



ASSOCIATION
DES CONSOMMATEURS
POUR LA QUALITÉ
DANS LA CONSTRUCTION

GUIDE D'ARBITRAGE

PLAN DE GARANTIE
DES BÂTIMENTS
RÉSIDENTIELS
NEUFS



GUIDE D'ARBITRAGE: PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS

Coordination pour l'ACQC : Albanie Morin
Recherche et rédaction : Julia Angers-Morton
Benoît Chabot-Duchesne
Collaboration spéciale: Me Claude Coursol
Infographie et couverture : Guy Giasson

Nous tenons à remercier Raymond Petit de la Régie du bâtiment du Québec pour sa contribution à la rédaction de ce guide.

Ce document a été réalisé grâce au soutien financier de:

L'Office de la protection du consommateur
La Régie du bâtiment du Québec
La Fondation Claude Masse

La reproduction d'un extrait quelconque de cet ouvrage par quelque procédé que ce soit, est interdite sans l'autorisation écrite préalable de l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction.

© Tous droits réservés.

Association des consommateurs pour la qualité dans la construction.
2015

ISBN 978-2-922677-23-2 (version imprimée)

ISBN 978-2-922677-24-9 (version PDF)

Dépôt légal: Bibliothèque et Archives Canada, 2015.

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015



**ASSOCIATION
DES CONSOMMATEURS
POUR LA QUALITÉ
DANS LA CONSTRUCTION**

65 rue Sherbrooke est, bureau 105, Montréal, Québec, H2X 1C4.

WWW.ACQC.CA

TABLE DES MATIÈRES

<u>Objectif du guide</u>	4
<u>La réception de la décision de l'administrateur</u>	6
<u>Choisir entre la médiation et l'arbitrage</u>	8
<u>Les recours civils</u>	9
<u>Méthodes pour régler un conflit avec votre entrepreneur</u>	10
<u>1. La médiation</u>	10
<u>1.1 Les démarches pour obtenir une médiation</u>	10
<u>1.2 Les coûts</u>	11
<u>1.3 Les avantages</u>	11
<u>1.4 Les désavantages</u>	11
<u>2. L'arbitrage</u>	12
<u>2.1 Avant de faire une demande d'arbitrage</u>	12
<u>2.2 Comment faire une demande d'arbitrage?</u>	18
<u>2.3 Préparer votre dossier pour l'arbitrage</u>	21
<u>2.4 Choisir votre expert</u>	24
<u>2.5 Préparer vos témoins</u>	25
<u>2.6 Stratégies de l'autre partie</u>	28
<u>2.7 Le déroulement de l'audience</u>	29
<u>2.8 Suspension de l'arbitrage</u>	33
<u>2.9 La décision de l'arbitre</u>	33
<u>Conclusion</u>	37
<u>Définitions</u>	38
<u>Organismes d'arbitrage autorisés</u>	39



OBJECTIF DU GUIDE

Ce guide s'applique à vous si vous êtes bénéficiaire du **plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs** (appelé « plan de garantie » dans le guide).

Vous trouverez dans ce guide plusieurs informations qui vous seront utiles si vous avez fait une réclamation auprès de votre entrepreneur ou de l'administrateur du plan de garantie (appelé « administrateur » dans le guide). Si vous êtes insatisfait de la décision de l'administrateur, **ce guide vous expliquera les étapes à suivre et les procédures qui s'offrent à vous.**

Ce guide vous permettra aussi d'évaluer si vous avez des chances de gagner votre cause et de vous préparer adéquatement à une médiation ou à un arbitrage. Les exemples utilisés sont souvent reliés aux vices de construction, mais notez que ce guide peut, entre autres, vous aider à contester les décisions reliées au remboursement des acomptes ou aux retards de livraison.

La préparation pour l'arbitrage ou la médiation représente un certain travail, mais avec une bonne cause et un dossier bien préparé, vous pouvez gagner, même si vous n'êtes pas représenté par un avocat.

Toutes les informations relatives au processus de réclamation auprès de votre entrepreneur se trouvent dans le *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* (appelé « Règlement » dans le guide) ainsi que dans les guides informatifs rédigés par la Régie du bâtiment du Québec. Vous devriez vous référer à ces documents au cours du processus de votre réclamation.



NOTE IMPORTANTE

À tout moment au cours de votre réclamation, lorsque vous rédigez une dénonciation ou un avis écrit, vous devez toujours **énumérer précisément les problèmes constatés**. Vous devez le faire par écrit et sous forme de points clairs et précis. Si vous ne le faites pas, alors votre entrepreneur ou l'administrateur n'aura pas à répondre à ces problèmes.

Ce guide explique les démarches à suivre et la façon dont l'arbitrage ou la médiation a lieu. Afin d'être préparé davantage et afin de diminuer le stress d'aller pour une première fois en audition, **nous vous suggérons d'aller assister préalablement à des procès devant la Cour du Québec – Division des petites créances**. Vous n'avez qu'à téléphoner au palais de justice de votre région afin de connaître les dates et heures où il y a des procès et vous présenter à la salle indiquée. Les audiences sont publiques et vous pouvez donc y assister librement. A la cour des petites créances, les parties se représentent seules, sans avocat, comme cela pourrait être votre cas en arbitrage ou en médiation. Vous pourrez ainsi avoir une meilleure idée du décorum, de l'ordre de présentation des témoins et de la façon dont les éléments de preuves sont présentés.



LA RÉCEPTION DE LA DÉCISION DE L'ADMINISTRATEUR

Avant de recevoir la décision de l'administrateur, vous avez franchi plusieurs étapes :

Vous avez d'abord fait une réclamation par écrit auprès de votre entrepreneur et vous en avez envoyé une copie à l'administrateur;

Puisque votre démarche n'a pas suffi à convaincre votre entrepreneur de corriger le problème, vous avez envoyé un avis à l'administrateur pour lui demander une ouverture de dossier afin qu'il intervienne auprès de votre entrepreneur;

Un inspecteur-conciliateur qui représente l'administrateur est alors venu chez vous pour examiner le défaut de construction et pour le mentionner dans la décision de l'administrateur;

Vous avez reçu la décision de l'administrateur par courrier recommandé.



L'INSPECTEUR-CONCILIATEUR

L'administration des plans de garantie a été confiée depuis leur création en 1998 à des associations d'entrepreneurs et ce jusqu'au 31 décembre 2014. **L'inspecteur-conciliateur de ces plans n'est pas un expert neutre. Lors de sa visite, il représente l'administrateur et il ne vous représente pas.**

Notez que cet inspecteur-conciliateur joue souvent un double rôle. Il peut parfois rendre des services techniques à l'association d'entrepreneurs qu'il représente. Il peut aussi représenter l'administrateur qui est sous la direction d'une association d'entrepreneurs qui a pour mission de promouvoir et défendre les intérêts des entrepreneurs qui en sont membres.

L'inspecteur-conciliateur des plans de garantie entrés en vigueur après le 1^{er} janvier 2015 représente la Garantie de construction résidentielle GCR, désormais seul organisme autorisé par la Régie du bâtiment.

Dans l'un et l'autre cas, **faites bien attention aux informations que vous donnez à l'inspecteur-conciliateur**, car toute information transmise pourrait être utilisée plus tard contre vous par l'administrateur.

Il se pourrait que l'inspecteur-conciliateur arrive à vous convaincre ainsi que votre entrepreneur à régler le problème. Si vous réglez avec votre entrepreneur, la décision de l'administrateur constaterait alors le règlement survenu entre les parties et il n'y aurait pas de décision à contester en arbitrage. Cependant, si le conflit demeure, l'administrateur rendra une décision qui sera basée sur les éléments mentionnés dans votre dénonciation.

Lorsque vous recevrez la décision de l'administrateur, vous devez dans les plus brefs délais, vérifier si le contenu de la décision rendue par l'administrateur répond exactement aux différents éléments que vous aviez réclamés.

ATTENTION

Si la décision de l'administrateur ne répond pas à tous les éléments de votre réclamation, envoyez-lui un **avis écrit** lui demandant de se prononcer sur les points manquants. Ceci est important si vous allez en arbitrage. En effet, **l'arbitre peut se prononcer uniquement sur les éléments couverts dans la décision de l'administrateur** et non sur les éléments qu'il y a dans votre réclamation. Ainsi, si l'administrateur ne répond pas à tous les éléments de votre réclamation, l'arbitre ne pourra pas non plus le faire.

