le seul qui ait été construit sur place ;
- [51.2.1] on est venu y déposer dessus les modules de la maison, donc c'est impossible que le mur rez-de-chaussée soit tel que décrit dans le croquis même si la pente est exagérée ;
- [51.2.2] le mur hors d'aplomb n'est vraiment situé qu'au niveau du rez-de-jardin, c'est impossible qu'on l'ait au rez-de-chaussée ;
- [51.3] seulement le mur en bas va un peu vers l'extérieur, le mur en haut n'a pas ce résultat, il a été construit en usine et droit ;
- [51.3.1] sa mesure de 38mm puis de 9mm était seulement pour le mur du rez-de-jardin et pas les deux ;
- [51.4] il n'y a aucune dénonciation qui a été faite en lien avec le mur du rez-de-chaussée au niveau de son inclinaison.
- [52] **Quant aux dommages d'infiltration d'eau**, elle a rendu une décision le 5 mai 2022, une autre de prise en charge le 29 août 2022 puis une autre le 17 avril 2023 – aucune n'a été portée en arbitrage – puis son collègue Benoît Pelletier a rendu une décision le 27 septembre 2024.
- [53] Pour la pièce A-19 (décision du 5 mai 2022), sa visite des lieux était le 31 mars 2022 ;
- [53.1] ils avaient reçu une réclamation pour infiltration d'eau au plafond du rez-de-chaussée, un expert a été mandaté pour une thermographie, elle a pris connaissance de ses conclusions, on avait plusieurs hypothèses de soulevées.
- [54] On a procédé à l'ouverture du plafond dans la salle d'eau au rez-de-chaussée, l'eau ayant coulé en plus du luminaire de l'entrée, par l'extracteur de la salle d'eau et on était vis-à-vis de la jonction mitoyenne.
- [55] C'était pertinent pour elle de trouver la source du problème, savoir si ça vient de la toiture, si ça vient de la condensation entre les modules, on a décidé avec l'accord des Bénéficiaires d'ouvrir les plafonds ;
- [55.1] elle a pu atteindre la jonction des modules ;
- [55.1.1] elle a été en mesure de voir les traces laissées par l'eau, il y avait des coulisses d'eau à la verticale sur les fermes de toit, il y avait des traces laissées par la condensation, des endroits où c'était plus noirci, on avait des clous avec de la rouille (permettant de voir qu'il y a eu de la condensation), mais

aucune trace d'eau ou de condensation sur le pontage sous toit ;

[55.2] elle a placé son détecteur d'humidité au plafond de la salle d'eau et le détecteur lui a indiqué que le plafond était sec – l'eau est entrée les 10 et 11 février 2022 et un mois et demi plus tard, le plafond était sec au niveau de la salle d'eau ;

[55.2.1] comme on est dans un entretoit ventilé, il y a eu assèchement ;

[55.3] elle a conclu que ce n'était pas un bris au niveau de la membrane du toit, mais de la condensation qui se passait au niveau de l'entretoit ;

[55.3.1] les 10 et 11 février 2022 avaient été une période de redoux, ça lui permettait de croire l'hypothèse de la condensation qui se transforme en glace qui fond en période de redoux et qui est arrivée ponctuellement cette journée-là ;

55.3.1.1. à l'audience, le Tribunal est allé chercher sur Internet les archives de la météo en ligne à l'aéroport de Montréal et en a montré les résultats à tous, le mercure est monté au-dessus de 0C à partir du 9 février en toute fin de journée (le 10 il a fait 3,3C à 13h, le 11 février il a fait 5,0C à 18h) ;

[55.4] il y avait aussi un cerne au niveau du plafond de la chambre, aussi pas très loin de la jonction mitoyenne ;

[55.5] cette visite lui a aussi permis de voir quel maximum et quelle quantité de maximums étaient sur la toiture car cela avait été soulevé au niveau de la surventilation/dépressuration au niveau de l'entretoit.

[56] Elle a vu qu'il y avait eu un problème dans l'entretoit au niveau de l'isolation, on voyait très bien qu'il y avait de l'uréthane sur certains endroits, des trous sans uréthane, c'était aléatoire au niveau de la jonction ;

[56.1] les conséquences : elle a vu le manque d'isolation et a eu un gros questionnement au niveau de la ventilation de l'entretoit : être surventilé c'est l'air chaud du rez-de-chaussée qui passe à travers le pare vapeur à certains endroits, ça peut avoir contribué à augmenter l'effet de condensation de glace et d'eau.

[57] Elle a conclu au vice caché couvert par le plan de garantie, l'Entrepreneur devant, entre autres, veiller à l'isolation manquante dans toute la jonction mitoyenne (des deux modules), etc. (voir sa décision ci-haut).

[58] Les travaux de l'Entrepreneur ont eu lieu les 6 et 7 juillet 2022 sur deux jours, elle s'est déplacée le 6 au matin pour voir l'état de l'entretoit ;

[58.1] en réponse au témoignage du Bénéficiaire qui a affirmé à la vue de ses photos que ça n'avait pas été ouvert sur toute la jonction mitoyenne, en fait ses photos ont été prises à l'ouverture le 6 au matin, elle est restée

deux heures à peu près, mais les travaux se sont poursuivis sur deux jours sur la longueur totale de la jonction mitoyenne ;

[58.2] le Tribunal intervient puisqu'elle vient d'affirmer qu'elle n'est restée que deux heures :

[58.2.1] c'est l'Entrepreneur qui vous l'a dit?

58.2.1.1. elle répond parce que c'est ça qu'on s'était entendu, qu'on avait discuté sur place, pour elle c'est évident que c'est ça qui allait se passer, dans l'ordonnance de travaux l'Entrepreneur était conscient de ce qu'il devait faire ;

58.2.1.2. elle confirme ne pas avoir reçu d'autres photos par la suite, elle ne l'a pas vu mais l'Entrepreneur a une obligation de résultat et était conscient des travaux à faire ;

58.2.1.3. quant à la durée de deux jours, c'est ce que l'Entrepreneur lui a dit et le rendez-vous pour les travaux avec les Bénéficiaires c'est elle qui les a pris.

[59] Ses photos sont prises le 6 juillet ;

[59.1] à p. 224/491 (cahier de pièces de l'Administrateur du 2 mai 2025) on voit que l'Entrepreneur commence à ouvrir, le travailleur à gauche est entrain de couper la membrane ;

[59.2] à p. 229 on voit l'uréthane à la jonction et les trous d'air où il manquait de l'uréthane et il y a eu de la condensation ;

[59.2.1] elle voulait voir où le bois avait été affecté, c'était vraiment en surface du bois seulement, ce n'était qu'une saleté - c'était seulement un début de processus, ce n'était pas mou, le bois était sain derrière de la trace laissée par la condensation ;

[59.2.2] Michel Paquin (société Entrepreneur) a dit avoir un produit nettoyage anti-moisissure et qu'il allait nettoyer le tout avant de refermer le tout ;

[59.3] à p. 230 on voit que la cellulose était dans le même état qu'initialement installée, il n'y avait pas de dommage au niveau de la cellulose ;

[59.3.1] l'eau a vraiment suivi son chemin, elle s'est promenée sur le polythène et aussitôt que l'eau a pu trouver une sortie elle est sortie, par exemple le luminaire, parce que ce n'était peut-être pas scellé adéquatement ;

[59.4] à p. 246, on a une photo au comble sous toit, la condensation s'était faite sur la ferme de toit à la verticale, au niveau du pontage du toit elle n'avait pas de trace d'eau, donc elle n'avait pas de conclusions qui lui permettaient de dire que ça venait d'un bris de la membrane ;

- [59.4.1] on voit à la jonction l'uréthane, et le manque d'uréthane à côté, c'est la raison pour laquelle ça a condensé ;
- [59.5] à p. 248 (et 247), quant à l'état des composantes, il n'y a pas d'intervention d'urgence à effectuer, ce sont des taches laissées sur le bois normal vu les circonstances, étant donné qu'il y avait eu de l'eau – elle est allée sur les lieux pour voir s'il y avait des morceaux, de l'isolant à remplacer, pour guider l'Entrepreneur pour ne pas à avoir l'information de l'Entrepreneur, elle voulait vraiment être sûre de le voir ;
- [59.5.1] les composantes actuelles sont dans un état sécuritaire, on est dans un comble sous toit, avec la ventilation ça s'est asséché assurément rapidement, pour elle il n'y a pas de raison de croire de remplacer la ferme de toit, il n'y avait pas de lieu de remplacement.
- [60] Par la suite elle a rendu une décision supplémentaire (A-20) du 29 août 2022, suite à des communications des Bénéficiaires sur leur insatisfaction des délais d'exécution des travaux correctifs de l'Entrepreneur ;
- [60.1] cette décision est une décision de prise en charge vu les délais d'exécution il restait à faire (1) la remise en état des lieux intérieur et extérieur et (2) il n'y avait rien eu au niveau des maximums, d'où le mandat à Monsieur Nuckle.
- [61] Par la suite, A-23, une décision supplémentaire du 17 avril 2023, à la suite de sa visite du 14 mars 2023, qui découle d'une demande des Bénéficiaires qui demandaient de confirmer la qualité des travaux effectués, ils souhaitaient une caméra thermique, demande faite plus d'une fois pendant les travaux.
- [62] Elle a conclu de rejeter la réclamation :
- [62.1] d'une part, les travaux ont été faits les 6 et 7 juillet 2022, puis les maximums en octobre 2022, donc on avait entamé l'hiver avec tous les travaux accomplis ;
- [62.2] d'autre part, l'analyse a été que de la mi-octobre 2022 à la mi-mars 2023, s'il y avait eu une problématique de condensation, la situation serait assurément survenue une autre fois ;
- [62.3] non, il n'y a eu de retour de problématique ni de l'eau, et la confirmation par caméra n'était pas dans l'ordonnance, ni le rôle de la GCR dans le *Règlement* de confirmer la performance des travaux de l'Entrepreneur, donc ça a été rejeté le 17 avril 2023.
- [63] **Quant aux portes au rez-de-jardin**, elle est retournée avec le conciliateur Pelletier le 3 septembre 2025 (la veille de son témoignage à l'audience du 4 septembre) et pris trois vidéos sur deux portes patios *au rez-de-jardin*, produits en A-38 en liasse ;
- [63.1] les trois vidéos montrent le conciliateur Pelletier qui ouvre et ferme les panneaux-ouvrant des portes, du côté intérieur, il dit constater qu'elles

fonctionnent normalement « à mon avis elle fonctionne de façon normale ainsi que le système de barrure » ;

[63.1.1] à l'extérieur il ouvre et ferme les portes-moustiquaires avec le même commentaire, « à mon avis elle fonctionne de façon normale » ;

[63.1.2] les portes coulissantes des portes-fenêtres fonctionnent toutes normalement, ce qui porte à croire que depuis avril 2022 (sic!), où il y a eu les dernières interventions au niveau des ajustements, la situation est demeurée la même.

[64] Elle a rendu une première décision sur les portes-fenêtres le 1^{er} décembre 2021, pièce A-15

[65] Elle avait effectué une visite des lieux le 26 octobre 2021 à la suite de la première dénonciation des Bénéficiaires, dont des anomalies aux portes-fenêtres (toutes, en haut et en bas), soit le manque d'étanchéité au niveau de la fermeture, les glissements qui étaient difficiles au niveau des portes coulissantes, des serrures des moustiquaires qui se détachaient, et la fixation des portes-moustiquaires non fixées adéquatement ;

[65.1] pour le manque d'étanchéité, ce sont deux portes coulissantes qui se ferment l'une sur l'autre, c'est l'étanchéité à ce niveau-là qui lui a été dénoncée, un peu la formation de givre au niveau de l'étanchéité de la fermeture ;

[65.2] elle n'a pas constaté de givre, mais elle a constaté que le glissement était difficile ainsi que les autres éléments cités au paragraphe précédent.

[66] Elle a accueilli la réclamation comme malfaçon apparente, cela avait été dénoncé avant la réception du bâtiment.

[67] Quant à son courriel du 26 janvier 2022 au Bénéficiaire (partie de B-11, aussi coté spécifiquement B-23) ;

[67.1] où elle écrit « Pour ce qui est des portes-fenêtres, je comprends qu'il y a de la glace, les correctifs qui devront être apportés devront corriger également l'étanchéité tout comme les autres points. Avons-nous le détail des corrections qui seront apportées par Altek? Il me semble que le dernier document n'était qu'un résumé » ;

[67.2] ce qu'elle voulait dire : elle répondait à Monsieur Caron qui lui avait écrit qu'à cette journée-là il avait de la glace et qu'il ne pouvait plus ouvrir ses portes ;

[67.2.1] sa réponse a été qu'elle comprenait qu'il lui expliquait qu'il y avait de la glace, elle notait ce qui était dénoncé, mais il n'avait pas de photo (il n'y avait pas de pièce jointe) et étant donné que l'étanchéité entre les portes coulissantes avait été dénoncée, elle, elle croyait que c'était l'étanchéité entre la fermeture de deux portes coulissantes qui était problématique.

