

**ARBITRAGE**  
**RÈGLEMENT SUR LE PLAN DE GARANTIE**  
**DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS**

(Chapitre B-1.1, r. 8)

Organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du bâtiment du Québec:  
**SOCIÉTÉ POUR LA RÉOLUTION DES CONFLITS (SORECONI)**

---

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL  
No : 200809001

**Habitations Socam Inc.**

Entrepreneur

c.

**Sabah-Lynda Tighilet**  
**Salim Difallah**

Bénéficiaires

Et :

**La Garantie de Construction Résidentielle**  
**(GCR)**

Administrateur

---

**DÉCISION ARBITRALE**

---

Arbitre : Roland-Yves Gagné

Pour l'Entrepreneur :  
Monsieur Kevin Way  
Madame Sheila Iacono  
Monsieur Yvon Gignac  
Madame Céline Wang  
Monsieur Luis Rozas

Pour les Bénéficiaires :  
M<sup>e</sup> Nabih Ouled-Zaoui  
Monsieur Salim Difallah

Pour l'Administrateur :  
M<sup>e</sup> Nancy Nantel  
Madame Marylène Rousseau  
Monsieur Jean-Pierre Leclerc

Dates de l'audience : 10 décembre 2020 et 18 janvier 2021

Date de la décision : 25 février 2021

### DESCRIPTION DES PARTIES

#### ENTREPRENEUR:

Habitations Socam inc.  
a/s Monsieur Kevin Way  
3304 rue Francis-Hughes, bureau 100  
Laval (Québec) H7L 5A7

#### BÉNÉFICIAIRES:

Madame Sabah-Lynda Tighilet  
Monsieur Salim Difallah  
a/s M<sup>e</sup> Nabih Ouled-Zaoui  
5115 avenue Trans Island, suite 200  
Montréal (Québec) H3W 2Z9

#### ADMINISTRATEUR:

La Garantie de construction résidentielle (GCR)  
a/s M<sup>e</sup> Nancy Nantel  
4101, rue Molson, 3<sup>e</sup> étage  
Montréal, Qc. H1M 3N2

### PIÈCES

À l'audience, l'Administrateur a produit les pièces suivantes :

#### **Document(s) contractuel(s)**

- A-1 Contrat préliminaire (pages 1, 5 et 6) et Annexes datés du 16 décembre 2017 ;
- A-2 Contrat de garantie signé le 1er novembre 2017 ;
- A-3 Formulaire d'inspection préreception signé le 15 juin 2018 ;

#### **Dénonciation et réclamation**

- A-4 Formulaire de dénonciation daté du 26 août 2019 ;
- A-5 Formulaire de réclamation daté du 10 février 2020 ;
- A-6 Courriel de l'avis de 15 jours, daté du 25 février 2020, avec en pièces jointes :
  - le formulaire de dénonciation déjà soumis en A-4, et
  - un formulaire de mesure à prendre par l'Entrepreneur vierge ;

#### **Décision(s) antérieure (s) de l'Administrateur**

- A-7 Décision de l'Administrateur dans le dossier 2254, datée du 18 juillet 2019 ;
- A-8 Décision arbitrale dans le dossier 2254, datée du 23 octobre 2019 ;

#### **Correspondances**

- A-9 Échange de courriels entre les Bénéficiaires et l'Administrateur, datés du 3 mars 2020 ;
- A-10 Courriel de l'Entrepreneur à l'Administrateur daté du 4 mars 2020 avec en pièce jointe :
  - formulaire des mesures à prendre par l'Entrepreneur ;



**Autres documents pertinents**

- A-11 Soumission de Armoire de cuisine Bélanger et fils à l'Administrateur datée du 27 mai 2020 re : doit refaire la cuisine en neuf ;
- A-12 Lettre de Trelco Construction à l'Administrateur datée du 27 août 2020 re : recommande de refaire la cuisine au complet ;
- A-12.1 Soumission de Trelco construction ;
- A-13 Lettre de Armoires de Cuisine Bélanger et Fils à l'Administrateur datée du 27 août 2020 re : pas d'autre moyen que de refaire en neuf la cuisine ;
- A-14 Lettre de Raymonde Aubry Design à l'Administrateur datée du 11 octobre 2020, re : soumission ;

**Décision(s) et demande(s) d'arbitrage**

- A-15 En liasse, la décision de l'Administrateur, ainsi que la preuve de remise à l'Entrepreneur par courriel, datée du 14 août 2020 ;
- A-16 Courriel de notification d'arbitrage daté du 16 septembre 2020, auquel sont jointes :  
 décision de l'Administrateur déjà citée en A-13 ;  
 la demande d'arbitrage de l'Entrepreneur, datée du 8 septembre 2020 ;
- A-17 Curriculum Vitae de Marylène Rousseau.

L'Entrepreneur a produit les pièces suivantes :

- E-1 : Soumission Groupe Wiseman ;
- E-2 : Soumission Armoires St-Ours ;
- E-3 : Courriel du 21 novembre 2019 ;
- E-4 : Courriel de février 2020.

Les Bénéficiaires ont produit les pièces suivantes :

- B-1 Plan et photos ;
- B-2 SMS du 17 mai 2018 SMS échangé entre Monsieur Salim et Monsieur Way (ex B-7 de 2019) ;
- B-3 Courriel du 31 janvier 2018 avec 3 plans en pj ;
- B-4 Lettre (mise en demeure) du 21 mai 2018 des Bénéficiaires.

Le Tribunal a aussi cité la pièce B-3 « plans initiaux » du premier dossier d'arbitrage<sup>1</sup>.

INTRODUCTION .....	4
PREUVE .....	12
L'Entrepreneur.....	12
Sheila Iacono.....	12
Yvon Gignac.....	12
Emplacement du réfrigérateur dans la maison modèle.....	15
Céline Wang.....	16
Luis Rozas (soumission, Groupe Wiseman).....	16
Délai d'exécution .....	17
Kevin Way .....	18
L'exécution de la décision arbitrale du 23 octobre 2019 .....	18
L'achat de la cuisine .....	19
Les Bénéficiaires .....	21
Salim Difallah.....	21
Contre-interrogatoire.....	24

<sup>1</sup> Soreconi 191308001 - *Tighilet c Habitations Socam Inc.*, 2019 CanLII 103632 (QC OAGBRN).



Contre-preuve de Kevin Way suite au témoignage du Bénéficiaire.....	26
L'Administrateur .....	26
Jean-Pierre Leclerc.....	26
Marylène Rousseau.....	29
PLAIDOIRIES.....	31
L'Entrepreneur.....	31
Les Bénéficiaires .....	33
L'Administrateur .....	34
Le délai de dénonciation.....	34
Les travaux correctifs.....	35
Réplique de l'Entrepreneur.....	36
Contre-répliques.....	36
DÉCISION.....	36
La prise en charge par l'Administrateur des travaux correctifs .....	37
Le réfrigérateur.....	39
Les arguments de l'Entrepreneur.....	41
Les travaux correctifs proposés par l'Entrepreneur.....	41
C'est la cuisine que le client a voulue, c'est ça qu'il a eu.....	44
L'obligation de résultat.....	44
L'obligation de renseignement et le mur de 22 pouces dit le « mur de 2 pieds » .....	47
La décision de l'Administrateur du 14 août 2020 .....	51
FRAIS.....	52
CONCLUSIONS.....	53

## INTRODUCTION

- [1] Le Tribunal d'arbitrage est saisi d'une demande d'arbitrage de l'Entrepreneur reçue par l'organisme d'arbitrage SORECONI le 8 septembre 2020 et par la nomination du soussigné comme arbitre le 27 octobre 2020.
- [2] En raison des mesures sanitaires, l'audition de l'arbitrage a eu lieu par moyens technologiques (Zoom).
- [3] Le Tribunal d'arbitrage a déjà vu le bâtiment résidentiel et sa cuisine, pour y avoir tenu une audience d'arbitrage le 7 octobre 2019 dans un précédent dossier qui a fait l'objet d'une décision arbitrale le 23 octobre 2019 ; le délai est assez court pour que le soussigné en ait gardé un clair souvenir.
- [4] Si l'audience du 7 octobre 2019 a duré une demi-journée, le présent arbitrage a nécessité une audience de trois demi-journées sur deux jours.
- [5] Une grande partie de la preuve lors du présent arbitrage a consisté en la problématique du réfrigérateur ;
  - [5.1] d'une part, la problématique fut déjà reconnue lors de la première décision du 23 octobre 2019 ;
  - [5.2] d'autre part, il a semblé que toutes les parties présentes ont oublié quelle avait été la problématique retenue par le Tribunal soussigné dans la première décision ;
    - [5.2.1] qui n'était pas l'ouverture des portes ou le sens de son ouverture ;



5.2.1.1. contrairement à ce dont il a été grandement question lors du deuxième arbitrage, qui incluait la possibilité de repousser le mur latéral de la cuisine de deux pieds ;

[5.2.2] mais qui était l'impossibilité de retirer les tiroirs du frigo des Bénéficiaires pour procéder à son nettoyage, puisque c'est de cela, **précisément**, dont se plaignait la Bénéficiaire et c'est sur cela, précisément, que le Tribunal d'arbitrage soussigné avait rendu une décision, considérant la réclamation, la preuve qui avait été entendue et les plaidoiries de part et autre le 7 octobre 2019 ;

[5.2.3] le 23 octobre 2019, dans ce précédent dossier, le Tribunal soussigné a rendu la décision suivante entre les mêmes parties<sup>2</sup> :

**Les travaux correctifs – le réfrigérateur**

[54] Avec égards, **il ne s'agit pas ici d'une problématique d'ouverture** pour un réfrigérateur dans une armoire de cuisine.

[55] Le soussigné a fait le test lui-même lors de la visite des lieux avec le réfrigérateur des Bénéficiaires; de façon incidente il ajoute avoir répété le test avec deux autres réfrigérateurs résidentiels pendant son délibéré, soit une ouverture de la porte à 45 degrés;

[55.1] **effectivement, la porte à 45 degrés bloque l'ouverture des tiroirs qui ne s'ouvrent pas assez pour pouvoir être enlevés pour procéder au nettoyage du réfrigérateur** (seul un test avec un gros réfrigérateur « de bureau » et non résidentiel, avait une profondeur plus que les autres pour pouvoir les enlever).

[...] [61] D'un autre côté, **l'Entrepreneur qui dit à l'audience que le modèle de cuisine vendu est celui de tous ses modèles, soit avec un muret à droite du réfrigérateur qui empêche donc qu'un battant droit ne s'ouvre à plus de 45 degrés, [...]**

[6] Quant à l'autre partie de la décision du 23 octobre 2019, le Tribunal avait conclu qu'il appartenait à l'Entrepreneur de déterminer les correctifs, mais qu'il devait les effectuer en conformité avec les règles de l'art dans un délai de rigueur de 45 jours :

<sup>2</sup> Soreconi 191308001 - *Tighilet c Habitations Socam Inc.*, 2019 CanLII 103632 (QC OAGBRN).



### Les travaux correctifs (sauf le réfrigérateur)

[63] Les Bénéficiaires demandent, comme correctifs, une repose complète de matériaux neufs pour leur cuisine, ne voulant pas de rafistolage, considérant avoir acheté une maison neuve, sinon ce serait comme se retrouver avec un blessé plein de pansements.

[64] Ils plaident que la cuisine n'est pas au niveau de la maison, il faut tout enlever et remplacer, pas juste faire du rafistolage.

[65] L'Inspecteur affirme que l'Administrateur a ordonné les travaux correctifs pour la malfaçon qu'elle a décelée et il ne lui appartient pas de détailler les travaux correctifs à ce stade.

[66] L'Inspecteur-conciliateur affirme à l'audience :

« Pour moi c'est l'obligation de résultat qui compte et je ne me prononce pas sur les travaux correctifs, c'est une obligation de résultat, ça lui appartient, s'il est capable d'obtenir les mêmes résultats sans remplacer la cuisine, je considère que c'est satisfaisant ».

[67] L'Administrateur plaide que l'on ne doit pas considérer la méthode idéale mais il faut régler la problématique et il n'y a pas de preuve qu'il est absolument nécessaire de tout changer.

[68] Le Tribunal d'arbitrage a quant à lui conclut à de plus amples malfaçons :

[68.1] dans la cuisine, soit :

[68.1.1] la pose des vis qui a enlevé de la peinture autour ou éraflé autour;

[68.1.2] les plans qui ont entraîné une cuisine avec un battant du réfrigérateur qui bloque, empêchant sa pleine utilisation et son plein entretien;

[68.2] [...]

[69] Dans *Les Entreprises Chapam Ltée c. La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc. et Syndicat des Copropriétaires Condo « SO » Phase 2*<sup>3</sup> le soussigné écrit :

#### Le détail des travaux à effectuer

[84] L'Entrepreneur reproche à l'Administrateur de ne pas lui avoir donné les détails des travaux correctifs à effectuer lors de sa première décision du 26 janvier 2010 – ainsi, l'Administrateur ne serait pas justifié de se plaindre des travaux décidés par l'Administrateur.

[85] L'Administrateur a précisé qu'il préférerait qu'il en soit ainsi lors d'une première décision, puisque l'Entrepreneur est celui qui connaît le mieux son immeuble.

[86] La position de l'Administrateur est conforme aux dispositions de l'article 2099 du Code civil du Québec – le choix de moyens appartient à l'Entrepreneur:

<sup>3</sup> CCAC S10-020901-NP, 10 décembre 2010, Roland-Yves Gagné, arbitre.



L'entrepreneur ou le prestataire de services a le libre choix des moyens d'exécution du contrat et il n'existe entre lui et le client aucun lien de subordination quant à son exécution.

[87] Si l'entrepreneur a le libre choix des moyens d'exécution de contrat, son obligation de se conformer au Code du Bâtiment en est une de résultat.

[88] Dans l'affaire *Demers-Brisson et 9141-1074 Québec inc. (Construction Norjo)*<sup>4</sup>, le tribunal écrit :

[16] Considérant de plus qu'un entrepreneur (ou le prestataire de services) a le libre choix des moyens d'exécution et qu'il n'existe entre ce(s) dernier(s) et l'administrateur et les bénéficiaires aucun lien de subordination; le choix des correctifs et/ou la méthode de correction appartient à l'entrepreneur (in fine, article 2099 C.c.Q.) sujet bien entendu, et tel que ci-haut repris, à son obligation de résultats.

[89] Le reproche de l'Entrepreneur n'est donc pas fondé.

[70] Dans son article sur l'autonomie de l'entrepreneur, Bernard Quinn<sup>5</sup> écrit :

L'autonomie de l'entrepreneur peut se définir ainsi : il s'agit du contrôle de l'exécution de l'ouvrage qui s'exerce notamment dans le choix des moyens et méthodes de construction et dans la maîtrise des séquences et de la coordination des différents travaux requis par le contrat d'entreprise, le tout en fonction du parachèvement et de la livraison de l'ouvrage.

[71] Le Tribunal d'arbitrage ne rend ici aucune décision sur les détails des travaux correctifs que l'Entrepreneur doit effectuer, sinon qu'ils doivent être effectués selon les règles de l'art, *le choix des correctifs et/ou la méthode de correction appartient à l'entrepreneur (in fine, article 2099 C.c.Q.) sujet bien entendu, et tel que ci-haut repris, à son obligation de résultats.*

[72] Le Tribunal d'arbitrage souligne à grands traits que l'Entrepreneur a l'obligation d'effectuer les travaux visant à corriger les malfaçons selon les règles de l'art.

[73] Le Tribunal d'arbitrage cite l'extrait suivant de la décision produite à l'audience par l'Administrateur, soit l'affaire *Nancy Pépin et Sylvain Racette et Habitations Robert Inc. et Garantie Construction Résidentielle*<sup>6</sup>, dans laquelle notre consœur Jacinthe Savoie écrit :

[91] Point n'est besoin de rappeler que l'Entrepreneur doit corriger la malfaçon selon les normes applicables et qu'il doit satisfaire à son obligation de résultat. Il devra également respecter le paragraphe 7 de l'article 10 du Règlement en remettant le Bâtiment en état et en réparant les dommages matériels causés par les travaux correctifs.

<sup>4</sup> CCAC S8-280301-NP, 18 septembre 2008, Michel A. Jeannot, arbitre.

<sup>5</sup> Bernard P. Quinn, *L'autonomie de l'entrepreneur dans le choix des méthodes et des moyens de réalisation de l'ouvrage*, Développements récents en droit de la construction, volume 223, Cowansville, Éd. Yvon Blais, 2005, pp. 45 et 46.

<sup>6</sup> CCAC S18-071101-NP, 27 mai 2019, Jacinthe Savoie, arbitre.



[92] Une fois les travaux correctifs terminés, si les Bénéficiaires sont insatisfaits, ils devront de nouveau demander l'intervention de l'Administrateur. [...]

[98] ORDONNE à l'Entrepreneur d'effectuer les travaux correctifs quant aux malfaçons citées au paragraphe précédent, ainsi que ceux mentionnés au point 3 de la décision de l'Administrateur du 18 juillet 2019 (pièce A-13), **dans un délai de rigueur de quarante-cinq (45) jours de la date des présentes**, en conformité avec les règles de l'art SOUS RÉSERVES, quant à la localisation du réfrigérateur (paragraphe [95.1.2]), des commentaires du Tribunal d'arbitrage aux paragraphes [61] et [62] ci-haut;

[99] ORDONNE **qu'à défaut** par l'Entrepreneur de respecter cette ordonnance, l'Administrateur **devra immédiatement prendre en charge les travaux correctifs** incluant leur parachèvement en conformité avec cette ordonnance aux frais et dépens de l'Entrepreneur sans autre avis ni délai;

[7] Suite à la décision arbitrale du 23 octobre 2019 :

[7.1] l'Administrateur a pris en charge les travaux correctifs vu le défaut de l'Entrepreneur de respecter le délai de rigueur de 45 jours ;

[7.2] puis le 14 août 2020, l'Administrateur a rendu la décision suivante, dans laquelle il affirme avoir pris en charge les travaux de la cuisine mais ordonne à l'Entrepreneur de régler la réclamation sur un mur de la cuisine :

#### 1. CONSTRUCTION D'UN MUR VIDE - SUPERFICIE DE LA CUISINE

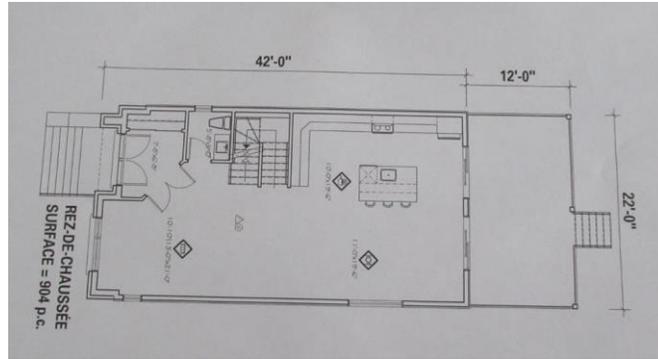
Les bénéficiaires dénoncent la présence d'un mur vide de deux pieds par sept pieds, situation qu'ils ont découverte le 2 juin 2019 selon le formulaire de dénonciation à l'entrepreneur.

