

BUREAU DES RÉGISSEURS

Régie du bâtiment du Québec

Dossier : 2025-20-007

Licence : 5699-6994-01

Date : 10 février 2026

DEVANT : M^e Martine Brodeur, régisseuse

RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

REQUÉRANTE

c.

PAVILLON RÉNO DESIGN INC.

Faisant affaire sous le nom ONIVO CUISINE

INTIMÉE

DÉCISION

ORDONNANCE DE NON-DIFFUSION ET DE NON-PUBLICATION RELATIVEMENT À LA PIÈCE D-5.

[1] Le 11 février 2025, le Bureau des régisseurs (**Bureau**) convoque l'entreprise Pavillon Réno Design inc., faisant affaire sous le nom Onivo cuisine (**Onivo**) à une audience, afin de décider s'il y a lieu de maintenir, suspendre ou annuler la licence d'entrepreneur de construction qui lui a été délivrée.

[2] Un avis d'intention rédigé le 22 janvier 2025 par la Direction des affaires juridiques (**Direction**) de la Régie du bâtiment du Québec (**Régie**) est joint à cette convocation.

[3] Dans cet avis, la Direction soulève le motif d'abandon des travaux ainsi que le manque de probité et de compétence d'Onivo, dans le cadre de la gestion et de l'exécution de contrats de rénovation conclus avec ses clients.

[4] De plus, elle ajoute comme motif, la réalisation de travaux, sans détenir la licence ou la sous-catégorie de licence appropriée.

[5] Pour les motifs qui suivent, la licence sera annulée.

LES QUESTIONS EN LITIGE

[6] Le présent litige soulève les questions suivantes :

1. Onivo a-t-elle illégitimement abandonné les travaux qu'elle s'était engagée à réaliser?
2. Les plaintes des clients à l'égard des travaux réalisés par Onivo, permettent-elles de démontrer le manque de compétence et de probité de cette dernière?
3. Onivo a-t-elle réalisé des travaux sans détenir de licence ou a-t-elle confié des travaux à des sous-traitants, ne détenant pas de licence, en contravention de la loi?

[7] Finalement, advenant que les motifs soulevés par la Direction soient bien fondés, le Bureau doit décider de la sanction appropriée.

CONTEXTE

[8] Onivo, immatriculée le 9 janvier 2015, est dirigée par madame Lison Grégoire (**M^{me} Grégoire**), laquelle agit à titre d'unique actionnaire et administratrice de l'entreprise depuis le 31 octobre 2015. Avant cette date, M^{me} Grégoire partageait la direction et l'actionariat de l'entreprise avec monsieur François Ayotte (**M. Ayotte**)¹.

[9] La licence d'Onivo, émise le 21 mars 2015², était initialement qualifiée par M. Ayotte. Le 6 novembre 2015, ce dernier cesse d'agir comme répondant, ce qui entraîne, le 2 mars 2016, l'annulation de la licence d'Onivo³.

¹ RBQ-A; RBQ-1.

² RBQ-2, p. 13-14.

³ *Id.*, p. 15-16.

[10] M^{me} Grégoire tente de se qualifier à titre de répondante, mais elle échoue les examens de la Régie en 2017⁴, ce qui explique le délai pour l'émission de la nouvelle licence d'Onivo, laquelle est finalement émise le 30 janvier 2018⁵.

L'ANALYSE

1. Abandon des travaux

1.1. Le droit applicable

[11] La Direction soulève, comme premier motif, qu'Onivo abandonne ses travaux, en contravention de l'article 70(5°) de la *Loi sur le bâtiment*⁶ (**Loi**) :

70. La Régie peut suspendre ou annuler une licence lorsque le titulaire :

[...]

5° a abandonné ou interrompu sans motif légitime des travaux de construction, causant ainsi un préjudice aux personnes intéressées;

[...]

[12] L'article 70(5°) de la Loi est composé de trois éléments :

- a) un acte d'abandon ou d'interruption des travaux de construction;
- b) la preuve que cet arrêt des travaux est illégitime et;
- c) la présence de préjudice aux personnes visées.

a) Abandon ou interruption

[13] L'abandon des travaux a été défini à maintes reprises dans le cadre d'affaires qui visent la validité des hypothèques légales de construction. Dans ce dernier contexte, l'objectif est de vérifier si l'abandon équivaut à la fin des travaux pour la computation des délais, ce qui a amené les tribunaux à développer longuement quant à l'intention de l'entrepreneur de délaisser définitivement les travaux.

[14] Or, la Loi utilise le mot abandon dans un tout autre contexte, en y ajoutant la notion d'interruption.

[15] Selon le dictionnaire juridique, la définition usuelle du terme « abandon » réfère au « fait de délaisser une personne, un bien ou une activité, au mépris d'un devoir »⁷.

⁴ RBQ-A, p. 2, section « Historique de la licence » (échec le 7 novembre 2017).

⁵ RBQ-2, p. 17-19.

⁶ RLRQ, c. B-1.1.

⁷ CORNU, GÉRARD, Vocabulaire juridique, 1^{er} éd., 1987, Presse universitaire de France.

[16] L'interruption des travaux, quant à elle, est définie comme étant « l'action d'arrêter, de mettre un terme à, et résultat de cette action »⁸.

[17] Le dictionnaire *Le Robert* définit le verbe interrompre comme étant le fait de « rompre dans sa continuité »⁹.

[18] Dans l'affaire *Placements SCP inc. (Séquestre de)*¹⁰, la Cour supérieure fait la distinction entre l'abandon et la suspension des travaux :

[122] *De l'avis du Tribunal, il existe une distinction importante entre la suspension et l'arrêt ou l'abandon des travaux.*

[123] *L'abandon des travaux se manifeste par une interruption des travaux combinée à une volonté du propriétaire de les abandonner ou encore à l'existence de gestes posés par le propriétaire qui sont incompatibles avec son désir de continuer les travaux. La suspension est l'interruption des travaux avec l'intention de les reprendre.*

[124] *Comme le souligne l'auteur Karim, « [la] suspension des travaux n'est pas de nature à fixer la date de la fin des travaux; il s'agit de l'interruption des travaux avec l'intention de les reprendre. Cette situation se produit souvent lorsque le propriétaire éprouve des difficultés financières temporaires ».*

[Renvois omis]

[19] Dans cette dernière affaire, l'abandon et la suspension de travaux sont toutes deux définies comme une interruption de travaux, dont l'objectif diffère, à savoir l'intention ou non de reprendre les travaux.

[20] Cette distinction entre l'interruption définitive en opposition à celle qui est temporaire, est reprise dans l'affaire *Logothesis*¹¹ :

[22] *Pour sa part, Édith Lambert, citant une décision de la Cour supérieure, mentionne ceci :*

Suspension ou abandon des travaux

Selon les circonstances, l'interruption des travaux inachevés peut emporter la fin des travaux, pour autant qu'il s'agisse d'un véritable abandon.

En effet, la jurisprudence fait la distinction entre l'interruption temporaire des travaux (la suspension) et l'interruption définitive des travaux (l'abandon) :

⁸ CORNU, GÉRARD, Vocabulaire juridique, 1^{er} éd., 1987, Presse universitaire de France.

⁹ Dictionnaire Le Robert en ligne.

¹⁰ *Placements SCP inc. (Séquestre de) et Lemieux Nolet inc.*, 2015 QCCS 6021 (CanLII).

¹¹ *Logothesis c. Construction Thathion inc.*, 2011 QCCQ 4960 (CanLII).

L'abandon se caractérise par l'interruption des travaux combinée à l'intention manifeste du propriétaire de laisser le chantier en plan de manière définitive. La suspension, au contraire, est l'interruption des travaux avec l'intention de les reprendre.

[Renvois omis]

[21] Or, l'article 70 (5°) de la Loi prévoit l'utilisation de deux termes distincts, permettant de présumer qu'il existe forcément une différence entre ceux-ci. Dans cette éventualité, le mot interruption ne peut référer qu'à une situation temporaire, puisque l'abandon implique une interruption définitive.

[22] Ainsi, on peut y voir l'intention du législateur d'examiner le comportement d'un entrepreneur qui cesse ou interrompt ses travaux au chantier, peu importe son intention de les reprendre ou pas.

[23] Les deux éléments importants de l'article 70 (5°) de la Loi résident plutôt dans la légitimité de cet arrêt des travaux et dans la gravité des dommages en découlant pour les personnes intéressées.