Si vous êtes insatisfait de la décision de l'administrateur ou vous constatez qu'il rejette une ou plusieurs de vos réclamations, vous trouverez dans ce guide des indications quant aux étapes que vous devrez suivre pour contester la décision de l'administrateur. **Le plan de garantie propose deux moyens de régler les conflits** entre vous et votre entrepreneur ou l'administrateur, il y a **la médiation et l'arbitrage**.



CHOISIR ENTRE LA MÉDIATION ET L'ARBITRAGE

Vous pouvez aller d'abord en médiation avant de faire une demande d'arbitrage. Cependant, **pour aller en médiation, toutes les parties doivent être d'accord**, c'est-à-dire vous et votre entrepreneur. Il n'est pas possible d'imposer à l'autre partie d'aller en médiation. L'administrateur pourrait aussi assister à la médiation s'il le désire.

Si vous décidez d'aller directement en arbitrage, il est important de savoir que c'est un processus complet de réévaluation des éléments que vous contestez dans la décision de l'administrateur.

En effet, pour préparer votre dossier, vous ne devez pas vous fier uniquement à la raison que l'administrateur a indiquée dans sa décision pour refuser votre réclamation. Dans certains cas, la décision indique seulement que vous n'avez pas respecté certains délais énoncés dans le règlement, tels les délais de dénonciation ou de couverture de la garantie. Il ne précisera donc pas toujours toutes les raisons qui ont servi à rejeter votre réclamation.

Vous devrez démontrer que les raisons indiquées dans la décision de l'administrateur ne sont pas valides et que votre réclamation répond à toutes les autres conditions prévues au plan de garantie.

LES RECOURS CIVILS

Si votre réclamation a été rejetée par l'arbitre pour une raison qui concerne uniquement le plan de garantie, par exemple les délais que vous devez respecter **vous avez la possibilité d'aller devant les tribunaux**. Ainsi, c'est un juge qui rendra une décision quant à votre demande. Par contre, si la décision arbitrale porte sur les éléments de base qui ont permis d'ouvrir votre dossier, par exemple sur le vice lui-même ou les réparations qui doivent être apportées, alors ce sera considéré « chose jugée » et un recours civil ne sera pas possible.

Notez que pour faire une demande devant les tribunaux dans un dossier de vices cachés, **vous devez entreprendre votre recours dans les trois (3) ans suivant la découverte du vice caché**. Si vous ne respectez pas ce délai, votre recours sera refusé.

Ce guide vous explique les procédures à suivre si vous allez en médiation ou en arbitrage, mais il ne vous expliquera pas les démarches à suivre pour entreprendre un recours devant les tribunaux. Pour ces informations, consultez des ressources d'information juridique ou un avocat.

Jusqu'au 31 décembre 2014 le délai strict pour dénoncer un vice, en vous appuyant sur le Règlement sur le plan de garantie, était de 6 mois à partir de sa découverte. Ce délai a été remplacé par « un délai raisonnable » que les tribunaux estiment à plus ou moins six mois.

MÉTHODES POUR RÉGLER UN CONFLIT AVEC VOTRE ENTREPRENEUR

1. - LA MÉDIATION

1.1 - LES DÉMARCHES POUR OBTENIR UNE MÉDIATION

La demande de médiation doit être faite dans les 30 jours suivant votre réception de la décision de l'administrateur. Vous devez indiquer le nom du médiateur choisi par les parties. Il y a une liste des médiateurs autorisés sur le site internet du ministère du Travail ou sur le site internet de la Régie du Bâtiment du Québec. Le ministre du Travail confirmera le nom du médiateur choisi par vous et votre entrepreneur dès la réception de la demande de médiation.

La demande de médiation doit être adressée au :

Ministre du Travail, Ministère du Travail

200, chemin Sainte-Foy, 6e étage, Québec (Québec) G1R 5S1.

Les médiateurs du ministère du Travail sont des spécialistes expérimentés, tant en techniques de négociation qu'en matière de résolution des conflits à l'amiable.

Tout ce qui est dit au cours de la séance de médiation demeure confidentiel. Rien ne pourra être reçu en preuve dans le cadre d'un arbitrage, à moins que les parties n'y consentent.

L'objectif principal du médiateur est de favoriser une dynamique qui permettra à toutes les parties d'en venir au meilleur accord possible. Le médiateur tiendra compte, entre autres, de la situation conflictuelle et du rapport de force qui existe entre les parties.

Toute entente qui met fin au litige totalement ou en partie sera conclue par écrit et sera signée par vous, par le médiateur et votre entrepreneur. Vous serez tous liés par cette entente, c'est-à-dire que vous

devrez tous vous y conformer. L'entente lie aussi l'administrateur, même s'il n'a pas participé à la médiation.

1.2 - LES COÛTS

Les coûts de la médiation sont partagés en parts égales entre vous, votre entrepreneur et l'administrateur s'il participe à la médiation. Il est aussi possible de convenir avec eux d'une autre façon de les partager. Les coûts devront toujours être payés à la fin de médiation, qu'il y ait une entente ou non.

1.3 - LES AVANTAGES

La médiation pourrait être une première étape vers une entente à l'amiable. La médiation est habituellement un processus moins coûteux que l'arbitrage. En effet, comme les frais liés à l'arbitrage (frais d'expertise et préparation du dossier) peuvent être élevés, il pourrait être raisonnable de vous asseoir avec votre entrepreneur pour tenter de trouver un terrain d'entente.

1.4 - LES DÉSAVANTAGES

La médiation est un processus très peu utilisé en raison de ses nombreux désavantages et nombreuses incertitudes.

Le principal désavantage est le partage des coûts. Peu importe la conclusion de la médiation, chaque partie doit assumer sa part des frais. Ainsi, même si vous obtenez une entente satisfaisante, vous devrez déboursier un certain montant. Vous devrez donc toujours évaluer si le processus de médiation en vaut la peine, en fonction de la valeur de votre réclamation.

De plus, le Règlement prévoit que le processus de médiation commence après que l'administrateur ait rendu sa décision. Puisque cette décision va vous favoriser ou favoriser votre entrepreneur, le rapport de force dans le cadre de la médiation se trouve donc disproportionné puisque l'une des parties a en main une décision qui lui est favorable. Il y a donc moins de chance que l'autre partie accepte d'aller en médiation et de partager les coûts de ce processus. C'est un facteur négatif important que vous devriez considérer avant d'accepter d'aller en médiation.

Enfin le problème fondamental avec la médiation est qu'elle nécessite la volonté des parties pour y participer. Or, les parties qui participent à une médiation peuvent quitter à tout moment le processus de médiation. **La médiation n'est pas une étape obligatoire avant l'arbitrage.**

2. - L'ARBITRAGE

2.1 - AVANT DE FAIRE UNE DEMANDE D'ARBITRAGE

2.1.1. - POURQUOI AVOIR RECOURS À L'ARBITRAGE?

Si vous décidez de ne pas aller en médiation ou si la médiation a échoué et que vous voulez contester la décision de l'administrateur en totalité ou en partie, vous devez aller en arbitrage. Il s'agit d'une procédure qui mérite une bonne préparation, car un arbitre sera nommé pour tenir une audience où vous devrez le convaincre que votre demande est justifiée.

2.1.2 - DEVRIEZ-VOUS ÊTRE REPRÉSENTÉ PAR UN AVOCAT ?

Lorsque vous voulez contester en arbitrage la décision de l'administrateur, vous devez choisir si vous souhaitez être représenté par un avocat. L'administrateur est toujours représenté par avocat alors que votre entrepreneur ne l'est pas toujours.

Votre choix doit prendre en considération vos moyens financiers. Vous pouvez contacter un avocat ou d'autres ressources pour déterminer le coût de préparation de votre dossier ainsi que de votre représentation en arbitrage. Vous pouvez aussi retenir leurs services pour un mandat limité, tel qu'une aide ponctuelle pour préparer votre dossier. Il est intéressant de noter que le Barreau du Québec, à l'aide de son service de référence, offre les 30 premières minutes de consultation à tarif réduit. Vous devriez demander d'être référé à un avocat qui connaît bien le plan de garantie des bâtiments neufs. Préparez à l'avance vos questions afin de profiter au maximum de cette consultation.

Les honoraires d'avocats et les frais pour une procédure d'arbitrage peuvent varier selon plusieurs facteurs, tels que la complexité du dossier ou les expertises requises. Une partie des honoraires de votre avocat pourrait vous être couverte si vous êtes bénéficiaire d'une assurance juridique, qui peut être complémentaire de votre police d'assurance habitation ou automobile. Consultez-les pour connaître les détails de votre couverture.

