

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Montmagny
Localité : Montmagny
N° de dossier judiciaire : 200-32-710907-246

Date : 2025-03-28
Sentence rendue par : JÉRÔME THÉBERGE

DAVID GRATTON
Partie demanderesse

C. NANUUQ GESTION RÉNOVATION INC.
Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le litige porte sur

Monsieur David Gratton (ci-après appelé "Gratton" pour faciliter la rédaction et la lecture du présent texte) demande le remboursement de la somme de 2 462,07 \$ qu'il aurait payé en trop à Nanuuq Gestion Rénovation Inc. (ci-après appelée "Nanuuq" pour faciliter la rédaction et la lecture du présent texte) qui a agi à titre d'entrepreneur en construction pour des travaux effectués sur sa résidence.

2. Historique de la procédure

La séance d'arbitrage a été tenue le

2025-03-13

II. LES FAITS

Pour la partie demanderesse, Gratton témoigne en premier, puis Madame Stéphanie Ferland. Pour la partie défenderesse, Madame Mélissa Lavallée (ci-après appelée "Lavallée" pour faciliter la rédaction et la lecture du présent texte) est la seule témoin entendue.

Dans l'ensemble, les récits des témoins ne sont pas très contradictoires et les faits soumis par les uns complètent souvent les récits des autres. Voici tout d'abord la trame factuelle qui se dégage par les témoignages et les pièces déposées en preuve et qui n'entraînent que peu ou pas de contestation.

Gratton souhaite procéder à la réfection de la toiture de sa résidence par la pose de bardeaux d'asphalte. Sa conjointe, Madame Stéphanie Ferland, est copropriétaire de la résidence mais c'est Gratton qui effectue les démarches en lien avec la réfection de la toiture (obtention de soumissions, discussions sur les prix, signatures de contrats, etc.). Il obtient diverses soumissions auprès de divers entrepreneurs en construction. Nanuuq, par l'entremise de l'un de ses représentants, Monsieur Charles Fiset, fournit une telle soumission (P-5) à Gratton.

La soumission de Nanuuq n'est pas la moins onéreuse parmi celles reçues mais c'est celle qui offre la garantie la plus avantageuse, plus précisément la garantie Golden Pledge du fabricant GAF. Cette garantie entraîne une protection pour une longue durée (50 ans matériel / 25 ans main d'oeuvre).

La garantie Golden Pledge doit faire l'objet d'une inscription auprès du fabricant après les travaux pour être honorée ultérieurement en cas de besoin. Mais ce ne sont pas tous les entrepreneurs en construction qui détiennent l'accréditation requise pour une telle inscription. Nanuuq est une entreprise accréditée par le fabricant GAF qui peut inscrire ladite garantie auprès de ce fabricant.

Souhaitant obtenir une tranquillité d'esprit pour une longue durée, Gratton opte pour confier les travaux de construction à Nanuuq, malgré le prix plus élevé que les prix des autres soumissions reçues.

Gratton signe un contrat avec Nanuuq au prix de 13 937,27 \$, taxes incluses (P-1). Après la signature du contrat, Gratton ne reparle plus avec Monsieur Charles Fiset et c'est avec Lavallée qu'il discute, laquelle est une représentante de Nanuuq, agissant comme directrice de projets.

Les travaux ont lieu pendant quelques jours seulement, en mars 2024.

Le 14 mars 2024, un employé de Nanuuq réalise que l'isolation dans l'entretoit est, selon lui, insuffisante pour respecter le Code du bâtiment, ce qui aurait comme impact que Nanuuq ne pourra pas inscrire la garantie maximale Golden Pledge auprès du fabricant mais bien uniquement la garantie minimale.

Lavallée rencontre Madame Stéphanie Ferland qui est à l'intérieur de la résidence à ce moment et lui explique la situation. Il faudrait ajouter dans l'entretoit comme isolation une épaisseur de 6 pouces de fibres de cellulose soufflée, au coût de 2 141,40 \$, plus les taxes. Il y a au même moment une discussion concernant l'installation d'un solin mural, à un prix supplémentaire, ladite installation n'étant pas problématique pour ce dossier.