[24] Le législateur juge ainsi que l'entrepreneur qui cesse ses travaux, que ce soit de façon définitive ou temporaire, mérite une sanction si le geste est illégitime et surtout lorsqu'il cause un préjudice au client.

b) Légitimité de l'abandon ou de l'interruption des travaux

[25] Dans l'affaire *Construction de la Seigneurie Côté*¹², le Bureau définit le terme légitime de l'article 70(5°) de la Loi :

[42] Le terme « légitime » n'est pas défini par la Loi. Le dictionnaire le définit comme suit: « Qui a les qualités requises par la loi, le droit [...], est consacré par la loi ».

[Renvois omis]

[26] Dans une autre affaire¹³, le Bureau réfère aux principes de l'article 2126 du *Code civil du Québec (C.c.Q.)*, pour décider de la légitimité d'une résiliation :

[53] Le terme « légitime » de la Loi renvoie à l'article 2126 du Code civil du Québec. Cette disposition encadre la résiliation du contrat de service. Cette dernière doit être pour un motif sérieux et elle ne peut être intempestive.

[54] Il oblige l'entrepreneur à prévenir toute perte :

2126. *L'entrepreneur ou le prestataire de services ne peut résilier unilatéralement le contrat que pour un motif sérieux et, même alors, il ne peut le faire à*

¹² *Régie du bâtiment du Québec c. 9223-5208 Québec inc. (Construction de la Seigneurie Côté)*, 2024 QCRBQ 52 (CanLII).

¹³ *Régie du bâtiment du Québec c. AFA Inspection inc.*, 2025 QCRBQ 42 (CanLII).

contretemps; autrement, il est tenu de réparer le préjudice causé au client par cette résiliation.

Il est tenu, lorsqu'il résilie le contrat, de faire tout ce qui est immédiatement nécessaire pour prévenir une perte.

[Renvois omis]

[27] Selon la Cour d'appel, il est nécessaire, en vertu de l'article 2126 C.c.Q., d'avoir un motif sérieux et ne pas agir à contretemps pour résilier légitimement un contrat, à défaut de quoi, la résiliation devient fautive :

[17] Au contraire, le motif de résiliation, dans le cas où celle-ci est le fait de l'entrepreneur, est déterminant : si, conformément à l'article 2126 C.c.Q., l'entrepreneur n'a pas de motif sérieux de résilier le contrat ou s'il agit à contretemps, ou encore s'il ne fait pas tout ce qui est immédiatement nécessaire pour éviter une perte au client, il ne peut bénéficier de l'article 2129 du Code civil du Québec. Un tel comportement qui constitue une faute contractuelle, [...] laquelle, inutile de le dire, engage la responsabilité de l'entrepreneur en vertu des règles ordinaires de la responsabilité contractuelle (art. 1590 et 1607 et s. C.c.Q).¹⁴

[Soulignement ajouté]

[28] Ces critères sont définitivement transposables à l'article 70(5°) de la Loi, afin de distinguer le caractère légitime d'un abandon ou d'une interruption de celui qui est fautif.

[29] Le Bureau peut donc s'inspirer de ces critères lorsqu'il détermine la légitimité de la cessation des travaux, à savoir s'il existe un motif sérieux pour cesser ces derniers et s'assurer que cette cessation survient à un moment opportun, laquelle tient compte des intérêts du client¹⁵.

c) Préjudice

[30] Quant au préjudice, le législateur ne distingue pas la nature du préjudice. Ainsi, la jurisprudence reconnaît qu'il peut « être pécuniaire, physique, humain et psychologique »¹⁶.

1.2. Les faits

[31] Le motif d'abandon vise le seul dossier de madame Julie L'Écuyer (**M^{me} L'Écuyer**) et de monsieur Marc-André Seers (**M. Seers**) (ci-après collectivement les « **Propriétaires** »). M^{me} L'Écuyer témoigne des faits relatifs à ce dossier.

¹⁴ *Gélinas c. LG Construction TR inc.*, 2025 QCCA 1483.

¹⁵ KARIM VINCENT, *Contrats d'entreprise, Contrat de prestation de services et l'hypothèque légale*, 5^e éd., Montréal, Wilson & Lafleur, 2025, par. 2576.

¹⁶ *Régie du bâtiment du Québec c. 9223-5208 Québec inc. (Construction de la Seigneurie Côté)*, 2024 QCRBQ 52, par. 51. Voir aussi *Régie du bâtiment du Québec c. Groupe Abtech inc.*, 2015 CanLII 62542 (QC RBQ), par. 238-239.

[32] Bien que les faits soient complexes, il est essentiel de les détailler, non seulement pour traiter du présent motif, mais également en vue de l'élément suivant qui vise la probité et la compétence de l'entrepreneur.

[33] Le Bureau souligne que ce dossier fait l'objet d'un recours pendant devant la Cour supérieure¹⁷.

[34] La notion d'abandon et d'interruption des travaux étant spécifiquement prévue à la Loi, le Bureau se doit d'évaluer la conduite de l'entrepreneur à cet égard, en fonction des objectifs de la Loi, bien que plusieurs éléments présentés par la Direction seront également soulevés devant la Cour supérieure, dans un tout autre objectif¹⁸.

[35] Qu'en est-il dans la présente affaire?

1.2.1. Le contrat

[36] Le 12 mars 2022, les Propriétaires signent un contrat pour la rénovation complète du rez-de-chaussée de leur résidence, ce qui comprend notamment, la relocalisation et la réfection complète de la cuisine et de la salle de bain, ainsi que la relocalisation de la salle à manger et de la chambre des maîtres¹⁹.

[37] La valeur de ce contrat s'élève au montant de 200 104,64 \$²⁰.

[38] Les modalités de paiement du contrat sont ambiguës. Le dépôt initial ainsi que les sommes dues à la fin du projet y sont clairement indiqués²¹. Toutefois les paiements progressifs n'y sont pas détaillés. À cet égard, le contrat prévoit :

La différence entre le dépôt et le paiement de fin de projet sera à payer avant le départ d'usine. Les dates et les détails vous seront envoyés par courriel dans les jours suivant l'approbation de vos plans finaux²².

[39] En l'espèce, les Propriétaires ont versé, lors de la signature du contrat, un dépôt important de 67 061,83 \$²³, soit 40 % des matériaux et 20 % de la main-d'œuvre²⁴.

[40] Le contrat indique également la somme due à la fin du projet, soit 1 150 \$²⁵.

¹⁷ RBQ-5, p. 64-65.

¹⁸ 24/7 Expertise en soins de santé inc. c. Autorité des marchés publics, 2025 QCCS 689.

¹⁹ Cartable A, p. 8-9 (Contrat) et Cartable A, p. 30 à 111 (Plans); Voir aussi RBQ-5, p. 199.

²⁰ *Id.*, p. 9. Le contrat indique que la valeur du contrat est de 200 104, 64 \$. Toutefois, les procédures déposées par les Propriétaires indiquent que la valeur du contrat s'élève à 202 512,98 \$ (RBQ-5.2, p. 3, par. 12).

²¹ *Id.* p. 9, section « dépôt à la signature » et tableau de paiement à la fin du projet.

²² *Id.*, p. 9, section « paiement avant la livraison ».

²³ *Id.*, p. 9. Bien que le contrat indique 62 061,83 \$, la preuve révèle que le dépôt initial de 5 000 \$ a été omis (Voir RBQ-5, p. 114 et 122, ainsi que RBQ-5.3, p. 7).

²⁴ *Id.*, p. 9, section « dépôt à la signature ».

²⁵ *Id.*, p. 9. (450 \$ pour le mobilier, 350 \$ pour le comptoir et 350 \$ pour les travaux généraux).

[41] Quant au solde du contrat, Onivo fait parvenir aux Propriétaires, un tableau de suivi de projet, uniquement après l'approbation des plans finaux, soit le ou vers le 2 septembre 2022²⁶.

[42] C'est ce tableau de suivi qui permet de connaître la durée et la date des travaux, soit du 3 au 28 octobre 2022²⁷, ainsi que l'ensemble des modalités de paiement, lesquelles se résument comme suit²⁸ :

- 24 916,04 \$, payable avant le 29 septembre pour les matériaux;
- 41 360,52 \$ payable avant le 20 octobre, avant le départ d'usine;
- 30 000 \$ payable avant le 7 octobre pour la 1^{re} semaine des travaux;
- 20 000 \$ payable avant le 14 octobre pour la 2^e semaine des travaux;
- 15 000 \$ payable avant le 21 octobre pour la 3^e semaine des travaux;
- 3 024,59 \$ payable avant le 28 octobre pour la 4^e semaine des travaux;
- 450 \$ à la fin pour le Mobilier;
- 350 \$ à la fin pour le Comptoir;
- 350 \$ à la fin des travaux.