[68] À la suite des travaux effectués en mai et août 2022, puis d'une correspondance des Bénéficiaires du 15 février 2023 à l'effet que le glissement difficile était de retour à la porte patio vis-à-vis du salon, elle est retournée sur les lieux pour émettre une décision supplémentaire, (pièce A-18), décision du 19 avril 2023, à la suite d'une visite du 14 mars 2023 – elle a constaté que le glissement était difficile pour cette porte-là, parce que c'était pour cette porte-là qu'elle était retournée sur les lieux ;

[68.1] elle a conclu vu les nombreuses interventions, que la GCR prenne en charge les ajustements de la porte patio du salon (même si le titre dans la décision est restée le même qui englobait toutes les portes, seule la porte du salon était objet de la décision).

[69] En contre-interrogatoire du Bénéficiaire :

[69.1] **quant au mur hors d'aplomb**, elle réitère, malgré l'affirmation du Bénéficiaire qu'on a aussi mesuré le mur du rez-de-chaussée, que c'est seulement le mur du rez-de-jardin qui a été mesuré et dénoncé, elle, elle n'a jamais mesuré le mur du haut, elle n'en avait pas besoin ;

[69.2] **quant à l'installation des fenêtres**, elle affirme n'avoir jamais inspecté en hiver voir la glace dans les fenêtres, car on ne lui a jamais dénoncé quoi que ce soit pour les fenêtres, elle n'a traité que des portes-fenêtres ;

[69.2.1] le Bénéficiaire ajoute « c'est vrai » ;

[69.3] **quant aux portes-fenêtres**,

[69.3.1] par courriel du 8 mars 2022 (B-11, p 33 de 40 du pdf), elle a écrit : « Pour ce qui est des portes-fenêtres, si la problématique est causée par une mauvaise installation des portes, il va de soi que l'entrepreneur aura le devoir de les réinstaller et j'ai bien compris, il s'agit de l'invention qu'il souhaite apporter. Dans le présent cas, il s'agit de fenêtres fournies par Atis, mais installées par l'entrepreneur. J'ai demandé à avoir une discussion avec l'entrepreneur demain. Je vous reviendrai précisément. » ;

[69.3.2] elle affirme à l'audience qu'au 8 mars 2022 on était dans l'attente des travaux de l'Entrepreneur, si la problématique était une mauvaise installation c'est sûr qu'elle aurait été dans cette direction si les ajustements n'avaient pas corrigé la problématique mais les ajustements ont corrigé la situation on n'a pas eu à les réinstaller, c'était « si » qui était important dans la phrase ; le Bénéficiaire ajoute que le problème est revenu depuis ;

[69.3.3] Peter de Altek était sur place pour faire le tour de chaque porte pour commander son matériel, on a noté chaque porte ;

[69.4] **quant à l'infiltration d'eau**, elle n'a pas fait d'ouverture dans la chambre à coucher ;

- [69.4.1] elle n'a fait qu'une inspection visuelle pour savoir si elle devait pousser plus loin la question, et pour elle l'inspection qu'elle a faite était satisfaisante pour en rester là, pour ne pas impliquer de professionnels supplémentaires ;
- [69.4.2] l'entretoit est ventilé en permanence 12 mois par année ;
 - 69.4.2.1. cela fait qu'assurément, il y a eu un assèchement de l'eau qui a fait en sorte qu'on a limité la contamination ;
 - 69.4.2.2. dès que la source de l'eau s'est terminée (la fonte), on enlève les ingrédients pour débiter la prolifération et on a asséché par la ventilation de l'entretoit ;
- [69.4.3] il y avait un dégagement et la seule portion touchée était la partie supérieure de la ferme de toit à la jonction du pontage où on avait l'isolant d'uréthane c'est là où il y avait des traces laissées par l'eau, le reste de la ferme était intact ;
- [69.4.4] quand elle a visité sur la toiture, la cellulose était intacte, l'eau s'est frayée un chemin à la verticale, l'eau s'est rendue sur le polythène ;
- [69.4.5] elle a mis le détecteur d'humidité dans la salle d'eau à l'endroit où ça a coulé considérablement et le plafond était sec, la donnée sur son détecteur indiquait que la surface était sèche, elle a ouvert en sa présence, la cellulose est tombée, c'est la même journée qu'elle a mis son détecteur d'humidité ;
 - 69.4.5.1. le Bénéficiaire dit « je me souviens » ;
- [69.4.6] si la cause n'avait pas été complètement corrigée on aurait eu de l'infiltration depuis 2022, ça fait trois ans ;
 - 69.4.6.1. le Bénéficiaire ajoute être d'accord qu'ils n'ont plus d'infiltration d'eau mais ce qu'il y a eu dans le passé, est-ce qu'il y a de la moisissure, du bois pourri, parce qu'on en a trouvé à la corniche en arrière, beaucoup du bois pourri (le Tribunal note ne pas être saisi de la situation de cette corniche) ;
 - 69.4.6.1.1. le Bénéficiaire ajoute : « nous on n'est pas certain qu'il n'y en a pas là-dedans ».

Benoit Pelletier

- [70] Le conciliateur Pelletier a rendu une décision au nom de la GCR le 27 septembre 2024 et une autre le 20 mars 2025, ce sont les deux décisions portées en arbitrage.
- [71] Il a fait une visite des lieux le 10 septembre 2024, à la suite du dépôt du rapport d'Estimation JDC, reçu par GCR autour de mars 2024.

- [72] **Quant au mur au rez-de-jardin hors d'aplomb**, les cadrages des portes étaient hors d'aplomb mais que les écarts étaient les mêmes que ceux observés dans la décision déjà rendue en avril 2023, aucun nouveau désordre n'avait été observé depuis la visite du 14 mars 2023.
- [73] Sans prendre de niveau laser, il a pris un relevé avec un niveau ordinaire.
- [74] Il a conclu que le point était réglé et n'avait pas à statuer à nouveau différemment.
- [75] **Quant à l'infiltration d'eau**, il a reçu le rapport JDC, il n'a pas été en mesure d'observer de désordre supplémentaire par rapport à la décision du 17 avril 2023, JDC n'a pas non plus observé de désordre au moment de sa visite.
- [76] **Quant à la réclamation pour l'installation des fenêtres, de l'argon et des portes-fenêtres** objet de la décision du 20 mars 2025 il a effectué une visite le 20 février 2025.
- [77] Les Bénéficiaires avaient dénoncé que l'ensemble des fenêtres étaient mal installées, qu'il y avait infiltration d'air et de moisissure, de rouille sur le mécanisme d'ouverture et pas de gaz argon.
- [78] Pour les fenêtres comme telles, il a observé le 20 février, alors qu'il faisait -7C à l'extérieur, le positionnement aligné des vitrages par rapport à la surface des murs intérieurs et extérieurs et à son avis, le positionnement est aligné à l'intérieur du mur du bâtiment.
- [79] Il relit sa décision à l'audience :
- Nous avons demandé aux bénéficiaires si un rapport écrit a été produit à la suite des dernières vérifications effectuées en novembre 2024 et au moment de la rédiger le présent rapport, nous n'avons pas reçu de tel rapport en lien avec la situation dénoncée.
- Au moment de notre visite, nous avons fait les observations suivantes, alors que la température extérieure était de - 7 ° C.
- Positionnement des vitrages par rapport à la surface des murs intérieur et extérieur aligné à notre avis à l'intérieur du mur isolé du bâtiment.
- Nous avons été en mesure d'ouvrir les panneaux ouvrants des fenêtres de la salle de bain et de la chambre.
- Nous avons observé la présence de rouille au mécanisme d'un panneau ouvrant à une fenêtre de la salle de bain.
- Absence de frimas à la surface des thermos.
- Absence de moisissure au pourtour des fenêtres.
- [80] A son avis, ce qu'il a constaté n'affecte pas la solidité de l'immeuble, ni être en péril ou pouvant entraîner des troubles graves par rapport à l'immeuble.
- [81] Au moment de sa visite, les Bénéficiaires lui ont dit que le désordre en lien avec la présence de frimas, infiltration d'air et de moisissure était présent depuis le premier hiver suivant la réception du bâtiment survenu le 10 décembre 2020 ;
- [81.1] l'effet que cela a sur leur dénonciation concernant le délai, est que la situation aurait dû être dénoncée dans le premier hiver, au minimum

dans le deuxième hiver suivant la réception pour que le plan de garantie puisse faire des visites en hiver pour vérifier le cas, et essayer de déterminer une cause potentielle en lien avec ce qui est dénoncé.

- [82] Sa conclusion : la situation, même avec la preuve à l'audience, ne répond pas au critère du vice de construction.
- [83] Quant à l'absence du gaz argon dénoncée, il a fait le tour des ouvertures avec les Bénéficiaires, à un endroit à l'entrée effectivement il est identifié sur le thermos, mais pas ailleurs sur les thermos.
- [84] Il n'a pas vu de désordre en lien avec les thermos en tant que tel.
- [85] Il a fait des recherches et n'a pas trouvé l'obligation d'identifier les thermos avec ce type de gaz.
- [86] Il conclut, même avec la preuve à l'audience, que ça ne répond pas aux critères du vice de construction, le seul couvert au moment de la découverte.
- [87] Quant à l'installation des portes-fenêtres, la présence de glace et frimas, il y avait des photos prises par les Bénéficiaires montrant la condensation au bas d'une porte fenêtre et la présence de taches de moisissure sur certaines composantes de portes-patios (13/19 de la décision).
- [88] Les Bénéficiaires lui ont dit que c'était présent depuis le premier hiver suivant la réception du bâtiment.
- [89] Il n'a pas reçu de tests des Bénéficiaires qu'il y avait de la moisissure.
- [90] Il a constaté :
 - [90.1] le positionnement des vitrages par rapport à la surface des murs intérieur et extérieur ;
 - [90.1.1] le positionnement n'est pas déficient ;
 - [90.2] l'absence de frimas à la surface des thermos ;
 - [90.3] la présence de traces ou de cernes s'apparentant à de la moisissure sur certaines composantes de la partie inférieure des portes-fenêtres.
- [91] Il conclut en 2025 que la décision a été rendue le 27 septembre 2024 au point 1, point qui était en arbitrage – en septembre 2024 il avait reconnu la porte fenêtre qui menait à la cuisine, en plus de celle du salon déjà reconnue en 2023 par la conciliatrice Bédard.
- [92] Il a testé les portes-fenêtres du rez-de-jardin, elles fonctionnaient normalement – il a refait les mêmes mouvements le 3 septembre 2025.
- [93] En contre-interrogatoire :
 - [93.1] il affirme qu'au moment de sa visite du 20 février 2025, il n'y avait pas de condensation et de frimas sur les thermos, sur les portes-patios et les fenêtres ;
 - [93.2] à la question, si le Bénéficiaire observe la présence de frimas et de glace depuis le début ? Il répond que malheureusement c'est difficile à

déterminer, s'il fait très froid à l'extérieur il a déjà vu la présence de condensation et de frimas dans le bas de portes coulissantes et de fenêtres, ça arrive, ça peut dépendre de leur position (nord, est, sud, ouest) ;

- [93.3] à la question, s'il se souvient qu'on lui a dit qu'il y avait un plancher chauffant au rez-de-jardin, et un foyer entre les portes, de la ventilation au-dessus, comment avoir du frimas ? Il répond le chauffage c'est de l'air pulsé au plafond, la chaleur a tendance à rester au plafond, ça peut être difficile de propulser de l'air chaud dans le bas du mur, la qualification devrait être faite par quelqu'un de plus compétent que lui ;
- [93.4] le Tribunal note pendant son délibéré que le Bénéficiaire a posé la question : « alors qu'il a une fenêtre qui sert de sortie d'urgence qu'il ne peut ouvrir à cause de la glace, à la question pourquoi ne pas avoir poursuivi l'investigation sur la glace et le frimas » mais il s'agit plus de son commentaire car le Bénéficiaire n'a pas laissé le témoin répondre et a ajouté qu'il n'avait plus de question.