Madame Stéphanie Ferland n'étant pas celle qui gère les questions concernant les travaux, elle appelle Gratton sur son téléphone, devant Lavallée, sur le mode haut-parleur, et la situation est expliquée à Gratton, incluant les frais supplémentaires pour ces ajouts. Gratton accepte que ces travaux soient effectués à ce prix. Madame Stéphanie Ferland signe alors un document confirmant l'acceptation de ces travaux au prix discuté (D-5). Les travaux supplémentaires sont effectués.

Le 15 mars 2024, une facture supplémentaire concernant ces travaux ajoutés est émise au montant de 3 491,38 \$, taxes incluses (P-2). La portion de cette facture entraînant la présente réclamation est de 2 462,02 \$, taxes incluses. Gratton paye cette facture en totalité.

Nanuuq complète les travaux. En date du 19 mars 2024, Lavallée rencontre Gratton pour lui faire signer un document intitulé "Acceptation fin des travaux" et celui-ci signe ce document (D-6).

C'est après la fin des travaux et après le paiement des factures que Gratton se questionne sur la légitimité de Nanuuq d'avoir facturé pour les travaux supplémentaires concernant l'ajout d'isolation dans l'entretoit. Plus précisément, celui-ci questionne Lavallée par courriel seulement à compter du 19 mai 2024 (P-3).

Des échanges entre Gratton et Lavallée se déroulent jusqu'au mois de juin 2024 (P-3), lesquels mènent à une mise en demeure de Gratton adressée à Nanuuq le 3 juin 2024 (P-4) dans laquelle il réclame le remboursement de la somme de 2 462,07 \$. Vu l'absence d'entente, Gratton dépose la présente réclamation judiciaire.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La partie demanderesse demande :

Gratton considère que Lavallée lui a fait de fausses représentations afin que soient effectués les travaux supplémentaires et il réclame ainsi le remboursement du paiement pour ces travaux.

La partie défenderesse demande :

Nanuuq considère n'avoir fait aucune fausse représentation à Gratton. Elle considère également que Gratton a accepté les travaux par sa signature et demande donc le rejet de la réclamation judiciaire.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

Les questions en litige sont les suivantes :

Malgré le fait que la réclamation judiciaire de Gratton soit basée sur des allégations de fausses représentations de la part de Nanuuq, la situation sera analysée selon des dispositions législatives différentes. Cette analyse doit être effectuée à chaque étape de l'évolution contractuelle entre les parties.

Question 1 :

Est-ce que Nanuuq a fait défaut de fournir à Gratton toute information utile relativement à la nature de la tâche à effectuer ?

Question 2 :

Est-ce que les travaux supplémentaires ayant entraîné une augmentation du prix étaient prévisibles pour l'entrepreneur ?

Question 3 :

Quel est l'impact du paiement de la facture P-2 et de la réception de l'ouvrage à la fin des travaux, sans réserve, par Gratton ?

Question 4 :

Le cas échéant, quel est le préjudice subi par Gratton ?

V. LE DROIT APPLICABLE

Article 2102 du Code civil du Québec (ci-après appelé C.c.Q.) :

"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."

Article 2107 C.c.Q. :

"Si, lors de la conclusion du contrat, le prix des travaux ou des services a fait l'objet d'une estimation, l'entrepreneur ou le prestataire de services doit justifier toute augmentation du prix."

Le client n'est tenu de payer cette augmentation que dans la mesure où elle résulte de travaux, de services ou de dépenses qui n'étaient pas prévisibles par l'entrepreneur ou le prestataire de services au moment de la conclusion du contrat."

Article 2110 C.c.Q. :

"Le client est tenu de recevoir l'ouvrage à la fin des travaux; celle-ci a lieu lorsque l'ouvrage est exécuté et en état de servir conformément à l'usage auquel on le destine."