[43] Finalement, il est pertinent de mentionner que ce contrat ne prévoit aucune clause relative aux modalités de paiement des travaux supplémentaires.

1.2.2. État d'avancement des travaux

[44] Il n'est pas contesté que les travaux n'étaient pas terminés à la date de fin de travaux prévue au contrat, soit le 28 octobre 2022.

[45] Il n'est pas contesté non plus qu'Onivo n'a réalisé aucuns travaux au chantier à compter du 11 novembre 2022, entraînant ainsi le dépôt de procédures judiciaires et la publication d'une hypothèque légale²⁹.

[46] À l'égard du contrat initial, les Propriétaires ont versé les acomptes prévus au contrat initial, ainsi que les 5 premiers versements indiqués au résumé de paiements du tableau de suivi de projet, soit une somme totale de 198 338,39 \$³⁰.

[47] Les parties ne s'entendent pas sur la valeur et l'étendue des travaux inachevés.

²⁶ RBQ-5, p. 56, lignes 29-31.

²⁷ Cartable A, p. 130, 9^e ligne.

²⁸ *Id.*, p. 130, dernière section intitulée « Résumé des paiements ».

²⁹ RBQ-5, p. 64-65, 269 à 284, RBQ-5.2; Cartable A, p. 277 à 308.

³⁰ RBQ-5.3, p. 1 (ligne entre le 25 février et le 25 octobre). Il faut toutefois retirer de la ligne du 25 octobre le montant de 10 324,76 \$, lequel représente le paiement d'un extra au contrat.

[48] M^{me} L'Écuyer témoigne sur les photos³¹ qu'elle a prises, pour illustrer l'état des lieux lorsqu'Onivo a quitté le chantier, soit notamment :

- le revêtement de plancher de la chambre des maîtres n'est pas installé³²;
- le mobilier de cuisine d'une valeur de 71 518,22 \$³³ n'est pas livré, ce qui implique que le comptoir, le lavabo et la hotte ne sont pas installés³⁴;
- la céramique, la douche, la toilette et la vanité de la salle de bain ne sont pas installées³⁵;
- les travaux de plomberie et d'électricité de finition ne sont pas complétés.

[49] Dans le cadre des procédures judiciaires opposant les parties, les Propriétaires ont communiqué un rapport d'inspection³⁶, dont l'évaluation des travaux réalisés s'élève à la somme de 102 431,16 \$³⁷, soit approximativement 50 % de la valeur du contrat initial.

[50] Pour sa part, M^{me} Grégoire confirme ne pas avoir réalisé de contre-expertise.

[51] Elle se contente de nier le bien-fondé de cette expertise et de minimiser la valeur des travaux de parachèvement, en justifiant une durée de 5 à 7 jours pour terminer les travaux, et ce sans mentionner le coût de ces travaux, sans produire de soumissions, et surtout, sans tenir compte de la valeur des matériaux qui sont payés et qui ne sont pas livrés au chantier.

1.2.3. Travaux supplémentaires

[52] Onivo réclame des sommes au surplus du contrat initial, pour des travaux supplémentaires survenus au cours du chantier.

[53] M^{me} L'Écuyer admet que des travaux supplémentaires ont été réalisés en cours de chantier, mais elle n'est pas d'accord avec les montants réclamés et avec les pratiques d'Onivo pour obtenir ces montants.

[54] Elle souligne notamment que les factures ne sont pas ventilées, et qu'Onivo réalise les travaux supplémentaires, sans même fournir d'estimation préalable.

[55] M. Charbonneau, chargé de projet pour Onivo, témoigne quant au processus d'autorisation des travaux supplémentaires. Il admet d'abord qu'il n'a pas l'autorité pour évaluer ces travaux. Il spécifie que cette tâche est réservée à M^{me} Grégoire.

³¹ RBQ-5, p. 124 à 145.

³² *Id.*, p. 125.

³³ Cartable A, p. 130, 1^{re} ligne.

³⁴ RBQ-5, p. 130.

³⁵ *Id.*, p. 140-141.

³⁶ *Id.*, p. 188 à 217.

³⁷ *Id.*, p. 216.

[56] Selon la procédure que ce dernier décrit, il prépare un document intitulé « Acceptation d'ajustement de chantier » et il demande à la cliente de le signer, pour des fins d'approbation.

[57] Toujours selon M. Charbonneau, la cliente accepte, d'une part, qu'Onivo réalise les travaux et, d'autre part, d'en payer ultérieurement le coût, en fonction d'une facturation « temps et matériel », laquelle est inconnue lors de la signature de ce document.

[58] M. Charbonneau complète en mentionnant que le document indique à la section nommée « Commentaires », la spécification « temps et matériel »³⁸, ce qui représente, selon lui, la preuve que le mode de facturation est accepté par la cliente.

[59] Questionné par la Régie, quant à plusieurs documents qui ne contiennent pas cette spécification³⁹, M. Charbonneau assure que, malgré l'absence d'indication, il s'agit toujours de travaux supplémentaires, facturés selon le coût du temps et du matériel.

[60] Or, la version de M^{me} L'Écuyer est toute autre. Cette dernière raconte qu'avant d'apposer ses initiales sur le premier document d'ajustement de chantier, elle questionne d'abord M. Charbonneau, qui lui assure qu'il n'y a aucuns frais liés à ces modifications.

[61] Selon M^{me} L'Écuyer, M. Charbonneau lui a expliqué qu'il s'agit uniquement d'un document confirmant qu'elle l'autorise à réaliser des modifications aux plans.

[62] M^{me} L'Écuyer ajoute qu'elle est rassurée par la clause indiquée en bas de page de chacun des documents⁴⁰, laquelle se lit comme suit :

*Veillez noter que tous les ajustements de chantier sont validés et acceptés par le client à chaque étape et que ceux-ci peuvent apporter des modifications de prix ainsi qu'au plan final.*⁴¹

[63] Donc selon sa compréhension jumelée aux explications de M. Charbonneau, M^{me} L'Écuyer en déduit que la modification du prix est une possibilité et non une fin en soi et elle présume que si des modifications sont apportées à cet égard, Onivo lui en aurait fourni le détail.

[64] En l'espèce, les premiers travaux supplémentaires sont réalisés en lien avec un ajout de poutres au mur porteur.

³⁸ Cartable A, p. 175, 176, 184 et 185.

³⁹ *Id.*, p. 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 186 et 187.

⁴⁰ *Id.*, p. 175 à 187.

⁴¹ À titre d'exemple, Cartable A, p. 178. Cette note de bas de page est inscrite sur tous les formulaires d'Acceptation d'ajustement de chantier ».

[65] Le 19 octobre 2022, Onivo transmet une première facture pour des travaux supplémentaires de 10 324,76 \$⁴², laquelle est acquittée par les Propriétaires⁴³.

[66] Il n'est pas contesté que les travaux ont été réalisés préalablement, soit entre le 7 et 10 octobre 2022.

[67] Devant ce fait accompli, il est impossible pour M^{me} L'Écuyer de refuser les travaux ou d'en négocier la portée. Par ailleurs, elle souligne qu'elle n'avait pas le choix d'accepter de payer ces frais, à défaut de quoi, Onivo menaçait de quitter le chantier.

[68] Le 26 octobre 2022, les Propriétaires reçoivent par courriel⁴⁴, 3 nouvelles propositions pour des travaux supplémentaires, déjà réalisés, lesquels s'élèvent cette fois-ci à une somme de 50 145,21 \$⁴⁵.

[69] Les Propriétaires sont surpris et inquiets. Ces derniers contestent ces factures et demandent une rencontre avec M^{me} Grégoire pour obtenir des explications.

[70] Le 8 novembre 2022, Onivo leur transmet un nouveau courriel⁴⁶, afin de leur demander d'acquitter avant le 10 novembre 2022, les trois factures de travaux supplémentaires, lesquelles sont réduites à la somme de 43 196,43 \$⁴⁷.

[71] Or, lorsque les Propriétaires reçoivent ce courriel, ils sont choqués et demandent une rencontre immédiate avec M^{me} Grégoire.

[72] À cette date, les Propriétaires ont acquitté la première facture de travaux supplémentaires et la quasi-totalité des sommes prévues au contrat est versée, alors qu'une grande partie des travaux sont inachevés.