Ils déplorent que cette superficie de 14 pieds carrés réduise la surface de la cuisine et ils prétendent que l'entrepreneur a tenté d'économiser sur les matériaux sans leur consentement.

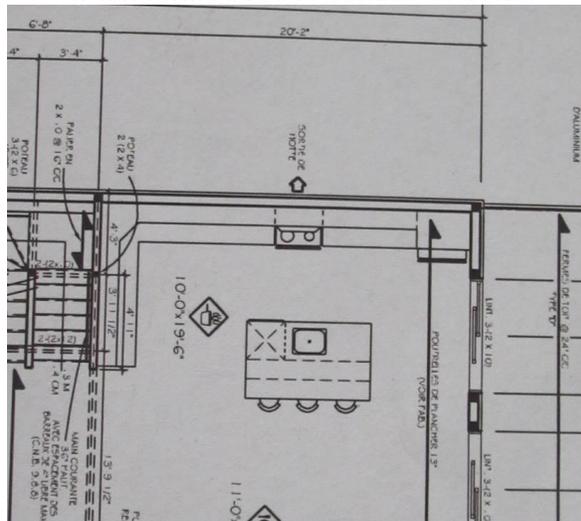
Au jour de notre visite, les bénéficiaires ont fait valoir leur point en nous démontrant les plans ayant servi lors de la vente, sur lesquels les dimensions inscrites pour la cuisine sont de 10 X 19,6, tout comme sur les plans de construction remis par l'entrepreneur à l'hiver 2020, sur lesquels il est permis de constater les mêmes dimensions pour la cuisine, alors que dans les faits, les mesures relevées pour la cuisine sont moindres.

En effet, nous avons noté une longueur de cuisine d'environ 2 pieds de moins que ce qu'indiqué aux plans, de même que la présence d'un mur adjacent à gauche de la cuisine, d'une largeur de 22 pouces, et selon les bénéficiaires, il s'agit d'un espace perdu qui était prévu pour l'aménagement de la cuisine, alors que l'entrepreneur prétend que ce mur dessert des éléments de mécanique, raison pour laquelle cet espace n'aurait pas été utilisé.





Plan remis avec le contrat de vente



Plan de construction remis par l'entrepreneur à l'hiver 2020

Au surplus, l'entrepreneur mentionne que de toute façon, la situation dénoncée n'intègre pas les dispositions prévues par le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs pour recevoir une couverture par la garantie.

Considérant que nous avons constaté que la superficie réelle de la cuisine est moindre que ce qui est inscrit aux plans et que cette situation réduit de manière significative sa superficie ;

Considérant que la situation dénoncée porte préjudice aux bénéficiaires puisqu'elle a une conséquence directe sur l'usage de la cuisine dont l'espace de rangement, les zones de travail et sa convivialité ;

Considérant que les dimensions réelles de la cuisine permettent de constater le manquement de l'entrepreneur quant à la conformité au plan ayant servi à la vente et à la construction de la maison ;

L'administrateur est d'avis que la situation dénoncée porte préjudice aux bénéficiaires et qu'il s'agit d'un manquement de l'entrepreneur à l'égard de ses obligations contractuelles.

Ainsi, nous croyons que le présent point est de l'ordre de la malfaçon non apparente et par conséquent, l'administrateur accueille le point.

Cependant, considérant que cette dénonciation intègre l'aménagement de la cuisine et que la cuisine a fait l'objet d'un point à la réclamation 149137-2254 et d'une demande d'arbitrage et que des déficiences ont été reconnues ;



Considérant que l'entrepreneur n'a pas su réaliser les travaux correctifs à la cuisine dans le délai prescrit par la décision arbitrale ;

**Considérant que l'administrateur a dû prendre en charge des travaux** et a procédé à des appels d'offres pour que des cuisinistes procèdent aux réparations et qu'aucun n'a voulu se porter garant des résultats par l'exécution de travaux ponctuels, lesquels étaient prêts à garantir l'ouvrage que s'ils procédaient au remplacement complet de la cuisine ;

**L'administrateur est d'avis que le remplacement complet des cabinets de la cuisine doit être fait, et ce, en agrandissant la dimension de la cuisine pour récupérer l'espace libre présent dans le vide de mur**, le tout sous réserve de la faisabilité liée à l'espace libre dans le mur adjacent.

### Analyse et décision (point 1)

La visite des lieux nous a permis de constater que le point 1 satisfait les critères de la malfaçon non apparente au sens du paragraphe 3 de l'article 10 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

« 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 ; »

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

**ORDONNE** à l'entrepreneur de **régler les points 1 [...] dans les soixante (60) jours** suivant réception de la présente par courrier recommandé. À noter qu'il s'agit d'un délai de rigueur et qu'à défaut par l'entrepreneur de le respecter, l'administrateur, en vertu du paragraphe 6 de l'article 18 du Règlement, dès le premier jour excédant ce délai, pourra immédiatement prendre en charge le règlement du dossier aux frais et dépens de l'entrepreneur sans autre avis ni délai

### [8] D'où une demande d'arbitrage de l'Entrepreneur :

Nous avons été en arbitrage (dossier Soreconi # 191308001) dans le passé et la décision du Tribunal a été, notamment, d'effectuer les correctifs au niveau des portes d'armoire, etc. (alors que la demande du client était de remplacer les armoires de cuisine)

Le client a refait une demande de réclamation à la GCR au niveau de sa cuisine, cette fois-ci concernant la superficie de la cuisine. (Dossier GCR # 149137-3093), que nous contestons présentement.

Dans le premier dossier, le tribunal d'arbitrage dit de faire les travaux en 45 jours sinon la GCR devra prendre en charge les travaux aux frais et dépens de l'entrepreneur. **Nous n'avons pu faire les travaux car le fournisseur ne pouvait nous fournir le produit en deçà de 45 jours.**

Dans le second dossier, la GCR dit que puisque le tribunal a reconnu qu'il y avait des déficiences et que la GCR n'a pu trouver un cuisiniste pour faire les travaux, elle nous somme de refaire les armoires de cuisine **au complet** en agrandissant la cuisine.



En ce qui concerne la décision de la GCR, nous croyons qu'elle va à l'encontre de la décision du Tribunal en nous demandant d'effectuer le remplacement de la cuisine. Le tribunal avait refusé cette demande aux bénéficiaire[s] la première fois.

Nous sommes en désaccord avec le client en ce qui concerne la superficie de la cuisine.

Nous sommes en désaccord avec la GCR [en] ce qui concerne le remplacement des armoires de cuisine puisqu'il y a déjà eu jugement.

- [9] L'Entrepreneur a demandé l'arbitrage de cette décision et lors d'une conférence de gestion il a précisé sa demande :

### Différends

- [9.1] l'Entrepreneur a confirmé que le différend avec la décision de l'Administrateur du 14 août 2020 qu'il demande au Tribunal d'arbitrage de trancher est :

Point 1 Construction d'un mur vide – superficie de la cuisine

L'administrateur est d'avis que **le remplacement complet** des cabinets de la cuisine doit être fait, **et ce, en agrandissant la dimension de la cuisine** pour récupérer l'espace libre présent dans le vide de mur, le tout sous réserve de la faisabilité liée à l'espace libre dans le mur adjacent.

- [9.2] toutes les parties présentes ont accepté de donner au Tribunal d'arbitrage la compétence juridictionnelle pour trancher également le différend entre les parties quant à la réserve inscrite dans la décision à la fin du paragraphe précédent, « *le tout sous réserve de la faisabilité liée à l'espace libre dans le mur adjacent* ».

- [10] Le Tribunal d'arbitrage doit donc déterminer :

[10.1] s'il y a lieu d'accepter que l'Administrateur fasse procéder au remplacement complet de la cuisine selon la soumission Construction Trelco ou selon le resurfaçage ou remise à neuf proposé par l'Entrepreneur ;

[10.2] et s'il y a lieu de permettre d'agrandir la dimension de la cuisine de deux pieds (plutôt 22 pouces), l'Entrepreneur contestant sur la base du fait que les Bénéficiaires étaient au courant de la présence de ce mur et ils n'auraient jamais payé pour tous les pieds linéaires d'armoires inclus dans la soumission de Trelco.

- [11] Toutes les parties ont témoigné de bonne foi et la présente décision est l'application du droit aux faits mis en preuve.



## PREUVE

### L'Entrepreneur

#### Sheila lacono

[12] Sheila lacono est une ancienne adjointe chez l'Entrepreneur.

[13] Les questions de l'Entrepreneur ont porté :

[13.1] sur son interprétation du contenu de la décision arbitrale du 23 octobre 2019, le Tribunal a noté à voix haute que la décision parlait par elle-même ; et

[13.2] si elle était au courant que le client était au courant de la cuisine qu'il allait avoir, elle répond par l'affirmative, elle le sait « d'après les archives du dossier ».

#### Yvon Gignac

[14] Yvon Gignac s'occupait des ventes sur le projet en général et de la vente de cette maison en particulier en 2017/2018.

[15] Le Tribunal note ne pas avoir bénéficié du témoignage du vendeur Yvon Gignac lors du premier arbitrage, et que ce dernier a été éclairant à plusieurs égards.

[16] Il dit que, côté cuisine, il y a eu trois événements et il y a eu deux extras qui ont été négociés pendant la période de décembre 2017.

[17] **Premier évènement** : il y a deux composantes parallèles, soit les armoires au mur et l'îlot.

[18] On a ajouté sur le mur latéral (note : perpendiculaire au mur où il y a les armoires), six pieds d'armoires, qui venaient créer un L.

[19] Ce mur latéral est à gauche du côté de l'escalier, sur le mur qui sépare l'escalier de la cuisine.

[20] Il y a eu un montant pour ça, six pieds, à 150 \$ le pied linéaire, soit de 900 \$.

[21] **Deuxième évènement**, les clients leur avaient demandé d'agrandir un peu l'îlot, soit de le faire un peu plus large, dans le sens gauche et droite, de sorte qu'il puisse recevoir des armoires du côté de la salle à manger, pour cela il y a eu un extra de 650 \$ pour agrandir l'îlot.

[22] **Troisième évènement**, le client a demandé des portes de bois, sans demander du bois massif.

[23] Lorsqu'on a négocié pour le remplacement des portes pour des portes de bois, on parlait uniquement des portes, on ne parlait pas des caissons.

[24] Les caissons étaient faits tels que vus dans la maison modèle et les comptoirs étaient aussi en quartz avec couleur au choix du client et on avait ajouté des portes de bois.



- [25] **Par la suite**, il y a eu une demande du client pour agrandir la maison vers l'Ouest (côté arrière de la maison).
- [26] Lorsque le client a demandé d'agrandir les chambres à coucher à l'étage de sa maison, on facturait à ce moment-là 50 \$ du pied carré de plancher inerte qui était environ la moitié du coût de construction réel quand on inclut toutes les composantes de la maison.
- [27] Une maison coûtait à l'époque environ 100 \$ le pied carré à construire (coût moyen, certaines pièces comme la salle de bains sont plus chères) comprenant le système d'égout, l'entrée électrique, porte de garage, l'aménagement, la cuisine, la salle de bains ;
- [27.1] lorsqu'on agrandit la maison avec de l'espace inerte, on n'ajoute pas de porte, pas de fenêtres, pas d'éléments de cuisine, pas de salle de bains, pour cette raison les 50 \$ du pied carré couvraient uniquement mur-plancher-plafond, sans porte, addition, artifice, cuisine, céramique, sans rien.
- [28] Il avait dit (échanges exclusivement verbaux) au client le résultat de votre choix d'agrandir les chambres qui sont à l'Ouest de l'escalier, la cuisine se trouve à être allongée, mais je n'ai pas de budget pour agrandir la cuisine dans 50 \$ le pied carré, il n'y a pas d'autres budgets pour allonger l'armoire de deux pieds.
- [29] Donc au niveau du coût au 16 décembre 2017 (note du Tribunal : date de la signature du contrat préliminaire et des annexes), attribué à la cuisine, il y avait l'armoire de six pieds (en L) 900 \$ (6 pieds de longs x 150 \$), 6,600 \$ pour agrandir la maison de deux pieds inertes vers l'Ouest, et un coût de 650 \$ pour agrandir l'îlot (Annexe du contrat préliminaire – A-1, Annexe B).
- [30] Le Tribunal note qu'il y a eu un « débat » (mis ici entre guillemets puisque les parties présentes ont été d'accord), que la maison est alors passé de 38 à 42 pieds, que l'allongement n'a été que de 4 pieds, et non 6 pieds comme invoqués par le témoin, ces 4 pieds ont été répartis en 2 pieds de cuisine et 2 pieds de l'autre côté de l'escalier dans le salon.
- [31] Il n'a pas reçu de plaintes des clients concernant leur cuisine avant leur déménagement.
- [32] Il n'a pas vu le plan que le cuisiniste Rêve Cuisine a présenté au client.
- [33] Après le déménagement, il a été reçu par le client, il était super gentil d'accepter que sa maison serve de maison modèle et il n'a pas entendu de plaintes à ce moment-là.
- [34] En contre-interrogatoire, il affirme ;
- [34.1] que les Bénéficiaires ont mentionné vouloir des portes de bois, mais il dit ne pas avoir précisé quelle sorte de bois, ni posé de question à ce sujet, les deux seuls coûts qu'on a facturés sont l'ajout de six pieds d'armoires et le comptoir, donc les portes n'étaient pas définies ;



- [34.2] que l'agrandissement de la maison a eu lieu à la demande du client mais quand on agrandit une maison on peut seulement le faire avec de l'espace inerte, soit plus de mur, de plancher, de toit et de fondation, facturé à 50 \$ le pied carré, il l'a dit à ce client et à tous ses clients, quand on agrandit de l'espace inerte, il ne joue pas avec les fenêtres, portes de cuisine, salle de bains ;
- [34.3] il a dit au client qu'au prix qu'on te charge, il n'a pas de budget pour agrandir la cuisine de deux pieds, c'est simplement de l'espace inerte, il l'a appelé un matin spécialement pour ça, dans un climat courtois ;
- [34.4] il ne peut pas commenter sur l'état actuel d'un espace vide de 60 cm, il n'était pas sur le chantier et ne connaît pas les contraintes du chantier ;
- [34.5] la cuisine de base est très respectable, ce sont des cuisines de bonne dimension donc même si quelqu'un choisit d'allonger sa maison il pourrait très bien vivre avec une cuisine de base ;
- [34.6] lors de la signature du contrat préliminaire on remet toujours une copie du schéma de base, le plan de base a une cuisine de 9 x 12 pieds, les 12 pieds de largeur des armoires alors que le mur du fond 13 pieds, du mur extérieur à l'escalier ;
- [34.6.1] le Tribunal note :
- 34.6.1.1. dans aucun des deux arbitrages, ce document de base allégué pour une cuisine de 9 x 12 pieds n'a été produit ;
- [34.7] après la signature du contrat préliminaire on fait des plans préliminaires avec les critères en annexe qui sont envoyés à l'architecte, **le plan préliminaire** remis au Bénéficiaire a 42 pieds de long **et quand tout est finalisé** l'architecte procède au plan de construction ;
- [34.7.1] le Tribunal note :
- 34.7.1.1. le Bénéficiaire a produit pendant l'audience du 7 octobre 2019 ce qu'il a qualifié de plan initial de rez-de-chaussée, qui a été coté B-3, que le soussigné a pris en photo et envoyé par courriel à toutes les parties présentes<sup>7</sup> le 7 octobre 2019 à 10 :24 (objet « B3 ») ;
- 34.7.1.2. il y a une différence :
- 34.7.1.2.1. entre le « plan initial » produit en B-3 lors du premier arbitrage en 2019 qui a, en haut à droite, « 111 », ce qui correspond au même numéro attribué « 111 » inscrit sur le contrat préliminaire et inscrit sur chacune des

<sup>7</sup> Kevin Way, M<sup>e</sup> Nabih Ouled-Zaoui, M<sup>e</sup> Éric Provençal (pour la GCR).



annexes A et l'annexe B, contrat et annexes signés le 16 décembre 2017 (pièce A-1) ;

34.7.1.2.2. et le « plan pour permis » envoyé le 31 janvier 2018 (pièce B-3 de 2020) par le vendeur Gignac, qui reflète donc ce qui a été finalisé ;

34.7.1.3. bien que le rez-de-chaussée ait la même longueur de 42' dans les deux plans (plan initial et plan envoyé le 31 janvier 2018) :

34.7.1.4. selon ce plan initial contenant le numéro du contrat préliminaire « 111 » (pièce B-3 de 2019), il y a 22'6" de salon, et 18' de cuisine avec un frigo en partie devant l'îlot et un espace à gauche du frigo entre le frigo et le mur extérieur ;

34.7.1.5. selon le *plan pour permis* envoyé par courriel par le vendeur le 31 janvier 2018 (pièce B-3 de 2020/2021), il y a maintenant 21' de salon et 19'6" de cuisine, on voit donc que la cuisine a été agrandie à 19'6" au détriment du salon, la cuisine a maintenant des armoires dessinées jusqu'au frigo qui n'est plus en partie devant l'îlot comme sur le premier dessin mais tassé sur le mur de droite ;

34.7.1.6. n'ayant pas reçu en preuve d'autres plans postérieurs au 31 janvier 2018, le Tribunal conclut que le *plan pour permis* à cette date est ce qui a été « finalisé » avec les Bénéficiaires ;

[34.7.2] le vendeur Gignac dit que ces plans sont échangés avec le Bénéficiaire, une rencontre est organisée avec le gérant de projet et avec le client, qui signe chaque page pour dire que c'est OK ;

[34.7.3] le Tribunal note :

34.7.3.1. dans aucun des deux arbitrages, des plans signés à chaque page par un Bénéficiaire n'ont été produits.