La réception de l'ouvrage est l'acte par lequel le client déclare l'accepter, avec ou sans réserve."

Article 2113 C.c.Q. :

"Le client qui accepte sans réserve, conserve, néanmoins, ses recours contre l'entrepreneur aux cas de vices ou malfaçons non apparents."

Jugement : Les Habitations Vi-Zé-Au Inc. c. Les élevages Carfio Inc., 2002, CanIII 41991 (QC CS).

VI. ANALYSE

Question 1 :

Les parties sont liées par un contrat de service. L'article 2102 C.c.Q oblige l'entrepreneur à fournir au client toute information utile quant à la nature des tâches à effectuer. Le contrat est confié par Gratton à Nanuuq, malgré le prix plus élevé, précisément parce que Gratton souhaite obtenir une garantie maximale.

En plaidoirie, Nanuuq soutient ne pas vendre de garanties mais bien être un entrepreneur général en construction. Toutefois, dans les minutes qui suivent, Nanuuq admet être certifiée pour offrir la garantie, qu'il y a des discussions sur les garanties lors des soumissions et que c'est un bon argument de vente auprès des clients. Dans ce contrat, la garantie choisie est donc un élément essentiel et Nanuuq devait fournir des renseignements complets et adéquats. Il était à la connaissance de Nanuuq au moment de la conclusion du contrat que pour procéder à l'inscription de la garantie maximale auprès du fabricant, l'isolation dans l'entretoit devait respecter le Code du bâtiment.

Gratton explique que lors des discussions avec Monsieur Charles Fiset, celui-ci lui indique seulement que pour l'inscription de la garantie auprès du fabricant, il doit y avoir une installation de trois accessoires de la marque GAF (il est à noter que Lavallée explique plutôt que ce serait 5 accessoires de la marque GAF). Il n'y a aucune indication à Gratton de la part de Monsieur Charles Fiset à l'effet que l'entretoit doit posséder une isolation respectant certaines normes pour que la garantie soit inscrite auprès du fabricant.

Il aurait été fort utile d'entendre le témoignage de Monsieur Charles Fiset pour savoir les informations qu'il a données à Gratton. Nanuuq n'ayant pas jugé utile de le faire entendre comme témoin, le témoignage de Gratton est non contredit et apparaît suffisant pour convaincre l'arbitre selon une balance des probabilités. Il faut en plus du témoignage de Gratton, s'en remettre à l'analyse de la preuve documentaire.

Le contrat P-1 indique que Nanuuq devra "Faire l'inspection du pontage du bâtiment, de l'isolation et de l'aération de l'entretoit". De toute évidence, Nanuuq connaissait l'obligation pour Gratton d'avoir une isolation conforme. Mais rien n'indique sur la soumission pourquoi l'inspection doit être effectuée. Ce même contrat P-1, à la deuxième page, au paragraphe 7, donne aussi des indications à respecter par le client afin de conserver la protection découlant de la garantie, notamment l'obligation du client de se conformer au Code du bâtiment lors de la réfection de la toiture. Cela démontre encore la connaissance de Nanuuq de l'obligation des clients d'avoir une isolation conforme. Mais la rédaction de ce paragraphe peut laisser croire au lecteur qu'on y fait référence à des travaux d'entretien et de réparation futurs et non pas aux travaux visés par le contrat.

Bref, Nanuuq n'a pas fourni à Gratton toutes les informations utiles quant à la nature des tâches à effectuer et, plus précisément, des obligations potentielles à respecter par Gratton pour l'inscription de la garantie auprès du fabricant GAF. Il s'agit donc d'une faute contractuelle.

Question 2 :

L'article 2107 C.c.Q prévoit que l'entrepreneur ne peut pas augmenter le prix en raison de travaux qui étaient prévisibles au moment de la conclusion du contrat. Pour les motifs ci-avant exposés, au moment de la signature du contrat, il était possible et ainsi prévisible pour Nanuuq qu'un manque d'isolation dans l'entretoit allait engendrer des coûts supplémentaires afin de pouvoir inscrire la garantie auprès du fabricant. Nanuuq n'ayant pas divulgué ce risque en sachant qu'il était possible et prévisible, le prix ne pouvait pas être augmenté et la facture supplémentaire P-2 n'aurait pas dû contenir un prix supplémentaire en lien avec l'ajout d'isolation dans l'entretoit.