[73] Les versions de M^{me} Grégoire et ses Propriétaires sont contradictoires quant à l'entente négociée à la rencontre tenue le 10 novembre 2022.

[74] M^{me} L'Écuyer témoigne qu'il a été convenu qu'elle remettait sous protêt, une traite bancaire de 21 000 \$, pour acquitter une partie des 3 factures supplémentaires du 8 novembre 2022.

[75] En contrepartie de ce paiement, Onivo devait lui transmettre une ventilation des coûts des trois factures visées et surtout, compléter les travaux et livrer le mobilier de cuisine déjà acquitté⁴⁸.

⁴² Cartable A, p. 160 et 224.

⁴³ RBQ-5.3, p. 1 (Tableau de paiement, ligne du 25 octobre).

⁴⁴ Cartable A, p. 212.

⁴⁵ RBQ-5.2, p. 5, par. 34; Cartable A, p. 164-167.

⁴⁶ RBQ-5, p. 104.

⁴⁷ *Id.*, p. 106 à 112.

⁴⁸ RBQ-5.2, p. 9, par. 73.

[76] M^{me} L'Écuyer témoigne que M^{me} Grégoire a attendu d'encaisser la traite bancaire de 21 000 \$⁴⁹, pour ensuite l'informer qu'elle se rétractait et qu'elle refusait de livrer les armoires avant de recevoir la totalité des sommes réclamées pour les travaux supplémentaires.

[77] Pour sa part, M^{me} Grégoire prétend que les Propriétaires ont accepté de lui remettre une traite bancaire de 21 000 \$ et qu'ils s'étaient engagés à verser le solde complet des factures des travaux supplémentaires avant le 14 novembre 2022, à défaut de quoi elle les avait avisés qu'Onivo refusait de poursuivre les travaux⁵⁰.

[78] À la suite du témoignage de M^{me} Grégoire, M^{me} L'Écuyer produit l'enregistrement d'un appel téléphonique, survenu après la remise du chèque⁵¹, dans lequel on entend M^{me} Grégoire confirmer qu'elle n'est plus à l'aise de livrer le mobilier pour divers motifs.

[79] Les motifs soulevés par M^{me} Grégoire ne sont pas pertinents aux fins de la présente. Toutefois, cette conversation contredit clairement la position de M^{me} Grégoire lorsqu'elle prétend qu'elle s'était engagée à livrer le mobilier uniquement après avoir reçu la totalité des sommes exigées pour les travaux supplémentaires.

1.3. Analyse des faits reprochés

1.3.1. Position des parties

[80] Onivo allègue qu'elle était en droit de cesser les travaux, considérant le défaut des Propriétaires de lui payer la totalité des sommes dues pour les travaux supplémentaires.

[81] Elle justifie cette réclamation par la clause du contrat qui prévoit que « La différence entre le dépôt et le paiement de fin de projet sera à payer avant le départ d'usine au contrat »⁵².

[82] Selon M^{me} Grégoire, cette clause signifie qu'elle est en droit d'exiger le paiement complet de toutes les sommes, incluant les travaux supplémentaires, avant la fin du projet.

[83] Finalement, elle qualifie l'arrêt des travaux de simple suspension et refuse de considérer qu'il s'agit d'un abandon de chantier, ce qui n'est pas pertinent en l'espèce, pour les motifs exposés précédemment.

⁴⁹ RBQ-5.3, p. 1, ligne du 10 novembre et p. 23.

⁵⁰ Cartable A, p. 135.

⁵¹ RBQ-5.5.

⁵² Cartable A, p. 9, section « Paiement avant la livraison ».

[84] Quant à la Direction, elle prétend que le refus d'Onivo de poursuivre les travaux est illégal, d'une part parce que le refus des clients de payer ne constitue pas un motif pour abandonner le chantier et d'autre part, puisque les sommes exigées par Onivo ne sont pas dues et excèdent amplement la valeur des travaux réalisés au chantier.

1.3.2. Abandon ou interruption des travaux

[85] En l'espèce, l'interruption des travaux est évidente. Les parties admettent qu'Onivo n'a plus réalisé de travaux au chantier à compter du 11 novembre 2022.

1.3.3. Légitimité de l'interruption des travaux

[86] Quant à la décision d'Onivo de cesser les travaux au chantier des Propriétaires, celle-ci est nettement illégitime.

[87] L'auteur Vincent Karim analyse les motifs sérieux justifiant la résiliation d'un contrat en vertu de l'article 2126 C.c.Q. Quant à légitimité de refuser de payer, il expose les principes suivants :

*2555. Le fait que le client refuse de payer l'entrepreneur ou le prestataire de services pour une raison valable ne peut être invoqué comme motif sérieux justifiant la résiliation du contrat. [...] L'absence d'une preuve démontrant le bien-fondé de la demande de paiement rend valable le refus du client de payer le montant réclamé et, conséquemment, rend illégale et fautive la résiliation du contrat par l'entrepreneur ou le prestataire de services. De plus, le fait que le client refuse de payer des coûts supplémentaires, même lorsque ceux-ci sont de nature importante, ne peut constituer un motif sérieux pour justifier la résiliation du contrat d'entreprise par l'entrepreneur ou le prestataire de services.*⁵³

[Soulignement ajouté]

[88] Or, selon l'auteur Karim, le refus de payer des travaux supplémentaires ne constitue tout simplement pas un motif sérieux pour résilier un contrat.

[89] Bien que cet argument soit suffisant, le Bureau juge approprié d'ajouter que plusieurs éléments permettent de douter de la légitimité de la demande d'Onivo.

[90] Premièrement, la clause contractuelle à laquelle réfère M^{me} Grégoire s'applique au contrat initial et ne vise pas les travaux supplémentaires.

[91] Deuxièmement, cette clause qui exige le paiement « avant le départ de l'usine »⁵⁴, est ambiguë et semble, selon le sens usuel des mots employés, s'appliquer uniquement à la livraison de matériaux.

⁵³ Vincent Karim, supra, note 15, p. 968.

⁵⁴ Cartable A, p. 9, section « Paiement avant la livraison ».

[92] Troisièmement, la façon choisie par Onivo pour obtenir les autorisations pour réaliser les travaux supplémentaires est illégale.

[93] Selon l'article 2109 C.c.Q., lorsque les parties concluent un contrat à forfait, le prix ne peut être modifié, à moins d'en convenir autrement⁵⁵.

[94] Or, demander à un client d'approuver le prix de travaux supplémentaires uniquement après leur exécution, sous le coup de menaces de quitter le chantier si les factures ne sont pas payées, ne constitue pas une entente au sens de l'article 2109 C.c.Q.

[95] Bref, l'argument de M^{me} Grégoire voulant qu'Onivo était en droit de quitter le chantier et de ne pas achever les travaux puisque les Propriétaires refusaient de payer la totalité des travaux supplémentaires, ne constitue pas un motif légitime pour interrompre le chantier.

[96] Nonobstant ce qui précède, les Propriétaires ont des raisons valables de refuser de payer quelques sommes exigées par Onivo.

[97] Il n'appartient pas au Bureau d'établir la valeur exacte des travaux réalisés. La preuve révèle toutefois clairement que les Propriétaires ont versé des sommes qui excèdent largement la valeur des travaux.

[98] En effet, les Propriétaires ont versé une somme totale de 229 663,15 \$⁵⁶, ce qui représente le paiement complet du contrat initial, en sus d'une partie importante des travaux supplémentaires réclamés par Onivo, alors que les travaux à parachever sont importants et que la valeur des travaux supplémentaires est contestée.

[99] Il suffit de considérer uniquement la valeur des matériaux et du mobilier payé et non livré, qui représente à elle seule à 74 306,36 \$⁵⁷, alors que le solde réclamé par Onivo, tenant pour acquis qu'il est justifié, s'élève à peine à 26 371,02 \$⁵⁸.

[100] Il est clair que le refus d'Onivo de poursuivre les travaux est basé sur la réclamation d'une somme qui n'est pas due.

[101] Non seulement le refus des Propriétaires de payer le solde réclamé par Onivo ne constitue pas un motif légitime pour quitter le chantier, mais les menaces de quitter le chantier et de ne pas livrer le mobilier de cuisine, en vue d'obtenir des paiements supplémentaires, sont faites à contretemps.

⁵⁵ *Régie du bâtiment du Québec c. Groupe Abtech inc.*, 2015 CanLII 62542 (QCRBQ), par. 314.