### **Emplacement du réfrigérateur dans la maison modèle**

[35] À la question, dans la maison modèle le frigo est situé à quel endroit, si on est face aux armoires ?

[35.1] le vendeur Yvon Gignac répond à gauche, dans la maison modèle il était à gauche.



[36] Le Tribunal note ici que dans la présente cuisine, le frigo est à l'extrême droite, sur le mur extérieur.

### **Céline Wang**

[37] Céline Wang représente la compagnie Rêve Cuisine.

[38] La compagnie fait environ 100 cuisines par année.

[39] Elle n'y travaille que depuis juin 2020, soit après les faits de 2018 qui sont l'objet de l'arbitrage, son témoignage est selon ce que ses collègues lui ont rapportés (« ses collègues lui ont raconté cette histoire parce que la désignatrice Doris n'est plus là »), il s'agit donc de oui-dire que le soussigné ne peut considérer comme pertinent.

### **Luis Rozas (soumission, Groupe Wiseman)**

[40] Luis Rozas est entrepreneur général, il fait aussi de la sous-traitance pour l'Entrepreneur, de ce cas-ci, pour du resurfaçage de cuisine.

[41] Il est déjà allé sur place pour faire des réparations mineures, toutefois, il n'a pas pris des mesures dans la cuisine, il a fait sa soumission avec les plans, plan de cuisine, les plans « très très de base », les photos qu'il a reçues, il a discuté avec l'ébéniste « Éric », sa soumission est basée là-dessus et non sur le fait qu'il était sur place, il n'avait pas copie de la décision arbitrale du 23 octobre 2019, ni de liste de choses à corriger.

[42] Il dit qu'on lui a mentionné toutes les réparations à faire sur les portes qui avaient craqué, qui étaient croches, les tiroirs qui ne fermaient pas.

[43] Il a une soumission, Groupe Wiseman (pièce E-1), de 6 200\$ pour les travaux<sup>8</sup>.

[44] Selon sa connaissance et son expérience, la cuisine actuelle peut être conservée et réparée en conformité avec la première décision arbitrale (d'octobre 2019), il n'est pas nécessaire d'enlever la cuisine de A à Z, il peut répondre au jugement en changeant les portes, les pentures, tout ce qui était demandé au premier jugement il est capable de faire des travaux.

[45] Il a été contacté par l'Entrepreneur la première fois peut-être une semaine avant sa soumission du 10 novembre 2020, avant il n'a jamais reçu de coup de téléphone à ce sujet.

[46] En contre-interrogatoire :

[46.1] s'il sait combien de portes et de tiroirs sont à changer, il répond sur sa soumission c'est écrit : estimé 12 morceaux ;

[46.2] il dit qu'on ne lui a pas parlé d'un problème de frigo, il a entendu parlé de l'histoire de frigo mais lui il n'a rien à voir pour le frigo avec ses armoires ;

<sup>8</sup> Remplacer porte armoires cuisine en bois massif blanc. - voir même modèle ; estime 12 mcx – Changer la quincaillerie -a voir ; estime 12 mcx – Panneau finition latéral Bois Blanc ; 12 pi2 – Remplacer silence STD 6" Bois Blanc – 2' a 3' linéaires – Remplacer filler Bois blanc ; 2' a 3' linéaires.



- [46.3] il dit qu'on lui a simplement demandé ce qu'il pourrait faire, si on pouvait régler ça de la façon demandée, soit un resurfaçage, remplacer les portes en bois massif blanc, c'est un resurfaçage à la base, changer la quincaillerie ;
- [46.4] son estimé est basé sur une douzaine de portes, s'il y en a plus, c'est plus cher, s'il y en a moins, c'est moins cher ;
- [46.5] il ne sait pas combien il y a de portes à changer en totalité, il a estimé environ 12 morceaux ;
- [46.6] sur les photos reçues, il y avait des armoires et des portes, des portes qui ne sont pas enlignées, des fissures dans les coins, sur les coupes ;
- [46.7] on ne lui a pas parlé de faire des interventions sur les tiroirs de façon spécifique, ni d'un tiroir sous la plaque chauffante, on lui a demandé d'ajuster, donc s'il y a des tiroirs à ajuster, si on a des pentures à ajuster ; on n'est pas allé spécifiquement, mais par rapport à la façade du tiroir il n'avait rien ;
- [46.8] généralement on fait soumission mais il faut vraiment aller sur place avant de donner un prix final ; toutefois, normalement dans sa soumission on a quand même couvert la majorité des détails selon ce qu'il a reçu comme information et ce qu'il a pu voir ;
- [46.9] on a aussi Remplacer le silence (coup de pied) à la hauteur du four encastré, une mention sur la hotte, remplacer un filler bois blanc, en général ce qu'on a soumissionné c'est de faire le tour complet de la cuisine et d'ajuster toutes portes, tous les tiroirs qui frottent ou qui ne sont pas enlignés avec le reste de la cuisine.
- [47] Ça ne change rien que les armoires soient blanc teint ou peint, il facturait le même prix, quand on passe une commande on a un choix de couleurs, c'est la même compagnie, c'est un modèle et un code de couleur, 2 ans et demi après on est capable d'arriver à la même couleur de blanc, sous réserve si le fournisseur a encore le produit ou si c'est discontinué.
- [48] Si l'entretien est fait sur les portes, après trois ans c'est rare qu'on voie une différence, ça ne va pas bien si la couleur change après trois ans, après trois ans ce n'est pas normal si l'entretien de la cuisine est normal.
- [49] Si on a 26 portes sur 31 à changer au lieu de 12 portes, ça ne double pas la soumission, il a donné un prix pour faire un resurfaçage.
- [50] « À mon opinion d'après ce que moi j'ai vu, ce n'est pas nécessaire de changer la cuisine, un resurfaçage est très courant de nos jours. »

### **Délai d'exécution**

- [51] À la question du Tribunal quant au délai d'exécution, il répond normalement de quatre à six semaines.
- [52] Ça peut varier, ça dépend du matériel qu'on va choisir, dans ce cas-ci le matériel est standard donc les délais sont de quatre à six semaines parfois avant il



pouvait avoir un délai de trois semaines ; puis un coup livré, deux à trois jours pour faire les travaux, en exagérant en fait une journée-demie à deux jours.

### Kevin Way

- [53] Kevin Way est le gérant de projet de l'Entrepreneur, il travaille dans la construction depuis 28 ans.
- [54] Il a souvent répété son principal argument : « ce qui est important de comprendre, le client a payé pour ce qu'il a eu », les deux pieds qui sont là pour la ventilation, même s'il n'y avait pas de ventilation, le client n'a jamais payé pour deux pieds de plus de cuisine.
- [55] En plus de la soumission du Groupe Wiseman sur laquelle il a produit comme témoin Luis Rozas, il a aussi produit une autre soumission (pièce E-2), d'Armoires St-Ours datée du 3 novembre 2020, *Remplacement de portes défectueuses et caissons. Portes de bois blanc style shaker tel qu'existantes* qui prévoit le changement de 40 pieds carrés de *Porte slab bois blanc* et 12 pieds carrés de *Coté apparents bois blanc*<sup>9</sup>, (note : aucune mention de frigo ou autres éléments de la décision du 23 octobre 2019), le tout pour 5 556.65\$ plus les taxes.

### L'exécution de la décision arbitrale du 23 octobre 2019

- [56] Il affirme que, deux ou trois jours après avoir reçu la décision arbitrale, il a commandé exactement 12 portes et 1 tiroir, mais malheureusement ces portes-là ne sont pas arrivées à temps et on a reçu un document de la GCR comme quoi le délai était trop tard et que c'est eux qui allaient prendre le dossier en main.
- [57] Le 12 décembre 2019 il a demandé si les portes étaient arrivées, il a reçu les portes le 23 ou 24 décembre 2019 « mais dans ce temps-là, la GCR avait déjà pris le dossier en main », donc il a tout arrêté.
- [58] Il avait été prêt à changer les portes, maintenant il les a, il a trouvé une compagnie prête à les installer pour un coût environ 5 000\$ - 6 000 \$, alors que les soumissions trouvées par le *client* parlent totalement d'autres choses, soit changer complètement la cuisine, même changer la plomberie et l'électricité c'est ridicule, pour la même cuisine on a une soumission à 56 000\$ et une autre à 26 000\$.
- [59] C'est sûr que la GCR (l'Administrateur) ne trouvera personne pour réparer parce que ce n'est pas rentable de changer 12 portes, c'est toujours plus rentable de refaire une cuisine complète.
- [60] Le Tribunal soussigné :
- [60.1] a signalé qu'il avait le fardeau de la preuve de ce qu'il avançait devant un tribunal civil ;

<sup>9</sup> et de 2 Longueur de silence 6" bois blanc, 2 Longueur de filler bois blanc, 12 poignées rég courte de 96mm à 160mm centre à centre.



[60.2] a signalé avoir envoyé sa décision arbitrale par courriel le 23 octobre 2019 à 10 :02 a.m. ;

[60.3] lui a demandé de vérifier à l'heure du lunch s'il avait un autre courriel que celui du 21 novembre 2019 à Rêve Cuisine en lui demandant aussi ce qu'il avait fait entre les deux dates ;

[60.3.1] le courriel du 21 novembre 2019 (pièce E-3) se lit ainsi :

Nous avons reçu la réponse du dossier de M. Salim.

Donc, ça prend des portes, un porte-poubelle, 4 portes modules du haut et tout ce que tu avais vu quand tu es allé.

Commander le stock, on a 40 jours pour remplacer cela.

\*\*\*URGENT SVP\*\*\*

[61] Il dit n'avoir rien d'autres comme courriels ou SMS.

[62] Le Tribunal a fait remarquer que les téléphones cellulaires laissent des traces pour les appels et qu'il appartenait à l'Entrepreneur de faire sa preuve ;

[62.1] le témoin répond « on va y aller avec le 21 novembre ».

### **L'achat de la cuisine**

[63] C'est le vendeur qui s'occupe de toutes les transactions concernant la cuisine et les pieds carrés, les extras, les pieds de cuisine, pieds de mur, couleur.

[64] Il a rencontré les clients avec les plans de construction, il n'est pas en possession d'un plan signé par le client mais ce dernier a vu ce plan lors de cette rencontre-là ;

[64.1] on explique aux clients tout ce qui en est de A à Z ;

[64.2] il fait affaire avec Planimage, c'est toujours les mêmes maquettes donc sur le plan que le client a vu, c'est une cuisine de mur à mur plus son six pieds, les 42 pieds au total de la maison ;

[64.3] dans le dessin de Planimage, on a dessiné la cuisine de mur à mur, ils n'ont pas le choix c'est leur maquette, même si la maquette c'est marqué « 20 pieds deux » (sic!) du mur extérieur au mur de cuisine au mur d'escalier, ce n'est pas ce que Monsieur a acheté, c'est avec le vendeur que tout est spécifié ce que l'on achète, l'îlot est plus grand, le pied carré de la cuisine est plus long, ça c'est seulement une maquette que Planimage utilise.

[65] Quand on bâtit une maison, ça prend des tuyaux pour amener le chauffage et la ventilation au deuxième étage, malheureusement on ne sait jamais où ça passe ça dépend des poutrelles de la maison.

[66] Les tuyaux ont été mis tout de suite après la cage d'escalier puis après on a mesuré la cuisine que Monsieur a achetée, 191 pouces (note du Tribunal : 15,91 pieds) sur un mur complet plus 6 pieds en extra (sur le mur perpendiculaire).



- [67] On a envoyé le client chez « notre » fournisseur de cuisine qui fait toutes les cuisines en mélamine dans tous leurs projets de 70 maisons, c'est avec lui qu'il a fait les plans préliminaires avec les mesures dessus et par la suite le client voulait une cuisine de bois.
- [68] Son fournisseur ne fait pas de cuisine de bois, le client voulait absolument du bois massif ;
- [68.1] peu importe qu'il n'était pas d'accord avec l'interprétation du client sur le sens du mot « en bois », ils ont pris sur eux de trouver une autre compagnie qui fait du bois massif qui est Rêve Cuisine et ces derniers et le client avait les mêmes documents que le fournisseur, soit 191 pouces d'armoires de cuisine qu'il a achetées pour lesquelles il a payé.
- [69] Rêve Cuisine lui a fait un plan et l'a montré au client, on a prouvé que c'était du bois massif, on a installé la cuisine dans le style acheté par le client vu que ce sont des cabinets de bois et non des cabinets de mélamine, il a même envoyé son ébéniste pour faire un trou pour permettre à Madame de mettre ses chaudrons dans le coin, l'ébéniste est retourné pour faire d'autres travaux dans cette cuisine.
- [70] En contre-interrogatoire :
- [70.1] il admet qu'il était courant qu'il y avait un délai de rigueur de 45 jours dans la décision arbitrale du 23 octobre 2019 ;
- [70.2] il admet que ce délai-là n'a pas été respecté ;
- [70.3] avant le 21 novembre il a fait des démarches par téléphone ;
- [70.4] il était au courant qu'il y a eu un agrandissement de la maison à 42 pieds ;
- [70.5] à la question s'il était au courant « que la cuisine il y aurait un espace de deux pieds, qui n'est pas couvert par cet agrandissement » (sic!), il répond que quand ça arrive à lui, il a le contrat de vente qui dit que la maison est agrandie jusqu'à 42 pieds, il a le plan de construction, il a les mesures standards de ses cuisines ;
- [70.5.1] quand le client se rend chez son cuisiniste, son *cuisiniste habituel* prenait toutes les mesures standards de ses maisons parce que sur le plan de construction il n'y a pas de cuisine, il n'y a pas de dessins de cuisine ;
- [70.6] à la question s'il confirme que suite à l'agrandissement demandé ça ne rentre pas dans les standards que vous avez pour vos cuisines, il répond que :
- [70.6.1] le client a agrandi la maison pour les chambres à coucher donc en pièces vides ;
- [70.6.2] il n'a pas agrandi la cuisine ;



- [70.6.3] il n'y a pas eu de demande pour dire est-ce que je peux avoir une plus grande cuisine sur ce mur-là, on a rajouté six pieds de cuisine pour le L, on a agrandi son îlot, mais il n'y a pas eu de demande du client pour agrandir le mur du fond ;
- [70.6.4] si son standard c'est 15 pieds ou treize pieds ou peu importe, c'est ce que le client aurait eu et c'est ce qu'il a eu ;
- [70.7] il n'avait pas à avertir les Bénéficiaires qu'il y aurait un espace vide de deux pieds car ce n'est pas un espace vide de deux pieds, c'est la cuisine que le client a payé en pieds carrés de cuisine, ce n'est pas un espace vide, c'est là où les tuyaux passent alors que la grandeur standard de cuisine, elle est là.
- [71] Deux tuyaux ça fait environ 18 pouces de « clearance », les deux tuyaux servent à alimenter la chambre à coucher au deuxième étage.
- [72] Quant au frigo, il répond qu'il était prêt à faire le changement de frigo mais il ne s'est pas rendu à cette étape puisqu'il a reçu un avis de la GCR à l'effet qu'elle prenait en charge les travaux correctifs.
- [73] Le Tribunal est intervenu à la fin du contre-interrogatoire :
- [73.1] lors du premier arbitrage il avait conclu que toutes les cuisines étaient pareilles, avec les frigos à droite, mais aujourd'hui Monsieur Gignac a dit que d'habitude ils étaient à gauche donc le soussigné comprenait qu'on l'a déplacé pour construire les armoires sur le mur latéral ; le témoin répond, peu importe ce que Monsieur Gignac a dit, c'est choisi par le client ;
- [73.2] quant aux autres questions du soussigné sur le résultat final de la cuisine, le témoin dit que ça dépend du cuisiniste et « en tant que tel je ne construis pas de cuisine je ne suis pas cuisiniste ».

## Les Bénéficiaires

### Salim Difallah

- [74] Le Bénéficiaire confirme, comme mentionné dans l'Annexe B du contrat préliminaire (16 décembre 2017), qu'on a ajouté quatre pieds et on s'est entendu que ce sera deux pieds à la cuisine et deux pieds de l'autre côté de l'escalier.
- [75] À la base, il voulait quatre pieds sur les chambres, mais le vendeur Gignac lui a dit vu que le coût de la cuisine est plus cher, donc on va les partager en deux.
- [76] Il n'était pas au courant qu'il y aurait un espace qui ne serait pas utilisé d'environ deux pieds.
- [77] On ne lui a pas fait de proposition que suite à l'agrandissement il y aurait un autre coût supplémentaire, parce que le coût il l'a payé, soit pour quatre pieds supplémentaires, on lui a expliqué qu'on ne pouvait pas mettre quatre pieds à la cuisine, alors on va les diviser en deux, c'était ça l'entente.



- [78] Après cette entente il a un plan la montrant clairement : un courriel du 31 janvier 2018 (pièce B-3) du vendeur Gignac, « *voici les derniers plans tels que soumis pour permis* » avec trois pièces jointes :
- [78.1] (1) 111 Étage.pdf ;
  - [78.2] (2) 111 R d Chaussée.pdf ;
  - [78.3] (3) 111 Sous-sol.pdf ;
- le plan du centre ou du Rez-de-chaussée est aussi produit en B-1.
- [79] Le plan du rez-de-chaussée (B-1, plan du centre, et p.j. B-3) indique clairement que la grandeur de la cuisine est de 19'6", et le frigo est à droite sur le bord du mur extérieur, le 31 janvier 2018 c'est bien avant qu'il rencontre le cuisiniste en mai 2018, c'est eux (l'Entrepreneur) qui ont choisi de mettre là le frigo.
- [80] Il n'a pas choisi l'endroit du frigo, ils l'ont décidé avant de faire la première pelletée ce n'est pas lui qui a fait des changements.
- [81] En aucun moment ils ont dit qu'ils allaient rétrécir la cuisine de deux pieds pour faire passer les tuyaux alors que lui, il avait agrandi la maison de quatre pieds.
- [82] Le plan qu'on lui a présenté c'est une cuisine de 19 pieds mais ce qu'ils ont construit c'est 16 pieds et les deux petites lignes en caractères gras sur le plan ils les ont élargis de deux pieds sans son consentement.
- [83] Le 31 janvier 2018 on lui a envoyé le plan final pour le permis, mais après ça à la construction ils ont tassé la cuisine.
- [84] Ils lui ont vendu une cuisine de 19'6" et finalement quand l'Inspecteur-conciliateur Marylène Rousseau est venue et a calculé, il n'a que 16' et quelques.
- [85] Question du Tribunal : quand avez-vous su que vous n'aviez pas les 19 pieds il répond finalement qu'il a été au courant de la perte des deux pieds le 21 mai 2018 ;
- [85.1] au mois de mai 2018 il a dit au cuisiniste qu'il n'était pas d'accord qu'on prenne les deux pieds, ça a fait l'objet d'une mise en demeure déjà produite en date du 21 mai 2018 (pièce B-4 autant dans le présent dossier d'arbitrage que celui de 2019).
- [86] On a pris tout l'espace de deux pieds vides payés pour y faire passer de petits tuyaux qui sont collés sur le mur, il considère ridicule de prendre tout cet espace pour y faire passer deux petits tuyaux.
- [87] Il produit des photos (en B-1 montrant tous les espaces perdus pour deux petits tuyaux).
- [88] Il nie avoir signé quelque plan de construction et met au défi qui que ce soit d'apporter un plan de construction qui contient sa signature.
- [89] Il nie également avoir signé un plan pour sa cuisine chez Rêve Cuisine.