François Nuckle

- [94] Il est président de la société entrepreneur général, Construction Re-aly-t, il a effectué des travaux sur l'immeuble en 2022, du 5 au 12 octobre, on a passé deux à trois jours lui il a été là plus longtemps car il a tiré des joints par la suite.
- [95] La pièce A-12.2 est sa soumission qui montre ce qui a été fait – tout ce qui est énuméré est ce qui a été fait ;

Tel que décrit dans le devis, # 2077

- préparation du chantier et installation d'échafaudage
- gestion de chantier et recherche de matériaux
- travail en atelier pour préparation de matériel à être utiliser
- retrait des 7 aérateur modèles 201-12 pour les modèles 102-1
- ouverture de la toiture pour agrandir l'ouverture d'aération
- fabrication de boîtier en contre plaqué de 5/8 x 16" de haut et installation, pour la fixation des nouveaux aérateur
- étanché les boîtier avec une toile d'élastomère, afin de bien imperméabiliser les boîtiers

- retrait et réinstallation des gouttières sur certaine partie des frises
- retrait des fascia et soffites
- remettre les structure mural conforme en corrigeant les vallons entre les montants
- tel que devis, retrait des feuilles de canexel en défaut et réinstallation de nouvelles feuilles
- installation de moulure en contour de fenêtre, tel qu'indiqué sur devis

- retrait des article et accessoire et faire un abri cache poussière pour effectuer les travaux
- réparation du plafond de la salle de bain
- tiré les joints, sablé, application de couche de scellant et peindre la salle de bain en entier
- faire le ménage à l'intérieur comme à l'extérieur du chantier

– gestion des déchets et garantie d'un chantier propre et sécuritaire en tout temps

[96] Il a pris des photos, produites en A-12.3 :

[96.1] la première montre la présence sur le toit du Bénéficiaire (en octobre 2022) ;

[96.2] la deuxième photo montre un brin de cellulose et des déchets (des débris de sa part quand il a ouvert), il avait fait remarquer pour le fond de l'aérateur, que les aérateurs posés par Maisons Côté n'avaient pas la pleine ampleur pour l'ouverture du trou, pour ventiler le comble du toit, il l'a dit à GCR et à Monsieur Caron, - dans le fond en rose on voit le styrovent, les styrovents créent des canaux de ventilation après que la cellulose est posée ;

[96.2.1] quant à l'état des composantes après les travaux, on voit sur cette photo que le plywood du boîtier est sec, est intact, on ne voit aucune trace de d'eau, de coulisse d'eau, d'humidité, de champignon ou quoique ce soit, il achèterait le montant à la quincaillerie demain matin et ça serait de la même couleur ;

[96.2.2] il n'y a aucune perforation dans le styrovent, c'est intact ;

[96.2.3] si la cellulose avait été mouillée, ça aurait *cotonné* comme de la saucisse.

[97] Sa déclaration assermentée est à A-12.4 : « [...] Lors des travaux correctifs où notre équipe a créé des ouvertures à la toiture, je n'ai constaté aucune anomalie et aucun dommage aux composantes. À la fin des travaux, lors de la remise en état des lieux, tous les matériaux étaient sains et aucun remplacement n'était nécessaire ».

[98] Autre que les pièces qu'il a retirées, réparées, il n'a rien remarqué d'anormal sinon il l'aurait signifié.

[99] Au Tribunal qui demande :

[99.1] à M^e Lessard si son intervention a un lien avec l'infiltration de février 2022, M^e Lessard mentionne que les travaux de Monsieur Nuckle ont été pour les maximums et il a réparé le plafond de la salle d'eau ; il est un sous-traitant référencé par GCR ;

[99.2] au témoin s'il a ouvert la toiture, il répond non, la seule chose qu'il a ouverte c'était pour les taux d'aération qui n'étaient pas les bons, quand il a enlevé la première tête, il a vu que le trou du socle sur lequel on vient assoir le maximum le trou était sous-dimensionné, suite à quoi 7 trous de maximum sur la toiture ont été ouverts et ils ont commandé d'autres têtes, ceux qui étaient là étaient pour des maisons à pignons alors qu'ici on a un toit plat dont les taux d'aération sont plus hauts, ça prenait un modèle plus haut, les socles présents étaient sous-dimensionnés par rapport aux têtes.

[100] En contre-interrogatoire de l'Entrepreneur, il affirme que même si un seul trou apparaît sur la photo, si un des autres trous n'avait pas été adéquat il l'aurait dit, il en a montré au moins au Bénéficiaire, il sait qu'on était là pour honorer le client.

[101] En contre-interrogatoire du Bénéficiaire ;

[101.1] il affirme être allé sur les lieux en 2023 pour voir la porte-fenêtre mais il n'a pas produit de devis pour y faire des travaux correctifs, cela ne faisait pas partie de ses champs d'action même s'il les trouvait sympathiques, ce serait plus la compagnie qui a fait l'installation ;

[101.1.1] les maisons travaillent les 2 ou 3^e années (il ignore si c'est ici la cause) et comme ils ont de la méga-fenestration, il n'est pas spécialiste des fenêtres ;

[101.2] il n'a pas fait de test de dépressuration après la pause des maximums et ce n'est pas à lui à le faire non plus, il avait l'instruction de mettre tel type de ventilateur et c'est ce qu'il a fait, selon la demande ;

[101.3] à la vue de la photo prise par drone par le Bénéficiaire, il dit que les premiers aérateurs qu'il a changés, donc le premier trou qu'il a pris en photo, est à droite au-dessus de l'entrée (le Bénéficiaire ajoute « au-dessus du garage ») ;

[101.4] à la question, vous avez dit avoir remis les lieux en état, pourtant on a montré hier le cadrage de la porte de la salle d'eau, où il demeure des cernes où l'eau a coulé, pouvez-vous confirmé que cet endroit-là n'a pas été ouvert ?

[101.4.1] Il répond qu'il ne l'a pas vu mais il se souvient avoir peinturé la salle de bain dans son entité complète :

101.4.1.1. s'il a des cernes, ça peut apparaître simplement par l'humidité qui existe dans la maison, votre ventilateur ne fonctionne pas à chaque fois que vous allez dans la salle de bain ;

101.4.1.2. s'il y a une infiltration d'eau avant d'avoir un cerne il y aura détérioration du plâtre ;

101.4.1.3. à l'époque son travail a été bien fait et il a été félicité par le Bénéficiaire, même si ça remonte à 3 ans, de façon générale, il fait le tour avec les clients, à l'arrivée le client lui montre les problèmes, au départ pour montrer le travail fait.

Patrice Caron

[102] Les Bénéficiaires ont emménagé en octobre 2020.

Mur hors d'aplomb

[103] D'emblée, le Tribunal a demandé au Bénéficiaire :

[103.1] le 5 mai 2022 on a accueilli votre réclamation - puis le 17 avril 2023 on dit que le problème était réglé et on a rejeté votre réclamation, vous ne vous êtes pas porté en arbitrage, - puis le 27 septembre 2024, la GCR a statué qu'en absence de faits nouveaux, elle maintient la décision du 17 avril 2023 – est-ce qu'il s'est passé des faits nouveaux ou des nouveaux désordres entre le 17 avril 2023 et septembre 2024 pour l'aplomb?

[103.1.1] Il répond « je vais dire non, parce qu'il n'est rien arrivé, il n'a pas bougé, il n'y a pas eu de changement, sauf que le maquillage qui a été fait démontre toujours une pente, maquillage qui a eu lieu avant [la décision du 17 avril] », « mais on voit toujours le mur qui est croche ».

Portes-fenêtres (aussi appelées, portes-patios) sur le même mur, deux en haut (au rez-de-chaussée) et deux en bas (au rez-de-jardin) (deux d'après GCR) ou bien quatre en haut et quatre en bas (quatre d'après le Bénéficiaire)

[104] L'arbitrage porte sur les portes fenêtres du rez-de-jardin, car celles du rez-de-chaussée ont été accueillies par GCR à la suite de deux décisions différentes (une par la conciliatrice Bédard, l'autre par le conciliateur Pelletier).

[105] Le Bénéficiaire ajoute que les portes du bas sont hors d'aplomb pareilles que celles d'en haut.

[106] Le Bénéficiaire affirme que les conciliateurs Bédard et Pelletier sont venus ce matin (du 3 septembre 2025) et les portes-fenêtres (d'en bas) fonctionnaient relativement bien sauf qu'à l'hiver il se retrouve avec du gel et du frimas dans le bas des portes.

[107] Le Tribunal traitera des portes-fenêtres avec le point suivant sur « installation des portes-fenêtres ».

Dommages - Infiltration d'eau

[108] Le Bénéficiaire réfère à B-5, décision de l'Administrateur du 5 mai 2022, la GCR a conclu qu'il manquait de l'isolant entre deux modules de leur maison usinée ;

[108.1] ils ont eu un dégât d'eau les 10 et 11 février 2022, ça a coulé aux deux extrémités de la maison ;

[108.2] de l'eau a coulé des deux encastrés de chaque côté du foyer/la télé au-dessus ;

[108.2.1] Michel, ouvrier de l'Entrepreneur lui a dit que quand les ouvriers ont posé les encastrés ils ont percé le pare-vapeur qui était là (on le voit aussi sur la photo en B-23) – comme c'est haut dessus du foyer la chaleur est montée, passée au travers et a créé beaucoup de gel ;

[108.3] beaucoup d'eau a coulé par la salle d'eau, ça a sorti par le ventilateur – on voit des cernes sur le cadrage supérieur de la porte, de l'eau coulait par là comme on le voit à la photo en B-23 ;

[108.4] beaucoup d'eau est sorti d'un encastré dans l'entrée ;

[108.5] de l'eau aussi dans la chambre, on voit un cerne d'eau, c'est resté là.

[109] À A12.6, on voit des ouvriers sur le toit, photo prise par Marie-Pier Bédard, au bout du petit mur là débute le salon où il y a les encastrés au bout où il y le petit triangle, on n'a pas ouvert, on n'a pas ouvert là où sont les encastrés, alors que l'eau a coulé où est le Monsieur en bleu ;

[109.1] c'est Madame Bédard qui leur a expliqué où on a ouvert sur le toit et au-dessus de la chambre on savait que ça n'avait pas été ouvert car rien n'est apparu, c'est la même chose à l'autre extrémité (à droite du monsieur) on n'a pas ouvert jusqu'au bout pour aller vérifier s'il y avait de l'eau ou encore de l'eau là-dedans ou de l'humidité et pourtant sur les plafonds on avait des gouttes d'eau ;

[109.1.1] on se demandait pourquoi l'isolant n'avait pas été changé au-dessus de la chambre et puis au-dessus des endroits où il y avait eu de l'eau, on croit que ça aurait dû être changé, être nettoyé mais ce n'est quand même pas un petit dégât d'eau.

[110] Le Bénéficiaire a montré une photo prise le 6 août 2024 par drone qui montre la toiture, qui montre où ça été ouvert (on voit une couleur différente) ;

[110.1] le Bénéficiaire dit qu'au-dessus de la chambre à coucher, près du foyer, on ne voit pas que ça a été coupé, c'est de l'autre côté de l'aluminium qui coupe les modules, ils ont eu de l'eau de l'autre côté de la partie de la toiture où l'on voit le changement de couleur et là ça n'a pas été ouvert ;

[110.2] au sujet de cette photo du 6 août 2024, le procureur de l'Entrepreneur a fait remarquer que le Bénéficiaire était monté sur le toit en octobre 2022 (quand François Nuckle est venu faire des travaux) et qu'il a pu constater le tout (photo produite en A-12.3).

[111] Le Tribunal demande au Bénéficiaire, le 17 avril 2023, la GCR a rejeté votre réclamation portant sur l'infiltration d'eau, vous ne vous êtes pas porté en arbitrage cette décision de 2023 mais celle septembre 2024 où GCR dit qu'il ne s'est rien passé de nouveau ;

[111.1] est-ce qu'il s'est passé quelque chose de nouveaux?

[111.1.1] le Bénéficiaire répond « oui GCR peut répondre qu'il n'y a rien de nouveau mais on continue avec des conversations, des courriels mais je comprends qu'on n'a pas mis le pied sur le gaz pour aller en arbitrage, on l'a pas fait en fait ».

Installation des fenêtres/Installation des portes-fenêtres pour gel et frimas/absence de gaz argon

[112] Son formulaire de réclamation original, qui a été scindé en trois points dans la décision du 20 mars 2025, est :

1. Fenêtres mal installées et sans gaz argon **Date de la première observation : ____/11/2024**
Point Jour Mois Année

Toutes les fenêtres de la maison sont mal installées et n'ont pas de gaz argon. Ceci occasionne frimât dans les fenêtres, infiltration d'air et de la moisissure, également rouille sur le mécanisme d'ouverture

[113] La date de la découverte déterminant la couverture du plan de garantie :

[113.1] le Tribunal lui fait remarquer :

[113.1.1] vous avez mis, novembre 2024 comme date de première observation ;

113.1.1.1. il répond non, ce n'est pas la première fois qu'on l'a vu, c'est la première fois qu'on l'a dénoncé parce que « nous on en a déjà parlé » « ben oui, mon erreur mais la réalité c'était là bien avant mais si on nous dit que c'est normal d'avoir un peu de frimas, Monsieur Pelletier nous a dit [note du Tribunal ; quand ? est-il allé avant septembre 2024 ?] de mettre des ventilateurs en bas, des gros ventilateurs pour empêcher le frimas et la vapeur dans les portes-patios » ;

[113.2] le Tribunal lui demande ;

[113.2.1] quand vous avez vu cela pour la première fois ?

113.2.1.1. il répond, le frimas? on a commencé à voir ça dans les débuts, dans les tous débuts de cette maison-là, oui absolument ;

[113.3] le Tribunal lui demande :

[113.3.1] définissez le mot « en tout début » ;

113.3.1.1. il répond en 2021 on voyait du frimas, ils sont rentrés en octobre 2020, reçu la maison en décembre 2020, ils ont commencé à avoir « des problèmes de frimas » en février ou mars, qu'on a commencé à voir de la glace dans le bas des portes et du givre, on le voit depuis le début, sans pouvoir dire la date exacte.