⁵⁶ RBQ-5.3, p. 1.

⁵⁷ RBQ-5, p. 277, par. 75-76.

⁵⁸ Cartable A, p. 279, par. 22.

1.3.4. Préjudice

[102] Pour les fins de la présente, il n'est pas nécessaire de décrire la totalité des dommages subis par les Propriétaires, lesquels feront l'objet d'une preuve détaillée devant les tribunaux civils.

[103] Toutefois, la preuve est suffisamment convaincante pour conclure que les Propriétaires ont subi des dommages considérables.

[104] Dans un premier temps, M^{me} L'Écuyer a déboursé une somme de 58 912,47 \$⁵⁹, pour l'achèvement des travaux, sans compter le coût de remplacement des matériaux payés à Onivo et non livrés, soit une somme de 74 306,36 \$⁶⁰.

[105] Elle témoigne également quant aux nombreux troubles et inconvénients subis par sa famille, à savoir les délais, le stress et le fait de vivre plusieurs mois dans une résidence inachevée, sans cuisine.

[106] M^{me} L'Écuyer explique que lorsqu'Onivo quitte le chantier, la maison est inhabitable. La cuisine n'est pas fonctionnelle et la résidence est « [...] sans branchements électriques pour le chauffage et sans éclairage pour une partie du bâtiment. [...] »⁶¹.

[107] Cette situation est inacceptable, surtout considérant les sommes importantes versées à Onivo.

[108] Le dernier critère quant à la présence d'un préjudice est également satisfait.

1.4. Conclusion

[109] Onivo a abandonné le chantier après avoir illégalement exigé des sommes aux Propriétaires, qui de toute évidence, n'étaient pas dues. Cet abandon, réalisé à contretemps, sans tenir compte des intérêts des Propriétaires, a grandement contribué à augmenter le préjudice monétaire et psychologique des Propriétaires.

[110] Le motif d'abandon des travaux est donc retenu.

2. Compétence et probité

2.1. Droit applicable

[111] À son avis d'intention, la Direction reproche à Onivo, notamment, le défaut de respecter les délais prévus aux contrats, tant pour la réalisation des travaux que pour la livraison des matériaux. Elle lui reproche également la mauvaise qualité des travaux.

⁵⁹ RBQ-5.2, p. 9, par. 72.

⁶⁰ RBQ-5, p. 277, par. 75-76.

⁶¹ *Id.*, p. 234, dernier paragraphe.

[112] La Direction soulève que ce comportement démontre l'incompétence et le manque de probité d'Onivo, en contravention de l'article 62.0.1 de la Loi :

62.01. *La Régie peut refuser de délivrer une licence lorsque la délivrance est contraire à l'intérêt public, notamment parce que la personne ou, dans le cas d'une société ou d'une personne morale, elle-même ou l'un de ses dirigeants est incapable d'établir qu'il est de bonnes mœurs et qu'il peut exercer avec compétence et probité ses activités d'entrepreneur compte tenu de comportements antérieurs.*⁶²

[113] La probité n'étant pas définie, il est utile de reprendre la définition utilisée par le Bureau à maintes reprises, soit : « l'observation des règles morales et le respect scrupuleux des devoirs et règlements »⁶³.

[114] Quant à la compétence, le Bureau souligne, dans l'affaire *Abtech*⁶⁴, que la compétence ne se limite pas à la qualité des travaux réalisés. Il y décrit, notamment, les aptitudes nécessaires aux activités d'un entrepreneur :

[298] *Un entrepreneur c'est celui qui sollicite, négocie, conclut des ventes, offre un service à la clientèle. Il gère la production, les échéanciers et contrôle la qualité.*

[299] *Il doit développer en continu, des compétences personnelles et interpersonnelles. Démontrer des compétences en communication. Il doit parler efficacement, écouter, négocier, gérer ses émotions, gérer des conflits et gérer efficacement l'information.*

[300] *Il doit gérer son temps, s'adapter à différentes situations et gérer son stress.*

[301] *La compétence commande une bonne conduite de ses affaires.*

[115] Cette bonne conduite des affaires peut, en outre, se résumer par l'obligation légale à laquelle l'entrepreneur est soumis en vertu de l'article 2100 C.c.Q. :

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 réaliser ou le service fourni est conforme au contrat. [...]*

[116] Cette conduite prudente et diligente est particulièrement importante, dans un contexte où la confiance du public et sa protection, sont au cœur de la mission de la Régie⁶⁵.

⁶² En vertu de l'article 70(2°) de la Loi, l'entrepreneur a l'obligation de respecter cette condition en tout temps lorsqu'il est détenteur d'une licence, à défaut de quoi la Régie peut annuler ou suspendre sa licence.

⁶³ Dictionnaire Larousse en ligne.

⁶⁴ *Régie du bâtiment du Québec c. Groupe Abtech inc.*, supra, note 55.

⁶⁵ Art. 110 et 70(12°) de la Loi.

2.2. Les faits

[117] D'emblée, le Bureau écarte le dossier de M. Lavoie et de M^{me} Champlain⁶⁶, pour les fins du présent motif, en raison du règlement hors cour intervenu entre les parties⁶⁷.

[118] Le Bureau retient toutefois, le dossier de M^{me} L'Écuyer et de M. Seers, dont les faits sont exposés précédemment ainsi que celui de M^{me} Louise Prévost (**M^{me} Prévost**) et de M. Christian Dollo (**M. Dollo**).

Dossier de M. Christian Dollo et de M^{me} Louise Prévost⁶⁸

[119] Le dossier de M. Dollo vise un contrat conclu avec Onivo le 9 septembre 2022, pour la réfection complète de la cuisine de sa résidence, qui s'élève à la somme de 67 934,22 \$⁶⁹.

[120] Le Bureau souligne que le contrat de M. Dollo est similaire à celui de M^{me} L'Écuyer, à savoir le versement d'un acompte important lors de la signature, un versement peu élevé à la fin des travaux et finalement des paiements progressifs, dont les modalités sont transmises plusieurs mois après la signature du contrat, soit lors de la réception du tableau de suivi qui survient à la suite de l'approbation finale des plans.

[121] En l'espèce, M. Dollo verse un acompte de 23 039, 81 \$⁷⁰.

[122] Quant aux paiements progressifs, le tableau de suivi de projet, du 19 décembre 2022, indique une date de début des travaux le 13 mars 2023 et une séquence de paiement similaire à celle de M^{me} L'Écuyer⁷¹.

[123] Ce tableau permet de constater que M. Dollo doit verser des sommes substantielles avant le début des travaux, prévu le 13 mars 2023, ce qui a pour effet de réduire le solde du contrat à 13 545,65 \$⁷², avant même que les travaux débutent.

[124] Le 17 mars 2023, M. Dollo conteste le paiement de la première semaine de travail.

[125] Selon son témoignage, presque aucuns travaux ne sont exécutés la première semaine, puisque les employés d'Onivo ont omis de planifier la présence du plombier et de l'électricien⁷³.

⁶⁶ RBQ-7.

⁶⁷ RBQ-7.1.

⁶⁸ En vue d'alléger le texte, le Bureau réfèrera uniquement au dossier de M. Dollo.

⁶⁹ RBQ-13, p. 866-868.

⁷⁰ *Id.*, p. 867.

⁷¹ *Id.*, p. 878.

⁷² *Id.*, p. 878 (Somme des montants de la 1^{re} et de la 2^e semaine de travail et des trois montants de fin de projet.

⁷³ *Id.*, p. 985, courriel transmis à 11 h 48.

[126] Il décide de verser tout de même la somme exigée de 9 895,65 \$.

[127] Le 29 mars 2023, Onivo émet une facture de 6 948,80 \$ pour des travaux supplémentaires⁷⁴. À l'instar du dossier de M^{me} L'Écuyer, la facture est transmise au client après la réalisation des travaux, sans estimation préalable.

[128] M. Dollo est en désaccord avec cette facture et demande des informations sur la ventilation des coûts des matériaux et de la main-d'œuvre⁷⁵.

[129] Le 31 mars 2023, malgré la mésentente relative aux travaux supplémentaires, Onivo demande de recevoir le dernier paiement progressif de 2 500 \$, « dès maintenant »⁷⁶.

[130] Le 3 avril 2023, Onivo réitère sa demande par courriel⁷⁷, en demandant cette fois-ci le paiement de deux factures, soit la facture des travaux supplémentaires, ainsi le dernier paiement progressif de 2 500 \$.