2.1.3 - LES COÛTS À PRÉVOIR

Afin de déterminer si l'arbitrage est le meilleur choix pour faire valoir votre réclamation, vous aurez aussi intérêt à estimer :

- **les coûts que vous devrez déboursier pour aller en arbitrage** (entre autres, les frais d'expertise et, si vous optez d'être représenté par un avocat, les frais d'avocats)
- **et la valeur de votre réclamation.**

À moins d'une entente entre les parties, il y a deux scénarios possibles ; vous gagnez ou vous perdez. Vous devriez donc faire le calcul des coûts possibles dans les deux cas et prendre votre décision selon les frais que vous êtes prêts à assumer.

Si la valeur de votre réclamation est inférieure aux coûts prévus pour aller en arbitrage, vous devriez explorer la possibilité de vous entendre avec votre entrepreneur. Par exemple, si cela vous coûte plus cher en frais d'avocat et d'expertises que la valeur des travaux, un choix s'impose.

COÛTS ET REMBOURSEMENTS POSSIBLES	SI VOUS GAGNEZ	SI VOUS PERDEZ
Frais d'avocats ou d'assistance	Vous aurez à payer les frais de votre avocat ou de l'assistance	Vous aurez à payer les frais de votre avocat ou de l'assistance
Frais d'expertise	Les frais d'expertise peuvent vous être remboursés en partie ou à 100%. Cela dépend de la décision de l'arbitre et de la pertinence de l'expertise.	Si vous le demandez, l'arbitre pourrait vous accorder le remboursement total ou partiel des frais d'expertise.
Frais de l'arbitre	L'administrateur paie tous les frais d'arbitrage si vous gagnez sur au moins un point de réclamation.	Selon la décision de l'arbitre, vous pourriez avoir à payer entièrement les frais de l'arbitrage.

2.1.4 - DÉLAIS POUR DEMANDER L'ARBITRAGE

Le plan de garantie prévoit que vous pouvez contester la décision de l'administrateur en demandant l'arbitrage. Après avoir reçu la décision de l'administrateur, **vous avez 30 jours pour faire une demande d'arbitrage**. Si vous ne respectez pas ce délai, vous pourriez perdre votre droit de contester la décision de l'administrateur. Toutefois, il ne s'agit pas d'un « délai de rigueur », c'est-à-dire que l'arbitre pourrait quand même accepter votre demande d'arbitrage tardive, mais cela arrive seulement dans des cas d'exceptions.

SI VOUS N'AVEZ PAS RESPECTÉ LE DÉLAI DE 30 JOURS, IL Y A DEUX FAÇONS DE PROCÉDER :

A. Demander une audience portant uniquement sur le fait que vous n'avez pas respecté le délai

Vous pouvez demander de fixer une date pour une première audience qui portera uniquement sur votre demande d'être relevé du défaut d'avoir respecté le délai.

Ainsi, si l'arbitre considère que vous n'aviez aucune raison de dépasser le délai de 30 jours, il rendra sa décision sur ce point et cela mettra fin aussitôt au débat. Vos arguments quant aux autres éléments de votre réclamation ne seront donc pas évalués par l'arbitre. Vous n'aurez pas à payer de frais pour faire témoigner votre expert inutilement.

S'il accepte vos raisons, une autre audience sera fixée et portera sur les autres éléments de votre réclamation et vous y ferez la présentation de votre preuve.

B. Demander d'être relevé du défaut lors de l'audience de votre réclamation

Si vous n'avez pas à présenter plusieurs éléments de preuve, il est possible de faire votre demande pour être relevé du défaut lors de l'audience de votre réclamation. Ainsi vous n'aurez pas à faire déplacer l'arbitre plus d'une fois. Toutefois, l'administrateur pourrait demander à l'arbitre de rendre une décision sur la question des délais avant de procéder sur les autres éléments de votre réclamation. Si vos raisons sont refusées, vous aurez alors fait déplacer vos experts et vos témoins pour rien.

2.1.5 - ÉLÉMENTS JURIDIQUES À CONSIDÉRER AVANT DE DEMANDER LA TENUE D'UN ARBITRAGE

1. Le délai encouru vous donne droit à quel type de protection ou de garantie

Votre réclamation **peut porter** sur plusieurs types de garanties ou protections. Mais pour y avoir droit votre réclamation doit se faire à l'intérieur des délais permis.

Pour chacune des protections, il est important de faire sa réclamation dans le délai prescrit. La jurisprudence évalue le délai raisonnable à plus ou moins 6 mois. Les vices doivent être découverts pendant la durée ou la période de protection, exception faite des malfaçons et vices apparents qui eux doivent être déclarés au moment de la réception. Finalement, le remboursement des frais pour le relogement, le déménagement et l'entreposage des biens doit être réclamé au plus tard 6 mois après la réception de la partie privative.

DURÉE DE PROTECTION	PROTECTION	DÉLAIS DE RÉCLAMATION
AVANT LA RÉCEPTION		
Jusqu'à la vente notariée	Remboursement de l'acompte versé (si vente non notariée)	Délai raisonnable suivant la date de livraison convenue avec l'entrepreneur
Jusqu'à la réception	Parachèvement (si titres de propriété)	Délai raisonnable suivant la date de fin des travaux convenue lors de l'inspection de réception
AU MOMENT DE LA RÉCEPTION		
Lors de l'inspection de réception (ou dans les 3 jours de la réception si non emménagé)	Parachèvement des travaux et la réparation des malfaçons et vices apparents dénoncés par écrit	Délai raisonnable suivant la date de fin des travaux convenue lors de l'inspection de réception (Note : ne s'applique qu'à partir du 1er janvier 2015)

DURÉE DE PROTECTION	PROTECTION	DÉLAIS DE RÉCLAMATION
APRÈS LA RÉCEPTION		
Jusqu'à un an après la réception	Réparation des malfaçons et vices non apparents au moment de la réception	Délai raisonnable après leur découverte
Jusqu'à trois ans après la réception	Réparation des vices cachés	Délai raisonnable après leur découverte ou leur première manifestation significative si la manifestation est graduelle
Jusqu'à cinq ans après la fin des travaux	Réparation des vices de conception, de construction, de réalisation et vices de sol	
RETARD DE LIVRAISON		
Jusqu'à la réception	Remboursement des frais pour relogement, déménagement et entreposage des biens	6 mois de la réception de la maison ou de la partie privative

Le Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs en vigueur avant le 1^{er} janvier 2015 prévoyait un délai de 6 mois. Ce délai a été remplacé par « un délai raisonnable » lors de la révision du Règlement.

Les tribunaux considèrent comme « raisonnable » un délai entre trois mois et six mois pour la plupart des vices matériels liés à la construction.

2. Est-ce que le vice que vous avez découvert est couvert par la garantie?

Une fois que vous avez déterminé quel type de garantie pourrait s'appliquer à votre réclamation, vérifiez si le vice et les conditions d'applications du vice que vous avez découvert correspondent aux vices qui sont couverts par cette garantie. Par exemple, est-ce que le toit qui coule peut être qualifié comme le résultat d'une « malfaçon », d'un « vice caché » ou d'un « vice grave de conception, d'exécution ou de réalisation » ? Pour plus d'information sur les notions de « vice caché », « malfaçon » et « vice grave », consultez les pages consacrées au Plan de garantie sur le site de la Régie du bâtiment . Vous pouvez aussi y consulter les décisions arbitrales tout comme les sites des sociétés d'arbitrage autorisées par la RBQ, ou encore le Règlement annoté.

3. Votre dénonciation a-t-elle été faite en respectant les exigences du plan de garantie ?

Il faut vérifier si après la découverte du vice, votre dénonciation a été faite en respectant les exigences du plan de garantie. Vous devez avoir dénoncé ce vice :

- 1. par écrit ;**
- 2. à votre entrepreneur et à l'administrateur ;**
- 3. et dans un délai raisonnable depuis la découverte du vice ou de la première manifestation significative du vice s'il s'agit d'une manifestation graduelle.**

ATTENTION : Ces trois conditions doivent être respectées.

La découverte du vice doit avoir été faite durant la période de la protection de la garantie. Le vice doit être dénoncé dans un délai raisonnable suite à sa découverte. Ainsi, la dénonciation du vice pourrait se faire après la durée de la protection de la garantie (voir le tableau). Ainsi, si un vice grave est découvert un jour avant l'expiration du délai de cinq ans, le vice pourra être dénoncé même après l'expiration du délai de cinq ans, si cela est fait dans le délai raisonnable du premier constat significatif. Le même raisonnement s'applique aux garanties d'un an contre les malfaçons existantes et non apparentes et de trois ans contre les vices cachés.