- [90] À part le courriel de Monsieur Gignac du 31 janvier 2018 qui ne montrait pas les deux pieds, c'est en septembre ou octobre 2019 après l'audience d'arbitrage qu'il a reçu les plans de construction pour la première fois.
- [91] Quant aux deux soumissionnaires de l'Entrepreneur :
- [91.1] Monsieur Rozas n'est pas venu effectuer d'inspection de cette cuisine avant de faire son devis, ni lui ni l'autre soumissionnaire, aucun n'est venu voir la cuisine, il n'est jamais rentré dans la cuisine, et personne n'a pris de photos autres que l'Inspecteur-conciliateur Marylène Rousseau mises dans sa décision.
- [92] L'ébéniste est passé avant la première réclamation à l'Administrateur en janvier 2019 :
- [92.1] il a passé la journée, il est sorti rouge et il a dit qu'il n'y avait rien à faire avec cette cuisine, qu'il ne revenait plus ;
- [92.2] d'après Monsieur Rozas, c'est deux ans après sa visite que l'ébéniste lui a expliqué les travaux à faire.
- [93] L'Entrepreneur ne l'a jamais contacté après la décision du 23 octobre 2019 pour trouver une solution pour le frigo.
- [94] Il a toujours le même frigo, il n'est pas fonctionnel comme il le souhaite parce qu'il y a des tiroirs qu'il ne peut pas retirer, il dit avoir cherché des frigos.
- [95] Le frigo a une largeur de 36 pouces, entre le frigo et l'îlot il y a 27 pouces donc ça prend une porte plus petite que 27 pouces, soit 24 pouces, il doit avoir un plus petit frigo et il va subir un préjudice pour ça, il a une famille.
- [96] Ce qu'il demande au Tribunal, la seule solution pour le frigo c'est d'arranger la cuisine de deux pieds, le frigo coûte 5 000 \$ alors que de tasser le mur de deux pieds coûtent moins de 5 000 \$ pour que la porte ouvre parce que c'était ça la base du problème.
- [97] Il affirme qu'il a déjà des portes d'armoires qui ont changé de couleur.
- [98] Il dit que depuis le 23 octobre 2019, il n'y a eu aucuns travaux sur cette cuisine.
- [99] Questions du Tribunal :
- [99.1] que s'est-il passé le 15 juin 2018, jour de la signature du formulaire de pré-réception (pièce A-3) :
- [99.1.1] il répond avoir fait le tour rapidement « nous on travaillait on n'avait pas beaucoup le temps », le chantier n'était pas fini, il n'y avait pas de comptoir à la cuisine, ni d'îlot, ni d'évier, il ne l'a pas écrit parce que pour lui c'était tellement gros que c'était impossible que l'Entrepreneur ne les installe pas, il n'est pas technicien en inspection, il n'a pas d'expérience, il y avait une forte relation de confiance avec l'Entrepreneur même que sa maison a été utilisée comme maison modèle, gratuitement ;
- [99.2] pourquoi les deux pieds ne sont pas indiqués sur le formulaire ;



- [99.2.1] il répond parce qu'on ne pensait pas qu'il l'avait construit après la mise en demeure, il y a beaucoup de choses à voir lors de l'inspection d'une demi-heure ;
- [99.3] vous le saviez le 21 mai mais vous ne l'avez pas vu le 15 juin?
- [99.3.1] il répond non, il ne s'en souvient plus ça remonte à trop longtemps, mais Monsieur Way n'a jamais abordé le sujet, il n'a jamais été avisé, « je n'ai jamais été d'accord sur ça » ;
- [99.4] sur le formulaire de dénonciation A-4 (pdf 22/127) la date de la première observation 2 juin 2019, est-ce la même chose que ce qui est écrit sur la mise en demeure du 21 mai 2018 ?
- [99.4.1] il répond que c'est la même chose mais on l'avait constaté physiquement qu'il l'avait fait réellement, au 2 juin 2019, alors qu'il préparait sa rencontre avec l'inspecteur-conciliatrice Marylène Rousseau et là quand on a commencé à scruter la cuisine on s'est rendu compte qu'il n'y avait rien à l'intérieur.
- [100] Il a vu la cuisine *grosso modo* lors de l'inspection, mais elle était encore en chantier et réitère que le comptoir n'était pas là, à la question s'il a vu sa cuisine il répond pratiquement non, il n'a pas ouvert les armoires de cuisine.
- [101] Son frigo a une largeur de 36 pouces.
- [102] Il est prêt à accepter la solution de la GCR de garder les tuyaux à leur place et de tasser toute la cuisine pour pouvoir ouvrir le frigo, c'est une solution qui ne lui poserait pas de problème et qu'il est prêt à accepter.
- [103] Il demande qu'avec cette audience on règle le problème une fois pour toutes.
- Contre-interrogatoire**
- [104] À la question, à part les 6 pieds pour le côté en L et l'îlot plus gros, s'il a acheté autre chose avec le vendeur Gignac ;
- [104.1] il répond oui, il a payé quatre pieds de plus qui ont été partagé deux pieds de chaque côté, il a été clair, il a voulu rajouter quatre pieds en chambre en arrière, mais comme le vendeur lui a dit que le coût par pieds était plus cher pour la cuisine, il a divisé en deux les quatre pieds, il a payé deux pieds de plus sur la cuisine.
- [105] À la question, y a-t-il eu une discussion avec le vendeur Gignac qu'en prolongeant la maison il aurait plus d'armoires donc on allait lui facturer \$X pour avoir plus d'armoires ;
- [105.1] il répond non, il y aurait deux pieds de cuisine de plus, oui, il y aurait deux pieds d'armoires de plus, il n'a jamais été question de deux pieds morts, c'est un terme qu'il vient juste d'entendre, il a payé un extra pour les armoires de cuisine.
- [106] Le 20 avril 2018 (vendredi après le 17 avril), il a effectué une visite sur le chantier pour une rencontre avec l'électricien, c'était avant la pose du gyproc.



- [107] Le mur de la cuisine n'était pas construit, Kevin Way avait fait un dessin (une ligne) par terre pour tracer le mur, et dit « au gars », faut pas toucher cet espace on va faire un mur ici.
- [108] À ce moment-là, il n'y avait pas la tuyauterie, parce qu'en bas dans le sous-sol les employés lui ont demandé si on peut passer la tuyauterie au milieu du sous-sol.
- [109] Le but de la rencontre avec l'électricien était pour choisir où mettre les *spots*, les prises et tout.
- [110] Lors de cette visite, il savait qu'il y allait avoir un mur avant sa cuisine, c'est pour ça qu'il a fait une mise en demeure.
- [111] En réponse à une question à ce sujet, il nie avoir eu une réunion au bureau avec les plans de construction, nie avoir eu des discussions avec son épouse à ce bureau pour recevoir les explications sur toutes les pièces de la maison, nie qu'on lui a mentionné qu'il va y avoir des tuyaux qui vont monter « quelque part dans la maison mais je ne peux pas dire où ».
- [112] Il est allé deux fois chez Rêve Cuisine, il a touché aux matériaux, et il a envoyé un SMS pour dire que ce n'était pas du bon matériel, que ce n'était pas du bois massif et que c'était du matériel « cheap ».
- [113] Il nie avoir reçu le plan de la cuisine chez Rêve Cuisine ;  
[113.1] il a reçu par courriel le plan de façade mais pas les mesures, on lui a dit de signer ce plan de façade sinon il y aurait du retard pour sa cuisine.
- [114] C'est le plan du 31 janvier 2018 qui lui dit qu'il aura une cuisine de 19 pieds, la maison est vendue avec un plan, c'est envoyé avec un courriel du 31 janvier 2018 qui dit que c'est un plan final et non un plan standard, et les armoires sont dessinées sur le plan, c'est pour ça que ça existe des plans.
- [115] Il ne sait pas avec quelle mesure Rêve Cuisine a fait son plan de cuisine, le plan était déjà fait par l'Entrepreneur, en fait il ne sait pas par qui ça été envoyé mais ce n'est pas lui.
- [116] À la question, vous ouvrez la « switch » sur le mur régulièrement et c'est juste après un an d'utilisation que vous apercevez que oups il y a un mur et il n'était pas supposé y avoir de mur ;  
[116.1] il répond qu'il y a plein de murs dans la maison et « est-ce qu'on voit ce qu'il y a derrière les murs ».
- [117] Le 21 février 2019 (1<sup>ère</sup> dénonciation), il ne l'avait pas encore constaté, il n'avait pas encore remarqué qu'il y avait un mur-là.
- [118] Il n'a pas parlé du mur lors de la première dénonciation parce qu'on ne pensait pas aller jusque-là, quand il a constaté il était trop tard, la première dénonciation avait déjà été faite donc il l'a mis sur une deuxième dénonciation.
- [119] Il n'a pas envoyé copie de la mise en demeure du 21 mai 2018 à l'Administrateur avant 2019 parce qu'il croyait que le problème était réglé.



[120] Contrairement à ce que dit le sous-traitant qu'il y aurait 12 portes de cuisine à changer, il a 28 portes sur 31 à changer et 8 tiroirs sur 13, soit qu'ils sont croches soit quand ils ont rentré la vis ça a graffigné en arrière, soit qu'ils sont tordus.

[121] En demandant de dire combien ont un problème de peinture et combien sont tordus, il répond que ce n'est pas des problèmes de peinture, ce sont des morceaux de bois qui sont sortis des peintures -

[121.1] il a 25 où les vis ont arraché du bois en arrière, les tiroirs c'était 8 sur 13 dont le bois en arrière a arraché, la mèche n'était pas bonne quand ils ont fait les trous.

### **Contre-preuve de Kevin Way suite au témoignage du Bénéficiaire**

[122] Kevin Way dit que l'inspection pré-réception du 15 juin 2018 a duré une heure/une heure 30.

[123] Il confirme ne pas avoir abordé le 15 juin 2018 le sujet de la grandeur de la cuisine qui était dans la mise en demeure du 21 mai 2018, pas du tout, la maison est déjà bâtie.

[124] Au 21 mai 2018 (date de la mise en demeure), le mur était déjà construit.

[125] Il admet ne pas avoir envoyé les plans de construction parce qu'on n'envoie jamais les plans de constructions aux clients, plans qu'il a néanmoins envoyés aux clients en 2019 suite au premier arbitrage.

### **L'Administrateur**

#### **Jean-Pierre Leclerc**

[126] Jean-Pierre Leclerc est président de Construction Trelco, il s'occupe de la gestion de projets, il est dans l'industrie de la construction depuis 2008.

[127] Pour les cuisines, il fait affaire avec un spécialiste, un sous-traitant.

[128] Il est allé à deux reprises sur les lieux, il a vu les armoires, il ne s'est pas basé sur des photos.

[129] Pour préparer sa soumission, il avait la décision de l'Administrateur pour les correctifs à être effectués (18 juillet 2019) mais pas la décision arbitrale du 23 octobre 2019, il n'avait pas reçu de liste de choses à corriger, c'était la seule décision en sa possession.

[130] Sa première visite a été assez brève parce que quand il est allé sur place, il croyait qu'il allait faire de simples correctifs ;

[130.1] mais quand il a vu l'ampleur des correctifs à être effectués et la problématique aux niveaux de l'espacement du frigo, l'armoire de coin, quelques tiroirs sur le four, il a toute suite recommandé que ça prenait la visite d'un spécialiste, un ébéniste pour voir l'ensemble des problèmes parce que faire une soumission pour quelques portes, ce n'est pas problématique, mais quand on change beaucoup d'éléments ça prenait vraiment un spécialiste pour les guider là-dedans.



[131] Quant à son mandat pour les corrections à faire, ce qu'il a constaté et ce qu'il l'a amené à faire la soumission pièce A-12 (analyse) et un complément pièce A-12.1 (soumission), il répond :

[131.1] on a fait le tour avec un ébéniste, on a constaté (1) la liste des travaux qui avaient été demandés par la GCR (2) les correctifs au niveau des fissures, au niveau de la déformation de portes, il y avait des coups de pieds à remplacer, il y avait un panneau à remplacer au niveau de la hotte de armoire ;

[131.2] au niveau de l'esthétique et au niveau pratiquement de toutes les portes, lorsqu'ils ont percé pour les poignées ça a fissuré en-dedans pour à peu près la majorité des portes d'armoire ;

[131.3] au niveau pratique il y avait comment réutiliser l'espace pour permettre une utilisation adéquate au niveau du frigo, et le caisson de coin qui était inaccessible, comment le rendre accessible et au niveau des tiroirs sous la cuisinière, la plaque de cuisson et au niveau de la porte du bac à ordures.

[132] Il y avait quelques ajustements à faire aussi au niveau de différents tiroirs et portes.

[133] Quant à la configuration, la problématique majeure était l'ouverture du frigo parce qu'il n'y avait pas assez de dégagement au niveau de la porte de droite pour qu'elle ouvre suffisamment.

[134] Il n'est pas d'accord qu'il y a 12 portes à changer, il a évalué que c'était la majorité, une trentaine de portes, il inclut ici la finition des panneaux de tiroirs, on rajoute quatre ou cinq tiroirs, on arrive à 35 portes et tiroirs.

[135] Pour le caisson en coin, la solution est de remplacer le caisson en coin et le caisson à gauche pour mettre le caisson de pleine grandeur avec des tablettes pour que le Bénéficiaire puisse avoir accès au coin, c'est le même accès que présentement par contre les tablettes sont en continu jusqu'au fond du caisson qui n'est pas accessible présentement.

[136] Pour le frigo, la seule solution c'était un déplacement du frigo pour mettre un armoire style penderie, sur ce type de frigo ça prend un minimum de 15 pouces de dégagement parce que pour avoir accès aux tiroirs du bas il faut que la porte ouvre à peu près 180° ou un petit peu moins.

[137] Il faut tasser le frigo de 15 pouces par la gauche car à droite il y a le mur.

[138] À la question, est-ce qu'on a le dégagement nécessaire si on le déplace de 15 pouces par rapport à l'îlot avez-vous pris des mesures ? Il répond non, il n'a pas les mesures par rapport à l'îlot.

[139] Il récupère l'espace derrière le mur (latéral) pour aller chercher le dégagement nécessaire pour ajouter une armoire de 15 pouces sur le bord du mur extérieur, on récupère l'espace derrière le mur (latéral à gauche) pour le récupérer du côté frigo.



[140] Il faut changer la totalité de la cuisine car en plus du réaménagement on a la majorité des portes d'armoire à remplacer, il faut enlever et déplacer les caissons, rendus là essayer de faire du neuf avec du vieux, le risque de bris des caissons, le différentiel entre garder les caissons et remplacer les caissons n'est pas tellement important.

[141] On ne peut pas faire un correctif partiel au niveau de la couleur et de la finition ;

[141.1] déjà à sa première visite il a vu beaucoup de problématiques au niveau de la finition ;

[141.2] et lors de sa deuxième visite il y avait quelques portes qui étaient décolorées ;

donc c'est sûr qu'en changeant la majorité si on garde quelques portes, les finis de couleur ça va être difficile à « matcher » à moins de prendre exactement le même fournisseur mais là on a vu qu'il y avait déjà des problématiques de finition avec ce fournisseur : les portes déformées, les fissurations, la décoloration de certaines portes d'armoire, c'est le résultat qui le montre.

[142] Il en a discuté avec le Bénéficiaire et il est d'accord.

[143] Avec les photos qu'il a eues, à la limite on pourrait laisser les conduits à l'intérieur de l'armoire de coin, en faisant une colonne à l'entour, une colonne qui passerait dans le coin du mur, on verrait entre l'armoire du haut et l'armoire du bas une colonne dans le mur, aussi visible à l'intérieur de l'armoire mais il récupère cet espace à l'autre bout.

[144] C'est possible de garder la même solution avec les conduits dont il a appris l'existence après avoir soumis sa soumission puisqu'on lui disait que c'était un espace vide.

[145] Si on prend le même fournisseur certaines portes auront des couleurs différentes puisqu'il y a déjà des portes qui ont changé de couleurs dans les existantes.

[146] À la question de l'Entrepreneur, si vous rouvrez l'ouverture complète et mettez des tablettes, est-ce ça revient au même que vous qui allez changer le coin, il répond que c'est un peu du *raboudinage* (rafistolage grossier).

[147] Son sous-traitant cuisine est en affaire depuis 1996.

[148] Il nie que son sous-traitant soit seulement intéressé à faire des cuisines complètes et non des réparations, son sous-traitant a déjà effectué des réparations dans une maison.

[149] Il y aura 11 pouces de moins dans l'armoire du coin, 11 pouces de moins sur le comptoir, donc le comptoir qui a 24 pouces et demi, 25 pouces, il va rester au client seulement 16 pouces, ou 14 pouces si on prend un tuyau de 8 pouces et un mur de 2 pouces.

[150] On peut tasser le frigo de 15 pouces.

[151] Lors du contre-interrogatoire par Kevin Way ;



[151.1] ce dernier lui demande si on regarde le plan, avec les pieds carrés qu'il a achetés, c'est la meilleure configuration vu la grosseur de l'îlot ?