[114] Il affirme avoir une fenêtre qui est en tout temps dégagé car elle sert de sortie d'urgence, qu'il ne peut ouvrir à cause de la glace, mais n'a pas dit à l'audience depuis quand il a un problème d'ouverture de fenêtre (la décision mentionne qu'il a des problèmes à -10C (« ils mentionnent ne pas être en mesure d'ouvrir les panneaux ouvrants des fenêtres de la salle de bain et de la chambre principale lorsque les températures extérieures sont inférieures à - 10 ° C »)).

[115] Le Bénéficiaire affirme ne pas l'avoir dénoncé par écrit à ce moment car il ne connaissait pas cela vraiment ;

[115.1] (en février-mars 2021) pour lui dans sa tête, c'est une maison neuve, on a peinturé, il y a de l'humidité, tout ça va s'estomper dans la deuxième année, dans sa tête c'était aussi clair que ça, on va être patient ;

[115.2]là la deuxième année arrive, c'est encore ça ;

[115.3]puis la troisième on va dénoncer à un moment donné, il y a un problème ;

[115.4]deux installateurs chevronnés, Réal Deshaies et un autre, sont venus chez lui inspecter les portes parce qu'eux, ils veulent savoir ;

[115.4.1] la Bénéficiaire intervient pour dire qu'après plusieurs interventions, ça faisait environ 15 fois que Maisons Côté venait, plus les interventions de GCR pour les portes patios ;

[115.5]« novembre 2024 », c'est le jour où sont venus les deux installateurs de portes et fenêtres, ils sont venus inspecter nos portes patios, ils ont jeté un coup d'œil à toutes les fenêtres aussi et c'est là qu'on a appris [...] ;

[115.5.1] note : les [...] sont pour signaler que ces deux installateurs n'ont pas témoigné à l'audience, et que ce qui est rapporté par le Bénéficiaire ne fait pas partie de la preuve, c'est de la preuve d'expert par ouï-dire ;

[115.6]trois personnes ont dit qu'il y avait un problème, Dallaire (JDC) et les deux installateurs en novembre 2024 car là on était certain d'avoir un problème ;

[115.6.1] on voit du frimas dans les fenêtres mais on n'a jamais compris, on a vraiment allumé que c'était un problème systémique, on s'est aperçu qu'on avait des problèmes.

[116] **Quant au frimas des portes-fenêtres**, le Bénéficiaire affirme que cela avait déjà été dénoncé et réfère à son courriel de janvier 2022 (avant la décision du 19 avril 2023 (pièce A-18) qui n'a accueilli que la porte-fenêtre vis-à-vis la cuisine) :

[116.1]le 26 janvier 2022, la conciliatrice Marie-Pier Bédard écrit aux Bénéficiaires, l'Entrepreneur étant en c.c. : « Pour ce qui est des portes-fenêtres, je comprends qu'il y a de la glace, les correctifs devront être apportés devront corriger également l'étanchéité tout comme les autres points. Avons-nous le détail des corrections qui seront apportées par Altek? Il me semble que le dernier document n'était qu'un résumé. Merci de me tenir informé également sur ce point Mme Picotte. »

[117]Il réfère à une photo du 11 janvier 2022, la porte patio en haut montrant de la glace en bas à gauche de la porte.

[118]Il ajoute qu'on lui a expliqué (avec l'objection de l'Entrepreneur que c'était du ouï-dire) que les fenêtres et les portes patios, les portes patios surtout, étaient installées 2/3 à l'extérieur – 1/3 à l'intérieur – le Tribunal a aussi noté à voix haute que c'était une preuve d'expert par ouï-dire ;

[118.1]le Tribunal a signalé que les Bénéficiaires avaient le droit de montrer ce qu'ils veulent montrer en direct et ils ont montré la porte-fenêtre du rez-de-jardin en direct avec des mesures.

[119] En contre-interrogatoire de l'Entrepreneur :

[119.1]à la question en lien avec les portes-patios, n'est-il pas exact que les interventions de l'Entrepreneur se sont achevées à la fin 2022 et qu'ils ne sont pas revenus par la suite?

[119.1.1] Il répond que c'est dans cette période sans avoir la date exacte ;

[119.2]quant à la photo d'une porte-patio avec de la glace, vous avez dit qu'il y a des rideaux ?

[119.2.1] Il dit oui, des rideaux fermés/ouverts en lin, très légers ;

[119.3]quant aux fenêtres de façon générale, la condensation et la formation de glace dont vous vous plaignez sont présentes depuis hiver 2020-2021 ?

[119.3.1] Il répond oui.

[120] **Quant au frimas dans les fenêtres**, au Tribunal qui demande si la GCR était venue dans le passé pour le frimas dans les fenêtres en plus des portes patios ;

[120.1]le Bénéficiaire répond non ;

[120.1.1] il ne se souvient pas avoir parlé du frimas dans les fenêtres.

[121]Le Bénéficiaire commente les photos produites en B-9 (p. 170/388 du pdf) dont, entre autres :

[121.1]173 : on voit le mécanisme de la fenêtre de la chambre, on voit l'eau sur le mécanisme (en février 2025) et 174 sur la fenêtre à coté dans la chambre (une fenêtre de chaque côté du lit), on voit toute l'eau sur le mécanisme (les éléments en métal) ;

[121.1.1] quant à l'eau il ne l'avait pas remarqué jusqu'à ce qu'ils ouvrent les fenêtres en hiver pour Monsieur Roy, ce qu'ils ne font pas normalement avec leur échangeur d'air ;

[121.2]175 de la glace dans la porte patio en haut à gauche (porte accueillie mais pas à cause de la glace ou du frimas, seulement pour leur difficulté d'ouverture) ;

[121.3]176 même chose, porte patio avec glace il n'est pas sûr où c'est, il croit que c'est en bas ;

[121.4]177 une fenêtre de bureau en 2025 ;

[121.5]182 on voit comme une chambre d'air entre le dessus le porte patio et le dessus du cadre qui fait qu'il y a de la condensation et l'eau s'écoule l'hiver (après formation de glace), ça crée une condensation car il y a quelque chose de mal installée, c'est une porte en haut, il suppose que ça va être corrigé ;

[121.6]188 on voit que l'humidité a fait rouiller les fenêtres, ça a fait un bout de temps que c'est pris, ça a été envoyé à GCR, il ne peut pas dire la date exacte avant la réclamation de 2024 ;

[121.6.1] le Tribunal a demandé, sans avoir de réponse, dites-nous quand et pourquoi cette photo de rouille a été envoyée, les dates sont importantes quand vous l'avez envoyée.

[122] Il produit aussi sous B-23 en liasse, des photos (parfois les mêmes) ;

[122.1] dont l'une (6/8) du 25 décembre 2022 qui montre des taches noires en bas au rez-de-jardin, à son souvenir la porte de droite où il y a des rideaux habituellement, parce qu'il y a beaucoup d'eau dans ces portes, glace et eau, qu'il qualifie de moisissure sous l'objection du procureur de l'Entrepreneur à l'effet qu'il faut un test pour le déterminer ;

[122.2] (7/8) montre que l'eau a coulé dans le plafond ;

[122.3] (8/8), on voit le cadrage de la porte de la salle d'eau (près de l'entrée principale de la maison) avec des gouttes d'eau (photo prise le 14 mars 2023, suite à l'écoulement d'eau dans le plafond qui avait été reconnu qu'il avait un manque d'isolant entre les deux modules) – il dit que c'est pertinent parce que Monsieur Nuckle qui a fait les travaux correctifs n'a pas ouvert cette partie-là du plafond, on voit encore des cernes d'eau, il n'a pas peinturé non plus, il n'a tout fini.

[123] Il montre B-1, le contrat d'achat de la maison et en B-2, la facture Atis montrait que les fenêtres ont de l'Argon, c'est l'Entrepreneur qui lui a envoyé ce document.

[124] En B-3 on a l'historique des rapports de service des réparations aux portes-fenêtres remis de façon contemporaine, c'est mal rempli par les ouvriers de l'Entrepreneur et souvent difficile de déterminer si c'était la glace ou le mouvement des portes – ça montre le nombre de fois qu'ils sont venus - « ils ont toujours tenté, ils reviennent, reviennent et reviennent, ils tentent de faire des corrections, ils ont fait leur possible mais jamais eu de résultat ».

[125] En B-4, le 23 septembre 2021, il a dénoncé au point 4 Porte Patio du premier 18 11 2020 Infiltration de gouttelettes d'eau entre les vitres, et déformation du thermos (au niveau visuel) et Point 5 Port Patio sous-sol, première observation 11/11/2020 (note du Tribunal : la partie Description est illisible) (p. 89/388).

Quant à l'absence allégué du gaz argon

[126] Il l'a su quand des installateurs de fenêtres (qui n'ont pas témoigné à l'audience) sont venus en novembre 2024 et lui ont dit que le gaz Argon était absent, qu'ils n'étaient pas sûr qu'il y avait un film LOW-E, il n'y avait aucune inscription.

[127] Le Bénéficiaire affirme :

[127.1] que sur les portes-patios, c'est écrit LO E alors que sur la porte d'entrée c'est écrit LOW E ;

[127.2] que sur son contrat c'est tout (fenêtre et porte patio) c'est LOW E, les portes patios sont écrites LOW E et gaz argon, et les fenêtres sont marquées LOW E et gaz argon ;

[127.2.1] la porte d'entrée est la seule qui soit marquée LOW E et gaz argon tel qu'on a payé ;

[127.3]le reste des fenêtres tout le tour de la maison et toutes les portes patios sont LO E.

[128] Le Bénéficiaire montre une facture d'Atis (17 sur 388 du pdf) Assemblage Battant, composition : « fenêtre hybride, Thermos Vitrages Double simple LowE avec Argon ».

[129] En contre-interrogatoire, le procureur de l'Entrepreneur intervient et signale que la pièce B-2 sur laquelle se base le Bénéficiaire est le bon de commande entre l'Entrepreneur et son fournisseur alors que le contrat du Bénéficiaire est la pièce B-1, le bon de commande B-2 n'est pas annexé au contrat :

[129.1]le Bénéficiaire dit que de mémoire il ne se souvient pas si LOW E était indiqué au contrat mais il allait vérifier et revenir sans faute, le document B-2 a été envoyé par l'Entrepreneur quand il a demandé ce qui était installé ;

[129.2]le Bénéficiaire revient et dit que le contrat mentionne « 3 » fenêtres gaz énergétique à battant, il suppose que des gaz énergétiques, c'est de l'argon et on l'a confirmé.

Contre-preuve – portes en bas qui vacillent

[130] En contre-preuve, le Bénéficiaire montre en direct (grâce à une caméra) que les portes-patios du rez-de-jardin, on peut les lever et descendre pour les faire vaciller, ça bouge $\frac{3}{4}$ de pouces ;

[130.1] pour les barrer au même niveau, ils sont obligés d'avoir un jeu qui monte/descend, les portes sont mal installées – l'élément mobile de gauche a un jeu pour qu'elle ferme comme il le faut, ça fait de l'infiltration ; les deux portes ont le même problème.

[131] Donc que ce soit du côté gauche et du côté droit, les deux portes mobiles de gauche bougent pour permettre leur fermeture avec le panneau immobile de droite.

[132] Il n'a pas montré ce mouvement aux conciliateurs et il a complètement oublié de leur en parler le 3 septembre 2025 lors de la visite des lieux juste avant l'audience ;

[132.1]il dit croire que Monsieur Pelletier l'avait vu ;

[132.1.1] ce dernier dit qu'il ne se souvient pas qu'on l'ait montré, ni que le mouvement lui a déjà été montré, il ne se souvient pas.

DÉCISION

Introduction - la nature du recours

[133] Avant d'aborder les réclamations en particulier, le Tribunal rappelle la base du recours des Bénéficiaires dont il est saisi, soit un recours contre la GCR en vertu du *Règlement* et non pas, un recours contre l'Entrepreneur en vertu du droit commun.

[134] Le tout dit avec égards, la plaidoirie du Bénéficiaire n'a consisté qu'à insister qu'il avait une garantie pour garantir les contrats qu'il avait signés avec l'Entrepreneur et demandait réparation, sans faire mention du *contenu* de cette garantie sur lequel, les décisions de la GCR portées en arbitrage ont été rendues.

[135] Le *Règlement* donne aux acheteurs de maisons neuves qui bénéficient d'un recours à l'encontre de leur entrepreneur ou vendeur en vertu du Code civil, un recours supplémentaire à l'encontre de l'Administrateur du plan de garantie GCR.

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

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

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

[137] Notre Cour d'appel¹ a jugé à plusieurs reprises que le *Règlement* était d'ordre public, dont dès 2004 dans l'arrêt *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ c. Desindes*² :

[11] Le Règlement est d'ordre public. Il pose les conditions applicables aux personnes morales qui aspirent à administrer un plan de garantie. **Il fixe les modalités et les limites du plan de garantie** ainsi que, pour ses dispositions essentielles, le contenu du contrat de garantie souscrit par les bénéficiaires de la garantie, en l'occurrence, les intimés.

[12] L'appelante est autorisée par la Régie du bâtiment du Québec (la Régie) à agir comme administrateur d'un plan de garantie approuvé. Elle s'oblige, dès lors, à cautionner les obligations légales et contractuelles des entrepreneurs généraux qui adhèrent à son plan de garantie.