Par exemple : La date de réception de votre bâtiment est le 5 septembre 2010. Vous découvrez un vice caché le 4 septembre 2013.

Vous êtes à l'intérieur du délai de 3 ans. Même si le vice a été découvert un jour seulement avant l'expiration du délai de 3 ans, vous pourrez dénoncer le vice même après le 5 septembre 2013, tant et aussi longtemps que cela est fait dans un délai raisonnable suivant la première manifestation significative du vice.

Si vous n'avez pas respecté le délai de mise en œuvre de la garantie ou de recours en arbitrage, vous pouvez quand même être relevé de ce défaut, entre autres, lorsque :

1. l'administrateur ou votre entrepreneur a manqué à certaines de ses obligations ; et
2. que ce manquement a eu une incidence sur le non-respect du délai.

Les obligations de votre entrepreneur ou de l'administrateur qui sont mentionnées sont entre autres les suivantes :

- L'inspection avant réception du bâtiment doit être effectuée conjointement par vous et votre entrepreneur et doit respecter une liste préétablie d'éléments à vérifier;
- L'administrateur doit vous avoir transmis le document explicatif sur le plan de garantie préparé par la Régie du bâtiment du Québec;

L'arbitre pourrait accepter d'autres raisons.

Cependant, **le délai de mise en œuvre de la garantie ou de recours ne doit pas être expiré depuis plus d'un an.**



2.2 - COMMENT FAIRE UNE DEMANDE D'ARBITRAGE?

La demande d'arbitrage doit être faite **dans les 30 jours suivant la réception de la décision de l'administrateur** ou suivant la fin de la médiation, à moins de se faire relever du défaut.

Les procédures à suivre pour faire une demande d'arbitrage sont aussi expliquées à la fin de la décision de l'administrateur.

2.2.1 - À QUI ENVOYER VOTRE DEMANDE D'ARBITRAGE ?

Votre demande doit être envoyée à l'un des quatre organismes accrédités par la Régie du bâtiment du Québec qui se retrouvent dans le tableau à la fin du guide. C'est l'organisme d'arbitrage qui choisit un arbitre.

Les quatre organismes ont des formulaires de demande d'arbitrage en ligne :

- La Société pour la Résolution de Conflits Inc. offre le téléchargement du formulaire ou l'inscription en ligne à l'adresse suivante: www.soreconi.ca ou en téléphonant (voir coordonnées à la p. 34)
- Le formulaire pour *Le Groupe d'Arbitrage et de Médiation Sur Mesure* est disponible à l'adresse suivante : www.legamm.com/DemandeArbitrage.asp.
- La demande pour le Centre Canadien d'Arbitrage Commercial (CCAC) peut être faite en ligne à l'adresse suivante www.ccac-adr.org/fr/formulaire-demande.php .
- Groupe d'arbitrage - Juste Décision (GAJD). Le formulaire de demande d'arbitrage est disponible à l'adresse www.gajdarbitrage.ca/t-l-chargements.html

L'organisme d'arbitrage avisera l'administrateur et votre entrepreneur de votre demande d'arbitrage, mais vous devriez aussi leur en faire parvenir une copie. L'administrateur qui reçoit l'avis de l'organisme d'arbitrage doit vous transmettre ainsi qu'à l'organisme d'arbitrage tous les éléments relatifs à votre demande. En outre, le règlement (article 73) oblige l'administrateur à vous donner accès au dossier concernant votre bâtiment.

L'arbitre doit vous remettre un document de vulgarisation sur le processus d'arbitrage, qui contient plusieurs informations utiles concernant :

- Votre droit d'être représenté par la personne de votre choix ;
- Les règles de procédure et de preuve à suivre ;
- La façon de procéder pour faire entendre vos témoins et vos experts ;
- La possibilité d'inspecter des biens ou de visiter les lieux ;
- La possibilité de consigner dans la décision de l'arbitre une entente entre vous, votre entrepreneur et l'administrateur ou un désistement ;
- La procédure d'homologation de la décision de l'arbitre.

NOTE: Tel qu'exigé par le Règlement, les sociétés d'arbitrage dans leurs procédures d'arbitrage prévoient le droit des parties intéressées d'être représentées par une personne de leur choix qu'elles appliquent et interprètent chacune à leur discrétion.

2.2.2 - CE QUE DOIT CONTENIR VOTRE

DEMANDE D'ARBITRAGE

Elle doit contenir les renseignements suivants :

1. Les formulaires demandent les noms et adresses des parties ou de leur représentant
2. La décision de l'administrateur
3. L'objet du différend
4. Le montant estimé de la réclamation (pas essentiel pour le bénéficiaire pour qui c'est difficile d'estimer la valeur monétaire de la réclamation)
5. Une proposition, s'il y a lieu, quant au nom et à l'expertise de l'arbitre souhaité.

Il ne faut pas oublier de joindre à votre demande les documents et renseignements demandés.

Dans tous les cas, il est important de bien rédiger votre demande et **d'indiquer ce sur quoi vous désirez que l'arbitre se penche**. Il ne faut pas oublier que l'arbitre rendra sa décision seulement sur ce qui a été indiqué dans la décision de l'administrateur et non pas sur le contenu de votre dénonciation écrite. Les dénonciations verbales ne sont pas valables. Ainsi, si la décision de l'administrateur ne traite pas d'un point que vous aviez mentionné, l'arbitre ne pourra pas traiter de ce sujet.

Il vous faut donc **énumérer les éléments de la décision de l'administrateur que vous contestez** et demander à un arbitre de se pencher sur cette question. Vous ne devez pas expliquer de long en large toutes les circonstances. Vous les expliquerez au moment de l'audience.

Notez qu'en attendant l'audience arbitrale **vous avez l'obligation de minimiser vos dommages**, c'est-à-dire que vous ne devez pas laisser votre immeuble se détériorer, car les dommages subséquents causés par votre négligence ne seront pas couverts. Par exemple, si vous avez une infiltration d'eau dans votre sous-sol, vous devez prendre les mesures nécessaires pour minimiser les dommages à l'immeuble, par exemple, en installant une pompe.

Dans certaines situations, il est possible de prendre les **mesures nécessaires pour assurer la conservation de votre immeuble** afin d'éviter qu'il ne se détériore davantage. Vous devez cependant aviser

votre entrepreneur et l'administrateur par écrit avant de prendre ces mesures. Par exemple, si votre toit coule, vous devez demander à votre entrepreneur de corriger le problème, en le dénonçant aussi à l'administrateur. Si votre entrepreneur ne coopère pas, vous devez agir de façon raisonnable pour limiter les dégâts en engageant un autre entrepreneur et ensuite réclamer le montant des travaux conservatoires, urgents et nécessaires à votre entrepreneur et dénoncer la situation à l'administrateur. Attention, tous les travaux ne sont pas **urgents et nécessaires** et un arbitre pourrait refuser de vous indemniser.

Ainsi, si la situation l'exige, vous n'avez pas à attendre l'autorisation de l'arbitre pour effectuer des **travaux urgents et nécessaires**, mais vous devez en informer l'administrateur et votre entrepreneur par écrit. L'arbitre pourra ensuite trancher la question à savoir si la situation exigeait des travaux conservatoires et ordonner à votre entrepreneur ou à l'administrateur de les payer ou de les exécuter.



2.3 - PRÉPARER VOTRE DOSSIER POUR L'ARBITRAGE

Une bonne préparation de votre dossier pour l'arbitrage est essentielle. Vous devez vous assurer d'avoir en votre possession tous les documents et moyens de preuve que vous voulez utiliser pour prouver votre réclamation contre l'administrateur et votre entrepreneur. Notez que vous pouvez aussi demander à l'administrateur de vous donner accès au dossier concernant votre bâtiment. Organisez votre dossier en ordre chronologique et assurez-vous de bien préparer vos témoins.

2.3.1 - LA PREUVE

Si vous avez fait la demande d'arbitrage, vous serez le premier à présenter votre version des faits lors de l'audition. **Vous ferez donc votre preuve le premier.** Vous présenterez tous vos témoins et vous témoignerez. N'oubliez pas que l'avocat de la partie adverse aura aussi le droit de poser des questions à vos témoins. C'est ce qu'on appelle un **contre-interrogatoire**. Vous pourrez également par la suite contre-interroger les témoins de la partie adverse. Les questions que vous poserez doivent toujours servir à soutenir votre demande.