[131] Il est utile de souligner qu'Onivo indique clairement son intention de suspendre les travaux si les sommes ne sont pas reçues le jour même.

[132] Le 3 avril 2023, M. Dollo répond à ce courriel en résumant la situation comme suit⁷⁸ :

- il se plaint d'abord de n'avoir aucune réponse à ses demandes de correction et d'informations quant à la facture de travaux supplémentaires;
- par la suite, il souligne avoir versé 95 % de la valeur du contrat, soit un total de 67 817,75 \$, laissant un solde de 3 650 \$, alors que de nombreux correctifs doivent être apportés et que des travaux importants ne sont pas parachevés, dont, notamment, la livraison et l'installation du comptoir de quartz évalué à au moins 12 000 \$⁷⁹, ainsi que les travaux de plomberie et d'installation du dossieret.

[133] Finalement, M. Dollo témoigne qu'il a payé, contre son gré, les deux factures exigées par Onivo, puisqu'il n'entrevoyait pas d'autres solutions.

[134] À la suite de ce paiement, Onivo est retourné finaliser les travaux, mais M. Dollo se dit très insatisfait de la qualité de ceux-ci.

[135] En avril 2024, M. Dollo a tenté de régler son différend avec Onivo, en obtenant un crédit, mais en vain. Il dit songer à entreprendre un recours aux petites créances.

⁷⁴ RBQ-13, p. 1020 et RBQ-13.1.

⁷⁵ *Id.*, p. 1046.

⁷⁶ *Id.*, p. 1045.

⁷⁷ *Id.*, p. 1044.

⁷⁸ *Id.*, p. 1051. Voir aussi la mise en demeure du 5 avril 2023 (RBQ-13, p. 938-939).

⁷⁹ *Id.*, p. 907, 2^e montant auquel il faut ajouter les taxes.

2.3. Analyse des faits reprochés

2.3.1. Retard dans la réalisation des travaux

[136] Le problème soulevé par la Direction quant au retard dans l'exécution des travaux vise en fait, le défaut d'Onivo de réaliser des travaux dont la valeur correspond aux paiements progressifs que cette dernière exige.

[137] À titre de facteur aggravant, la Direction souligne qu'Onivo utilise à plusieurs reprises, la menace de quitter le chantier, lorsque les clients refusent de verser la totalité des sommes exigées.

[138] Selon la direction, cette façon de faire n'est pas légale et ne correspond pas aux pratiques d'un entrepreneur compétent et probe.

[139] M^{me} Grégoire avance quant à elle, que l'échéancier des paiements prévus au tableau de suivi prévoit des versements précis chaque semaine de travail, et ce, peu importe l'avancement des travaux.

[140] Elle précise que les montants semblent élevés, mais que la situation est tout à fait normale, en raison de la valeur élevée des matériaux.

[141] Or, le Bureau ne peut adhérer à la position de l'entrepreneur.

[142] D'abord, lorsque les clients signent le contrat, ils n'ont pas d'information quant aux paiements progressifs.

[143] Lorsqu'ils reçoivent finalement le tableau de suivi des paiements progressifs, ils ont déjà versé un acompte important, ce qui les met dans une situation de vulnérabilité.

[144] Ces paiements progressifs, établis en fonction du nombre de jours au chantier sans référer aux travaux exécutés ou à un pourcentage d'avancement des travaux, constituent, de l'avis du Bureau, une modalité imprécise.

[145] Selon l'entrepreneur, peu importe l'avancement des travaux ou le nombre d'heures travaillées, les sommes sont exigibles à la fin de chacune des semaines prévues au tableau de suivi.

[146] Si le Bureau retenait l'interprétation de l'entrepreneur, ce dernier pourrait hypothétiquement n'exécuter que des travaux mineurs et encaisser la quasi-totalité des sommes prévues au contrat, jusqu'à concurrence du paiement final de 1 150 \$.

[147] De l'avis du Bureau, en l'absence de précision au contrat, il devient implicite que les Propriétaires sont en droit d'exiger que les versements périodiques correspondent à l'avancement des travaux⁸⁰.

[148] Le contrat est rédigé par Onivo et il doit assumer les conséquences de cette imprécision.

[149] Or, dans les deux dossiers présentés devant le Bureau, malgré le retard observé au chantier, Onivo refuse d'ajuster le calendrier de paiement et de transmettre aux clients des précisions sur l'avancement des travaux⁸¹.

[150] D'ailleurs, M^{me} Grégoire réitère, dans le cadre de son témoignage, qu'elle n'a pas à fournir d'information aux clients à cet égard, puisqu'il s'agit d'un contrat forfaitaire.

[151] Onivo choisit plutôt de quitter le chantier si les sommes ne sont pas versées.

[152] Devant des menaces de suspendre le chantier, alors que les Propriétaires ont versé des acomptes importants et que leur cuisine est entièrement démolie, peuvent-ils vraiment refuser de verser les sommes demandées même si elles ne correspondent pas à la valeur des travaux?

[153] Cette situation a ainsi eu pour effet de créer une disproportion importante entre les sommes reçues par Onivo et la valeur des travaux réalisés et ce tant dans le dossier de M^{me} L'Écuyer que dans celui de M. Dollo.

[154] M^{me} L'Écuyer et M. Dollo ont tous deux témoigné du stress et de l'inquiétude vécus par une telle situation, qu'ils qualifient tous deux de « chantage ».

[155] Or, la preuve ne permet aucunement de penser qu'Onivo pouvait craindre l'insolvabilité de M^{me} L'Écuyer ou de M. Dollo. De surcroît, Onivo bénéficie d'une protection pour assurer le paiement des sommes qui lui sont dues, au moyen de la publication d'une hypothèque légale de construction.

[156] Le décalage qui existait aux échéanciers de M^{me} L'Écuyer et de M. Dollo, entre les travaux réalisés et les paiements exigés par Onivo, ainsi que les moyens utilisés par cette dernière pour obtenir les paiements, ne cadrent pas avec la probité et la compétence attendues d'un entrepreneur.

[157] Ces gestes dénotent une conduite, qui va à l'encontre de l'obligation de l'entrepreneur d'agir au mieux des intérêts des clients, avec prudence et diligence.

[158] Ce motif est retenu.

⁸⁰ Article 2122 C.c.Q; 9054-0006 *Québec inc. (Construction Gilles Lanoue et Fils) c. Leblanc*, 2008 QCCQ 5326, par. 74, 75 et 78.

⁸¹ RBQ-5.4.

2.3.2. Retard dans la livraison des matériaux

[159] Dans le cadre des 2 dossiers soumis au Bureau, Onivo exige, lors de la signature du contrat, des acomptes de 40 % sur les éléments en commande⁸² et, par la suite, un versement important « avant le départ de l'usine »⁸³.

[160] Qu'Onivo veuille s'assurer de recevoir la totalité du coût des matériaux et du mobilier avant leur livraison n'est pas, en soi, illégal.

[161] Cependant, c'est autre chose que d'exiger le paiement d'une somme importante avant le départ de l'usine du mobilier, alors qu'il n'est pas de l'intention d'Onivo de le livrer et pire, d'utiliser cette situation comme outil de chantage pour obtenir le paiement de travaux supplémentaires que le client désire contester.

[162] Le non-respect des dispositions du contrat et le manque flagrant de probité associé à la conduite d'Onivo permettent également de retenir le présent motif quant à l'absence de probité et de compétence de l'entrepreneur, en matière administrative.

2.3.3. Déficiences

[163] Le 19 décembre 2022, M^{me} L'Écuyer reçoit un texto de M. Larose, représentant de l'un des sous-traitants du projet, lequel mérite d'être reproduit pour démontrer qu'Onivo a quitté les lieux de façon négligente, sans exécuter les mesures d'urgence visant à protéger le bâtiment :

*Salut Julie pour ta trappe de grenier on m'avais demandé de quitter ton domicile donc je ne l'avais pas fermée mais il faudrait trouver un moyen de la faire fermer pour qu'elle isole l'entrepôt comme il faut. Tu vas t'éviter plusieurs problèmes dont pour la condensation.*⁸⁴ [...]

[transcription textuelle]

[164] Par la suite, M^{me} L'Écuyer mandate un expert, dont le rapport d'expertise⁸⁵ est produit au soutien de sa réclamation judiciaire.

[165] Plusieurs déficiences y sont énoncées, dont plusieurs affectent les travaux électriques⁸⁶. La gravité se mesure par les remarques de l'expert qui affirme que l'état du coffret de branchement électrique, lors de sa visite du 12 janvier 2023⁸⁷, présentait un danger d'électrocution⁸⁸.