[13] Toutefois, **cette obligation de caution n'est ni illimitée ni inconditionnelle.** Elle variera selon les circonstances factuelles [...].

¹ *Gestion G. Rancourt inc. c. Lebel* 2016 QCCA 2094, paragraphe [19] ; *Consortium M.R. Canada Ltée c. Office municipal d'habitation de Montréal* 2013 QCCA 1211 paragraphe [18] ; *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. MYL* 2011 QCCA 56 paragraphe [13].

² 2004 CanLII 47872 (QC CA).

[15] La réclamation d'un bénéficiaire est soumise à une procédure **impérative**.

[138] Le Tribunal d'arbitrage soussigné doit appliquer un décret adopté par le Gouvernement malgré toute sympathie personnelle qu'il pourrait avoir pour l'un ou pour l'autre.

[139] Le *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* s'adresse aux acheteurs de maisons neuves, le Tribunal d'arbitrage peut donc difficilement conclure de mettre ces dispositions de côté parce que les bénéficiaires ne seraient pas expérimentés dans le domaine, c'est le lot de plusieurs qui achètent une maison neuve, à qui le *Règlement* s'adresse.

[140] Avec égards, le plan de garantie géré par la GCR n'est pas une assurance indemnité générale couvrant tous les risques associés à un bâtiment résidentiel.

[141] L'article 10 définit la couverture après la réception du bâtiment ;

[141.1] cette couverture varie selon le moment de la découverte par rapport au moment de la réception du bâtiment ou de la survenance par rapport à la fin des travaux ; et

[141.2] cette couverture est sujette à un délai *raisonnable* de dénonciation écrite à l'Entrepreneur et à l'Administrateur :

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

1° le parachèvement [...];

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 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 pré-réception;

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

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

5° la réparation des vices de conception, de construction ou de réalisation et des vices du sol, au sens de l'article 2118 du Code civil, **qui apparaissent dans les 5 ans suivant la fin des travaux** et dénoncés, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable de la

découverte ou survenance du vice ou, en cas de vices ou de pertes graduelles, de leur première manifestation significative;

[142] La procédure impérative mentionnée par la Cour d'appel dans *Desindes* sera détaillée et illustrée avec le point 2 suivant sur le mur d'aplomb.

Point 2 – Mur d'aplomb ou mur croche et les quatre portes-fenêtres hors d'aplomb dans le mur

[143] L'installation des portes-fenêtres sera traitée avec le point 3 de 2025 portant sur le frimas aux mêmes portes-fenêtres ci-après.

[144] Le recours contre la GCR quant au mur hors d'aplomb est rejeté.

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

Article 18

5° [...] En l'absence de règlement, l'**administrateur statue** sur la demande de réclamation et ordonne, le cas échéant, à l'entrepreneur de rembourser au bénéficiaire le coût des réparations conservatoires nécessaires et urgentes et de parachever ou corriger les travaux dans le délai qu'il indique, convenu avec le bénéficiaire.

[146] Après avoir ordonné des travaux correctifs, l'Administrateur GCR a statué le 17 avril 2023 que le problème était réglé et a rejeté la réclamation des Bénéficiaires :

[...] En effet, la visite des lieux nous a permis de constater que les travaux qui ont été réalisés par l'entrepreneur respectent les normes en vigueur ainsi que les règles de l'art.

Dans les circonstances, en l'absence de malfaçon, l'administrateur doit rejeter la réclamation des bénéficiaires à l'égard du point 2.

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

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

V. Recours

19. Le bénéficiaire ou l'entrepreneur, insatisfait d'une décision de l'administrateur, doit, **pour que la garantie s'applique, soumettre le différend à l'arbitrage dans les 30 jours** de la réception par poste recommandée de la décision de l'administrateur [...].

§ 1. — Demande d'arbitrage

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

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

[149] Deux arrêts de la Cour d'appel concluent que sans demande d'arbitrage, les décisions de l'Administrateur sont finales quant à l'application de la garantie.

[150] Pour la Cour d'appel dans l'arrêt *Gestion G. Rancourt Inc. c. Lebel*³, le fait pour un bénéficiaire de ne pas se porter en arbitrage selon l'article 19 fait que la garantie ne s'applique plus - pour rappel, les Bénéficiaires ne se sont pas pourvus en arbitrage de la décision du 17 avril 2023 à l'effet que la réclamation pour mur hors d'aplomb était rejetée, la problématique étant corrigée :

[5] L'administrateur rejette leur réclamation. Les intimés ne se pourvoient pas en arbitrage à l'encontre de cette décision. Ils abandonnent le recours en garantie. [...]

[11] La requérante invoque l'article 106 du Règlement :

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

[12] Cet article de la section « Arbitrage » doit être lu avec celui de la section « Contenu de la garantie », sous-section IV « Mécanisme de mise en œuvre de la garantie » :

[Je souligne.] [note du Tribunal : souligné par la Cour d'appel]

19. Le bénéficiaire ou l'entrepreneur, insatisfait d'une décision de l'administrateur, doit, pour que la garantie s'applique, soumettre le différend à l'arbitrage dans les 30 jours de la réception par poste recommandée de la décision de l'administrateur à moins que [...].

[13] Faute de se pourvoir par arbitrage (art. 106) contre une décision défavorable de l'administrateur, **celle-ci demeure et la garantie ne s'applique pas (art. 19).**

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

[151] Dans un cas où c'était l'entrepreneur qui ne s'était pas pourvu en arbitrage, la Cour d'appel a conclu en 2020 dans l'arrêt *SNC-Lavalin inc. (Terratech inc. et SNC-Lavalin Environnement inc.) c. Garantie Habitation du Québec inc.*⁴ que la

³ 2016 QCCA 2094 <<https://canlii.ca/t/gwnj6>>.

⁴ 2020 QCCA 550 <<https://canlii.ca/t/j6d64>>.

décision de l'Administrateur « est donc liante », irrévocable, « avec toutes les conséquences juridiques qui s'y rattachent » (note : à une époque, Qualité Habitation citée ici était un des administrateurs du plan de garantie) :

[9] Le Règlement prévoit un mode de résolution des conflits qui oblige l'entrepreneur insatisfait d'une décision de l'Administrateur à soumettre le différend à l'arbitrage : [Article 19...]

[10] En l'espèce, CDH [l'Entrepreneur] a négligé de se prévaloir du seul moyen de résolution des conflits à sa portée en cas de désaccord avec la décision de l'Administrateur. Pourtant, la décision administrative comportait la mise en garde suivante :

« Le bénéficiaire ou l'entrepreneur, insatisfait de la décision, peut exercer des recours, soit l'arbitrage ou la médiation.

Arbitrage

Dans le cas de l'arbitrage, la demande doit être soumise par la partie requérante, dans les trente (30) jours suivant la réception par poste certifiée de la décision de l'administrateur ou, s'il y a eu médiation, dans les trente (30) jours suivant la réception de l'avis du médiateur constatant l'échec total ou partiel de la médiation. »

[12] De plus, il n'a pas été démontré que Q[ualité] H[abitation] avait abandonné les droits conférés par la **décision administrative du 13 janvier 2011, devenue irrévocable en l'absence de toute contestation déposée dans les délais légaux.**[...]

[...] [13] En somme, CDH a renoncé à soumettre à l'arbitrage le différend qui l'opposait à Q[ualité] H[abitation]. [...]

[14] La décision administrative rendue contre CDH est donc liante à son égard avec toutes les conséquences juridiques qui s'y rattachent.

[16] En cas de désaccord avec la décision de l'Administrateur, CDH devait s'en remettre au régime de résolution des conflits prévu au *Règlement*. **L'absence de contestation de sa part a eu pour effet de sceller le caractère irrévocable de cette décision** et d'écarter toute remise en cause de son bien-fondé.

[152] L'article 66 du *Règlement* prévoit aussi que la décision du 17 avril 2023 devait comporter certains renseignements avec l'adresse des organismes d'arbitrage accrédités par la Régie du bâtiment et après vérifications, ces mentions sont belles et bien incluses dans la décision :

La décision de l'administrateur a été rendue suivant les dispositions du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

Le bénéficiaire ou l'entrepreneur, insatisfait de la décision, peut exercer ses recours autant en médiation qu'en arbitrage. [...]

ARBITRAGE :

Dans le cas de l'arbitrage, la demande doit être soumise par la partie requérante, dans les trente (30) jours suivant la réception de la décision de l'administrateur ou, s'il y a médiation, dans les trente (30) jours suivant la réception de l'avis du médiateur constatant l'échec total ou partiel de la médiation. Dans tous les cas d'arbitrage, la demande doit être soumise directement à l'un des organismes mentionnés sur la page suivante [...]

[153] Cette décision n'a pas été portée en arbitrage dans les 30 jours comme le prévoit l'article 19 du *Règlement* et rien dans la preuve ne justifie de proroger le délai de 30 jours ;

[153.1] le fait de ne pas se pourvoir en arbitrage d'une décision de l'Administrateur « est donc liante » à l'égard des Bénéficiaires « avec toutes les conséquences juridiques qui s'y rattachent ».

[154] Le Tribunal a demandé si un fait nouveau justifiait cette absence de demande d'arbitrage de la décision du 17 avril 2023 et la réponse a été négative :

[154.1] est-ce qu'il s'est passé des faits nouveaux ou des nouveaux désordres entre le 17 avril 2023 et septembre 2024 pour l'aplomb?

[154.1.1] Le Bénéficiaire a répondu « je vais dire non, parce qu'il n'est rien arrivé, il n'a pas bougé, il n'y a pas eu de changement, sauf que le maquillage qui a été fait démontre toujours une pente, maquillage qui a eu lieu avant [la décision du 17 avril] », « mais on voit toujours le mur qui est croche ».

[155] De façon purement subsidiaire, puisque le soussigné n'est pas saisi d'une demande d'arbitrage de la décision du 17 avril 2023 sur le fond, le Tribunal rejette pour les fins du présent recours contre la GCR, le témoignage de l'ingénieur Roy, à l'effet que ce n'est pas seulement le mur du rez-de-jardin qui a une légère inclinaison mais aussi celui du mur pré-usiné, inclinaison qu'il dit avoir eu lieu à l'installation avant le 10 décembre 2020, alors même que :

[155.1] le Bénéficiaire n'avait dénoncé que l'inclinaison du mur du rez-de-jardin et non pas le mur du rez-de-chaussée :

[155.1.1] dans son courriel du 5 décembre 2021 (page 323 de 388 de son cahier de pièces, B-15), le Bénéficiaire ne mentionne que le mur du rez-de-jardin :

Nous avons demandé l'aide d'un charpentier d'expérience pour effectuer des vérifications-expert, celui-ci a utilisé un laser et déterminé que le mur de ré de jardin a 1' et 1/2 de différence entre le bas du mur et le haut du mur, sois au niveau du sol versus au niveau de poutres ;

[155.2] sa réclamation du 21 février 2022 est à l'Annexe 1 de la décision du 5 mai 2022 « mur de porte-fenêtre au rez-de-jardin qui est croche (3" 1/2 de différence entre le haut et le bas du mur) » ;

[155.3] seul le mur du rez-de-jardin a été mesuré au laser par la conciliatrice Bédard et nulle part, le Bénéficiaire ne s'en est plaint ;

[155.4] enfin, à supposer que l'on veuille maintenant plaider qu'une inclinaison ait eu lieu à l'installation en 2020, on aurait une découverte en 2025 à une époque où seul le vice majeur est encore couvert par le plan de

garantie, et il n'y a aucune preuve que l'inclinaison alléguée par l'ingénieur soit un vice majeur au sens de 2118 C.c.Q.

Point 3 – Dommages causés par les infiltrations d'eau et la condensation

[156] La réclamation des Bénéficiaires est rejetée.

[157] Le Tribunal a demandé au Bénéficiaire : le 17 avril 2023, la GCR a rejeté votre réclamation après les travaux correctifs sur l'infiltration d'eau, vous ne vous êtes pas porté en arbitrage de cette décision de 2023 mais de celle de septembre 2024 où GCR dit qu'il ne s'est rien passé de nouveau ;

[157.1] est-ce qu'il s'est passé quelque chose de nouveau ?

[157.1.1] Le Bénéficiaire répond « en toute franchise, oui GCR peut répondre qu'il n'y a rien de nouveau mais on continue avec des conversations, des courriels mais je comprends qu'on n'a pas mis le pied sur le gaz pour aller en arbitrage, on l'a pas fait en fait ».

[158] Quoiqu'il en soit, voici les motifs expliquant pourquoi, sur le fond, la réclamation n'est pas fondée de toutes façons.

[159] Après les travaux correctifs de juillet puis d'octobre 2022, les Bénéficiaires ont fait parvenir une réclamation à l'effet que des coulisses d'eau étaient visibles et qu'il fallait passer une caméra, et le 5 mai 2023, l'Administrateur a statué de rejeter la réclamation.

[160] Maintenant, les Bénéficiaires demandent le remplacement des matériaux du plafond, ce qui est aussi rejeté par la GCR ;

[160.1] la demande vient du rapport de JDC (estimateur des coûts de travaux) du 29 janvier 2024, produit en B-8, qui se base sur un rapport de thermographie du 17 février 2022 pour une infiltration des 10 et 11 février, donc avant tous travaux correctifs.