Si la facture supplémentaire P-2 avait été remise à Gratton après que les travaux aient été complétés, sans discussion préalable, il aurait pu contester la demande de paiement de la portion de cette facture concernant l'ajout d'isolation dans l'entretoit. Mais ce n'est pas ce qui est arrivé.

Question 3 :

C'est pendant les travaux que le manque d'isolation dans l'entretoit est découvert. Pendant ces travaux, Lavallée informe Madame Stéphanie Ferland de la situation, laquelle consulte Gratton, lequel confirme son accord à la réalisation de ces travaux supplémentaires, accord confirmé par la signature de Madame Stéphanie Ferland de l'acceptation des travaux supplémentaires, D-5, le 14 mars 2024 et la facture, P-2, est émise le 15 mars 2024, pendant les travaux. Cette facture est ensuite payée par Gratton sans protêt et sans réserve.

Quel est l'impact de ce paiement ? Nanuuq argumente que Gratton avait le choix d'accepter ou non la pose d'isolation supplémentaire dans l'entretoit. Nanuuq ajoute aussi que Gratton pouvait prendre le temps de prendre une décision car les travaux d'isolation pouvaient être effectués ultérieurement et qu'il n'y avait pas d'urgence. À cet effet, Gratton confirme effectivement qu'une trappe permet d'accéder à l'entretoit par l'intérieur de la résidence.

Pouvait-il véritablement formuler un choix ? C'est le cas, bien qu'aucun des deux choix possibles n'était idéal.

Il pouvait choisir de ne pas faire ajouter l'isolation. En quel cas, il ne pouvait alors inscrire lui-même que la garantie minimale auprès du fabricant, sans passer par l'accréditation de Nanuuq, et il perdait la garantie maximale que seul Nanuuq pouvait inscrire. Ayant accepté de faire affaire avec Nanuuq en payant un prix plus élevé que les autres soumissions reçues pour obtenir cette garantie maximale qu'il perdait et vu le défaut d'information de la part de Nanuuq, il aurait pu demander une diminution du prix entendu dans le contrat P-1, vu la faute contractuelle.

Il pouvait aussi choisir d'accepter l'ajout d'isolation dans l'entretoit afin de bénéficier de l'accréditation de Nanuuq pour inscrire la garantie maximale auprès du fabricant. C'est cette option qu'il a choisie sans argumenter, sans réserve et sans protêt. Il est à noter que cette option est choisie immédiatement alors qu'il aurait pu prendre un temps de réflexion ou pour consulter un juriste pour obtenir des conseils, vu l'absence d'urgence

Mais il y a plus. Les articles 2110 et 2113 C.c.Q. prévoient qu'à la fin des travaux, le client doit recevoir l'ouvrage. Ce qui veut dire que le client doit dénoncer à l'entrepreneur s'il est satisfait des travaux ou si au contraire il a des insatisfactions. La réception de l'ouvrage s'effectue donc avec ou sans réserve.

Après les travaux, Lavallée rencontre Gratton le 19 mars 2024 et celui-ci signe un document nommé "Acceptation fin des travaux", D-6. Dans ce document (qui d'ailleurs est rédigé comme si madame Stéphanie Ferland était la signataire mais qui est en fait signé par Gratton), on y décrit les travaux en ajoutant une référence précise à l'isolation ainsi qu'une confirmation que les travaux sont exécutés à l'entière satisfaction du client. Il s'agit donc d'une acceptation des travaux, sans réserve, alors qu'il aurait pu indiquer sa contestation quant au prix.

