ARBITRAGE

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

CANADA
Province du Québec

Organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du bâtiment :
La Société pour la résolution des conflits (SORECONI)

Nº dossier Garantie : 13024
Nº dossier SORECONI : 252304001

Entre
Marie-Lisa Bergeron Morin et Eric Gagnon

BÉNÉFICIAIRES

Et
Construction Nomi

ENTREPRENEUR

Et
LA GARANTIE DE CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE (GCR)
ADMINISTRATEUR

SENTENCE ARBITRALE

Arbitre :	Me Pamela McGovern
Pour les bénéficiaires :	Marie-Lisa Bergeron Morin et Eric Gagnon
Pour l'entrepreneur :	Me Nancy Nantel et Robert Gaudreault
Pour l'administrateur :	absent
Date d'audience :	9 juin 2025
Lieu d'audience :	visioconférence

Date de la décision : 9 juillet 2025

Mandat

[1] L'Arbitre a reçu son mandat de la Société pour la résolution des conflits (SORECONI) le 6 mai 2025.

Extraits pertinents du Plumitif

27-01-2025	Dénonciation des Bénéficiaires;
01-04-2025	Décision de l'Administrateur;
23-04-2025	Réception par le greffe de Soreconi de la demande d'arbitrage des Bénéficiaires;
06-05-2025	Transmission aux parties de la notification d'arbitrage;
06-05-2025	Avis de la nomination de Me Pamela McGovern à titre d'Arbitre;
23-05-2025	Courriel de l'Administrateur avisant ne pas avoir l'intention de participer et transmettant le Cahier des pièces;
26-05-2025	Courriel de l'Arbitre aux parties leur convoquant à une conférence de gestion;
28-05-2025	Conférence de gestion;
29-05-2025	Comparution de Me Nancy Nantel pour l'Entrepreneur;
09-06-2025	Audition par visioconférence;

Documents déposés par l'Administrateur

Documents contractuels :

A-1 Contrat d'entreprise signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 22 février 2021;

A-2 Contrat de garantie signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 15 février 2021;

A-3 Avis de fin des travaux daté du 20 septembre 2021;

A-4 Formulaire d'inspection pré-réception signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 26 septembre 2021;

Dénonciations et réclamations

A-5 Courriel du Bénéficiaire transmis à l'Entrepreneur le 27 janvier 2025 incluant :

SORECONI
Arbitre accréditer

➢ Formulaire de dénonciation non daté;

A-6 Formulaire de réclamation non daté;

A-7 Le courriel de l'avis de 15 jours transmis par l'Administrateur à l'Entrepreneur et aux Bénéficiaires le 12 février 2025, incluant:

➢ Formulaire de dénonciation non daté (voir A-5);

➢ Formulaire de mesures à prendre par l'Entrepreneur (non inclus dans le cahier de pièces);

Correspondance

A-8 Lettre de l'Entrepreneur en réponse à la dénonciation datée du 5 février 2025;

A-9 En liasse, échange de courriels entre les Bénéficiaires et l'Entrepreneur concernant une facture de poignée de porte de garage en date du 11 mars 2025, incluant :

➢ Facture numéro 1220731 de Henry Jean & Fils inc. datée du 29 juin 2023;

A-10 En liasse, échange de courriels entre les Bénéficiaires et l'Entrepreneur concernant la visite de l'Entrepreneur pour exécuter en date du 9 novembre 2022 au 11 mars 2025;

Autres documents pertinents et/ou expertise

A-11 Photos démontrant de la moisissure;

A-12 Vidéo du bas de la porte (voir document en complément du cahier de pièces);

A-13 Relevé du Registraire des entreprises du Québec concernant l'Entrepreneur;

Décision et demande d'arbitrage

A-14 En liasse, la décision de l'Administrateur datée du 1er avril 2025, ainsi que la preuve d'envoi aux Bénéficiaires et à l'Entrepreneur;

A-15 Courriel de la notification de l'organisme d'arbitrage daté du 6 mai 2025, incluant:

➢ Demande d'arbitrage des Bénéficiaires datée du 23 avril 2025;

➢ Décision de l'Administrateur datée du 1er avril 2025 (voir A-14);

➢ Lettre de nomination de l'arbitre datée du 6 mai 2025;

SORECONI
Arbitre accréditer

LISTE DES ADMISSIONS

[2] Les admissions sont :

2.1 Il s'agit d'une maison unifamiliale isolée;

2.2 Le contrat de vente a été signé le 22 février 2021;

2.3 Le contrat de garantie a été signé le 15 février 2021;

2.3 La fin des travaux a été établi au 26 septembre 2021;

2.4 La réception du bâtiment a été établi au 26 septembre 2021.

[3] Les Bénéficiaires ont transmis une dénonciation à l'Entrepreneur 27 janvier 2025 (A-5). Par la suite, une réclamation en vertu du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* (ci-après « le Règlement »), a été envoyée à l'Administrateur (A-6). La décision de l'Administrateur a été rendue le 1 avril 2025 (A-14). Les Bénéficiaires portent cette décision en arbitrage.