[151.1.1] Leclerc répond ce n'est pas la meilleure configuration parce que le cuisiniste n'a pas tenu compte de l'ouverture de la porte, si le cuisiniste avait fait son job il aurait fait un dégagement au niveau de la porte, on n'en serait pas rendu là ;

[151.2] il lui demande, « si Monsieur Salim avait mis le frigidaire sur l'autre mur de six pieds qu'il a achetés, on ne serait pas rendu là non plus ? » :

[151.2.1] Leclerc répond : exact

[151.2.2] le Tribunal note que la preuve démontre que ceux qui ont dessiné le plan de la cuisine, ce sont plutôt des gens sous la responsabilité de l'Entrepreneur.

### **Marylène Rousseau**

[152] Marylène Rousseau est inspecteur-conciliatrice chez l'Administrateur.

[153] Lors de sa première décision du 18 juillet 2019 (pièce A-7), elle reconnaissait en majorité les éléments dénoncés par les Bénéficiaires dans la cuisine, elle trouvait prématuré de justifier un remplacement complet de la cuisine et il y a eu certains éléments qui ont été débattus dont le frigo qui a été reconnu.

[154] L'Entrepreneur avait le devoir de faire les travaux correctifs ce qui n'a pas été fait dans le délai demandé par l'arbitre le 23 octobre 2019 donc l'Administrateur a pris le relais.

[155] On a sollicité plusieurs entrepreneurs pour recevoir des soumissions et aucun n'était prêt à assurer le résultat en faisant l'exécution de travaux partiels, les entrepreneurs sollicités n'étaient pas prêts à garantir la qualité, le résultat sans faire un remplacement complet de la cuisine, l'ajout du frigo amène à penser à une reconfiguration de la cuisine pour optimiser sans pénaliser le Bénéficiaire, c'est sûr que la dénonciation sur le mur vide devient un peu la solution à notre problématique ;

[155.1] c'est pour répondre à tous les points reconnus via la première réclamation au niveau des défauts, des portes à remplacer, l'accessibilité des caissons, permettre aussi une meilleure accessibilité au frigo, et permettre l'ouverture des tiroirs ; le deux pieds par sept pieds (note : le mur latéral) devient une considération pour permettre d'améliorer l'ergonomie de la cuisine et l'usage du frigo.

[156] La relocalisation du frigo a été discutée avec les trois entrepreneurs qui ont fait des soumissions ça faisait partie des solutions pour régler la problématique relative au frigo « car il n'y a pas vraiment d'autres avenues que la reconfiguration », « sans aller chercher les deux pieds pour corriger la problématique du frigo ce n'était pas une solution envisageable ».



- [157] Quant au mur vide, elle a considéré cet élément-là selon ce qui avait été inscrit au formulaire de dénonciation à l'Entrepreneur (pièce A-4), le moment de découverte inscrit est le 2 juin 2019, dénoncée à l'Administrateur le 26 août 2019, donc après avoir rendu sa décision du 18 juillet 2019, la réclamation officielle a eu lieu le 14 février 2020, soit après la décision arbitrale du 23 octobre 2019.
- [158] Initialement quand on a reçu la demande on avait compris que ça avait été dénoncé dès la première année de garantie, ça pourrait être traité comme malfaçon non apparente.
- [159] Par contre, vu la mise en demeure du 21 mai 2018 (B-4), qui n'était pas la même date que celle inscrite au formulaire de dénonciation à l'Entrepreneur qui est le 2 juin 2019, on parle de plus d'un an de différence donc juste avec ce nouvel élément ça vient changer le cours de sa décision et ça ne cadre plus dans les prescriptions du *Règlement* qui demande que ce soit dénoncé dans un délai raisonnable, « je n'ai pas le choix que d'admettre que le délai de dénonciation est déraisonnable »
- [159.1] le Tribunal note que cette mise en demeure n'est pas un nouvel élément, ayant été produit lors du premier arbitrage d'octobre 2019.
- [160] Outre la question du délai, sur le fond, quand on regarde les plans qui réfèrent au contrat de vente, les dimensions aux plans, ce sont des dimensions qui sont dessinées avec des armoires de cuisine, donc il y avait nécessairement un manquement, on avait vraiment une incidence sur le nombre de cabinets de cuisine, sur la superficie, sur l'ergonomie.
- [161] Clairement au contrat on voyait que la dimension de la cuisine avait 10 pieds par 19,6 pieds selon les plans qui étaient annexés au contrat et quand on mesurait la cuisine on avait vraiment un manquement de l'Entrepreneur au niveau des cabinets de cuisine, on leur a promis une cuisine avec des cabinets sur une superficie de 10 pieds par 19 pieds alors qu'en fait il y en a moins, il y a des cabinets pour 16 pieds par 10 pieds, et non pour 19 pieds tels qu'inscrite au plan.
- [162] Elle dit : « j'ai l'impression que les Bénéficiaires ont été lésés ».
- [163] Ce n'est pas seulement une superficie en pieds carrés, cela a une incidence sur l'ergonomie de la cuisine, une incidence sur son usage et ça ne concorde pas avec les obligations contractuelles de l'Entrepreneur.
- [164] La contenance de l'unité n'est pas normalement quelque chose que l'Administrateur va reconnaître mais ici, ça a une incidence sur le nombre de cabinets de cuisine, la superficie de travail relative à la cuisine, la cuisine est un élément important de la maison et clairement on a vendu une cuisine avec une certaine dimension et ce qu'on a mesuré en fait de longueur a plus ou moins depuis deux pieds de moins.
- [165] Cet espace vide devient la solution corrective pour permettre d'avoir quelque chose d'adéquat comme cuisine, d'ergonomique aux attentes de Monsieur et Madame tout le monde et le rattrapage des deux pieds permettrait de régler le problème du frigo « c'est sûr que cet espace-là est une solution qui va permettre d'avoir une cuisine décente ».



[166] il y a trop de risques de faire des réparations ponctuelles et vu le nombre des défauts à la cuisine, faire la réparation ponctuelle, cela comporte un grand risque au niveau de maintenir la couleur entre les éléments.

[167] Le remplacement complet de la cuisine doit être la solution dans la mesure de l'espace libre dans le vide.

[168] Le plan soumis en janvier 2018 faisait partie intégrante du contrat et il n'y avait eu aucune contre-indication, aucune mésentente par rapport à ça, quand on a fait la visite des lieux c'était clair avec les Bénéficiaires que c'était le plan de construction de la maison qui avait été donnée avant la signature du contrat, avant la réalisation de la construction.

[169] En contre-interrogatoire de l'Entrepreneur,

[169.1] est-ce que c'était inscrit sur le plan que les caissons de la cuisine vont avoir 19 pieds?

[169.1.1] elle répond non mais ils sont dessinés sur un plan dont la superficie est de 19 pieds donc c'est un peu du pareil au même selon elle ;

l'Entrepreneur répond que ça dépend de la grandeur des armoires réellement achetées par le client ;

[169.2] elle convient que sur le document signé par le client cité dans sa décision, il n'y a aucune dimension pour la cuisine ;

[169.3] elle affirme que l'agrandissement de la cuisine a été représenté par des cabinets et non par des pieds inertes sur les plans qui représentent le contrat de vente ;

[169.4] à la question, avez-vous déjà vu sur un plan de construction une icône marquée « pied inerte »? ;

[169.4.1] elle répond non, par contre ils ne sont pas dessinés avec des cabinets de cuisine.

## PLAIDOIRIES

### L'Entrepreneur

[170] Ce dossier a commencé par un contrat entre le client et l'Entrepreneur, le client avait demandé d'agrandir la maison des quatre pieds.

[171] On a bien expliqué aux clients que c'est un 4 pieds morts.

[172] Ce n'est pas un 4 pieds cuisine, de salle de bains, de garage.

[173] Le client a reçu les plans, il s'est déplacé au chantier le 17 avril 2018 (note du Tribunal : le vendredi 20 avril) avec l'Entrepreneur (Way) et l'électricien sur place juste avant que les murs de gyproc soient installés, un mois (note du Tribunal : deux mois) avant la prise de possession.



- [174] À cette date-là, tous les murs intérieurs étaient faits parce que l'électricien commence ses travaux la même journée, on fait ça pour voir s'il y a des changements à faire dans la maison mais si le client n'est pas content de quelque chose c'est le temps de le changer avant qu'on fasse les murs.
- [175] Rien n'a été dit, donc les travaux ont continué, on a livré la maison et le client a signé son formulaire de pré-réception en date du 15 juin 2018 comme quoi la maison, sa cuisine, les murs étaient satisfaisants pour lui.
- [176] Ensuite on a un problème de cuisine, soit le bois plaqué ou massif.
- [177] Puis on a livré la maison, puis les joints de bois dans la cuisine ont commencé à craquer comme il lui avait expliqué pour du bois massif et c'est là que les problèmes ont commencé avec l'Administrateur.
- [178] Malheureusement « ça c'est notre faute à nous », son fournisseur n'aurait pas reçu les portes avant les 45 jours donc la GCR a pris en main le dossier.
- [179] Il a dit au chargé de projet de la GCR que de trouver un entrepreneur qui va faire les réparations ça va être très difficile parce que ce n'est pas payant pour eux et eux-mêmes ne garantissent pas les jobs de cuisine en bois massif.
- [180] Un an après avoir entré dans une maison, le client dit j'ai un mur de deux pieds qui n'est pas censé être là, un an après avoir ouvert les lumières et fermé les lumières, ce mur-là n'est pas vide, ce mur-là a la ventilation au mur.
- [181] Nous quand on vend une maison, il y a tant de pieds linéaires accordés pour la cuisine, dans le même contrat que le client a signé c'est bien marqué qu'on lui fait une cuisine en L, donc ce qu'on rajoute c'est le L, ce que le client a eu.
- [182] Si on lui dit qu'on se fie aux armoires de ce plan-là « moi je vais vous dire quelque chose, l'îlot qui est sur le plan et l'îlot que le client a, c'est deux choses différentes, mais sur le même plan, c'est un petit îlot, le client a une grosse îlot » donc pourquoi pour l'îlot c'est correct mais pour les armoires ce n'est pas correct, c'est bizarre.
- [183] Les 19 pieds sont des pieds carrés de superficie, ce ne sont pas des pieds d'armoires donc les pieds d'armoires que le client a **sont des standards de notre compagnie**, le client a eu l'extra de L, sa maison a été agrandie morte.
- [184] Le client a signé le devis de cuisine, **oui il n'y a pas de mesures sur le plan**, mais c'est bien la cuisine qu'il y a chez le client, dans la construction il y a des standards, c'est la cuisine que le client a signée, c'est le contrat, c'est ça qu'il a voulu, c'est ça qu'il a eu.
- [185] Le client est au courant à 100 % de ce qu'il avait, il n'y a aucune ambiguïté il ne peut pas dire qu'il ne savait pas qu'il n'avait pas vu, tout ce qui se rapporte à la cuisine le client l'a accepté et touché.
- [186] Questions du Tribunal : lors de la première audience, il avait beaucoup insisté que c'était une cuisine standard, sous-entendu que le client se plaint alors que les autres ne se plaignent pas, mais il y a deux faits nouveaux :



[186.1] premier aspect : l'îlot présent est plus grand que sur les plans, ce qui a une incidence sur l'ouverture d'une porte du frigo c'est ce que vous venez de dire aujourd'hui ?

[186.1.1] il dit ne pas prendre les plans de construction comme un plan pour la cuisine lui se fie au plan que le client a signé pour faire sa cuisine ;

[186.2]deuxième aspect : vous êtes en train de dire, qu'il y aurait des solutions bien faciles pour régler le problème d'ouverture du frigo, un filler de deux pouces et tout ça ;

[186.2.1] il dit que le cuisiniste peut trouver une solution, on peut mettre un filler de deux pouces entre le mur et le frigo, on peut ouvrir le mur du fond, ça prend juste deux pouces de « clearance », il y a différentes façons de le faire, il y a quelque chose qui peut être fait ;

[186.2.2] comme Entrepreneur il est prêt à travailler avec le client pour réparer sa cuisine, c'est du bois massif, le frigo sur le plan il est là, le changer de place sans toucher au mur oui ça se fait il reste à voir comment on va le faire, le mur ne devrait pas être une discussion aujourd'hui ;

[186.2.3] le Tribunal lui demande : alors comment on va le faire?

186.2.3.1. il répond qu'il est prêt à travailler avec le client, peut-être pour remplacer deux ou trois caissons pour les rapetisser pour avoir deux pouces « de lousse » ;

186.2.3.2. remplacer serait vraiment aller contre le client qui signe un contrat et on lui a même fait un cadeau en lui donnant du bois massif alors que ce n'était pas écrit sur le contrat ;

186.2.3.3. la seule chose qu'il a fait qui est de sa faute, c'est le 45 jours parce qu'il n'avait pas eu les armoires, c'est le seul défaut que l'Entrepreneur a fait dans ce dossier ;

186.2.3.4. le soumissionnaire l'a dit à la cour, il y a des solutions pour réparer ça, *toute se fait*.

### **Les Bénéficiaires**

[187] On a eu une décision arbitrale, l'Entrepreneur n'a pas effectué les travaux correctifs ni respecté le délai de rigueur ce qui fait que maintenant c'est la GCR qui a pris en charge les travaux et d'après ce qu'elle a comme soumission, la solution pour régler tous les problèmes, c'était de refaire la cuisine.

[188] On avait un devis de Monsieur Leclerc très clair, très précis, qui prend en compte les deux pieds.



- [189] La solution est claire : refaire la cuisine, ça règle le problème du frigo et tous les autres problèmes de la cuisine.
- [190] Les quatre pieds, morts ou pas morts, on va refaire la cuisine, ça va régler éventuellement le problème du frigo.
- [191] Les tuyaux n'occupent pas tout l'espace, qui est vide, le client est d'accord qu'on ne déplace pas les tuyaux et qu'on pourrait récupérer ce qui manque comme espace.
- [192] Pour résumer, Monsieur l'Entrepreneur a déjà eu la chance, malheureusement il ne l'a pas saisie, le Bénéficiaire ne souhaite plus que son entreprise intervienne, la GCR a ses entrepreneurs, c'est à elle à prendre en charge et corriger, la solution est bien claire, de refaire la cuisine et de récupérer les deux pieds qui manquent.

### L'Administrateur

- [193] L'Administrateur plaide que les questions en litige sont, normalement :
- [193.1] **le délai de dénonciation** : sur ce seul fait-là, on pourrait arrêter l'arbitrage ici ;
- [193.2] **les travaux correctifs** : comment corriger la cuisine, est-ce qu'on peut faire une réparation partielle ou le chargement complet des armoires, si s'il faut ordonner le changement complet, est-ce qu'on doit aller récupérer l'espace dans le mur vide oui ou non.

### Le délai de dénonciation

- [194] Sur le délai de dénonciation, malgré ce qui est mentionné sur le formulaire de dénonciation (A-4) le 2 juin 2019, soit un an après la réception du bâtiment (note du Tribunal : le 15 juin 2018), il y a eu une connaissance bien avant.
- [195] Le Bénéficiaire est allé sur place durant la construction avant la prise de possession soit le 17 avril 2018 (note du tribunal : le vendredi 20 avril).
- [196] L'information lors de la visite était assez pertinente pour qu'il réalise qu'il y aurait une perte espace parce que le Bénéficiaire a envoyé une mise en demeure à l'Entrepreneur de ne pas construire le mur, à tout le moins il y avait une préoccupation de la part du Bénéficiaire pour ce mur-là.
- [197] Il est particulier qu'un Bénéficiaire lors de l'inspection pré-réception et pendant un an d'utilisation ne remarque pas le mur et c'était quand même une question qui était importante pour lui puisqu'il avait envoyé une mise en demeure en mai 2018.
- [198] Cette dénonciation est faite à l'Administrateur le 26 août 2019 soit plus d'un an après la prise de possession : donc si on était dans un cadre d'un arbitrage normal, on dirait que le délai raisonnable de dénonciation n'a pas été respecté et pour cette seule information on pourrait arrêter l'arbitrage et rejeter ce point-là.
- [199] Mais il y a un mais, soit les travaux correctifs.



## Les travaux correctifs

- [200] Cela étant dit, par contre, il y a un autre litige qui est beaucoup plus important, qui n'est toujours pas réglé, c'est l'exécution de la sentence arbitrale du 23 octobre 2019 concernant les travaux correctifs de la cuisine.
- [201] L'Entrepreneur privilégie une correction partielle mais ça été mis en preuve avec le témoignage du Bénéficiaire et de Monsieur Leclerc qu'il y a beaucoup plus de travaux à faire que ce que les soumissionnaires de l'Entrepreneur nous ont démontré dans leur soumission.
- [202] Par exemple, le soumissionnaire avait évalué qu'il y avait à peu près une douzaine de portes défectueuses à changer alors que la preuve confirme qu'on est plutôt près de 25 portes à changer sur un total de 31, il y a à peu près huit tiroirs sur 13 même, on parle quand même du double et ce qui représente 80 % des portes qui doivent être changées.
- [203] Ce soumissionnaire dans le cadre de la soumission n'est pas allé voir toutes les portes d'armoires pour faire son analyse de ce côté-là.
- [204] L'Administrateur après la prise en charge des travaux a contacté plusieurs soumissionnaires pour essayer de corriger de façon partielle et comme l'a mentionné Monsieur Leclerc, il y a tellement d'armoires, de portes à corriger que ça devient compliqué.
- [205] Ce n'est pas parce que c'est plus rentable, Monsieur Leclerc a clairement indiqué qu'il en fait parfois du resurfaçage, mais a expliqué pourquoi avec la situation et l'ergonomie actuelle de la cuisine on n'est pas capable de corriger cette problématique-là.
- [206] Évidemment l'Administrateur a discuté avec le Bénéficiaire pour le frigo, pour lui ce n'est pas admissible de changer de format de frigo parce qu'il aurait une trop grande perte sur la superficie de son frigo, il a une famille.
- [207] L'Entrepreneur dit qu'il y a quelque chose à faire pour le frigo mais il n'a rien mis en preuve de concret, de détaillé, pourtant il savait que lors de l'arbitrage c'était une question importante et il a eu le temps de se préparer et après plusieurs mois il n'est pas arrivé à une solution concrète pour dire qu'elle était la solution du frigo.
- [208] Autre point, très secondaire, comme il y avait 80 % des portes à changer, est-ce que si on utilisait le même fournisseur des portes d'armoires après tant d'années il n'y aurait pas disparité de couleur? Même si du blanc c'est du blanc, on peut en douter parce qu'il peut y avoir différentes sortes de blanc.
- [209] On parle de mur vide, il y a une colonne de ventilation mais Monsieur Leclerc a indiqué qu'il était possible d'aller chercher la superficie du mur, il avait regardé la possibilité de relocaliser le frigo sans avoir à changer les modules d'armoires mais en raison des contraintes de l'îlot selon lui ce n'est pas possible il doit quand même y avoir un dégagement pour ouvrir les portes du frigo par rapport à l'îlot.