⁸² Cartable A, p. 9, à la section dépôt à la signature; RBQ-13, p. 867, à la section dépôt à la signature.

⁸³ *Id.*, p. 130; RBQ-13, p. 878.

⁸⁴ RBQ-5, p. 236.

⁸⁵ *Id.*, p. 153 à 187.

⁸⁶ *Id.*, p. 165 à 174.

⁸⁷ *Id.*, p. 157.

⁸⁸ *Id.*, p. 165, section coffre de branchement principal, 2^e par.

[166] Par ailleurs, à la suite de ce rapport d'expertise, la Régie a émis un état de la situation confirmant certaines non-conformités électriques, constatées lors de sa visite du 28 février 2023⁸⁹.

[167] M^{me} L'Écuyer a également témoigné quant aux travaux d'urgence réalisés pour sécuriser le bâtiment, notamment, pour les travaux de branchements électriques et de plomberie, afin de chauffer et d'éclairer leur résidence.

[168] Aucune contre-expertise n'est produite au soutien de la défense d'Onivo et le Bureau n'a entendu aucune preuve permettant de contredire la preuve de la Régie.

[169] Il est évident que le manque de compétence de l'entrepreneur peut être soulevé lorsque ce dernier agit de façon à compromettre la santé et la sécurité d'un client, en ne réalisant pas les travaux d'urgence pour prévenir les dommages au bâtiment et ne corrigeant pas les déficiences⁹⁰.

[170] Dans l'affaire *R B Bélanger Couvreur inc.*⁹¹ le Bureau traite du devoir de l'entrepreneur dans le cadre de défauts contractuels :

[73] Le cas échéant, il est du devoir de l'entrepreneur de remédier à cette situation et de ne pas abandonner ses clients à leur sort : [...]

[171] Quant au dossier de M. Dollo, en l'absence d'expertise, la preuve présentée ne permet pas de conclure de façon satisfaisante à l'incompétence de l'entrepreneur en lien avec la qualité des travaux.

[172] Conséquemment, le motif lié à l'incompétence d'Onivo en gestion de chantier et en exécution des travaux est retenu pour le dossier de M^{me} L'Écuyer.

3. Travaux sans licence

[173] La probité implique le respect des conditions prévues à la Loi, dont celle de détenir une licence pour exercer ses activités d'entrepreneur :

46. Nul ne peut exercer les fonctions d'entrepreneur de construction, en prendre le titre, ni donner lieu de croire qu'il est entrepreneur de construction, s'il n'est titulaire d'une licence en vigueur à cette fin. [...]

[174] La Direction soulève trois types de manquements, lesquels permettent de conclure au bien-fondé du présent motif.

⁸⁹ RBQ-3, p. 35 à 37.

⁹⁰ *Régie du bâtiment du Québec c. Groupe Abtech inc.*, supra, note 55.

⁹¹ *Régie du bâtiment du Québec c. R B Bélanger Couvreur inc.*, 2020 CanLII 49839 (QC RBQ).

3.1. Travaux réalisés par Onivo cuisine sans détenir de licence

[175] Le 23 août 2023, la Régie annule⁹² la licence d'Onivo en raison du défaut de cette dernière de fournir un cautionnement de licence, malgré un avis de la Régie lui accordant jusqu'au 12 août 2023 pour fournir un nouveau cautionnement, en remplacement de celui annulé le 13 juin 2023⁹³.

[176] Le 22 septembre 2023, la licence d'Onivo est émise de nouveau⁹⁴.

[177] Or, le 12 septembre 2023, alors que la licence d'Onivo est suspendue, la Régie inspecte une résidence située à La Prairie et constate qu'un sous-traitant réalise des travaux, dans le cadre d'un contrat conclu par Onivo⁹⁵.

[178] Onivo a d'ailleurs reçu une lettre de la Régie, lui rappelant qu'elle s'expose à des amendes en de telles circonstances⁹⁶.

[179] M^{me} Grégoire affirme qu'Onivo a cessé toutes ses activités durant cette période à l'exception du dossier visé par l'inspection de la Régie.

[180] Contrairement au propos de M^{me} Grégoire, la Régie démontre que le 7 septembre 2023, Onivo a transmis un courriel à M. Dollo pour proposer la réalisation de travaux le 11 ou 14 septembre 2023⁹⁷. Le témoignage de M^{me} Grégoire n'est pas crédible quant à la prétendue suspension des travaux d'Onivo.

3.2. Travaux réalisés par Onivo cuisine sans détenir la bonne sous-catégorie de licence

[181] Il importe de rappeler que M^{me} Grégoire devient répondante de la licence d'Onivo uniquement le 30 janvier 2018⁹⁸.

[182] À cette date, la Régie émet une licence à Onivo, laquelle l'autorise à agir uniquement à titre d'entrepreneur spécialisé, en fonction des sous-catégories de licence comprises à sa licence⁹⁹.

[183] Après un délai de près de 5 ans, soit le 15 novembre 2022, la licence est modifiée, pour y ajouter la sous-catégorie 1.3¹⁰⁰. Or, la Régie reproche à Onivo d'avoir agi à titre d'entrepreneur général avant cette date.

⁹² RBQ-2, p. 27-32

⁹³ *Id.* p. 23-24.

⁹⁴ RBQ-A, p. 2, section « Historique de la licence ».

⁹⁵ RBQ-4, p. 45-48.

⁹⁶ *Id.*, p. 49.

⁹⁷ RBQ-13, p. 1148.

⁹⁸ RBQ-A, p. 2, section « Historique de la licence »; RBQ-2, p. 19.

⁹⁹ RBQ-2, p. 19.

¹⁰⁰ *Id.*, p. 20-22.

[184] Pour étayer sa position, la Régie réfère le Bureau aux contrats de M^{me} L'Écuyer conclu le 12 mars 2022¹⁰¹, ainsi qu'à ceux de M. Dollo et de M. Lavoie, conclus respectivement les 9 septembre 2022¹⁰² et 29 mai 2021¹⁰³.

[185] M^{me} Grégoire ne nie pas que ces travaux nécessitent la sous-catégorie 1.3, mais elle banalise les faits.

[186] Selon elle, le fait qu'Onivo a mandaté Les Constructions David Larose inc. justifie de rejeter le présent motif, considérant que ce dernier détient une licence d'entrepreneur général¹⁰⁴.

[187] Le Bureau ne peut retenir ce dernier argument. *Le Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires* exige que celui qui organise, coordonne, exécute ou fait exécuter des travaux de construction d'entrepreneur général, détienne la licence à cet égard¹⁰⁵.

[188] Onivo est l'entreprise qui transige directement avec les clients. Lorsque ces derniers choisissent Onivo, ils sont en droit de s'attendre à ce que cette dernière détienne les compétences et les qualifications pour encadrer et superviser les travaux.

[189] De plus, le fait de ne pas détenir de licence d'entrepreneur général a un impact concret sur les clients d'Onivo, en raison du cautionnement de licence dont le montant est plus élevé pour l'entrepreneur général que pour l'entrepreneur spécialisé¹⁰⁶.

[190] Le Bureau retient donc qu'Onivo a réalisé illégalement des travaux sans détenir la bonne sous-catégorie de licence à au moins trois reprises.

3.3. Travaux réalisés par les sous-traitants d'Onivo cuisine sans détenir de licence

[191] La preuve démontre également qu'Onivo a engagé deux sous-traitants qui ne détenaient pas de licence.

a) Rénovation Alex

[192] M^{me} Grégoire engage l'entreprise individuelle de M. Peter Alexiou (**M. Alexiou**), laquelle fait des affaires sous le nom de Rénovations Alex. Cette dernière, immatriculée depuis le 12 novembre 2003¹⁰⁷, ne détient pas de licence de construction¹⁰⁸.

¹⁰¹ Cartable A, p. 8-9.

¹⁰² RBQ-13, p. 866-868.

¹⁰³ RBQ-7, p. 301, ligne 21.

¹⁰⁴ Cartable A, p. 10.

¹⁰⁵ RLRQ, c. B-1.1., r. 9, art. 4.

¹⁰⁶ *Id.*, art. 27.

¹⁰⁷ RBQ-9, p. 690-693.

¹⁰⁸ *Id.*, p. 694-695.

[193] M^{me} Grégoire témoigne qu'Onivo paye M. Alexiou à l'heure et croit qu'une licence n'est pas nécessaire, dans une telle situation, et ce malgré, la production de plusieurs factures, émises au nom de Rénovations Alex¹⁰⁹.