[4] Lors de la conférence de gestion, les parties ont admis les pièces A-1 à A-7 ainsi que les pièces A-13 à A-16.

QUESTION EN LITIGE ET MISE EN CONTEXTE

[5] Le Tribunal est saisi d'une demande d'arbitrage déposée par le Bénéficiaire en vertu du Règlement d'une décision de l'Administrateur GCR (pièce A-14) concernant une propriété (ci-après la « Propriété ») située au 39, rue Antoine-Grenier Clermont (Québec) reçue par Soreconi le 23 avril 2025.

[6] Le 23 mai 2025, l'Administrateur a avisé l'Arbitre ne pas avoir l'intention de participer à l'arbitrage :

> *Il est à noter que l'Administrateur (GCR) n'a pas l'intention de participer à cette audition d'arbitrage, n'a pas non plus de représentation à faire, jugeant la Décision rendue claire et conforme au Règlement.*
>
> *En conséquence, le Tribunal est libre de procéder à l'audition au moment qu'il jugera opportun, en l'absence de représentants de GCR, cette dernière s'en remettant à la Sentence arbitrale à venir.*

[7] Le 28 mai 2025, une conférence de gestion a eu lieu. Les Bénéficiaires et l'Entrepreneur ont assisté par visioconférence. Le procès-verbal de la conférence résume les points demeurant toujours en litige : les points 2 (porte de la chambre) et 3 (porte de garage) identifiés dans la décision de l'Administrateur datée du 1er avril 2025.

[8] Les Bénéficiaires allèguent quant au point 2 qu'il y a des vices de construction affectant la porte de la chambre à l'étage, laquelle présenterait des infiltrations d'air et de

froid. Le problème aurait été constaté par la Bénéficiaire Marie-Lisa Bergeron Morin pendant l'hiver 2022.

[9] Le point 3 soumis à l'arbitrage concerne la porte de garage. Les Bénéficiaires reconnaissent avoir eu connaissance de la problématique en 2022. Il est allégué que la porte présente un défaut d'ajustement entraînant la formation de gel depuis janvier 2022, ce qui aurait pour effet d'empêcher l'ouverture de la porte par temps froid.

[10] Quant au point 2, l'Administrateur a reconnu que la problématique d'infiltration d'eau par la porte de la chambre principale correspond à un vice caché au sens du Règlement. Toutefois, ce vice, découvert selon la Bénéficiaire en janvier 2022, n'a été dénoncé par écrit à l'Entrepreneur et à l'Administrateur que le 27 janvier 2025. L'Administrateur conclut que le délai de dénonciation est déraisonnable et rejette la réclamation à ce titre.

[11] Quant au point 3, l'Administrateur a constaté que la porte de service du garage présente un ajustement déficient entraînant la formation de gel et une impossibilité de l'ouvrir en période de froid, nécessitant une intervention majeure, voire une réinstallation.

[12] Cette situation, constatée dès la première année selon la Bénéficiaire, constitue une malfaçon non apparente au sens du Règlement. Toutefois, la dénonciation écrite à l'Entrepreneur et à l'Administrateur n'est survenue que le 27 janvier 2025, soit après un délai jugé déraisonnable. En conséquence, l'Administrateur a rejeté cette réclamation.

LA PREUVE

[13] La Bénéficiaire Bergeron Morin a témoigné qu'en décembre 2022, elle a communiqué par téléphone avec l'Entrepreneur pour lui signaler un problème concernant la porte installée dans la chambre. Cette porte avait été prévue dès la construction en vue d'une éventuelle installation de galerie. L'Entrepreneur lui aurait alors indiqué, lors de sa visite en mars ou avril 2023, que les conditions venteuses l'empêchaient d'intervenir et qu'il ne pouvait rien faire pour corriger la situation. Par contre, il était d'avis que la porte était bien installée.