[210] En conclusion, même si la problématique du mur n'a pas été dénoncée dans les délais, en raison de la méthode corrective pour se conformer à la première décision arbitrale, l'Administrateur considère qu'il n'y a pas d'autres solutions pour corriger la totalité des problèmes que de refaire les armoires de cuisine en totalité et d'aller chercher l'espace du mur vide.

[211] L'Administrateur demande que les choses soient claires pour pas qu'on revienne une troisième fois à l'arbitrage, c'est très rare que l'Administrateur impose une méthode corrective car l'Entrepreneur a le choix des méthodes et a une obligation de résultat, toutefois, ici on croit que la seule méthode corrective est celle soumise.

### Réplique de l'Entrepreneur

[212] Premièrement, il dit que ce n'est pas une question qu'il n'avait pas voulu faire les travaux en 45 jours, son fournisseur ne pouvait pas lui fournir les portes :

[212.1] le Tribunal est intervenu et lui a dit : n'est-il pas exact que vous avez envoyé un courriel la première fois cela faisait plus qu'un mois que le délai était commencé ; l'Entrepreneur répond « oui, entièrement ».

[213] Deuxièmement, la procureure de l'Administrateur a parlé que son soumissionnaire parlait de 12 portes ; que ce soit 18 ou tout autre nombre, des portes ça se change, un an ou deux ans après il n'est pas arrivé avec une solution car il n'est pas cuisiniste mais on lui a dit qu'il y a des solutions pour faire la réparation.

[214] Troisièmement, le client a eu ce qu'il a signé pour, ce qu'il a acheté, il est au courant de A à Z depuis le jour un, il a vu la cuisine à la signature légale de pré-réception, c'est un document légal, il y a aucune mention qu'il n'aime pas sa cuisine et qu'il n'aime pas son mur.

### Contre-répliques

[215] La procureure de l'Administrateur réplique en disant qu'elle a demandé au sous-traitant produit comme témoin par l'Entrepreneur, est-ce qu'il y avait eu des discussions concernant le frigo pour la soumission et il a répondu qu'il n'avait pas été informé de la question du frigo.

[216] L'Entrepreneur réplique : la procureure a entièrement raison mais après le premier jour d'audition de l'arbitrage, on s'est parlé, on a regardé les plans et oui il y a une possibilité de faire quelque chose avec le frigidaire avec ce sous-traitant.

## DÉCISION

[217] Après mûres réflexions, vu la preuve, vu le *Règlement* et le droit applicable, le Tribunal n'a d'autres choix que de maintenir la méthode corrective proposée par l'Administrateur avec la récupération de l'espace derrière le mur de 22 pouces en tenant compte des tuyaux de ventilation/chauffage, pour les motifs qui suivent.



## La prise en charge par l'Administrateur des travaux correctifs

[218] Avant de répondre plus en détails aux arguments de l'Entrepreneur, pour rappel, une première décision arbitrale a été rendue le 23 octobre 2019, décision qui fait partie intégrante de la présente décision comme si citée au long.

[219] Dans la première décision arbitrale, rendue avant le confinement de mars 2020, il était ordonné que l'Entrepreneur effectue les travaux correctifs dans un délai de rigueur de quarante-cinq jours.

[220] La preuve lors du second arbitrage démontre que le délai de quarante-cinq jours était raisonnable ;

[220.1] le témoignage du soumissionnaire de l'Entrepreneur est qu'avant la pandémie (même s'il ne semble pas faire de distinctions entre « avant » et « après »), ça lui aurait pris de 4 à 6 semaines pour faire la livraison, peut-être 3 semaines, et ça aurait pris peut-être 2 jours pour faire le travail ;

[220.2] le délai de livraison de quatre semaines est corroboré : l'Entrepreneur a produit un courriel du 21 novembre 2019 et il dit avoir reçu les portes le 23 ou 24 décembre 2019.

[221] L'Entrepreneur n'a aucune preuve écrite de demande pour des portes, antérieure au courriel du 21 novembre 2019, qui ne réfère à aucun appel téléphonique ou SMS antérieur, ce, un mois après la réception de la décision du 23 octobre 2019.

[222] L'Entrepreneur n'a fourni aucune explication justifiant ce délai d'un mois (entre le 23 octobre et le 21 novembre 2019), ni quel événement de force majeure pourrait justifier une prorogation de ce délai de rigueur de quarante-cinq jours.

[223] En application de l'ordonnance du 23 octobre 2019, la GCR se devait de prendre en charge les travaux après le délai de rigueur et elle l'a fait.

[224] Dans *José Ménard c. Les Entreprises Christian Dionne et Fils et La Garantie des maisons neuves de l'APCHQ*<sup>10</sup>, décision arbitrale rendue il y a quinze ans par notre collègue Jean Morissette, suivie de tous, il a été jugé que l'Administrateur a le pouvoir de déterminer le contenu des travaux correctifs :

[26] Le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs contient le mécanisme de mise en œuvre de la garantie. À la lecture de ce texte de loi qui encadre ma décision, il appert de ces articles que le défaut de l'Entrepreneur de corriger des travaux dans le délai indiqué à la décision oblige l'Administrateur à les effectuer :

« 18. La procédure suivante s'applique à toute réclamation faite en vertu du plan de garantie: [...]

5° dans les 20 jours qui suivent l'inspection, l'administrateur doit produire un rapport écrit et détaillé constatant le règlement du dossier ou l'absence de règlement et il en transmet copie, par poste recommandée aux parties impliquées;

<sup>10</sup> GAMM 04-357 LS, 3 juillet 2006, Jean Morissette, arbitre.



6° en l'absence de règlement, l'administrateur statue sur la demande de réclamation et, le cas échéant, il ordonne à l'entrepreneur de rembourser le bénéficiaire pour les réparations conservatoires nécessaires et urgentes, de parachever ou de corriger les travaux dans le délai qu'il indique et qui est convenu avec le bénéficiaire;

7° à défaut par l'entrepreneur de rembourser le bénéficiaire, de parachever ou de corriger les travaux et en l'absence de recours à la médiation ou de contestation en arbitrage de la décision de l'administrateur par l'une des parties, l'administrateur fait le remboursement ou prend en charge le parachèvement ou les corrections dans le délai convenu avec le bénéficiaire et procède notamment, le cas échéant, à la préparation d'un devis correctif, à un appel d'offres, au choix des entrepreneurs et à la surveillance des travaux. »  
[...]

[29] Le texte des articles du Règlement que j'ai souligné m'indique que l'Administrateur a le pouvoir de choisir les travaux qui corrigeront la malfaçon. [...]

[34] S'il est d'usage pour l'Administrateur de ne pas s'immiscer dans la correction visant la malfaçon, ce n'est pas que le Règlement ne lui donne pas ce pouvoir. [...] Le pouvoir de statuer comporte le pouvoir de choisir les travaux pour corriger la malfaçon.

[225] La Cour d'appel écrit dans *Construction Réal Landry inc. c. Rae*<sup>11</sup> :

[20] [...]

[135] La question, selon le *Plan*, à l'examen, n'est pas pour l'administrateur de retenir la solution qui serait idéale, qu'on l'appelle permanente ou autrement, mais bien de s'assurer de la conformité au *Plan* de la solution retenue, i.e. celle qui réparera la malfaçon ou le vice. Concrètement, il ne s'agit donc pas de rechercher et de choisir la solution parfaite ni celle qui paraîtrait parfaitement satisfaisante mais plutôt celle qui assurera la réparation de la malfaçon ou du vice décelé. C'est là le sens et la portée de la garantie offerte par le *Plan* contre les malfaçons et les vices.[...]

Rien dans ce qui précède ne peut être qualifié d'interprétation déraisonnable du Contrat ou du *Règlement*, au contraire, ces propos s'inscrivent dans le courant de la jurisprudence arbitrale rendue en application du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

[226] Ajoutons, de façon plus générale, que la Cour d'appel a jugé dans l'arrêt *Consortium M.R. Canada Ltée c. Office municipal d'habitation de Montréal*<sup>12</sup> :

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

<sup>11</sup> 2011 QCCA 1851.

<sup>12</sup> 2013 QCCA 1211.



[18] La procédure d'arbitrage expéditive prévue au *Règlement* pour réparer rapidement les malfaçons est, comme le note la juge, un complément aux garanties contre les vices cachés du *Code civil*. Régime d'ordre public<sup>[5]</sup>, le *Règlement* vise notamment à obliger que les réparations des bâtiments résidentiels neufs soient effectuées rapidement par l'entrepreneur ou prises en charge par l'administrateur de la garantie.

[227] Le Tribunal d'arbitrage accordera à l'Administrateur dans ses conclusions un délai d'exécution de 63 jours, soit 15 jours de plus que les 45 jours d'usage à cause de la pandémie débutée en mars 2020 et 3 jours de plus considérant l'envoi des présentes un jeudi après-midi.

### **Le réfrigérateur**

[228] La problématique du frigo fut déjà reconnue comme malfaçon lors de la première décision arbitrale.

[229] Comme le problème vient de sa localisation, le Tribunal d'arbitrage a conclu au défaut de l'obligation de renseignement de l'Entrepreneur, obligation continue, appliquant l'arrêt de la Cour suprême du Canada dans *Banque de Montréal c. Bail Ltée*<sup>13</sup> :

Les éléments principaux de l'obligation de renseignement, mentionnés plus haut, se retrouvent dans le cadre de ces contrats d'entreprise. Il est en effet facilement concevable que certaines informations déterminantes soient détenues par une partie, alors que l'autre partie se retrouve dans l'impossibilité de se renseigner ou fait légitimement confiance à la première. [...] L'importance de l'expertise, entendue au sens large des attentes des parties l'une vis-à-vis l'autre quant aux connaissances découlant de leurs qualifications respectives, ressort de la discussion précédente de l'obligation de renseignement en général. Le contrat d'entreprise de petite envergure, **pour la construction d'une maison unifamiliale par exemple**, sera confié par un particulier novice en la matière à un entrepreneur expérimenté. Il est alors justifié que le maître de l'ouvrage soit pratiquement relevé de toute obligation de renseignement.

[230] Le paragraphe [61] de la décision arbitrale du 23 octobre 2019 se lit ainsi :

[61] D'un autre côté, l'Entrepreneur qui dit à l'audience que le modèle de cuisine vendu est celui de tous ses modèles, soit avec un muret à droite du réfrigérateur qui empêche donc qu'un battant droit ne s'ouvre à plus de 45 degrés.

[231] La première audition du 7 octobre 2019 avait laissé le Tribunal d'arbitrage dubitatif : comment une cuisine, décrite comme standard par l'Entrepreneur, et qui avait un muret juste à droite (si on est face à lui) du frigo (qui s'ouvre par le centre), pouvait avoir un tel problème d'ergonomie quant à l'ouverture des portes du réfrigérateur pour pouvoir en sortir les tiroirs pour procéder à son nettoyage.

[232] Le Tribunal a d'ailleurs fait part de cette constatation pendant la présente audition pour permettre à tous de la commenter si quelqu'un le souhaitait – la preuve et les plaidoiries ont été reproduites ci-haut.

<sup>13</sup> *Banque de Montréal c. Bail Ltée*, AZ-92111080, J.E. 92-964, (1992) 48 Q.A.C. 241, [1992] R.R.A. 673, [1992] 2 R.C.S. 554



[233] Lors du premier jour d'audition du deuxième arbitrage, le témoignage du responsable de la vente de cette maison, Yvon Gignac, a permis de comprendre que, par rapport à la cuisine standard :

[233.1]1. Cet élément était déjà dans la preuve du premier arbitrage : il y avait eu un extra à la demande des Bénéficiaires par l'ajout en L, d'armoires du côté gauche perpendiculairement aux armoires le long du mur pour un extra de 900\$ ;

[233.2]2. Preuve nouvelle : le réfrigérateur était bien à gauche (et non à droite) dans la cuisine standard, le Tribunal d'arbitrage concluant que c'est probablement à cause de l'ajout des armoires à gauche qu'il s'est déplacé à droite, rapprochant le mur extérieur du réfrigérateur, et interférant sur son ouverture ;

[233.2.1] le gérant de projet Kevin Way a demandé à l'entrepreneur soumissionnaire Jean-Paul Leclerc, « si Monsieur Salim avait mis le frigidaire sur l'autre mur de six pieds qu'il a achetés, on ne serait pas rendu là non plus ? », alors que le Bénéficiaire a nié avoir décidé de la place du frigo et alors que l'Entrepreneur pourrait aussi poser sa question à son cuisiniste qui a conçu cette cuisine, ou à celui qui a dessiné le plan pour permis envoyé au Bénéficiaire le 31 janvier 2018 (pièce B-3) (voir le paragraphe [234] ci-après) ;

[233.3]3. Preuve nouvelle : il y a eu un agrandissement de la largeur à gauche et à droite de l'îlot qui n'est pas sur le plan pour permis, rapprochant ainsi l'extrémité de l'îlot du réfrigérateur et pouvant interférer sur son ouverture ;

[233.3.1] le gérant de projet Kevin Way, pendant les plaidoiries du deuxième arbitrage, a indiqué que dans les faits, l'îlot était plus gros que sur son plan de construction.

[234] La Cour d'appel du Québec a jugé *Constructions GSS Gauthier 2000 inc. c. Scaffidi Argentina*<sup>14</sup> dans :

[4] [...] D'une part, l'entrepreneur est en faute si, comme en l'espèce, il manque de déceler une erreur dans les plans et devis alors qu'un entrepreneur compétent, diligent et raisonnable doit être en mesure de le faire.

[235] La preuve lors de l'arbitrage en octobre 2019 a démontré que la localisation du frigo constituait une malfaçon, et la preuve en décembre 2020 et janvier 2021 corrobore cette première preuve et démontre que les travaux correctifs proposés par l'Administrateur lors du deuxième arbitrage corrigent cette malfaçon.

---

<sup>14</sup> 2014 QCCA 990.



## Les arguments de l'Entrepreneur

### Les travaux correctifs proposés par l'Entrepreneur

[236] À l'encontre d'une solution précise préconisée par l'Administrateur, soit la soumission du Groupe Trelco (pièce A-12.1), l'Entrepreneur produit deux soumissions partielles (pièces E-1 et E-2) et pour compléter ces soumissions, l'affirmation, sans détails, que tout s'arrange.

[237] L'Entrepreneur a produit comme témoin son soumissionnaire Luis Rozas dont le Tribunal d'arbitrage n'a aucune raison de douter de la bonne foi.

[238] Toutefois, quant au fond de sa soumission, la preuve au dossier démontre que :

[238.1] d'une part, la solution proposée par l'Entrepreneur présente des aléas ; ce soumissionnaire a soumis une soumission :

[238.1.1] basées uniquement sur une preuve documentaire et des photographies qui lui ont été envoyées ;

[238.1.2] sans qu'on lui a donné copie de la décision arbitrale du 23 octobre 2019 et sans avoir eu une liste de corrections précises, seulement une demande de faire le tour et de voir ce qui doit être corrigé ;

238.1.2.1. comment est-il arrivé à 12 portes, alors que Jean-Pierre Leclerc dit qu'il y a 26 portes (puis une trentaine) et le Bénéficiaire 28 ? Même si l'Entrepreneur dit que le nombre de portes n'est pas important à ce stade, sans les précisions à ce stade, il sera impossible d'éviter des réclamations subséquentes de la part des Bénéficiaires, d'autres décisions de l'Administrateur à leur sujet, lesquelles pourraient potentiellement donner lieu à d'autres demandes d'arbitrage ;

[238.1.3] alors que tout le travail à être effectué ne lui a pas été communiqué, ce qui est susceptible d'augmenter le prix de la soumission ;

[238.1.4] alors que son appréciation du changement de teintes avec le temps est basée sur l'expérience et non, sur une visite des lieux, alors que le soumissionnaire de l'Administrateur Jean-Pierre Leclerc, qui y est allé deux fois, dit, tout comme le Bénéficiaire, qu'il y a eu un changement de teintes avec le temps, rendant donc impossible une harmonisation entre l'ancien et le nouveau ;

238.1.4.1. dans l'affaire *Jean Anell Solon et Le Groupe Alexma Laurin Construction et La Garantie Habitation Du*



*Québec Inc.*<sup>15</sup>, notre consœur France Desjardins, arbitre, en avait fait un critère :

[59] Par conséquent, les tiroirs et portes d'armoire de cuisine endommagés devront être remplacés de façon à ce que le fini de l'ensemble des tiroirs et portes d'armoires soit harmonisé, à défaut de quoi tous les tiroirs et toutes les portes devront être remplacés. ;

[238.1.5] alors que personne ne lui a parlé de la problématique du frigo, ce qui, encore une fois, est susceptible d'augmenter le prix de la soumission et les aléas ;

[238.1.6] alors qu'une partie de la solution proposée par l'Entrepreneur est qualifiée de « rabouddinage » par l'entrepreneur Jean-Pierre Leclerc ;

238.1.6.1. dans l'affaire, *François Gagnon et Les maisons Zibeline et la Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ*<sup>16</sup>, notre collègue, Claude Dupuis, arbitre, écrit :

[63] Ce qui a fait dire au bénéficiaire qu'il n'avait pas acheté un plancher rénové, mais bien un plancher neuf. Je corrigerais en affirmant qu'à la suite de nombreuses réparations, il s'agirait plutôt d'un rafistolage ne possédant pas les qualités qui caractérisent un plancher neuf. ;

[238.2] d'autre part :

[238.2.1] la preuve démontre que des portes ont changé de tons et qu'il sera impossible d'assurer une uniformité de couleur seulement avec un resurfaçage général ;

[238.2.2] le soumissionnaire de l'Administrateur Jean-Pierre Leclerc écrit (pièce A-12) :

Étant donné l'ampleur des correctifs à effectuer (portes, tiroirs, caissons), de la piètre qualité des matériaux, de l'installation existante artisanale et de la nécessité de relocaliser le réfrigérateur ; nous ne pouvons pas faire les correctifs demandés et nous recommandons de refaire la cuisine au complet. ;

[238.2.3] vu les solutions préconisées de part et d'autre lors du présent arbitrage, le Tribunal d'arbitrage conclut que les Bénéficiaires ont droit à ce stade à la solution préconisée par l'Administrateur, qui ne comporte pas d'aléas ;

<sup>15</sup> CCAC, S10-290701-NP 29 décembre 2010.