Vous pouvez choisir les moyens de preuve que vous voulez présenter, les témoins que vous souhaitez faire entendre, l'ordre dans lequel ils vont témoigner, ainsi que les questions que vous entendez leur poser. **C'est une stratégie que vous devez élaborer.** Il faut établir un ordre

de présentation cohérent et logique afin d'appuyer votre position de la façon la plus claire possible.

2.3.2 - PRÉPARER VOS ÉLÉMENTS DE PREUVE

Il existe différents types de preuve. Il est important de les connaître afin de bien organiser votre dossier pour l'audience. Une preuve doit toujours être :

- **fiable**
- **et pertinente**

Vous devez faire des photocopies de chaque document que vous voulez déposer lors de l'arbitrage. Ainsi, vous devez prévoir **quatre chemises** contenant les copies de l'ensemble des documents ; pour vous, votre entrepreneur, l'administrateur et l'arbitre.

Les différents types de preuve sont les suivantes :

- **La preuve matérielle :** Vous pouvez demander une visite des lieux affectés par le vice, ce qui pourrait vous être avantageux;
- **La preuve documentaire :** ce sont tous les documents écrits qui sont pertinents, tel le contrat que vous avez signé avec votre entrepreneur et la liste d'inspection remplies au moment de la réception du bâtiment. Les photos prises au moment de la découverte du vice ou prises par la suite qui démontrent le vice ou le défaut que vous voulez prouver sont également des preuves documentaires. Il peut s'agir aussi de tout autre écrit que vous jugez pertinent de présenter à l'arbitre afin de le convaincre du bien-fondé de votre réclamation. Notez que la personne qui a pris des photos du vice devra être présente à l'audition afin de confirmer que les photos sont authentiques et qu'elles n'ont pas été modifiées.
- **La preuve testimoniale :** le témoignage est la déclaration par laquelle une personne relate les faits dont elle a eu personnellement connaissance;
- **La preuve d'expertise :** il s'agit d'un témoignage par lequel le témoin-expert donne son avis sur un sujet donné et explique son rapport d'expertise. Si vous avez obtenu un rapport d'expertise afin de soutenir votre réclamation, le témoin-expert doit être celui qui a rédigé ce rapport. Il

doit être expérimenté en la matière et détenir les qualifications nécessaires. Sa compétence lui confère une grande crédibilité. L'expert devra présenter son curriculum vitae afin d'être qualifié d'expert par l'arbitre qui entend la cause.

- **Les objections possibles :** Un témoin doit toujours avoir une connaissance personnelle des faits sur lesquels il témoigne. Vous pouvez donc vous objecter à l'utilisation d'une preuve lorsqu'il s'agit d'un « oui-dire ». Un oui-dire est une information fournie par une personne interposée qui n'est pas le témoin. Vous pouvez aussi vous objecter quant à la pertinence d'une preuve présentée.

La force probante de toute preuve est laissée à l'appréciation de l'arbitre. Il existe de nombreux documents qui peuvent vous aider à prouver qu'il y a un vice. Les documents suivants sont très importants à consulter :

- le *Code national du bâtiment*, qui traite de la conception et de la construction de nouveaux bâtiments et qui contient les normes en vigueur dans une majorité des municipalités au Québec. Par contre, ce document n'est pas disponible en ligne et n'est pas rédigé pour les non-initiés ;
- la documentation du manufacturier concernant la méthode d'installation recommandée lorsqu'il est question de matériaux spécifiques;
- des informations techniques accessibles auprès des corporations professionnelles telles que la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (CMMTQ) ou des associations de métier comme l'Association des maîtres couvreurs. Toutefois, les organisations professionnelles n'offrent pas toujours de l'information pour les consommateurs ;
- La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) a produit de nombreuses brochures, entre autres, sur l'entretien et la réparation d'un logement ;
- Le *Guide de performance de l'Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec (APCHQ)* est un document destiné aux entrepreneurs et qui déterminait la tolérance acceptée par cet organisme en matière de normes de construction (peu disponible).

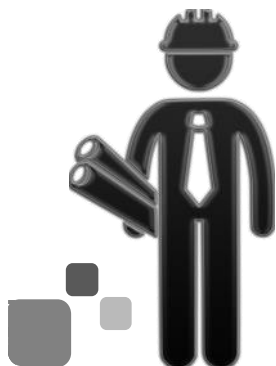
2.4 - CHOISIR VOTRE EXPERT

L'expert est une personne qui possède une grande expérience dans un certain domaine, ce qui lui confère une grande crédibilité par rapport à ce domaine. Son témoignage sert à éclairer l'arbitre quant à certains détails qu'un non-initié ne saurait connaître. Il est toujours pertinent et utile d'avoir recours à un expert. Si vous n'en présentez pas, le seul expert présent à l'audience sera l'inspecteur-conciliateur, et rappelez-vous qu'il agit pour l'administrateur. La meilleure façon de présenter un argument contraire au sien est d'avoir soi-même un expert.

L'expert pourrait être un professionnel du bâtiment (ingénieur, architecte ou technologue professionnel). Vous devriez en contacter plus d'un et vous assurer qu'ils possèdent l'expérience nécessaire pour vous rédiger un rapport d'expertise et le défendre devant un arbitre. Une personne non-membre d'une corporation professionnelle qui a beaucoup d'expérience pertinente peut également être considérée comme un expert.

Il n'est pas recommandé de reprendre le même expert qui a fait votre inspection de réception car son expertise pourrait être mise en doute n'ayant pas détecté le problème lors de l'inspection.

L'expert pourra vous aider à préparer les questions que vous poserez à l'inspecteur-conciliateur. Vous devriez demander à votre témoin-expert de revenir sur les lieux où se trouve le vice un peu avant l'audience afin de se rafraîchir la mémoire. Toutefois, notez qu'un rapport d'expertise et le témoignage de l'expert entraînent des frais élevés. Que vous gagniez votre cause ou pas vous pouvez toujours **demander à l'arbitre d'ordonner à votre entrepreneur et à l'administrateur de vous rembourser les montants payés pour le rapport et la présence de l'expert.**



2.5. - PRÉPARER VOS TÉMOINS

2.5.1 - PRÉPARER VOTRE INTERROGATOIRE DE L'INSPECTEUR-CONCILIATEUR

Tout d'abord, il est recommandé de faire témoigner en premier l'inspecteur-conciliateur qui a signé la décision de l'administrateur que vous contestez. Le but étant de bien cerner le débat afin de mieux orienter la preuve que vous ferez. **Vous voudrez donc savoir quelle est exactement la décision qu'il a rendue et pourquoi il l'a rendue.** En effet, parfois les motifs énumérés dans sa décision ne sont pas complets.

Par exemple, si la décision a comme seul motif de refus que les délais de dénonciation n'ont pas été respectés, l'inspecteur-conciliateur pourrait dire que la réclamation aurait également été refusée pour une autre raison qu'il n'a pas cru bon de consigner par écrit. Il faut donc lui demander quel a été son processus d'inspection et de prise de décision. Vous pourriez lui demander s'il a envisagé d'autres façons de considérer ou d'étudier la réclamation ou si sa réflexion s'est arrêtée lorsqu'il a déterminé que les délais n'avaient pas été respectés.

Le fait d'interroger l'inspecteur-conciliateur en premier permettra à votre témoin-expert d'entendre les explications de celui-ci.

2.5.2 - PRÉPARER VOTRE TÉMOIGNAGE

Ensuite, vous pourrez témoigner vous-même pour établir la chronologie des événements et décrire précisément les événements dont vous avez été témoin. Les dates et les délais sont très importants dans le cadre de la garantie des bâtiments résidentiels neufs. Le non-respect des délais de dénonciation d'un vice est une des raisons fréquentes invoquées pour qu'une réclamation soit refusée. Ainsi, pour être bien préparé, **vous devriez connaître les dates importantes suivantes, selon le type de garantie qui s'applique :**

- La date de l'inspection pré-réception ou de réception du bâtiment ;
- La date de la fin des travaux ;
- La date de la découverte du vice ou de sa première manifestation ;
- La date de dénonciation de la réclamation.

Vous pourrez ainsi démontrer que vous avez respecté tous les délais prévus au Règlement. Pour plus d'informations concernant ces délais, veuillez consulter les pages consacrées au Plan de garantie sur le site internet de la Régie du bâtiment du Québec.

En plus des dates et délais, **vous devez être en mesure de bien décrire tous les événements pertinents** dont vous avez été témoin et qui vous permettent de croire que votre réclamation est bien fondée.