[14] Selon la pièce A-10, des échanges de courriels ont eu lieu entre les Bénéficiaires et l'Entrepreneur entre novembre 2022 et la fin mars 2023, portant sur certains travaux à exécuter. Bien que ces courriels soient formulés de manière générale et peu précise quant aux problématiques ou travaux visés, ils font notamment état d'un problème avec une porte dénoncé en décembre 2022, de fils électriques pour une lumière, ainsi que d'une infiltration signalée dans la porte située dans une chambre à l'étage, ayant causé des dommages tels que de la moisissure et un gonflement des matériaux.

[15] Relativement à la porte située dans la chambre à l'étage (point 2), la Bénéficiaire a indiqué que l'Entrepreneur s'est présenté sur les lieux en mars ou avril 2023. Ce dernier aurait constaté la présence de vents importants, mais aurait conclu qu'aucune mesure corrective ne pouvait être apportée.

SORECONI
Arbitre accréditer

[16] En ce qui concerne la porte du garage (point 3), les Bénéficiaires ont indiqué avoir constaté la problématique durant l'hiver 2022. Bien qu'ils aient eux-mêmes remplacé la poignée en 2023, la porte a néanmoins gelé au cours de l'hiver 2024.

[17] Lors du contre-interrogatoire, les Bénéficiaires ont reconnu qu'un problème affectait également la porte d'entrée principale. Ils ont indiqué que l'Entrepreneur serait intervenu pour effectuer certains travaux sur celle-ci, sans toutefois que ceux-ci ne permettent de résoudre définitivement la problématique.

[18] Pour sa part, l'Entrepreneur Gaudreault a confirmé s'être rendu sur les lieux vers la fin mars ou au début avril 2023. Il affirme avoir inspecté la propriété, noté la présence de neige à l'extérieur de la porte située dans la chambre, et constaté que celle-ci avait été adéquatement installée. Il précise n'avoir pris aucun engagement quant à l'exécution de travaux.

[19] En ce qui concerne la porte d'accès située dans le garage, l'Entrepreneur a déclaré n'avoir été informé de la problématique qu'en janvier 2025. Selon lui, les références à une porte dans les échanges de 2023 visaient plutôt la porte d'entrée principale, pour laquelle il affirme avoir réalisé des travaux correctifs sur la façade en 2024.

[20] Les Bénéficiaires allèguent l'existence de vices de construction affectant deux éléments de l'immeuble. Premièrement, ils soutiennent que la porte de la chambre à l'étage présente des infiltrations d'air et de froid. Deuxièmement, ils affirment que la porte de garage est difficile à ouvrir, qu'elle n'est pas isolée adéquatement et qu'elle est sujette au gel durant la saison hivernale. Les Bénéficiaires estiment que ces portes ont été mal installées et demandent que des correctifs soient apportés.

[21] Les Bénéficiaires Bergeron Morin et Gagnon ont indiqué que le délai dans la transmission d'une dénonciation écrite à l'Entrepreneur et à l'Administrateur était attribuable entre autres à leur volonté d'éviter de créer un climat de conflit dans leur milieu de vie.

[22] L'Entrepreneur soutient que la porte de la chambre à l'étage a été adéquatement installée et qu'aucun correctif n'est requis de sa part. En ce qui concerne la porte d'accès au garage, il affirme n'avoir été informé de la problématique qu'en 2025. Il ajoute que des correctifs auraient été apportés par les Bénéficiaires eux-mêmes, sans qu'il en ait été avisé.

ANALYSE ET MOTIFS

[23] Dans le présent dossier, le Tribunal rappelle que les Bénéficiaires sont en demande, ils ont donc le fardeau de preuve.

[24] Il y a lieu de rappeler que le présent arbitrage se tient en vertu du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs B-1.1, r.8*. Bien que le Tribunal puisse

SORECONI Arbitre accréditer

interpréter certaines dispositions d'autres lois dans l'application de son mandat, c'est en vertu du *Règlement* qu'il doit déterminer les droits et obligations de chacun. Sa décision doit prendre sa source dans la règle de droit et s'appuyer sur la preuve soumise par les parties.