Est-ce que les articles 2110 et 2113 C.c. Q. ne concernent qu'une acceptation de la qualité des travaux ou s'ils concernent aussi les modalités accessoires au contrat, incluant donc notamment le prix facturé et le prix payé ? Le jugement *Les Habitations Vi-Zé-Au Inc. c. Les élevages Carfio Inc.* répond à cette question.

Dans ce cas, le client avait accepté la fin des travaux, sans réserve. Pourtant le contrat contenait une clause pénale prévoyant une réduction du prix convenu advenant un retard dans la fin des travaux. Le client avait demandé une diminution du prix convenu en raison d'un retard dans les travaux et cette demande avait été rejetée par le tribunal car le client avait signé une acceptation des travaux, sans réserve, ladite acceptation faisant obstacle à tout recours ultérieur en lien avec les travaux effectués.

Dans les circonstances, Gratton a choisi volontairement de payer une somme supplémentaire pour bénéficier de la garantie maximale et, surtout, il a signé une acceptation des travaux, sans réserve.

L'article 2113 C.c.Q. permet au client de conserver des recours après la signature de l'acceptation de la fin des travaux, sans réserve, seulement pour les cas de vices ou de malfaçons qui étaient non-apparents au moment de la signature de cette acceptation. Une contestation du prix payé n'est donc pas un recours réservé au client.

Il est d'ailleurs surprenant que Gratton ait manifesté son insatisfaction concernant le prix payé environ 2 mois après les travaux et les paiements. Un justiciable ne peut prendre une décision lourde de conséquences sur ses droits et, deux mois plus tard, décider de changer d'idée. Gratton avait des droits, mais il y a renoncé en signant D-6, sans réserve.

Dans les circonstances, la réclamation de Gratton sera rejetée.

Question 4 :

Vu la réponse à la question précédente, il n'est pas nécessaire d'analyser la présente question. Mais l'arbitre en fera l'analyse quand même, à titre d'*obiter dictum* (c'est à dire un commentaire supplémentaire utile mais non nécessaire).

Si l'arbitre en était venu à la conclusion que Nanuuq devait être condamnée à verser une somme d'argent à Gratton, il aurait fallu établir la valeur du préjudice ainsi causé à Gratton.

Gratton réclame la somme de 2 462,07 \$ pour les travaux concernant l'ajout d'isolation dans l'entretoit. Mais il est impossible pour Nanuuq de retirer l'isolation posée et si Gratton conservait celle-ci, sans indemnité pour Nanuuq, cela entraînerait une iniquité dans cette relation contractuelle.

En effet, avec égards pour Gratton qui considère que la présence d'isolation supplémentaire n'entraîne pour lui aucun avantage, il est évident que l'isolation supplémentaire entraîne une meilleure isolation de l'entretoit et que cela aura une influence positive sur les coûts associés au chauffage.

Il en résulte également une certaine plus-value de sa résidence car, de toute évidence, une résidence avec une meilleure isolation possède une meilleure valeur marchande, même si l'impact est minime.

Si l'arbitre avait condamné Nanuuq à payer des sommes à Gratton, celui-ci n'aurait pas reçu la somme totale réclamée et l'arbitre aurait appliqué arbitrairement une diminution de 40 % à la somme réclamée. La condamnation aurait alors été de seulement 1 477,24 \$.

VII. DÉCISION

L'article 340 du Code de procédure civile prévoit que " Les frais de justice sont dus à la partie qui a eu gain de cause, à moins que le tribunal n'en décide autrement."

Vu la conclusion à laquelle l'arbitre en vient concernant le défaut de Nanuuq de fournir les informations complètes et adéquates, Gratton ne sera pas condamné au remboursement des frais de justice de Nanuuq.

POUR CES MOTIFS, L'ARBITRE :

REJETTE la demande introductive d'instance ;

LE TOUT, sans frais de justice.

Montmagny _____, ce 28 Mars 2025
Lieu Date

Jérôme Théberge _____
Prénom et nom de l'arbitre
accrédité(e) par le Barreau du Québec
Numéro de membre 269325-9



Signature