[161] La conciliatrice Bédard est allée sur les lieux le 31 mars 2022, donc peu de temps après l'infiltration, pour conclure que tout était sec et que la ventilation de l'entretoit avait asséché les lieux (voir ci-haut, elle a placé son détecteur d'humidité au plafond de la salle d'eau et le détecteur lui a indiqué que le plafond était sec – l'eau est entrée les 10 et 11 février 2022 et un mois et demi plus tard, le plafond était sec au niveau de la salle d'eau).

[162] L'ingénieur Roy témoigne qu'en février 2025 il a testé l'humidité des surfaces comme le gypse et il n'a rien noté (voir ci-haut, il a pris des relevés d'humidité des finis solides comme le gypse ou le bois avec son appareil, et il n'a noté rien de particulier, c'est pour cela qu'il n'y a pas de mention dans son rapport à ce sujet).

[163] Le Tribunal ne voit pas dans la preuve une base qui lui permette d'accueillir la demande.

[164] Le Tribunal est saisi d'un recours contre l'Administrateur qui couvre les malfaçons et les vices dont on a fait la preuve en conformité avec le fardeau de preuve prévu à l'article 2803 C.c.Q.

[165] En arbitrage, il appartient aux Bénéficiaires de prouver l'existence d'une malfaçon ou d'un vice couvert par le plan de garantie, et non de simplement manifester son inquiétude car il veut être certain que les travaux ont été effectués de façon acceptable.

[166] Le plan de garantie ne prévoit pas que la GCR doit donner un certificat aux Bénéficiaires quand ces derniers n'apportent absolument aucune preuve de désordre, mais plaident : « nous on n'est pas certain qu'il n'y en a pas là-dedans [de la moisissure] ».

[167] Le recours des Bénéficiaires est basé sur « nous on n'est pas certain qu'il n'y en a pas » et si la GCR statue, après avoir procédé aux vérifications citées ci-haut, que ce soit dans leurs décisions qu'à l'audience, que l'entretoit s'est asséché rapidement vu la ventilation présente, le fardeau de preuve repose sur les épaules des Bénéficiaires pour convaincre le Tribunal, dans un simple degré de certitude de 50,1%, qu'il y a un désordre et cette preuve n'est pas au dossier.

[168] La Cour d'appel écrit dans *Boiler Inspection and Insurance Company of Canada c. Moody Industries Inc.*⁵ que le soussigné doit :

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

[169] Le Tribunal le souligne avec respect, le sentiment de crainte des Bénéficiaires apparaît souvent lors des arbitrages, mais le plan de garantie ne couvre pas les « au cas où », « on ne sait jamais », « nous on n'est pas certain qu'il n'y en a pas » :

[169.1] dans l'affaire *Manon Crépeau c. Gestion Habitation 2000 Inc. et La Garantie Habitation du Québec Inc.*⁶, notre collègue Jean Morissette, arbitre, rappelle :

[23] L'impression que quelque chose n'est pas conforme n'est pas suffisante pour faire la preuve d'un vice de conception, de construction ou de réalisation et d'un vice de sol ;

[169.2] dans l'affaire *Plante c. Les Constructions Jaly Inc. et La Garantie des Bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc.*⁷, notre collègue, Marcel Chartier, arbitre, écrit :

[45] Mme Plante dit qu'elle est inquiète. Or, l'arbitre ne peut pas changer la décision sur des craintes ou des inquiétudes seulement. ;

⁵ 2006 QCCA 887 <<https://canlii.ca/t/1nvgz>>.

⁶ GAMM 2011-10-002, 22 décembre 2011, Jean Morissette, arbitre, <https://t.souqij.ca/w8LCt>.

⁷ Soreconi 081017001, 7 octobre 2009, Marcel Chartier, arbitre, <https://t.souqij.ca/y4W5X>.

[169.3] dans l'affaire *Hermann c. Habitations F. Gaudreault inc.*⁸, notre collègue, Alcide Fournier, arbitre et ancien président du conseil d'administration et directeur général de la Régie du Bâtiment du Québec, écrit :

[58] Le procureur de l'administrateur a déposé une jurisprudence (voir liste en annexe) qui établit qu'un arbitre ne peut fonder sa décision sur une hypothèse ou une appréhension, comme dans le présent litige.

[59] Selon ce procureur, la demande du bénéficiaire doit être rejetée puisque aucune preuve de dommages actuels n'a été faite.

[...] [62] Après analyse de la preuve, l'arbitre soussigné :

-estime que les bénéficiaires ne se sont pas acquittés du fardeau de la preuve qui leur incombe, ;

[169.4] dans l'affaire *Rochart c. La Maison Bond et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ*⁹, notre collègue, Alcide Fournier, écrit :

[145] Cette crainte de l'expert n'étant supportée par aucun élément concret, la décision de l'administrateur est maintenue.

[170] Vu que les Bénéficiaires n'ont pas rempli leur fardeau de preuve, le Tribunal n'a d'autres options que de rejeter leur demande.

Point 1 - Installation déficiente des fenêtres

[171] Pour rappel, les trois points (étant entendu que le 3^e point, portes-fenêtres, couvrent d'autres éléments) qui suivent découlent de la réclamation suivante :

1. Fenêtres mal installées et sans gaz argon **Date de la première observation :** ____/11/2024
 Point Jour Mois Année
 Toutes les fenêtres de la maison sont mal installées et n'ont pas de gaz argon. Ceci occasionne frimât dans les fenêtres, infiltration d'air et de la moisissure, également rouille sur le mécanisme d'ouverture

[172] Le Tribunal ne traite sous ce point que des fenêtres et non, des portes-fenêtres qui seront vues au point 3 qui suit.

[173] D'une part, cette dénonciation, rejetée par la GCR dans une décision portée en arbitrage, est problématique, autant :

[173.1] quant au délai de dénonciation qui doit être *raisonnable* si la date de découverte du 11/2024 inscrite sur le formulaire est plutôt, février – mars 2021 comme dit à l'audience par le Bénéficiaire ;

[173.1.1] en plus d'être prévu de façon obligatoire dans le *Règlement*, pour paraphraser la Cour d'appel dans *Facchini c. Coppola*¹⁰, la raison d'être de la dénonciation est de permettre à

⁸ 2006 CanLII 60504 (Alcide Fournier, arbitre) <https://canlii.ca/t/1v6fw>

⁹ Soreconi 050829002, 28 février 2006, Alcide Fournier, arbitre, <https://t.soquij.ca/To65Q>

¹⁰ 2013 QCCA 197 au paragraphe [41] <https://canlii.ca/t/fw0sw>.

l'Administrateur de constater le vice, d'examiner la preuve et de procéder aux réparations en limitant les coûts ;

[173.1.2] le Bénéficiaire n'a pas fait part de représentations rassurantes de l'Entrepreneur ou de l'Administrateur quant à leurs fenêtres pouvant expliquer le non-respect de son obligation de dénonciation de manière diligente ; il ne s'agit pas ici d'un deuxième hiver mais près du quatrième hiver ;

[173.2]quant à la couverture, car pour accueillir la réclamation :

[173.2.1] il faut occulter la preuve puisque la date du 11/2024 a été qualifiée d'*erreur* par le Bénéficiaire ;

[173.2.2] il faut conclure que la découverte est plutôt, le 11/2024, au moment où seule la couverture pour vice majeur sous 2118 C.c.Q., soit le vice de construction qui mette l'immeuble en péril, existe alors ;

[173.3]quant à la preuve :

[173.3.1] quant aux allégations de positionnement des fenêtres, statué conforme par la GCR ;

173.3.1.1. aucune preuve d'expert n'apparaît au dossier et l'ingénieur Roy dit qu'il devrait démonter la fenêtre pour garantir sa réponse ;

[173.3.2] quant au manque allégué d'isolation dans la construction de la fenêtre ;

173.3.2.1. alors que la dénonciation parle d'infiltration d'air, l'ingénieur Roy est silencieux sur cette infiltration d'air dénoncée ;

173.3.2.2. l'ingénieur Roy parlent que de fenêtres avec une isolation mal installées mais n'en a démontées aucune ;

173.3.2.3. l'ingénieur Roy n'ayant démonté aucune fenêtre, à supposer qu'il considère que le délai de dénonciation était raisonnable car la découverte fut en novembre 2024 (et non avec un délai déraisonnable après une découverte en 2021), sur quelle base de la preuve le Tribunal pourrait-il ordonner de désinstaller toutes les fenêtres et les réinstaller avec une autre isolation ? Hélas pour les Bénéficiaires, cette preuve n'est pas au dossier ;

173.3.2.4. avec égards, il ne suffit pas qu'un ingénieur soit déclaré « témoin expert » que cela le dispense de prouver ce qu'il avance ;

173.3.2.5. en vertu de l'arrêt de la Cour suprême dans *Shawinigan Engineering Co. c. Naud*¹¹, le témoignage de l'expert est apprécié de la même façon que celui du témoin ordinaire quant à sa valeur probante :

[...] la loi ne fait aucune distinction entre les professionnels et les autres témoins. Leurs témoignages doivent être appréciés comme les autres, et le tribunal est tenu de les examiner et de les peser comme toute autre preuve faite dans la cause [...]

173.3.2.6. le témoin expert n'est pas là pour tout simplement reproduire la position d'une partie, sans autre preuve pour la soutenir que sa signature au rapport, tout en rappelant que le Plan de garantie ne couvre pas les simples « inquiétudes » ni les « on ne sait jamais la seule solution certaine est de tout déconstruire la maison et tout la reconstruire » ;

173.3.2.7. ces principes sont établis depuis longtemps par les tribunaux d'arbitrage établis en vertu du *Règlement*, en 2006, dans l'affaire *Syndicat de la copropriété des habitations Henri-Deslongchamps c. La garantie des immeubles résidentiels de l'APCHQ et Gestion Giovanni Scalia inc.*¹², notre ancienne collègue M^e Johanne Despatis, arbitre, écrit :

[35] En cette matière, le fardeau de la preuve incombe au bénéficiaire et même en présence d'une expertise, le tribunal doit, comme c'est la règle, appliquer la norme de la prépondérance pour décider quelle version retenir.

[174] D'autre part, à la question du Bénéficiaire à l'audience à la conciliatrice Bédard, si elle avait inspecté les fenêtres, la conciliatrice a répondu n'avoir reçu aucune dénonciation à leur sujet ;

[174.1] et le Bénéficiaire a répondu « c'est vrai ».

[175] Dans la décision du 20 mars 2025, le conciliateur Pelletier qui a signé la décision au nom de la GCR écrit :

Nous avons demandé aux bénéficiaires si un rapport écrit a été produit à la suite des dernières vérifications effectuées en novembre 2024 et au moment de la rédiger le présent rapport, nous n'avons pas reçu de tel rapport en lien avec la situation dénoncée. ;

¹¹ 1929 RCS 341, p. 343, <https://canlii.ca/t/fsmxf>

¹² *Syndicat de la copropriété des habitations Henri-Deslongchamps c. La garantie des immeubles résidentiels de l'APCHQ et Gestion Giovanni Scalia inc.*, GAMM, 2005-12-007-02, 2006-12-26, M^e Johanne Despatis, arbitre, <https://t.souqij.ca/Tk89P>

[175.1] la preuve d'expert est celle produite par l'ingénieur Roy, qui n'a démonté aucune fenêtre mais qui produit des fiches de la GCR, qui ne fait aucun test sur l'infiltration d'air dénoncé, mais qui affirme qu'il y a « trop d'eau ».

[176] Le Tribunal d'arbitrage a pris bonne note de la preuve et de la plaidoirie du Bénéficiaire mais il ne faut pas perdre de vue l'article 10 du *Règlement* qui montre clairement ce qui est couvert par la GCR :

[176.1] la garantie pour malfaçon apparente est pour ce qui est découvert à la réception et dénoncée à la réception, ici, le 10 décembre 2020 ;

[176.2] la garantie pour malfaçon non apparente est pour ce qui est découvert une année après le 10 décembre 2020 et dénoncé dans un délai raisonnable ;

[176.2.1] ici, le Bénéficiaire affirme avoir vu le frimas, glace, neige, condensation, dès février/mars 2021, mais avoir « allumé » seulement trois ans et huit mois plus tard en novembre 2024 ;

176.2.1.1. alors que sa fenêtre gardée comme sortie d'urgence est toujours gelée à moins 10C ;

[176.2.2] ici, le conciliateur Pelletier affirme que la situation aurait dû être dénoncée dans le premier hiver, au minimum dans le deuxième hiver suivant la réception pour que le plan de garantie puisse faire des visites en hiver pour vérifier le cas, et essayer de déterminer une cause potentielle en lien avec ce qui est dénoncé ;

[176.3] la garantie pour vice caché est pour ce qui est découvert trois ans après le 10 octobre 2020 ; et

[176.4] il ne reste en novembre 2024 que la garantie contre les vices de construction mais pas tous les vices, ceux sous l'article 2118 C.c.Q, aussi appelé, vice majeur, qui entraîne (extrait de 2118) :

la perte de l'ouvrage qui survient dans les cinq ans qui suivent la fin des travaux, que la perte résulte d'un vice de conception, de construction ou de réalisation de l'ouvrage, ou, encore, d'un vice du sol.