2.5.3 - FAIRE TÉMOIGNER D'AUTRES TÉMOINS

Vous pouvez aussi faire témoigner des personnes qui ont une connaissance personnelle des faits pertinents à votre réclamation. Ce sont des personnes qui ont vu ou entendu des faits qui appuient vos arguments. Leurs témoignages viennent ajouter de la crédibilité à vos arguments. On ne peut pas faire témoigner une personne au sujet d'événements dont elle n'a pas une connaissance personnelle, car il est interdit d'utiliser une preuve par « oui-dire ». De plus, **il est interdit de poser des questions suggestives à vos propres témoins**. Les questions suggestives se répondent par oui ou par non. Vous ne pouvez donc pas demander « Le 18 novembre 2012, étiez-vous à la maison ? », mais plutôt « Où étiez-vous le 18 novembre 2012 ? ». Avant de faire témoigner quelqu'un, assurez-vous de la pertinence et de l'utilité de son témoignage pour votre dossier et s'il soutient bien vos prétentions.

Vos témoins servent à convaincre l'arbitre du bien-fondé de votre réclamation et de la force de votre preuve. N'oubliez pas, il vaut mieux établir sa preuve à l'aide de vos témoins plutôt qu'espérer obtenir une révélation importante en contre-interrogeant les témoins de la partie adverse.

Vous devriez préparer à l'avance les questions que vous poserez à vos témoins. Vous devriez donc rencontrer vos témoins avant l'audience, afin de bien les préparer. Cela vous permettra aussi de solidifier votre dossier et de vérifier que leur version des faits soutient votre réclamation.

Les témoins qui ne sont pas des experts sont habituellement exclus de la salle d'audience pendant un arbitrage et n'assistent à l'audience que pour livrer leur témoignage. Puisqu'ils ne peuvent pas suivre le déroulement de l'audience, ils doivent donc être prêts **avant** de témoigner et ne pas s'attendre à entendre le témoignage des autres pour préparer le leur.

2.5.4 - LE TÉMOIGNAGE DE VOTRE TÉMOIN-EXPERT

Votre dernier témoin devrait être votre témoin-expert. **Vous devriez toujours faire entendre un témoin-expert.** Ses connaissances sont essentielles et ajoutent une grande crédibilité à vos prétentions. Son témoignage se fera en deux parties.

1. Afin qu'il puisse être reconnu en tant qu'expert par l'arbitre, **le témoin-expert devra d'abord établir son aptitude à donner une opinion d'expert et à témoigner à titre d'expert.** Dès le début de son témoignage, vous lui demanderez de présenter son curriculum vitae, de nommer ses titres et qualifications, les formations qu'il a suivies et ses expériences pertinentes relativement au sujet traité. Vous devriez également lui demander de présenter les frais qui ont été nécessaires pour la préparation de son rapport d'expertise et pour ses journées de témoignages.
2. **Votre témoin-expert présentera ensuite son rapport d'expertise et l'expliquera.** Il vous appartient de décider comment vous voulez procéder et quelles questions vous désirez lui poser. Pendant son témoignage, vous devez vous assurer de réviser tous les points traités dans son rapport qui concernent votre réclamation et supportent vos prétentions. Souvenez-vous que comme toute preuve, la preuve d'expert doit être pertinente et fiable.

Grâce au témoignage de votre témoin-expert, vous pourrez démontrer que la décision de l'administrateur est mal fondée. De plus, vous pourrez demander à votre témoin-expert de commenter les lacunes des rapports d'experts de l'administrateur ou de votre entrepreneur.

Contrairement aux autres témoins, **le témoin-expert peut entre autres témoigner ou donner une opinion sur des faits qu'il n'a pas lui-même constatés**, qui lui ont été relatés par d'autres personnes ou qu'il a vus sur une photo. Cela le distingue des autres témoins, qui peuvent uniquement rapporter ce qu'ils ont vu et ce qu'ils ont entendu personnellement.

Pendant, malgré la grande expertise du témoin-expert, l'arbitre n'est pas obligé de baser sa décision uniquement sur le témoignage de celui-ci. L'arbitre évaluera la crédibilité et la force probante de son témoignage.

2.6 - STRATÉGIES DE L'AUTRE PARTIE

L'administrateur sera représenté par un avocat spécialisé en droit de la construction qui a de l'expérience en matière d'arbitrage. Votre entrepreneur pourra aussi être représenté par un avocat. Vous devez donc être bien préparé.

L'autre partie choisira de faire témoigner ou non votre entrepreneur avec qui vous avez fait affaire, et de faire témoigner l'inspecteur-conciliateur sur le rapport qu'il a rendu. Sachez que vous n'êtes pas obligé de contre-interroger les témoins de l'autre partie. Si vous décidez de contre-interroger un témoin, assurez-vous de bien préparer vos questions. En contre-interrogatoire, vous pouvez poser des questions suggestives aux témoins. C'est seulement en interrogeant vos propres témoins que vous ne pouvez pas le faire. Les réponses obtenues pourront vous aider à appuyer les arguments que vous présenterez lors de votre plaidoirie finale.

Pour démontrer que le vice dénoncé n'est pas couvert par la garantie ou que votre réclamation n'a pas été faite à l'intérieur des délais prévus, l'avocat de l'autre partie aura en main plusieurs documents, entre autres :

- le rapport de l'inspecteur-conciliateur ;
- le rapport d'inspection pré-réception ;
- le contrat d'achat de votre bâtiment et
- tout autre document qu'il jugera pertinent

Si vous témoignez ou faites témoigner un expert ou un autre témoin, l'avocat de la partie adverse pourra vous contre-interroger ou contre-interroger vos témoins. Il pourra tenter de vous déstabiliser ou de soulever des contradictions dans votre version des faits. Cela pourrait ainsi affecter votre crédibilité ou celle de vos témoins.

Le débat porte souvent sur les délais et les dates de la découverte du vice mentionné dans votre réclamation. **Il est important de bien se souvenir des dates importantes.** Ainsi vous n'aurez pas d'hésitations et vous ne vous contredirez pas pendant le contre-interrogatoire. Cela peut être un moment stressant et il est nécessaire de bien se préparer.

2.7 - LE DÉROULEMENT DE L'AUDIENCE

2.7.1 - LES RÔLES DES PARTICIPANTS

LE RÔLE DU DEMANDEUR

Si vous avez demandé l'arbitrage, vous êtes donc **le demandeur ou la partie demanderesse**. Votre rôle sera donc de convaincre l'arbitre que votre réclamation est bien fondée.

Si vous êtes le demandeur, vous avez le fardeau de la preuve. Le fardeau de la preuve c'est l'obligation qui repose sur vos épaules pour prouver l'existence des faits que vous avancez. L'arbitre entend les deux versions opposées d'une même situation. Il décide ensuite laquelle est la plus probable.

Une preuve est quelque chose que l'on dit ou que l'on présente, qui sert à établir qu'un fait est exact ou qu'un document existe. Le fait peut être appuyé par un autre témoin ou par un autre moyen de preuve, comme une photo par exemple. Cela ajoute du poids à vos arguments et aide grandement à établir que les faits que vous avancez sont vraisemblables.

LE RÔLE DES AVOCATS

Si vous engagez un avocat pour vous représenter devant l'arbitre c'est lui qui présentera la preuve, interrogera les témoins et effectuera la plaidoirie finale. Toutefois, si vous décidez de ne pas être représenté par un avocat, mais par une autre personne de votre choix ou par vous même, vous aurez à assumer ces tâches.

Il est important que l'avocat ou la personne que vous choisirez pour vous assister ou vous représenter ait de l'expérience en arbitrage concernant un plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Il pourrait être utile que l'avocat ou la personne qui vous représente ou vous assiste fasse une visite des lieux afin de constater lui-même l'objet de votre réclamation avant l'audience.

L'avocat de votre entrepreneur et de l'administrateur quant à lui, a le mandat de représenter la partie adverse en arbitrage.

Si vous vous représentez seul, il faudra que vous vous adressiez parfois à l'avocat de la partie adverse durant le processus arbitral. C'est avec lui que vous pourriez vous retrouver à négocier une entente à l'amiable.

LE RÔLE DE L'ARBITRE

L'arbitre est celui qui rendra la décision finale. Il écoute la preuve présentée par le demandeur et le défendeur. Il tranche la ou les questions dans une décision appelée « décision arbitrale ».

L'arbitre n'est pas toujours un avocat. Il peut être, entre autres, un ingénieur ou un architecte. L'arbitre doit avoir des connaissances suffisantes en matière de construction. Il devra avoir pris connaissance de la décision de l'administrateur concernant vos réclamations et des pièces produites par les parties afin d'avoir le dossier complet.