[25] Il convient de rappeler que les parties sont liées par un contrat de garantie dont les termes sont dictés par la Loi et le *Règlement*. À cet égard, il y a lieu de citer les dispositions pertinentes du *Règlement* :

> *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.*
>
> *[…]*
>
> *10. La garantie d'un plan dans le cas de manquement de l'entrepreneur à ses obligations légales ou contractuelles après la réception du bâtiment doit couvrir :*
>
> *[…]*
>
> *3° la réparation des malfaçons existantes et non apparentes au moment de la réception et découvertes dans l'année qui suit la réception, visées aux articles 2113 et 2120 du Code civil et dénoncées, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable de la découverte des malfaçons;*
>
> *4° la réparation des vices cachés au sens de l'article 1726 ou de l'article 2103 du Code civil qui sont découverts dans les 3 ans suivant la réception du bâtiment et dénoncés, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable de la découverte des vices cachés au sens de l'article 1739 du Code civil;*

[26] Le Règlement accorde aux acheteurs de maisons neuves, en plus des recours prévus au Code civil du Québec contre leur entrepreneur ou vendeur, un recours additionnel contre l'administrateur du plan de garantie, soit la Garantie de construction résidentielle (GCR).

[27] La Cour d'appel du Québec a reconnu à plusieurs reprises le caractère d'ordre public du Règlement. Dans l'arrêt *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ c. Desindes*,[1], la Cour a souligné que le Règlement établit les conditions applicables aux personnes morales qui souhaitent administrer un plan de garantie, les modalités et les limites de la couverture, ainsi que le contenu essentiel du contrat de garantie souscrit par les bénéficiaires.

---

[1] 2010 QCCA 1603

SORECONI Arbitre accréditer

[28] Ce principe a été réaffirmé dans *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. MYL Développement inc*[2]., où la Cour a précisé que ces contrats fortement encadrés doivent être approuvés par la Régie du bâtiment.

[29] La couverture offerte par le plan de garantie impose aux bénéficiaires l'obligation de dénoncer tout vice ou malfaçon dans un délai raisonnable suivant sa découverte, tel que le prévoit l'article 10 du Règlement. Cette dénonciation doit, en toutes circonstances, être transmise par écrit à l'entrepreneur et à l'administrateur, conformément aux exigences de ce Règlement.

[30] L'objectif du législateur en exigeant une dénonciation écrite dans un tel délai est de permettre à l'administrateur du plan, de constater le vice ou la malfaçon, d'inspecter l'immeuble, et de procéder à des réparations de manière diligente, ce qui contribue à limiter les coûts.

[31] Toutefois, l'article 19.1 du Règlement prévoit que le non-respect d'un délai par le bénéficiaire ne peut lui être opposé lorsque le bénéficiaire a été amené à le dépasser en raison de représentations faites par l'entrepreneur ou l'administrateur. Cette disposition introduit donc un mécanisme d'assouplissement fondé sur les circonstances du dossier et les agissements des parties.

[32] C'est donc dans le cadre d'une relation fortement réglementée, dont le contenu est dicté par un règlement d'ordre public, que le présent tribunal est appelé à analyser le différend des parties à l'arbitrage.

[33] En l'espèce, le Tribunal doit donc déterminer :

- La date de découverte des vices et malfaçons allégués ;
- Si le délai entre la date de découverte du point et la date de dénonciation du vice ou malfaçon constitue un délai déraisonnable ;

[34] Les Bénéficiaires ont reconnu avoir pris connaissance des problématiques en 2022, mais n'en ont effectué la dénonciation auprès de l'Entrepreneur et de l'Administrateur qu'en 2025. Le délai écoulé entre la découverte et la dénonciation est ainsi d'environ 22 mois.

[35] Il convient de rappeler que le législateur a modifié le Règlement en 2015 afin de retirer la référence explicite à un délai de six mois pour la dénonciation des réclamations. Toutefois, l'obligation pour le bénéficiaire de dénoncer la situation à l'Entrepreneur et à l'Administrateur a été maintenue. Le Règlement exige désormais que cette dénonciation soit faite dans un délai raisonnable suivant la découverte du vice ou de la malfaçon.

---

[2] 2013 QCCA 2093

SORECONI
Arbitre accréditer

[36] Le principe selon lequel le non-respect d'un délai raisonnable ne peut être opposé au bénéficiaire s'applique lorsque les circonstances révèlent que ce retard est imputable aux représentations de l'entrepreneur ou de l'administrateur[3].

[37] Or, en l'espèce, ce principe ne trouve pas application. L'Entrepreneur a clairement indiqué, dès 2023, qu'il considérait que la porte de la chambre était conforme. En ce qui concerne la porte de garage, il a témoigné n'avoir été informé du problème qu'en janvier 2025.

[38] Le procureur de l'Entrepreneur a invoqué deux décisions à l'appui de sa prétention selon laquelle le délai écoulé entre la découverte du vice ou de la malfaçon et sa dénonciation à l'Entrepreneur et à l'Administrateur ne saurait être considéré comme raisonnable.