[177] Le rapport de JDC du 29 janvier 2024, produit en B-8, lu par le Tribunal par acquis de conscience même s'il ne fait pas partie de la preuve comme telle, est totalement silencieux sur l'installation des fenêtres (il ne parle que des portes-fenêtres).

[178] D'une part, l'ingénieur Roy dit qu'à la page 9, cette photo parle beaucoup, là ce qu'on remarque, c'est que la poignée et le mécanisme qui est un peu plus loin que la fenêtre, elle aussi elle gèle ;

[178.1] d'autre part ;

[178.1.1] l'ingénieur Roy ne parle pas que cette poignée n'est pas une décoration sur le cadre de la fenêtre mais elle est mécanique

lié à un bras en métal de la fenêtre, donc un élément qui conduit le froid de la fenêtre à la poignée ;

[178.1.2] l'ingénieur Roy comparaît dans le cadre d'une dénonciation pour de l'infiltration d'air mais il n'en parle pas du tout, il parle néanmoins qu'il faut désinstaller les fenêtres et les réinstaller en les isolant mieux, sans en avoir démonté une seule, sur la seule base de son témoignage que, « il y a trop d'eau ».

[179] A l'audience, leur ingénieur affirme qu'il devrait démonter la fenêtre pour garantir une réponse sur le positionnement, ce qui n'est pas une façon de remplir son fardeau de preuve.

[180] Pour revenir au *Règlement*, la preuve démontre que ce n'est pas en novembre 2024 que les Bénéficiaires ont découvert le frimas, condensation, glace dans les fenêtres mais en février/mars 2021 et ils n'ont jamais dénoncé par écrit leur problème de fenêtres avant le 9 décembre 2024 (formulaire, pièce A-26).

[181] Le Tribunal rappelle les limites dans lesquelles la GCR cautionne les obligations de l'Entrepreneur et le délai de dénonciation est l'une d'elle ;

[181.1] si la preuve démontre que le délai raisonnable est passé, le Tribunal ne peut pas détruire ses notes contenant la preuve et ordonner à l'Administrateur de cautionner les obligations de l'Entrepreneur.

[182] Un des aspects à considérer pour juger de la diligence du Bénéficiaire, est ses rapports avec l'Entrepreneur et la preuve montre que les dernières interventions de ce dernier pour les portes-patios (la preuve est silencieuse pour les fenêtres) est la fin 2022.

[183] Dans l'affaire *Bensemmane et Bel-Habitat inc.*¹³, notre collègue, M^e Michel A. Jeanniot, arbitre, après avoir passé en revue des arrêts de la Cour suprême et de la Cour d'appel, écrit :

[100] L'indubitable constat est à l'effet que les délais de dénonciation des désordres à l'Administrateur sont considérables, variant entre 32 et 41 mois.

[101] Nul ne peut plaider sa propre turpitude et, à regret, je me dois de constater ce délai déraisonnable, au sens du Règlement.

[102] La norme juridique générale nous impose un caractère « sérieux » ou « important » de la caractérisation justifiant le dépassement d'un délai raisonnable.

[103] Nous savons que le Règlement fixe des modalités et les limites du plan de garantie, ainsi que, pour ses dispositions essentielles, le contenu du contrat de garantie souscrit par le Bénéficiaire de la garantie, et il prévoit la procédure s'appliquant à toute réclamation faite en vertu du plan. [...]

[107] Dans mon appréciation souveraine des faits et ma compréhension de la loi, de la jurisprudence connue, et en dépit du fait que je sympathise

¹³ 2024 CanLII 134156 (QC OAGBRN, Me Michel A. Jeanniot), <<https://canlii.ca/t/k8tf7>>

(grandement) avec le Bénéficiaire, et malgré qu'il s'agisse sans contredit d'un manquement de l'Entrepreneur à ses obligations contractuelles, je ne peux faire droit à la demande du Bénéficiaire.

[184] A sa face même, les Bénéficiaires n'ont pas rempli leur fardeau de preuve à ce sujet.

[185] Vu la preuve, vu le *Règlement*, le Tribunal conclut que les Bénéficiaires n'ont pas rempli leur fardeau de preuve d'une problématique couverte par la GCR en vertu du *Règlement*.

Point 2 - Absence de gaz Argon aux fenêtres et portes-fenêtres

[186] La réclamation pour absence de gaz Argon est rejetée, que ce soit aux fenêtres et aux portes-fenêtres.

[187] La réclamation est basée sur une première observation en novembre 2024, soit dans la quatrième année suivant la fin des travaux du 10 décembre 2020.

[188] L'article 10 du *Règlement* stipule qu'en quatrième année, seul le vice majeur sous l'article 2118 C.c.Q. est encore couvert par GCR, le Tribunal n'a pas à déterminer s'il est en présence d'une malfaçon ou d'un vice caché, mais si l'absence du gaz argon est un vice de construction entraînant la perte du bâtiment sous l'article 2118 C.c.Q.

[189] D'une part ;

[189.1] Jean-Louis Baudouin¹⁴, d'abord professeur puis juge à la Cour d'appel, écrit :

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

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

[189.2] la Cour d'appel en 2021 dans *Verville c. Poirier*¹⁵ affirme :

il suffit d'établir une menace de destruction éventuelle probable, dans la mesure où elle aura pour conséquence de rendre l'immeuble impropre à l'usage auquel on le destine et à entraîner une diminution importante de sa valeur marchande ;

¹⁴ Jean-Louis Baudouin et Patrice Deslauriers, *La responsabilité civile*, 7^e éd., Cowansville, Yvon Blais, 2007, Volume II – La Responsabilité professionnelle.

¹⁵ 2021 QCCA 124 par. [33] <https://canlii.ca/t/jcw4w>.

[189.3] d'un autre côté, la Cour d'appel en 2019 dans *Construction Dompat c. La Société des Vétérans Polonais de Guerre du Maréchal J. Pilsudski*¹⁶, a renversé le jugement de la Cour supérieure qui avait conclu en première instance au vice majeur sous l'article 2118 C.c.Q. :

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

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

[190] D'autre part ;

[190.1] la preuve des Bénéficiaires quant à l'absence de gaz argon est l'opinion de l'ingénieur Roy, qui répond ainsi quant aux conséquences d'absence de gaz argon :

[190.1.1] *ça ne change pas tant, du point de vue économie d'énergie, de transfert thermique la différence est vraiment pas notable, pas tant grande, c'est vraiment une question de ce qui a été commandé, qu'est-ce qui a été installé qui n'est pas la même chose mais ce n'est pas loin d'être l'équivalent, ils ne font pas le même travail mais c'est proche quand même.*

[191] Le Tribunal souligne que l'ingénieur Roy ;

[191.1] n'a pas affirmé que cette absence causerait la perte du bâtiment ;

[191.2] n'a pas lié cette absence avec une autre problématique déjà dénoncée.

[192] Les Bénéficiaires n'ayant pas rempli leur fardeau de preuve de la présence d'un vice couvert par la GCR, leur réclamation est rejetée.

2024 - Point 2 (en partie pour l'installation des portes-fenêtres) et 2025- Point 3 – Installation des portes-fenêtres – frimas, infiltration d'air etc.

[193] Le Tribunal d'arbitrage accueille la réclamation des Bénéficiaires sous ce chapitre selon les conclusions des présentes.

[194] D'emblée, le Tribunal, quand il parle des deux portes en haut et deux portes en bas, parle des mêmes portes que celles invoquées par le Bénéficiaire qui lui, a parlé des quatre portes-fenêtres en haut et des quatre portes en bas, alors que l'Administrateur a parlé des deux portes en haut et des deux portes en bas.

[195] Il s'agit d'un cas où la conciliatrice a écrit des affirmations en 2022 puis en 2023, mais a dit à l'audience en 2025 qu'elle voulait dire autre chose (le Tribunal ne

¹⁶ 2019 QCCA 926 <https://canlii.ca/t/j0n32>.

met pas sa bonne foi en doute) alors que l'article 19.1¹⁷ du *Règlement*, quand il parle des représentations de l'Administrateur pouvant être la base de certains retards pardonnables pour les Bénéficiaires, parle de circonstances entourant les représentations de l'Administrateur, même si après coup, la personne qui a fait les représentations vient dire à l'audience que ce qu'elle voulait dire n'est pas ce qu'elle avait écrit ;

[195.1] le tout, à supposer qu'un délai n'ait pas été respecté, le soussigné ne voit pas lequel ;

[195.2] le tout, alors que l'arbitrage est un procès *de novo*¹⁸ :

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

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

[195.2.1] entre autres, la preuve a démontré la présence de glace, frimas et infiltration d'air (et de neige) aux portes-fenêtres.

[196] Le 1^{er} décembre 2021, la GCR a accueilli la réclamation des Bénéficiaires pour toutes les portes, en haut et en bas :

5. PORTES-FENÊTRES DU REZ-DE-CHAUSSÉE ET DU SOUS-SOL

Les bénéficiaires dénoncent certaines anomalies en lien avec toutes les portes-fenêtres de la résidence, tant au rez-de-chaussée qu'au sous-sol, situation constatée en novembre 2020 et dénoncée à la réception du bâtiment.

Les bénéficiaires précisent notamment qu'il s'agit d'un manque d'étanchéité lors de la fermeture des portes, que le glissement est difficile lors de l'ouverture des portes, que les serrures des moustiquaires se détachent, que les portes-moustiquaires ne sont pas adéquatement fixées, etc.

L'entrepreneur sur place a mentionné être intervenu à quelques reprises à l'endroit des portes-fenêtres.

L'inspection des lieux nous a permis de constater les situations dénoncées, lesquelles rencontrent les critères de la malfaçon et pour lesquelles des correctifs sont requis.

Bien que l'entrepreneur ait le choix de la méthode corrective, il n'en demeure pas moins que ce dernier a une obligation de résultat et qu'il doit à cet égard corriger de façon à ce que les portes-fenêtres et les moustiquaires soient fonctionnelles, étanches et propres à l'usage auquel elles sont destinées.

[197] Peu de temps après, le 26 janvier 2022 la même conciliatrice de la GCR qui a signé la décision du 1^{er} décembre 2021, écrit au Bénéficiaire (partie de B-11, aussi coté spécifiquement B-23) ;

¹⁷ 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.

¹⁸ 9264-3212 *Québec Inc. c. Moseka* 2018 QCCS 5286 (Johanne Brodeur, j.c.s.) <https://canlii.ca/t/hwj8c>.

Pour ce qui est des portes-fenêtres, **je comprends qu'il y a de la glace, les correctifs qui devront être apportés devront corriger également l'étanchéité** tout comme les autres points. Avons-nous le détail des corrections qui seront apportées par Altek? Il me semble que le dernier document n'était qu'un résumé ;

[197.1]même si à l'audience de 2025, elle limite :

[197.1.1] sa compréhension : ce n'est pas qu'il y a de la glace qu'elle a compris, elle affirme en 2025 « qu'elle **comprenait qu'il lui expliquait** qu'il y avait de la glace, elle notait ce qui était dénoncé, mais il n'avait pas de photo (il n'y avait pas de pièce jointe) » ;

[197.1.2] la correction à l'étanchéité : elle affirme en 2025 « elle **croyait** que c'était l'étanchéité entre la fermeture de deux portes coulissantes qui était problématique. » ;

[197.2]cette limitation n'est pas ce qui est écrit dans son courriel en 2022.

[198] Puis le 19 avril 2023, la même conciliatrice émet une nouvelle décision où elle écrit que le point 5 est accueilli, mais témoigne à l'audience que malgré qu'il soit écrit que le point 5 est accueilli, elle accueillait seulement la réclamation pour la porte-fenêtre vis-à-vis du salon malgré le fait qu'elle parle aussi que les Bénéficiaires lui ont dit que les interventions aux portes-fenêtres, au pluriel donc, n'ont pas donné les résultats escomptés :

5. PORTES-FENÊTRES DU REZ-DE-CHAUSSEE ET DU SOUS-SOL

On se souviendra que les bénéficiaires avaient dénoncé certaines anomalies en lien avec toutes les portes-fenêtres de la résidence, tant au rez-de-chaussée qu'au sous-sol, situation constatée en novembre 2020 et dénoncée à la réception du bâtiment.

Les bénéficiaires précisaient notamment à ce moment que le glissement était difficile lors de l'ouverture des portes et que plusieurs interventions avaient eu lieu avant notre visite, sans pour autant corriger la situation.

À sa décision émise le 1er décembre 2021, l'administrateur avait considéré la situation comme anormale et qu'il était requis de corriger de façon à ce que les portes-fenêtres soient fonctionnelles, à la suite de quoi deux interventions ont eu lieu en mai et en août 2022, mais également que certaines interventions avaient eu lieu avant notre première visite des lieux par le fabricant ainsi que par l'entrepreneur.