Selon le Règlement, **l'arbitre doit commencer l'audience dans les 30 jours de la réception de la demande en arbitrage.** En pratique, puisqu'il faut trouver des dates qui conviennent à tous, ce délai peut être plus long. L'arbitre organisera une conférence téléphonique préparatoire avec toutes les parties pour déterminer les dates d'audience et prévoir toutes les échéances. Il avisera les parties de la procédure à suivre pour convoquer leurs témoins.

L'arbitre peut faire une visite des lieux afin de constater lui-même l'état du bâtiment visé par votre réclamation. Toutes les parties devraient être présentes au moment d'une telle visite.

Toutes les parties vont choisir ensemble la date d'audition. **L'arbitre fera parvenir aux parties un avis écrit au moins 5 jours avant le début de l'audience ou avant l'inspection des biens ou la visite des lieux.**

L'avis doit contenir les informations suivantes :

- la date et l'heure de l'audience
- le moment de l'inspection des biens ou de la visite des lieux

Au cours de l'audience, l'arbitre fixe les règles de décorum applicable. Il doit aussi respecter les règles du *Code civil du Québec* et du *Code de procédure civile*. L'arbitre doit s'assurer que les droits des deux parties sont respectés. Ces droits sont les suivants :

- Le droit d'être entendu ;
- Le droit de faire valoir leurs arguments ;
- Le droit à une défense pleine et entière (par exemple, le droit de remettre une audience si vous êtes pris de court par des éléments qui vous sont inconnus),
- Le droit à une audition impartiale de la cause ; et
- Le droit de recevoir un avis quant à la date d'audience de l'arbitrage ou de visite des lieux.

2.7.2 - LIEU DE L'AUDIENCE, RÈGLES DE DÉCORUM ET RÈGLES DE PRATIQUE

L'audience peut avoir lieu au palais de justice de votre région. Les palais de justice offrent gratuitement des salles disponibles aux arbitres. Vous pouvez également convenir d'un autre endroit, par exemple, une salle dans un centre communautaire, à l'hôtel de ville ou même dans un hôtel. Toutefois, il n'est pas recommandé de tenir l'audience à votre domicile, puisque ce lieu n'est généralement pas propice à un débat judiciaire.

Voici quelques une des règles que vous devez suivre lors de l'audience :

- Vous devez être convenablement vêtu ;
- Vous devez fermer votre cellulaire, afin de ne pas déranger le déroulement de l'audience ;
- Vous devez vous adresser à l'arbitre en disant « Monsieur ou Madame l'arbitre » ;
- Vous devez saluer toutes les parties qui sont présentes à l'audience, même si vous les connaissez ;
- Vous devez écouter attentivement lors de l'audience et il est utile de prendre des notes ;
- Vous ne pouvez pas interrompre la partie adverse, sauf si vous désirez faire une objection.

2.7.3 - PLAIDOIRIE FINALE

Cette étape est la dernière occasion de convaincre l'arbitre du bien-fondé de vos réclamations.

Lors de votre plaidoirie, vous devez faire un lien entre les faits de votre cause et le droit qui s'applique, dont le Règlement.

Il est important d'établir un plan précis et de suivre ce plan tout au long de votre plaidoirie.



Votre plan devrait suivre l'ordre suivant :

A. - Introduction :

Faites un résumé de la **chronologie des évènements**. La date d'achat du bâtiment, la date d'inspection avant la réception, la date de réception, la première manifestation significative du vice, la date de dénonciation du vice et le calcul des délais, etc.

B. - Éléments de contenu :

1. Tel que vous venez de le démontrer avec les dates et délais, vous devez établir que vous avez fait **la dénonciation du vice conformément aux exigences du plan de garantie et dans les délais**.
2. Vous devez ensuite **qualifier la ou les garanties** que vous invoquez (malfaçons existantes et non apparentes, vice caché ou vice grave, dédommagement pour retard de livraison, remboursement de l'acompte) en lien avec les dates et les délais que vous avez énoncés auparavant. Vous devez décrire quelles sont les **conditions d'application de cette garantie**. Si vous avez lu ces conditions dans une décision ou dans la loi, il est important de déposer ces documents.
3. Vous devez ensuite démontrer que **votre réclamation répond en tous points aux conditions d'application de cette garantie**, tel que vous l'avez prouvé à l'aide de tous vos éléments de preuve. Vous devez expliquer comment votre réclamation remplit les conditions et énoncer, une par une, chaque condition d'application rencontrée. Par exemple, le défaut non apparent lors de la réception est une malfaçon car non conforme aux règles de l'art et découverte dans l'année ; le vice caché était non apparent, grave et qu'il entraîne un déficit d'usage en plus d'avoir été découvert dans les délais requis.

C. - Conclusion :

Vous devez définir précisément sous forme de points successifs et distincts les questions en litige ou les questions que l'arbitre devra trancher et ce que vous demandez à l'arbitre de rendre comme conclusion.

Vous devez **demandeur l'exécution de tous les travaux correctifs**. Il faut donc les énumérer clairement.

Ensuite, vous **demandez également le remboursement de vos frais d'expertise** qui comprennent les frais pour la préparation du rapport de votre expert ainsi que les frais engendrés pour ses journées de témoignages. Si l'arbitre vous donne raison, il reprendra ces conclusions dans sa décision. Cette partie de la plaidoirie est donc d'une grande importance.

En résumé vous devez faire ressortir les éléments importants de votre demande. C'est lors de la plaidoirie, que vous devez déposer les jugements et décisions arbitrales qui soutiennent votre demande, les textes de loi applicables et autres textes pertinents. **Vous ne pouvez pas ajouter des faits nouveaux lors de votre plaidoirie.**



2.8 - SUSPENSION DE L'ARBITRAGE

En tout temps, l'arbitrage peut être suspendu par le désistement de la demande (c'est-à-dire si vous décidez d'abandonner votre demande) ou si les parties concluent une entente. S'il y a une entente entre les parties, la pratique veut que l'on demande à l'administrateur de supporter les frais de l'arbitre. Cela n'est pas automatique, il faut le demander à l'administrateur.

Dans un tel cas, vous pouvez demander de reporter l'audience d'arbitrage jusqu'à la fin de l'exécution des travaux. Vous pouvez aussi présenter l'entente à l'arbitre et lui demander de reprendre les conclusions de cette entente dans sa décision arbitrale.

Si vous vous désistez de votre demande en arbitrage sans avoir une entente avec votre entrepreneur et votre administrateur, vous devrez probablement payer les frais de l'arbitre.



2.9. LA DÉCISION DE L'ARBITRE

La décision de l'arbitre peut mentionner le désistement ou l'entente entre les parties. Si les parties ne s'entendent pas, il tranchera l'objet de la demande. La décision de l'arbitre lie les parties. La sentence arbitrale

sera rendue dans les meilleurs délais, **au maximum dans les 30 jours suivant la fin de l'audience**. Mais si les parties sont d'accord, il est permis de prolonger le délai pour rendre la décision. La décision présentera les conclusions quant au montant des frais raisonnables d'expertises que l'administrateur vous remboursera si vous avez gain de cause en partie ou totalement. Elle déterminera aussi comment les frais de l'arbitrage seront payés entre les parties. **Notez que la décision de l'arbitre est finale et sans appel.**

Si la décision de l'arbitre est favorable :

Une décision favorable pour vous est celle dans laquelle l'arbitre a retenu votre point de vue. Cela veut dire que vous avez gagné. Votre entrepreneur ou l'administrateur devra par exemple, effectuer les travaux correctifs dans votre bâtiment. Une décision arbitrale peut aussi vous donner raison seulement en partie. Par exemple, si votre demande comporte plusieurs points, l'arbitre pourra vous donner raison sur un ou quelques-uns des points seulement.

Habituellement, vous pouvez seulement **réclamer l'exécution des travaux pour corriger le vice**, à moins que des réparations nécessaires et urgentes aient été faites justifiant votre réclamation d'un dédommagement. Les arbitres préfèrent exiger que votre entrepreneur ou l'administrateur effectue les travaux. En effet, l'objectif du plan de garantie est de s'assurer que les travaux nécessaires soient exécutés. Cependant, plutôt que d'effectuer les travaux, l'administrateur pourrait, de façon exceptionnelle, vous proposer de payer une somme d'argent en échange d'une quittance.