<sup>16</sup> GAMM 2006-19-005, 27 novembre 2006, Claude Dupuis, arbitre.



238.2.3.1. dans l'affaire *Les Entreprises Réjean Goyette Inc c. Patricia Sayasen, et Éric Mondou, et La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)*<sup>17</sup>, notre collègue, Yves Fournier, arbitre, écrit :

[143] Le bénéficiaire ne peut se satisfaire d'une exécution provisoire. Le principe de base veut qu'une réparation soit une réparation intégrale du dommage ou de la malfaçon. Le propre de la responsabilité de l'entrepreneur est de rétablir le dommage de façon définitive. Cela découle du droit du bénéficiaire de recevoir de l'entrepreneur un ouvrage conforme aux règles de l'art.

[144] Les conséquences d'une garantie limitée applicable sur des travaux de correction n'est pas synonyme de parfait achèvement. L'ouvrage doit être conforme aux stipulations du contrat et l'entrepreneur en garantit le résultat.

[145] Dans tous les cas, la réparation d'une malfaçon ou d'un vice doit être complète et définitive. Cela m'apparaît incontestable.

[146] Le souci d'une réparation complète et définitive n'est pas exclusif du choix de la solution la moins onéreuse. On doit réaliser d'une part que la décision ne se détermine pas en fonction du coût et d'autre part elle doit écarter toute solution qui présente des aléas. [...]

[159] Le Tribunal ne détermine pas le correctif en fonction du coût et d'autre part **il se doit d'écarter toute solution qui présente des aléas.**

[160] Le dommage résultant d'une malfaçon n'est pas nécessairement inférieur, ou égal au prix de l'ouvrage et peut parfois atteindre des sommes plus élevées. Ce qui importe, c'est que la réalisation des réparations soit conforme aux règles de l'art et des lois et qu'elles puissent permettre de remédier complètement et définitivement à la situation.

[161] Dans les circonstances propres au dossier sous étude, compte tenu de la preuve soumise, le Tribunal ordonne la démolition du mur de façade en briques et ordonne sa complète réfection avec les matériaux prévus au contrat initial.

[239] L'Entrepreneur n'a pas présenté de preuve convaincante pour contester l'opinion et les conclusions de l'Administrateur et du témoin Jean-Pierre Leclerc, quant à la réfection complète de la cuisine.

[240] Considérant la preuve, le Tribunal conclut que toute la cuisine doit être refaite selon la soumission de Construction Trelco représentée par Jean-Pierre Leclerc,

<sup>17</sup> SORECONI : 182811001, 23 octobre 2019, Yves Fournier, arbitre.



en allant chercher l'espace disponible derrière le mur latérale à gauche et en réglant la problématique du réfrigérateur.

### **C'est la cuisine que le client a voulue, c'est ça qu'il a eu**

[241] Avec égards et respect, puisque la bonne foi de l'Entrepreneur n'est pas en cause, la position de l'Entrepreneur « c'est le client qui a voulu une telle cuisine et c'est ça qu'il a eu » ne reflète ni la preuve ni l'état du droit selon les arrêts de la Cour d'appel du Québec et de la Cour suprême du Canada.

[242] D'abord la preuve : la preuve démontre la présence d'une malfaçon et, vu la « non-expertise » des Bénéficiaires dans le domaine de la construction, ils n'ont pas « voulu » une telle cuisine.

[243] Puis le droit :

[243.1] l'Entrepreneur a une obligation de résultat (article 2100 du Code Civil), il doit livrer le bâtiment selon les plans et devis ;

[243.2] l'Entrepreneur a une obligation de renseignement (article 2102 du Code Civil).

### **L'obligation de résultat**

[244] Quant à l'obligation de résultat, l'article 2100 du Code civil stipule :

2100. L'entrepreneur et le prestataire de services sont tenus d'agir au mieux des intérêts de leur client, avec prudence et diligence. Ils sont aussi tenus, suivant la nature de l'ouvrage à réaliser ou du service à fournir, d'agir conformément aux usages et règles de leur art, et de s'assurer, le cas échéant, que **l'ouvrage réalisé ou le service fourni est conforme au contrat.**

Lorsqu'ils sont tenus au résultat, ils ne peuvent se dégager de leur responsabilité qu'en prouvant la force majeure.

[245] Avec égards, l'Entrepreneur erre en droit :

[245.1] quand il affirme que le plan pour permis d'une cuisine de 10' x 19'6" avec des armoires dessinées tout le long du mur jusqu'au frigo collé sur le mur extérieur, envoyé au Bénéficiaire par son vendeur Yvon Gignac le 31 janvier 2018, n'est qu'une maquette et non un plan qu'il doit suivre ;

[245.1.1] encore que l'Entrepreneur a ajouté après le fait que c'était une maquette de Planimage et que « ce n'est pas ce que Monsieur a acheté », que « c'est avec le vendeur que tout est spécifié ce que l'on achète », et le plan pour permis a bel et bien été envoyé par le vendeur le 31 janvier 2018 suite au contrat préliminaire et ses annexes signés avec le vendeur le 16 décembre 2017 ;

[245.2] quand il affirme que ce plan pour permis communiqué par le vendeur aux Bénéficiaires n'est pas ce qu'il doit suivre, mais c'est plutôt son plan de



cuisine qu'il dessine unilatéralement selon « les standards de sa compagnie » et unilatéralement selon « le budget que le client a » un mois avant la livraison, tout en imposant aux Bénéficiaires la perte de 10-13 pieds carrés totalement inutilement pour faire passer deux tuyaux pour lesquels il n'avait besoin (à ses dires) que de 18 pouces de « clearance » (l'entrepreneur Leclerc parle d'une colonne de coin de 8 pouces avec un mur de 2 pouces).

[246] La mise en demeure du Bénéficiaire du 21 mai 2018 (pièce B-4) démontre que le Bénéficiaire « ne l'a pas voulue » ;

[246.1.1] le Tribunal d'arbitrage réfère aussi à l'extrait suivant de sa première décision du 23 octobre 2019 (page 6, paragraphe [17]) :

Troisièmement, Mr Way a fait le plan de la cuisine SEUL le 9 mai 2018, et il nous l'a imposé avec mention "tel quel" sur le plan « Annexe 2 ». il nous a ensuite pressé de signer le plan (note du Tribunal : ce « plan » produit à l'audience n'a pas de dimension) rapidement le 10 mai 2018 « Annexe 3 » sans possibilité de rencontrer son nouveau cuisiniste ou voir le modèle de cuisine physiquement.

[247] Alors que l'Entrepreneur affirme que les Bénéficiaires n'ont payé que pour des armoires d'une cuisine de 15'9", selon « le standard de sa compagnie » :

[247.1] les Bénéficiaires n'ont pas payé pour une cuisine qui fasse l'objet d'autant de malfaçons quant aux armoires et à l'ergonomie déficiente résultant, selon la preuve, des extras d'armoires sur un mur latéral sur six pieds, et de grosseur d'îlot qui a entraîné le confinement d'un frigo collé sur le mur extérieur qui ne puisse plus se faire nettoyer normalement vu l'impossibilité d'ouvrir ses portes normalement ;

[247.2] les Bénéficiaires ont reçu le 31 janvier 2018 du vendeur avec qui ils ont signé le contrat préliminaire le 16 décembre 2017, un plan pour permis avec une cuisine de 10' x 19'6" avec des armoires dessinées tout le long du mur du latéral et du mur du fond jusqu'au frigo collé sur le mur extérieur (pièce B-3) ;

[247.2.1] le Tribunal d'arbitrage rejette comme non pertinentes, les hypothèses invoquées lors de l'audience sur ce qui pourrait être dessiné d'autres (foyer, divan) sur un plan et leurs significations ;

[247.2.2] le Tribunal d'arbitrage réitère ici ses commentaires écrits aux paragraphes et sous-paragraphes de [34.7] ci-haut ;

[247.3] les Bénéficiaires ont reçu le 9 mai 2018 un dessin de cuisine envoyé par l'Entrepreneur avec la mention « Bonjour Salim voici ta cuisine elle sera



telle quelle », qui n'est pas un plan, il n'a aucune dimension (page 8 sur 23, décision de l'Administrateur du 18 juillet 2019) ;

[247.4] à l'audience, le Bénéficiaire a affirmé avoir dit au cuisiniste en mai 2018 qu'il était en désaccord avec la perte des deux pieds ;

[247.4.1] de plus, le Bénéficiaire n'avait aucune connaissance lors de la réception que derrière ce mur de deux pieds était un espace vide, perdu et inutile de 10 à 13 pieds carrés pour deux simples tuyaux collés sur le mur.

[248] L'Entrepreneur dit à l'audience ne pas prendre les plans de construction comme un plan pour la cuisine, que lui, il se fie au plan que le client a signé pour faire sa cuisine ;

[248.1] la preuve démontre que la page du « plan » que le client a signée n'a pas de dimension.

[249] La découverte de la perte de 10-13 pieds carrés pour seulement faire passer deux tuyaux qui ne couvrent pas la surface perdue, ne peut pas être qualifiée de « le client est au courant à 100 % de ce qu'il avait, il n'y a aucune ambiguïté ».

[250] Dans l'arrêt *Contré c. L.B.C. entrepreneur général inc.*<sup>18</sup>, la Cour d'appel s'exprime ainsi :

Il importe peu, à mon avis, que la responsabilité du constructeur-vendeur soit considérée sur la base des obligations d'un constructeur ou sur celle des obligations du vendeur. Dans un cas comme dans l'autre, **son obligation contractuelle est de livrer un objet conforme à sa promesse**, c'est-à-dire à la fois conforme au Code du bâtiment **ainsi qu'aux plans et devis déposés pour l'obtention des permis de construction.**

[251] Dans l'arrêt *Desrochers c. 2533-0838 Québec inc.*<sup>19</sup>, la Cour d'appel reprend la définition de « malfaçons » fournie par les auteurs Baudouin, Deslauriers et Moore en s'exprimant ainsi :

[252] 15. Les auteurs Baudouin, Deslauriers et Moore proposent la définition suivante du terme malfaçons : « imperfections qui rendent [un immeuble] **non conforme au modèle originellement prévu et qui diminuent ainsi la jouissance du propriétaire.** ». La jurisprudence de la Cour enseigne que « [...], toute dérogation à ces plans et devis, dont la conséquence est d'affecter à la baisse la qualité de la construction, constitue une malfaçon et vice de construction, que ce vice soit apparent ou non. »

[253] Dans l'affaire *Construction et rénovation Roland Loiselle inc. c. Vézina*<sup>20</sup> la Cour supérieure écrit :

<sup>18</sup> 1998 CanLII 13272 (QC CA).

<sup>19</sup> *Desrochers c. 2533-0838 Québec inc.* 2016 QCCA 825.

<sup>20</sup> *Construction et rénovation Roland Loiselle inc. c. Vézina* 2019 QCCS 624 (Chantal Tremblay, j.c.s.).



[36] Pour sa part, l'auteur Vincent Karim<sup>21</sup> explique la distinction entre un vice de construction et une malfaçon et traite du fardeau de preuve applicable en ces termes :

1497. En règle générale, il suffit que **l'ouvrage ne soit pas conforme à ce qui est prévu au contrat** et que la malfaçon porte atteinte à la jouissance du bien du client pour que la garantie légale s'applique. [...]

[254] En matière d'arbitrage en vertu du *Règlement*, dans l'affaire *Pro-Urbain inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. et Chakib Taous*<sup>22</sup> notre collègue Albert Zoltowski, arbitre, écrit :

[64] Le tribunal d'arbitrage n'a pas besoin de déterminer si l'Entrepreneur a réussi ou pas à démontrer que l'installation du plancher a été faite selon les règles de l'art. La raison est qu'il ne suffit pas pour un entrepreneur, qui conteste l'existence d'une malfaçon, de démontrer que l'exécution de son travail a été faite selon les règles de l'art.

[65] En matière de droit de la construction, un entrepreneur a une obligation de résultat. Pour se dégager de cette responsabilité, s'il veut prouver l'absence d'une malfaçon - il doit prouver que le résultat de son travail, c'est-à-dire le plancher dont l'installation est complétée, rencontre la ou les norme(s) ou règle(s) de l'art en vigueur lors de cette installation, **ou que ce résultat est conforme au contrat avec le client.**

### **L'obligation de renseignement et le mur de 22 pouces dit le « mur de 2 pieds »**

[255] L'Entrepreneur est soumis à une obligation de renseignement :

Code civil, art. 2102. L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, avant la conclusion du contrat, de fournir au client, dans la mesure où les circonstances le permettent, **toute information utile relativement à la nature de la tâche qu'il s'engage à effectuer ainsi qu'aux biens** et au temps nécessaires à cette fin.

[256] Le Tribunal d'arbitrage a déjà rendu une décision le 23 octobre 2019 quant au manquement à l'obligation de renseignement quant à la localisation du frigo, ce qui suit concerne le mur de deux pieds.

[257] Dans l'affaire *Construction R. Cloutier inc. c. Entreprises CJS inc.*<sup>23</sup>, la Cour supérieure écrit :

[131] Dans son ouvrage, « *Les contrats d'entreprise, de prestations de services et l'hypothèque légale* »<sup>[19]</sup><sup>24</sup>, le professeur Karim commente la portée de l'article 2102 C.c.Q.. comme suit:

<sup>21</sup> Vincent KARIM, *Contrats d'entreprise (Ouvrages mobiliers et immobiliers : construction et rénovation), contrat de prestation de services et l'hypothèque légale*, 3e éd., Montréal, Wilson & Lafleur, 2015, p. 607-607, 616-617.

<sup>22</sup> *Pro-Urbain inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. et Chakib Taous*, CCAC : S09-190501-NP 4 décembre 2009, Albert Zoltowski, arbitre.

<sup>23</sup> 2007 QCCS 652 (Hon. juge Denis Jacques).

<sup>24</sup> [19] Vincent KARIM, *Les contrats d'entreprise de prestations, de services et l'hypothèque légale*, Montréal, Wilson et Lafleur, 2004, p. 66.



« Afin de donner un consentement valable, le client doit être en mesure de conclure le contrat d'entreprise ou de services **en toute connaissance de cause, de façon libre et éclairée**. C'est ce qui explique la nature protectrice et pré contractuelle du devoir d'information de l'article 2102 C.c.Q.. L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu à une obligation de renseignements ayant pour objet la divulgation des risques concernant la nature des tâches, les biens, la qualité et le coût des matériaux, et le temps nécessaire pour l'exécution des travaux, à moins d'indication contraire telle qu'une clause d'exonération. »

[132] L'obligation d'information de l'entrepreneur doit être évaluée en fonction de la nature du contrat mais également du degré de connaissances du client [20]<sup>25</sup>.

[258] Karim<sup>26</sup> écrit également :

En d'autres termes, l'entrepreneur ou le prestataire de services doit remplir son obligation de renseignement et s'acquitter de son devoir de conseil **non seulement lors de la conclusion du contrat, mais aussi tout au long de sa durée**.

[259] La Cour d'appel du Québec a rappelé *Cran-Québec II c. Excavations Mario Roy inc.*<sup>27</sup> dans :

[34] [...] l'entrepreneur a en principe une obligation de résultat. Il est vrai aussi qu'il a l'obligation d'informer le client des difficultés ou risques afférents aux travaux (obligation qu'il doit satisfaire avant même la conclusion du contrat, conformément à l'article 2102 C.c.Q. Il doit de même signaler au client les vices ou défauts des biens que celui-ci lui fournit (art. 2104 C.c.Q.). **Tant avant que pendant l'exécution du contrat, il ne peut pas fermer les yeux sur les écueils qu'il rencontre ou observe et qui peuvent, par exemple, mettre l'ouvrage en péril, faire en sorte qu'il ne réponde pas aux objectifs du client**, compliquer sa réalisation, engendrer un risque de dégradation ou affecter sa qualité. Il doit en aviser le client et, le cas échéant, le conseiller à ce sujet.

[260] Pour passer deux tuyaux de ventilation, l'Entrepreneur a enlevé de 10 à 13 pieds carrés de superficie à la cuisine dont le plan pour permis remis aux Bénéficiaires par le vendeur dit que la cuisine aura 10' x 19,6'.

[261] En aucun moment, l'Entrepreneur a dit aux Bénéficiaires qu'il leur enlevait 10 à 13 pieds carrés pour absolument rien, sinon que l'Entrepreneur a décidé de créer cet espace vide au lieu de créer une colonne pour y mettre les tuyaux et maximiser la superficie disponible pour respecter son contrat, qui est sur le plan remis au 31 janvier 2018, soit de 10' x 19,6'.

[262] Même si l'Entrepreneur affirme à l'audience que Rêve Cuisine a remis au Bénéficiaire les plans de sa cuisine, ce dernier dit n'avoir signé que la première page sur laquelle il n'y a pas de mesure.

[263] Même si l'Entrepreneur affirme que Rêve Cuisine avait les mesures standards de sa compagnie et que c'est ça que le Bénéficiaire a acheté, un contrat, c'est

<sup>25</sup> [20] V. Denys-Claude LAMONTAGNE, Droit spécialisé des contrats, vol. 2, Cowansville, Éd. Yvon Blais, 1999, p. 120; V. aussi Olivier F. KOTT et Claudine ROY, La construction au Québec: perspectives juridiques, Montréal, Wilson et Lafleur, 1998, p. 370 ss.

<sup>26</sup> op. cit., 2<sup>e</sup> édition, 2011, p. 510 paragraphe 1208.

<sup>27</sup> 2020 QCCA 91.



l'accord entre deux volontés libres et éclairées, et le plan pour permis de l'Entrepreneur du 31 janvier 2018 envoyé par le vendeur au Bénéficiaire est d'une superficie de 10' x 19'6" pour le prix d'achat au contrat déjà signé, et sur ce plan, il y a des armoires tout le long des murs de la cuisine jusqu'au réfrigérateur.

[264] Alors que la mise en demeure du 21 mai 2018 traitât de l'emplacement du mur et qu'elle avait été produite en pièce B-4 lors du premier arbitrage d'octobre 2019 (même cote dans le premier et deuxième arbitrage), l'Administrateur a accueilli la réclamation des Bénéficiaires en août 2020, sur la base de la couverture de la malfaçon non apparente découverte dans l'année suivant la réception (15 juin 2018) :

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;.