Dans une correspondance du 15 février 2023 nous étant adressée, les bénéficiaires nous ont informés avoir remarqué que le glissement difficile était de retour à la porte-fenêtre vis-à-vis le salon, tel que déjà dénoncé et ayant fait l'objet de correctifs par l'entrepreneur, raison pour laquelle nous avons visité les lieux le 14 mars 2023.

Notre visite des lieux nous a permis de constater que le glissement de la porte-fenêtre donnant vers le salon est selon nous difficile et significatif et qu'une intervention est requise.

Les bénéficiaires nous informent à cet égard qu'étant donné **les multiples interventions aux portes-fenêtres depuis la réception du bâtiment qui n'ont**

pas démontré de succès, ils ne souhaitent pas prolonger les délais à l'entrepreneur.

[...] Dans les circonstances, l'administrateur doit accueillir la réclamation du bénéficiaire **à l'égard du point 5.**

[199] Malgré le témoignage de la conciliatrice sur ce qu'elle voulait vraiment dire, sa décision de la GCR du 19 avril 2023 ne rejette pas la réclamation pour les autres portes-fenêtres, le Tribunal ne peut pas conclure que les Bénéficiaires devaient ici se pourvoir en arbitrage d'un rejet invisible par la GCR qui accueille une réclamation à l'égard du point 5..

[200] Mentionnons en passant aussi la décision du 15 février 2023, où la GCR émet la décision suivante :

3. ÉCOULEMENT D'EAU PAR LA PORTE FENÊTRE COULISSANTE

On se souviendra que les bénéficiaires dénonçaient la présence de gouttelettes d'eau à l'intérieur du thermos de la porte-fenêtre près de la cuisine, situation qui avait été constatée à la réception du bâtiment. Les bénéficiaires mentionnaient également que la situation était observable uniquement en période froide puisqu'elle n'avait pas été constatée durant la période estivale 2021. [...]

Les bénéficiaires nous informent à cet égard qu'étant donné les multiples interventions aux portes-fenêtres depuis la réception du bâtiment n'ayant pas démontré de succès, ils ne souhaitent pas prolonger les délais à l'entrepreneur. [...]

Par conséquent, l'administrateur prend en charge le point dénoncé

[201] Puis par décision du 27 septembre 2024, la GCR a émis une décision ordonnant une vérification du pourtour de l'isolation des portes au rez-de-chaussée seulement mais non pas, celle du rez-de-jardin qui pourtant, ont été normalement installées par les mêmes personnes :

L'administrateur est d'avis que la situation en lien avec les deux portes-fenêtres situées au rez-de-chaussée mérite d'être vérifiée et corrigée et par conséquent, l'administrateur prend en charge le règlement des deux portes-fenêtres situées au rez-de-chaussée, sans autre avis ni délai, aux frais et dépens de l'entrepreneur, et prévoit faire les travaux correctifs suivants :

Procéder et corriger le frottement présent aux deux portes-fenêtres du rez-de-chaussée;

Procéder à la mise à niveau des deux portes-fenêtres, incluant tous les ajustements requis;

Vérifier et corriger le système d'isolation et d'étanchéité au pourtour des deux portes-fenêtres;

Procéder aux travaux de finition appropriés des côtés intérieur et extérieur au pourtour des deux portes-fenêtres.

Le tout dans le respect des règles de l'art

[202] Les Bénéficiaires se sont pourvus en arbitrage de cette dernière décision, le Tribunal en est donc valablement saisi.

Conclusion

[203] Quant aux deux portes du haut, prises en charge par GCR quant à leur installation, les Bénéficiaires veulent s'assurer qu'il soit clair que leurs portes-fenêtres soient étanches et que les problèmes de frimas/condensation/infiltration soient réglés selon la règle de l'art – le Tribunal considère cette demande bien fondée, la règle de l'art de l'installation d'une porte-fenêtre doit en effet être complète et non partielle ;

[203.1] le Tribunal considère toutefois que la décision du 27 septembre 2024 couvrait déjà cette question en parlant de système d'isolation et d'étanchéité, sous réserves d'ajouter à *Vérifier et corriger le système d'isolation et d'étanchéité au pourtour des deux portes-fenêtres* ;

[203.1.1] « ainsi que l'étanchéité entre la fermeture de deux portes coulissantes ».

[204] Quant aux portes-fenêtres du bas ou rez-de-jardin, si les vidéos ont montré qu'elles n'ont pas de problèmes de glissement pour leur fermeture, le Bénéficiaire a montré un petit jeu de vacillement susceptible de laisser passer une infiltration, le problème de glace/frimas/condensation devra être corrigé en vérifiant et corrigeant le système d'isolation et d'étanchéité.

[205] Le Tribunal ajoute qu'il rejette, dans le cadre du présent recours contre l'Administrateur, la prétention des Bénéficiaires à l'effet que leurs actuelles portes-fenêtres seraient trop à l'extérieur, faute de preuve ;

[205.1] alors que le Bénéficiaire n'a apporté aucune preuve probante quant à une porte-fenêtre trop à l'extérieur, le Bénéficiaire a plaidé demander pour lui, la décision que le soussigné a rendu dans l'affaire *Lavoie et Construction Nomi inc.*¹⁹ ;

[205.1.1] de façon subsidiaire, puisque chaque cas est un cas d'espèce, cette dernière décision a confirmé que la réclamation d'une porte-fenêtre trop à l'extérieur était bien une *malfaçon apparente*, qui n'est plus couverte dans notre dossier et les photos du dossier *Lavoie* montrent une situation différente que celle présente ici.

RÉSERVE DES DROITS

[206] Pour rappel, l'article 11 de la *Loi sur le bâtiment* stipule :

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

[207] En 2009, la Cour supérieure dans l'affaire *Garantie d'habitation du Québec c. Jeanniot*²⁰ affirme :

¹⁹ 2024 CanLII 39535 (QC OAGBRN, Roland-Yves Gagné, arbitre), <<https://canlii.ca/t/k4g2x>>

²⁰ 2009 QCCS 909 (Johanne Mainville, J.C.S.) <https://canlii.ca/t/22qb8>

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

[208] La Cour d'appel réitère ce principe dans l'arrêt *Gestion G. Rancourt inc. c. Lebel*²¹ :

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

[209] Pour ce qui n'a pas été accueilli à l'encontre de l'Administrateur, le Tribunal d'arbitrage réserve les droits des Bénéficiaires à supposer qu'ils aient un recours fondé, de porter leurs prétentions devant les tribunaux de droit commun contre toute personne autre que l'Administrateur du Plan de Garantie GCR, le tout, sujet aux règles de la prescription civile et de droit commun, sans que cette affirmation puisse être interprétée dans un sens ou dans l'autre.

COÛTS DE L'ARBITRAGE

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

Les coûts de l'arbitrage [...]

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

[211] Les Bénéficiaires ayant eu gain de cause sur au moins un des aspects de leur réclamation, les coûts de l'arbitrage seront assumés par l'Administrateur, les frais de l'arbitre étant divisé moitié au dossier CCAC et moitié au dossier SORECONI, sous réserves de ses recours récursives.

FRAIS D'EXPERTISES

[212] L'article 124 du *Règlement* débute ainsi :

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

[213] Le Bénéficiaire réclame le remboursement de ses « frais d'expertises » (B-10).

[214] Quant aux factures de JDC et du Thermographe, c'est dans le cadre de réclamations à la GCR qu'ils ont été encourus, le *Règlement* ne prévoit pas que ces frais sont cautionnés, encore que JDC est un estimateur de coût des travaux

²¹ 2016 QCCA 2094 <<https://canlii.ca/t/gwnj6>>.

sans pertinence pour le soussigné, et pour le cadre de l'arbitrage, leurs rédacteurs n'ont pas témoigné, le Tribunal ne considère pas que leur facture représente des expertises pertinentes à l'arbitrage remboursables au sens du *Règlement*.

[215] L'ingénieur Roy a émis trois factures, pour rencontre/visite, rédaction du rapport et présence à la Cour.

[216] Vu que le rapport a traité d'autres éléments que ceux en arbitrage, vu le sort de la demande d'arbitrage, le Tribunal conclut qu'en vertu de l'article 124 du *Règlement*, les Bénéficiaires ont droit au remboursement de \$1,510 plus taxes \$1,736.12, soit 40% des frais de l'ingénieur Roy (\$1,275\$ visite + 1,500\$ rapport + 1,000\$ présence) payables par l'Administrateur, sous réserves de ses recours récursoires.

CONCLUSION

[217] **PAR CES MOTIFS**, le Tribunal d'arbitrage :

[217.1] **REJETTE** la demande d'arbitrage des Bénéficiaire quant aux points 2 (mur d'aplomb), 3 (dommages/infiltration) de 2024 et aux points 1 (installation des fenêtres) et 2 (absence de gaz argon) de 2025 ;

[217.2] **RÉSERVE** le droit des Bénéficiaires, à supposer qu'ils aient un recours fondé, de porter devant les tribunaux de droit commun, leur réclamation pour les éléments non accueillis, contre toute personne autre que l'Administrateur et sujet aux règles de droit commun et de la prescription civile ;

[217.3] **QUANT AUX PORTES-FENÊTRES AU REZ-DE-CHAUSSÉE, PREND ACTE** que les portes-fenêtres du rez-de-chaussée côté cuisine et côté salon ont été prises en charge par GCR, sous réserves de ce qui suit : **ENLÈVE** le mot « prévoit » à « prévoit faire », pour devenir « fera », **ORDONNE** que l'étanchéité entre la fermeture des portes-coulissantes doit aussi être pris en charge **ET MODIFIE** la décision du 27 septembre 2024 pour qu'elle se lise ainsi :

L'administrateur est d'avis que la situation en lien avec les deux portes-fenêtres situées au rez-de-chaussée mérite d'être vérifiée et corrigée et par conséquent, l'administrateur prend en charge le règlement des deux portes-fenêtres situées au rez-de-chaussée, sans autre avis ni délai, aux frais et dépens de l'entrepreneur, et fera les travaux correctifs suivants :

Procéder et corriger le frottement présent aux deux portes-fenêtres du rez-de-chaussée;

Procéder à la mise à niveau des deux portes-fenêtres, incluant tous les ajustements requis;

Vérifier et corriger le système d'isolation et d'étanchéité au pourtour des deux portes-fenêtres ainsi qu'entre la fermeture des portes coulissantes ;

Procéder aux travaux de finition appropriés des côtés intérieur et extérieur au pourtour des deux portes-fenêtres.

Le tout dans le respect des règles de l'art ;

[217.4] QUANT AUX PORTES-FENÊTRES DU REZ-DE JARDIN, ORDONNE LA PRISE EN CHARGE PAR GCR des portes-fenêtres du rez-de-jardin pour les travaux suivants :

L'administrateur prend en charge le règlement des deux portes-fenêtres situées au rez-de-jardin, sans autre avis ni délai, aux frais et dépens de l'entrepreneur, et fera les travaux correctifs suivants :

Procéder à la mise à niveau des deux portes-fenêtres, incluant tous les ajustements requis;

Vérifier et corriger le système d'isolation et d'étanchéité au pourtour des deux portes-fenêtres ainsi qu'entre la fermeture des portes coulissantes ;

Procéder aux travaux de finition appropriés des côtés intérieur et extérieur au pourtour des deux portes-fenêtres.

Le tout dans le respect des règles de l'art

DÉLAI D'EXÉCUTION

[217.5] ORDONNE à la Garantie de Construction Résidentielle (GCR) de faire exécuter les travaux pris en charge décrits aux deux sous-paragraphe précédents dans les quatre-dix jours des présentes dans le respect des règles de l'art ;

FRAIS D'EXPERTISES

[217.6] ORDONNE à la Garantie de Construction Résidentielle (GCR) (l'Administrateur) à rembourser aux Bénéficiaires la somme de \$1,510 plus taxes pour un total de \$1,736.12 dans les trente jours de la présente décision, avec intérêt légal à partir du 31^e jour ;

FRAIS DU DOSSIER SORECONI : 242510001

[217.7] LE TOUT, avec les frais de l'arbitrage du dossier (quant aux frais de l'arbitre, la moitié des heures totales), à la charge de Garantie de Construction Résidentielle (GCR) (l'Administrateur) conformément au *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, avec les intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter de la date de la facture émise par SORECONI, après un délai de grâce de 30 jours

FRAIS DU DOSSIER CCAC : S25-032901

[217.8] **LE TOUT**, avec les frais de l'arbitrage du dossier (quant aux frais de l'arbitre, la moitié des heures totales), à la charge de Garantie de Construction Résidentielle (GCR) (l'Administrateur) conformément au *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, avec les intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter de la date de la facture émise par CCAC, après un délai de grâce de 30 jours ;

DANS LES DEUX DOSSIERS

[217.9] **RÉSERVE** à Garantie de Construction Résidentielle (GCR) ses droits à être indemnisé par l'Entrepreneur *Maisons Usinées Côté inc.*, pour les coûts exigibles pour l'arbitrage (par.19 de l'annexe II du *Règlement*) incluant les frais d'expertises objet de la présente sentence en ses lieux et place, et ce, conformément à la Convention d'adhésion prévue à l'article 78 du *Règlement*

Montréal, le 22 septembre 2025



ROLAND-YVES GAGNÉ
Arbitre / SORECONI / CCAC