Si la décision de l'arbitre est défavorable :

L'arbitre peut aussi retenir la position de votre entrepreneur et de l'administrateur. Cela veut dire qu'aucun travail correctif ne sera fait. L'arbitre déterminera également si vous devez payer les coûts de l'arbitrage. Certaines circonstances telles que le comportement abusif de votre entrepreneur pourraient jouer en votre faveur pour justifier que vous n'avez pas à payer les frais.

2.9.1 - LIMITE DE L'EXÉCUTION DE LA DÉCISION

L'arbitre peut ordonner à votre entrepreneur ou à l'administrateur de reprendre les travaux, mais ne peut pas imposer des sanctions pour les forcer à le faire. Normalement, votre entrepreneur effectuera les travaux. Dans de rares cas où votre entrepreneur ne fait pas les travaux, en raison d'une faillite par exemple, l'administrateur devra faire effectuer les travaux par un autre entrepreneur.

Toutefois, lorsque ni votre entrepreneur ni l'administrateur ne procèdent à l'exécution des travaux, il n'est pas possible de faire saisir leurs biens pour les forcer à exécuter les travaux. Vous pourrez cependant envisager de prendre d'autres mesures comme faire homologuer la décision arbitrale.

2.9.2 - HOMOLOGATION DE LA DÉCISION DE L'ARBITRE

L'homologation de la décision arbitrale signifie que **le tribunal va reconnaître que la sentence arbitrale respecte les lois et le droit applicables**. Puisqu'un juge reconnaît la validité de la décision arbitrale, cette décision a donc la même force qu'un jugement rendu par un tribunal.

Toutefois, avant d'entreprendre toute démarche devant les tribunaux, **vous devriez d'abord envoyer une lettre au Service des garanties financières de la Régie du bâtiment du Québec**, en indiquant le nom de votre entrepreneur et de l'administrateur et y joindre la sentence arbitrale. La Régie pourrait alors agir dans votre dossier.

En principe, les arbitres ne peuvent que condamner votre entrepreneur ou l'administrateur à exécuter les travaux. Ils ne peuvent pas les condamner à verser une somme d'argent. Ainsi, des mesures comme la saisie ne peuvent généralement pas être utilisées dans le cadre du plan de garantie, même si vous faites homologuer la décision arbitrale. Cependant l'homologation de la décision vous permet de prendre d'autres recours devant les tribunaux civils et de réclamer la valeur monétaire des travaux, de déposer une plainte pour outrage au tribunal ou simplement de rendre public le défaut de l'autre partie de respecter le jugement de la Cour.

Pour obtenir une telle homologation, vous devez présenter une **requête en homologation** devant la Cour supérieure. Vous pouvez vous rendre au Palais de justice de votre district judiciaire pour obtenir plus d'informations ou vous adresser à un avocat.

Le juge de la Cour supérieure n'examinera pas le fond de la décision de l'arbitre. Vous n'êtes pas en appel de la décision de l'arbitre. Le rôle du juge se limite à vérifier si la décision est conforme aux dispositions de la loi.

2.9.3 - ANNULATION DE LA SENTENCE DE L'ARBITRE PAR LA COUR SUPÉRIEURE DU QUÉBEC

Il est possible de contester la décision de l'arbitre devant la Cour supérieure du Québec, notamment si vous pensez que **la décision de l'arbitre est déraisonnable, qu'il a outrepassé ses compétences ou qu'il a commis une erreur grave**. Toutefois, il s'agit d'un recours exceptionnel pour lequel la preuve est difficile à faire. Votre entrepreneur ou l'administrateur peuvent également contester la décision arbitrale.

À cette étape, il est fortement recommandé de consulter un avocat, puisque les procédures devant la Cour supérieure sont plus complexes.





CONCLUSION

Il est important de comprendre que toutes les étapes du processus de réclamation en vertu du plan de garantie sont importantes. La préparation, la minutie et la rigueur sont nécessaires tout au long de vos démarches.

Au moment de votre dénonciation initiale, **il est important de vous assurer que vos réclamations soient claires et bien rédigées et que l'administrateur y réponde dans son rapport.** Si vous considérez que la décision ne traite pas adéquatement d'une réclamation, vous devez demander par écrit à l'administrateur de se prononcer sur cette réclamation.

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision de l'administrateur, vous pouvez faire une demande d'arbitrage. **Il sera alors important de bien rédiger quels éléments de la décision vous contestez et quels sont les points de la décision sur lesquels l'arbitre devra se pencher.**

Vous devrez faire **une recherche quant aux points de droit qui s'appliquent à votre réclamation**, car l'arbitrage fait une réévaluation complète des éléments contestés dans la décision du l'inspecteur-conciliateur. Pour vous aider dans la préparation de votre dossier, vous pourriez avoir recours à un avocat.

Avant l'audience, il sera nécessaire de **préparer la preuve que vous voulez présenter.** Le recours à un expert est presque toujours indispensable. La préparation de votre expert est tout aussi importante que celle de vos autres témoins. Vous devrez rencontrer tous vos témoins avant l'arbitrage afin de préparer les questions que vous leur poserez et les sujets que vous aborderez avec eux.

Vous devriez **rédiger un plan des éléments que vous allez présenter lors de votre plaidoirie.** Vous ferez face à des avocats bien préparés. Une bonne préparation s'impose et vous permettra de mieux faire valoir votre point afin d'obtenir gain de cause dans votre réclamation. Vous pourrez ainsi profiter de votre bâtiment neuf en toute quiétude !



DÉFINITIONS

Entrepreneur : une personne titulaire d'une licence d'entrepreneur général l'autorisant à exécuter ou à faire exécuter, en tout ou en partie, pour un bénéficiaire des travaux de construction d'un bâtiment résidentiel neuf visé par le règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

Bénéficiaire : une personne, une société, une association, un organisme sans but lucratif ou une coopérative qui conclut avec un entrepreneur un contrat pour la vente ou la construction d'un bâtiment résidentiel neuf et, dans le cas des parties communes d'un bâtiment détenu en copropriété divise, le syndicat de copropriétaires.

Administrateur : une personne morale autorisée par la Régie du bâtiment du Québec à administrer un plan de garantie ou un administrateur provisoire désigné par la Régie en vertu de l'article 83 de la Loi sur le bâtiment (L.R.Q., c. B-1.1).

Inspecteur-conciliateur : représentant de l'administrateur à toutes les étapes du dossier de réclamation.



ORGANISMES D'ARBITRAGE

AUTORISÉS

<p>Centre canadien d'arbitrage commercial (CCAC) (auparavant Centre d'arbitrage national et international du Québec - CACNIQ)</p>	<p><u>Québec</u> 1800, avenue Industrielle, Suite 102 Québec (Qc) G3K 1L8 Tél. : (418) 915-9292 (418) 915-9413 Sans frais : 1-800-207-0685 Télécopieur : (418) 915-9449</p>	<p><u>Montréal</u> Place du Canada 1010, de la Gauchetière Ouest, Bureau 950 Montréal (Qc) H3B 2N2 Tél : (514) 448-5980 Fax : (514) 448-5948 www.ccac-adr.org jhoule@ccac-adr.org</p>
<p>Société pour la résolution des conflits inc. (SORECONI)</p>	<p>1155, boul. René-Lévesque Ouest, suite 2500 Montréal (Québec) H3B 2K4 Téléphone : (514) 395-8048 Téléphone : 1-866-998-8048 Télécopieur : (514) 875-8967 www.soreconi.ca information@arbitrage.soreconi.ca</p>	
<p>Le Groupe d'arbitrage et de médiation sur mesure (GAMM)</p>	<p>31, rue Françoise-Langlois Montréal (Québec) H1A 5B5 Téléphone : (514) 498-8198 Téléphone : 1-877-677-2722 Télécopieur : (514) 498-8199 www.legamm.com secretariat@legamm.com</p>	
<p>Groupe d'arbitrage - Juste Décision (GAJD)</p>	<p>134 - 925 boul. de Maisonneuve ouest Montréal (Québec) H3A 0A5 Téléphone : (514) 292-3755 1-844-292-3755 Télécopieur : 1-866-763-6377 www.gajdarbitrage.ca info@gajdarbitrage.ca</p>	

CE DOCUMENT A ÉTÉ PRODUIT PAR



ASSOCIATION
DES CONSOMMATEURS
POUR LA QUALITÉ
DANS LA CONSTRUCTION

GRÂCE AU SOUTIEN FINANCIER
DE NOS PARTENAIRES

**Office
de la protection
du consommateur**

Québec



**Régie
du bâtiment**

Québec



FONDATION
Claude-Masse