[265] À l'audience, l'Administrateur affirme :

[265.1] que sur le délai, vu la preuve à l'audience, la dénonciation d'août 2019 pour un problème objet d'une mise en demeure du 21 mai 2018 est hors le délai raisonnable, qui ne serait donc pas couvert par le plan de garantie sur cette base (alors même que cette mise en demeure était en leur possession avant l'audience et avant leur décision du 14 août 2020) ;

[265.2] toutefois, vu l'affirmation de l'entrepreneur Jean-Pierre Leclerc à l'effet qu'il est impossible de régler la malfaçon du frigo sans aller chercher les 22 pouces du mur, il considère que l'espace derrière le mur latéral est couvert par le plan de garantie car c'est la seule façon d'effectuer les travaux correctifs pour corriger les malfaçons.

[266] L'Administrateur a beaucoup insisté sur la connaissance de l'existence du mur, mais n'a pas mentionné le fait que dans cette cuisine, ce n'est pas tant le fait qu'il y ait un mur, c'est que ce mur est en très grande partie inutile.

[267] Le vendeur Gignac a qualifié ce mur de « contrainte de chantier », dans le contexte où il dit ne pas être sur le chantier et ignore quelles ont été les contraintes qui ont mené à sa construction.

[268] Ce serait une chose d'avoir eu une contrainte qui obligerait à perdre de 13 pieds carrés (22 pouces par 7 pieds).

[269] Or, la situation ici est différente :

[269.1] on a enlevé 13 pieds carrés à une surface sur le plan remis au Bénéficiaire de 10' par 19'6" pour simplement faire passer deux petits tuyaux.



[270] La question n'est donc pas, quand avez-vous vu la première fois le mur, mais quand avez-vous constaté la première fois que la perte de toute cette superficie perdue l'a été inutilement, que la contravention aux plans et devis n'était pas justifiée par une contrainte, bref, qu'il y avait une malfaçon.

[271] Vu l'absence de justification de toute la perte de superficie apparaissant aux plans et devis, le Tribunal d'arbitrage conclut que l'inutilité de la superficie perdue, superficie qui apparaissait sur les plans et devis, qui était une malfaçon, n'était pas apparente à la réception, les Bénéficiaires n'ayant pas à percer les murs lors de leur inspection pré-réception effectuée en compagnie de l'Entrepreneur qui n'a pas abordé le sujet, et que cette malfaçon non-apparente a été dénoncée dans un délai raisonnable en conformité avec le *Règlement* ;

[271.1] pour rappel, le Bénéficiaire a affirmé :

[271.1.1] paragraphe [99.4.1] : « au 2 juin 2019, alors qu'il préparait sa rencontre avec l'inspecteur-conciliatrice Marylène Rousseau et **là quand on a commencé à scruter la cuisine on s'est rendu compte qu'il n'y avait rien à l'intérieur.** » ;

[271.1.2] paragraphe [116.1] : « il y a plein de murs dans la maison et **« est-ce qu'on voit ce qu'il y a derrière les murs »** ».

[272] D'un autre côté, l'Entrepreneur l'a répété à plusieurs reprises, les Bénéficiaires n'ont pas à réclamer plus d'armoires qu'ils n'ont pas payées, toutefois ;

[272.1] c'est l'Entrepreneur qui a décidé unilatéralement de modifier la grandeur de la cuisine, prévue sur le plan à 19'6", pour vendre le « standard de sa compagnie », sans le consentement des Bénéficiaires et il ne peut, en droit, reprocher aux autres les conséquences de ses propres gestes ;

[272.2] surtout, les Bénéficiaires n'ont pas payé pour recevoir des armoires qui ont autant de malfaçons quant aux armoires elles-mêmes et quant à une ergonomie aussi déficiente avec un frigo sans possibilité d'y retirer ses tiroirs pour les nettoyer.

[273] En réponse à l'argument de l'Entrepreneur quant à une acceptation par le Bénéficiaire, la Cour d'appel a rappelé il y a trois mois (20 novembre 2020), dans l'arrêt *Habitats District Griffin Îlot 10 inc. c. Duva*<sup>28</sup>, que la renonciation doit être non équivoque alors que dans notre dossier, le Bénéficiaire a envoyé une mise en demeure le 21 mai 2018 montrant son refus après avoir exprimé verbalement son refus :

[2] Dès 2011, l'intimé a conclu un contrat préliminaire avec l'appelante pour l'achat sur plan d'une unité d'habitation en copropriété divise. Le plan qui lui avait été remis préalablement indiquait que l'unité aurait une superficie approximative de 1 321 pi<sup>2</sup>, à laquelle devaient s'ajouter deux balcons de 87 pi<sup>2</sup>, pour une superficie

<sup>28</sup> 2020 QCCA 1614 (cet arrêt cite les arrêts suivants de la Cour suprême : *Gingras c. Gagnon*, [1977] 1 R.C.S. 217, à la page 222; voir au même effet, *Stendel c. Moidel*, [1977] 2 R.C.S. 256 et *The Mile End Milling Co. v. Peterborough Cereal Co.*, [1924] R.C.S. 120).



totale de 1 408 pi<sup>2</sup>. **C'est donc cette superficie qui est mentionnée au contrat préliminaire.**

[...] [4] Une quinzaine de jours avant la date prévue pour clôturer la vente, l'intimé reçoit le certificat de localisation indiquant une superficie nette de 1 174 pi<sup>2</sup>, soit un écart de près de 12 %.

[5] Il signe néanmoins l'acte de vente le 18 septembre 2014 et paie le prix convenu, sans protester formellement ou réserver ses droits. L'acte de vente ne contient, par ailleurs, aucune clause de renonciation à ses droits ou aux recours afférents à la vente. Il prévoit, par contre, la survie du contrat préliminaire.

[6] Le 5 janvier 2015, il transmet à l'appelante une mise en demeure, lui reprochant notamment le défaut de contenance de l'unité. Devant le refus de l'appelante d'y donner suite, il introduit des procédures judiciaires.

[...] [8] Devant nous, l'appelante soutient que la juge a commis une erreur manifeste et déterminante en concluant que l'intimé n'a pas renoncé à invoquer le défaut de contenance en signant l'acte de vente puisque, dit-elle, la preuve démontre que les conditions prévues à l'article 1423 C.c.Q. sont satisfaites.

[9] Qu'en est-il? [...]

[11] Comme l'a récemment rappelé la Cour :

[48] L'article 1423 C.c.Q. énonce une règle prétorienne visant, de manière générale, les conditions permettant de conclure à la renonciation à un droit. La Cour suprême rappelle ces conditions :

**La renonciation tacite s'induit de faits non équivoques** qui impliquent nécessairement la volonté du créancier de libérer l'immeuble. Par ailleurs, la renonciation s'interprète dans un sens étroit s'il y a doute sur son étendue<sup>29</sup>.

[12] En l'espèce, la juge d'instance a évalué l'ensemble de la preuve et, tenant compte des circonstances propres à l'affaire, a conclu que l'intimé n'a jamais renoncé à faire valoir ses droits. [...]

[14] Ce sont là les motifs pour lesquels, séance tenante, la cour a rejeté l'appel, sans les frais de justice

[274] À la question, si on ne change pas le mur est-ce qu'on peut toujours tasser le frigo de 15 pouces, Jean-Pierre Leclerc répond « avec la configuration actuelle non ».

[275] Vu l'absence de preuve qui corrobore la position et les arguments de l'Entrepreneur, le Tribunal conclut de la preuve que les Bénéficiaires étaient fondés en droit de réclamer à l'Entrepreneur qu'il y avait cette différence de 22 pouces pour la partie non couverte par les deux tuyaux, les Bénéficiaires ne se retrouvant pas avec une « plus-value » non incluse au contrat d'origine mais bien, suite aux travaux correctifs à être effectués selon les règles de l'art, à une cuisine exempte de malfaçons selon les obligations contractuelles et légales de leur contrat, cautionnées par l'Administrateur.

### **La décision de l'Administrateur du 14 août 2020**

[276] L'Entrepreneur se porte en arbitrage de la décision du 14 août 2020, dans laquelle l'Administrateur lui donne 60 jours pour corriger la question du mur de 22 pouces dans la cuisine, alors même que l'Administrateur avait déjà pris en

<sup>29</sup> *Presse Café Franchise Restaurants inc. c. 9192-6287 Québec inc.*, 2016 QCCA 151, paragr. 47-48.



charge les travaux correctifs de la cuisine, ce qui est particulier du point de vue pratique :

**ORDONNE** à l'entrepreneur de **régler les points 1 [le mur] et 2 dans les soixante (60) jours** suivant réception de la présente par courrier recommandé. À noter qu'il s'agit d'un délai de rigueur et qu'à défaut par l'entrepreneur de le respecter, l'administrateur, en vertu du paragraphe 6 de l'article 18 du Règlement, dès le premier jour excédant ce délai, pourra immédiatement prendre en charge le règlement du dossier aux frais et dépens de l'entrepreneur sans autre avis ni délai.

[277] La Cour d'appel dans *Desindes (La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc. c. Maryse Desindes et Yvan Laroche, et René Blanchet mise en cause*<sup>30</sup>) affirme :

[32] [...] On ne doit pas confondre la réclamation des intimés avec le différend qui découle de la suite des événements, le cas échéant. [...]

[33] Je conclus de ce qui précède que le **différend** n'est pas fonction de la seule réclamation des bénéficiaires; **qu'il est le produit de l'insatisfaction du bénéficiaire ou de l'entrepreneur face à la décision prise par l'administrateur** à la suite de son investigation du conflit entre le bénéficiaire et son entrepreneur, et que **ce différend**, s'il n'est pas résolu par entente (avec ou sans l'intervention d'un médiateur), le **sera par la décision d'un arbitre** qui est finale et sans appel et qui lie le bénéficiaire, son ancien entrepreneur et l'administrateur du plan de garantie; enfin, que la décision arbitrale prendra en compte toutes les modalités et respectera toutes les limites et exclusions que prévoit le *Règlement*;

[278] Plus récemment, la Cour supérieure écrit *Garantie de construction résidentielle (GCR) c. Ewart*<sup>31</sup>:

[30] [...] Le différend qu'il doit trancher n'est pas fonction de la seule réclamation du bénéficiaire. **Peu importe le libellé de la demande, c'est la nature de celle-ci qui compte.**

[279] Considérant que l'accessoire suit le principal, que l'Administrateur a pris en charge les travaux correctifs de la cuisine, et qu'il convient que ces travaux correctifs incluent le mur de 22 pouces, le Tribunal conclut de rayer l'ordonnance de l'Administrateur à ce que l'Entrepreneur effectue les travaux correctifs sur ce mur et d'ajouter que ce mur soit pris en charge par l'Administrateur avec ses autres travaux dans la cuisine.

## FRAIS

[280] L'article 123 du *Règlement* débute ainsi :

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

<sup>30</sup> *La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc. c. Maryse Desindes et Yvan Laroche, et René Blanchet mise en cause* AZ-50285725, J.E. 2005-132 (C.A.)

<sup>31</sup> *Garantie de construction résidentielle (GCR) c. Ewart* 2019 QCCS 40 (Danielle Mayrand, J.C.S.).



[281] Le Tribunal d'arbitrage conclut que les coûts de l'arbitrage, selon le compte dressé par l'Organisme d'arbitrage SORECONI, seront partagés à parts égales entre l'Administrateur et l'Entrepreneur car ce dernier est le demandeur, avec<sup>32</sup> 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.

[282] Avant de conclure, le Tribunal d'arbitrage remercie les parties et leurs procureurs de leur collaboration.

## CONCLUSIONS

[283] **PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :**

[283.1] **ACCUEILLE** en partie la demande d'arbitrage de l'Entrepreneur aux seules fins des présentes conclusions et en **REJETTE** le reste ;

[283.2] **MODIFIE** la décision de l'Administrateur du 14 août 2020 (pièce A-15) pour que le début de la partie « Conclusion » se lise ainsi :

**POUR TOUS CES MOTIFS, L'ADMINISTRATEUR :**

**ACCUEILLE** la réclamation des bénéficiaires à l'égard des points 1 et 2;

**QUANT AU POINT 1, vu la prise en charge des travaux correctifs dans la cuisine en application de la décision arbitrale du 23 octobre 2019<sup>33</sup>, DÉCLARE que l'Administrateur procédera aux travaux correctifs** en agrandissant la dimension de la cuisine pour récupérer l'espace libre présent dans le vide derrière le mur adjacent, le tout sous réserve de l'espace libre derrière ce mur adjacent ;

**ORDONNE** à l'entrepreneur de **régler le point 2 dans les soixante (60) jours** suivant réception de la présente par courrier recommandé. À noter qu'il s'agit d'un délai de rigueur et qu'à défaut par l'entrepreneur de le respecter, l'administrateur, en vertu du paragraphe 6 de l'article 18 du Règlement, dès le premier jour excédant ce délai, pourra immédiatement prendre en charge le règlement du dossier aux frais et dépens de l'entrepreneur sans autre avis ni délai. [... *aucun changement pour le reste*]

[283.3] **ORDONNE** à l'Administrateur, qu'en sus de l'ordonnance du 23 octobre 2019 de prendre en charge les travaux correctifs vu le défaut de l'Entrepreneur de s'exécuter à l'intérieur du délai de rigueur, de prendre en charge les travaux correctifs :

<sup>32</sup> Paragraphes [54] et [61]. *Garantie Habitation du Québec inc c. Masson* 2016 QCCS 5593 (Marie-Anne Paquette, J.C.S.).

<sup>33</sup> *Soreconi 191308001 - Tighilet c Habitations Socam Inc.*, 2019 CanLII 103632 (QC OAGBRN).



[283.3.1] quant au mur adjacent de deux pieds (22 pouces) ; et

[283.3.2] quant au remplacement complet des cabinets de la cuisine en tenant compte de la problématique du réfrigérateur ;

en agrandissant la dimension actuelle de la cuisine pour récupérer l'espace libre présent derrière le mur adjacent, selon la lettre et la soumission de Construction Trelco (pièces A-12 et A-12.1) et les indications à l'audience de Jean-Pierre Leclerc quant aux tuyaux derrière le mur adjacent<sup>34</sup>, dans les soixante-trois (63) jours des présentes, le tout, selon les règles de l'art et l'obligation de résultat ;

[283.4] **ORDONNE** que les coûts d'arbitrage soient payés à parts égales, moitié par l'Administrateur moitié par l'Entrepreneur, 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 SORECONI après un délai de grâce de 30 jours;

Montréal, le 25 février 2021




---

**ROLAND-YVES GAGNÉ**  
Arbitre / SORECONI

**Pour les Bénéficiaires :**  
M<sup>e</sup> Nabih Ouled-Zaoui

**Pour l'Administrateur :**  
M<sup>e</sup> Nancy Nantel

**Pour l'Entrepreneur :**  
Aucun procureur

**Autorités citées :**

*José Ménard c. Les Entreprises Christian Dionne et Fils et La Garantie des maisons neuves de l'APCHQ*, GMM 04-357 LS, 3 juillet 2006, Jean Morissette, arbitre.

*Construction Réal Landry inc. c. Rae* 2011 QCCA 1851.

*Consortium M.R. Canada Ltée c. Office municipal d'habitation de Montréal* 2013 QCCA 1211.

*Banque de Montréal c. Bail Ltée*, AZ-92111080, J.E. 92-964, (1992) 48 Q.A.C. 241, [1992] R.R.A. 673, [1992] 2 R.C.S. 554.

---

<sup>34</sup> Voir au paragraphe [143].



*Jean Anell Solon et Le Groupe Alexma Laurin Construction et La Garantie Habitation Du Québec Inc.* CCAC, S10-290701-NP 29 décembre 2010.

*François Gagnon et Les maisons Zibeline et la Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ*, GMM 2006-19-005, 27 novembre 2006, Claude Dupuis, arbitre.

*Les Entreprises Réjean Goyette Inc c. Patricia Sayasen, et Éric Mondou, et La Garantie de Construction Résidentielle (GCR) SORECONI*, 182811001, 23 octobre 2019, Yves Fournier, arbitre.

*Contré c. L.B.C. entrepreneur général inc.* 1998 CanLII 13272 (QC CA).

*Desrochers c. 2533-0838 Québec inc.* 2016 QCCA 825.

*Construction et rénovation Roland Loïselle inc. c. Vézina* 2019 QCCS 624 (Chantal Tremblay, J.C.S.).

Vincent KARIM, *Contrats d'entreprise (Ouvrages mobiliers et immobiliers : construction et rénovation), contrat de prestation de services et l'hypothèque légale*, 3e éd., Montréal, Wilson & Lafleur, 2015.

*Pro-Urbain inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. et Chakib Taous*, CCAC : S09-190501-NP 4 décembre 2009, Albert Zoltowski, arbitre.

Bernard P. Quinn, *Les règles de l'art*, tiré du collectif *La construction au Québec: perspectives juridiques*, sous la direction de Olivier F. Kott et Claudine Roy.

*Construction R. Cloutier inc. c. Entreprises CJS inc.* 2007 QCCS 652 (Denis Jacques, J.C.S.).

V. Denys-Claude LAMONTAGNE, *Droit spécialisé des contrats*, vol. 2, Cowansville, Éd. Yvon Blais, 1999

Olivier F. KOTT et Claudine ROY, *La construction au Québec: perspectives juridiques*, Montréal, Wilson et Lafleur, 1998.

*Constructions GSS Gauthier 2000 inc. c. Scaffidi Argentina* 2014 QCCA 990.

*Cran-Québec II c. Excavations Mario Roy inc.* 2020 QCCA 91.

*Habitats District Griffin Îlot 10 inc. c. Duval* 2020 QCCA 1614.

*Presse Café Franchise Restaurants inc. c. 9192-6287 Québec inc.* 2016 QCCA 151.

*Gingras c. Gagnon*, [1977] 1 R.C.S. 217.

*Stendel c. Moidel*, [1977] 2 R.C.S. 256.

*The Mile End Milling Co. v. Peterborough Cereal Co.*, [1924] R.C.S. 120.



*La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc. c. Maryse Desindes et Yvan Larochelle, et René Blanchet mise en cause AZ-50285725, J.E. 2005-132 (C.A.)*

*Garantie de construction résidentielle (GCR) c. Ewart 2019 QCCS 40 (Danielle Mayrand, J.C.S.).*

*Garantie Habitation du Québec inc c. Masson 2016 QCCS 5593 (Marie-Anne Paquette, J.C.S.).*