[39] Dans *Croteau c. Gestion Benoit Dumoulin Inc. et La Garantie de construction résidentielle (GCR)*[4], l'arbitre Me Daniel S. Drapeau a retenu les conclusions suivantes :

> 25. De la jurisprudence fournie par les parties, on peut dégager que le délai normal est de 6 mois et qu'un délai excédant 6 mois est considéré tardif (Décision Dorcent, paragraphe 38). Au-delà de ce 6 mois, on peut considérer un délai comme étant raisonnable, mais encore faut-il que ce délai soit justifié. La Décision Carrier (au paragraphe 114), citant les auteurs Jean Louis Baudouin et Yvon Renaud, donne quelques exemples non-exhaustifs de justifications, à savoir des tentatives de remédier aux problèmes, des pourparlers de règlement et des essais de réparation.

[40] Dans l'affaire *Lacroix c. Groupe Pentian Développements inc./Condos 2050 et La Garantie de construction résidentielle (GCR)*[5], certains extraits s'avèrent particulièrement pertinents au regard des faits du présent dossier :

> 25. Je comprends que la Bénéficiaire faisait confiance à l'Entrepreneur qui lui disait qu'il allait revenir et le faire et qu'elle ne voulait pas créer de problèmes. Or, cette explication est-elle suffisante pour justifier la dénonciation tardive de cette malfaçon apparente alléguée à l'administrateur de dix (10) mois après leur découverte ?
>
> 26. Malheureusement pour la Bénéficiaire, cette preuve est insuffisante selon moi pour expliquer ce long délai d'autant plus que cette preuve ne justifie d'aucune manière son inaction durant cette même période.
>
> 27. En outre, force est de constater que même si plusieurs échanges verbaux entre la Bénéficiaire et des employés de l'Entrepreneur ont eu lieu depuis l'été 2019, aucune malfaçon n'a été dénoncée par écrit à l'Administrateur avant le 26 janvier 2021.

---

[3] Art. 19.1 du Règlement
[4] No dossier GAJD: 20212711, décision rendue le 24 mai 2022
[5] No dossier GAJD : 20221901, décision rendue le 7 août 2022

SORECONI
Arbitre accréditer

> 28. Or, le Règlement est formel. Pour bénéficier de la couverture du plan de garantie, la malfaçon doit être dénoncée par écrit à l'Entrepreneur et à l'Administrateur.

CONCLUSIONS

[41] En ce qui concerne les points 2 et 3 de la décision de l'Administrateur, les Bénéficiaires ont reconnu avoir constaté ces éléments en 2022 et les avoir dénoncés à l'Entrepreneur et à l'Administrateur en 2025. Par ailleurs, même en retenant l'application possible de l'article 19.1 du Règlement, le délai de dénonciation varie entre 11 (décembre 2022, voir courriels A-10) 22 (mars 2023, voir courriels A-10) et 36 mois (janvier 2025, voir courriel A-5).

[42] À la lumière du Règlement et de la jurisprudence, le Tribunal est d'avis que le délai entre le constat et la dénonciation à l'entrepreneur et à l'administrateur est déraisonnable.

[43] La réclamation des Bénéficiaires est donc irrecevable en application du Règlement.

[44] Quant aux frais, 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 […]

[45] Or, considérant que les Bénéficiaires n'ont eu gain de cause sur aucun des aspects de leur réclamation, les coûts de l'arbitrage doivent être départagés entre l'Administrateur et le Bénéficiaire.

[46] En vertu de la discrétion qui est accordée à l'Arbitre selon l'article 116 du Règlement, les frais d'arbitrage seront partagés entre les Bénéficiaires pour la somme de 25,00$ et l'Administrateur pour la balance du coût du présent arbitrage.

EN CONSÉQUENCE, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :

[47] REJETTE la demande d'arbitrage des Bénéficiaires;

[48] LE TOUT avec les coûts du présent arbitrage à la charge des Bénéficiaires jusqu'à concurrence d'un montant de vingt-cinq dollars (25,00$) et le solde à la charge de l'Administrateur conformément au Règlement, 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 l'organisme d'arbitrage, après un délai de grâce de 30 jours.

SORECONI
Arbitre accréditer

[49] RÉSERVE à l'Administrateur ses droits à être indemnisé par l'Entrepreneur pour les coûts exigibles pour l'arbitrage (par. 19 de l'annexe II du Règlement) en ses lieux et place, et ce, conformément à la Convention d'adhésion à l'Article 78 du Règlement.

Montréal, ce 9 juillet 2025

Me Pamela McGovern, arbitre