[194] M^{me} Grégoire affirme qu'elle n'engage plus cette entreprise.

[195] Le Bureau ne croit pas l'explication de M^{me} Grégoire et ajoute qu'il était simple d'obtenir des informations à cet égard.

[196] Par ailleurs, l'ignorance de la Loi n'est pas une excuse¹¹⁰.

b) 9279-7661 Québec inc.

[197] M^{me} Grégoire ne nie pas, non plus, qu'Onivo a mandaté l'entreprise 9279-7661 Québec inc. (**9279**), alors qu'elle ne détenait pas de licence.

[198] 9279 est dirigée par M. Francis Girard¹¹¹. M^{me} Grégoire explique qu'elle connaît le père de M. Girard et qu'elle a présumé que l'entreprise fonctionnait avec la licence de ce dernier.

[199] Ce faisant, M^{me} Grégoire n'a fait aucune vérification préalable. Elle a tout simplement fait confiance à M. Girard.

[200] M. Girard livre un témoignage peu convaincant pour confirmer qu'il croyait que son entreprise était conforme. Il ajoute que 9279 a, par la suite, corrigé la situation et qu'elle détient une licence depuis le 26 octobre 2022¹¹².

[201] Contre-interrogé sur le nombre de contrats réalisés pour Onivo, sans détenir de licence, il avance 15 ou 20 contrats.

[202] Or, il est de la responsabilité de M^{me} Grégoire de procéder aux vérifications requises. La Cour d'appel s'est récemment prononcée à cet égard en refusant de reconnaître le bien-fondé d'une défense basée sur les propos d'un ami :

[89] Un défendeur peut invoquer l'erreur de fait raisonnable que s'il adopte le comportement d'une personne raisonnable qui se livre à une activité réglementée et cherchant à prendre connaissance des faits pertinents en lien avec cette activité.

[...]

*[142] Par conséquent, si les conseils d'un avocat ne donnent pas ouverture à une défense, les conseils d'un ami chasseur n'offrent guère davantage de protection en défense.*¹¹³

¹⁰⁹ RBQ-12, p. 836-854.

¹¹⁰ *Céré c. Directeur des poursuites criminelles et pénales*, 2024 QCCA 344 (CanLII), par. 101 et 152.

¹¹¹ RBQ-10, p. 697-702.

¹¹² *Id.*, p. 703-704.

¹¹³ *Céré c. Directeur des poursuites criminelles et pénales*, supra, note 110.

[203] En conclusion, Onivo est responsable d'avoir réalisé illégalement des travaux en mandatant deux entrepreneurs qui ne détenaient pas de licence.

LA SANCTION

[204] Les motifs soulevés par la Régie étant retenus, le Bureau doit décider s'il annule ou suspend la licence d'Onivo.

[205] La Direction demande l'annulation de la licence, alors qu'Onivo recommande une suspension de 14 jours, pour le motif de travaux sans licence, invoquant que les 2 autres motifs ne justifient pas de sanction.

[206] Selon la jurisprudence¹¹⁴, le Bureau doit, pour décider de la sanction :

- Annuler la licence s'il est convaincu que la situation reprochée à l'entrepreneur se reproduira ou;
- Suspendre la licence si l'entrepreneur démontre qu'il a compris la gravité des gestes qu'il a posés et qu'il manifeste une intention réelle de corriger la situation.

[207] Le Bureau ajoute que la nature de certains manquements empêche d'envisager que la situation puisse être corrigée, notamment lorsqu'il s'agit de probité ou de manquement qui visent les valeurs intrinsèques des dirigeants.

[208] Dans l'affaire *9185-1444 Québec inc.*¹¹⁵, la Cour supérieure devait se prononcer sur le refus de l'Autorité des marchés publics (**AMP**), d'émettre des conditions visant à permettre à l'entrepreneur d'apporter des correctifs, en vue de la délivrance d'une autorisation de contracter avec des organismes publics. Elle maintient la décision de l'AMP pour les motifs suivants :

[194][...]

35. Les déclarations fausses ou trompeuses transmises à l'AMP représentent un manque d'intégrité de la part de l'unique actionnaire et administratrice de 9185-1444, et constitue une infraction à la LCOP qui ne peut être rétablie après les faits par le biais de l'imposition de mesures correctrices.

36. Ainsi, en raison de la nature des manquements et du fait que ceux-ci sont imputables à l'unique actionnaire et administratrice de l'entreprise, l'AMP est d'avis qu'aucune mesure correctrice ne pourrait permettre, à terme, de rétablir son intégrité.

¹¹⁴ *Régie du bâtiment du Québec c. Groupe Abtech inc.*, supra, note 55.

¹¹⁵ *9185-1444 Québec inc. c. Autorité des marchés publics*, 2025 QCCS 2893.

37. Dans ces circonstances, l'AMP ne peut envisager de mesures correctrices, qui permettraient à l'entreprise de satisfaire aux exigences d'intégrité.

[209] Au même effet, la Cour d'appel, dans l'affaire *Pigeon c. Daigneault*¹¹⁶, reconnaît la validité d'une amende, en matière de sanction disciplinaire, et ce, malgré la présence de mesures réparatrices :

[63] *Le Comité de discipline a imposé une amende de 1 200 \$ en regard de ce chef d'accusation. La juge de première instance estime qu'une réprimande suffisait; elle reproche au Comité de discipline de ne pas avoir tenu compte du fait que Daigneault avait remis au courtier, en janvier 2000, les 1 500 \$ que sa cliente lui avait versés comptant. La juge de première instance estime que la sanction imposée par le Comité de discipline présente un caractère punitif et qu'elle est, de ce fait, déraisonnable.*

[64] *Ici encore, je crois que la juge de première instance aurait mieux fait de ne pas intervenir. Les facteurs de dissuasion et d'exemplarité militaient certainement en faveur de l'imposition d'une amende, et ce, même si Daigneault, une fois la main prise dans le sac, avait remis l'argent au courtier.*

[Soulignement ajouté]

[210] Qu'en est-il en l'espèce?

[211] Dans un premier temps, la preuve n'a pas permis de conclure que M^{me} Grégoire a l'intention de changer quoique soit, dans son comportement, à titre de dirigeante d'Onivo.

[212] M^{me} Grégoire croit qu'Onivo est justifiée de suspendre les travaux de M^{me} L'Écuyer et de M. Dollo, les accusant de ne pas payer ce qu'ils doivent. Elle ajoute qu'il s'agit de clients difficiles, ce à quoi le Bureau n'adhère pas, soulignant la franchise et la grande crédibilité de ces derniers.

[213] Elle ne remet aucunement en question son modèle d'affaires et ajoute que sa façon d'agir est tout à fait normale.

[214] Quant aux travaux sans licence, elle banalise la situation et prétend que ce n'est pas sa faute. Elle ignorait la Loi, M. Girard l'a induite en erreur quant à la licence de 9279 et, finalement, la caution a trop tardé à transmettre le cautionnement à la Régie, ajoutant que c'est le dossier de M^{me} L'Écuyer qui lui a fait perdre son cautionnement.

[215] Pour changer un comportement, il faut d'abord prendre conscience qu'il existe un problème, ce qui n'est pas le cas en l'espèce.

¹¹⁶ 2003 CanLII 32934 (QC CA).

[216] Dans un deuxième temps, le Bureau doit disposer de l'argument de l'avocat d'Onivo qui plaide l'absence de gravité du motif d'abandon ainsi que celui qui vise le manque de compétence et de probité.

[217] Le principal argument de l'avocat d'Onivo à cet égard, consiste à soulever que la preuve de la Régie réside principalement dans le seul dossier de M^{me} L'Écuyer et que cette plainte est insuffisante, considérant le nombre de projets réalisés par Onivo, pour annuler la licence de cette dernière.

[218] Dans l'affaire *R B Bélanger Couvreur inc.*¹¹⁷, le Bureau traite de la quantité de plaintes :

[70] Penser qu'un nombre peu élevé de plaintes doit céder le pas devant un grand nombre de clients satisfaits est incorrect et ne constitue pas un facteur déterminant, car un seul client insatisfait peut à lui seul justifier une intervention du Bureau des régisseurs de par sa gravité ou de par l'importance de la question qu'il soulève.

[71] Il ne faut jamais oublier que chaque cas est un cas d'espèce nécessitant toute notre attention.

[219] D'emblée, le Bureau souligne qu'Onivo réalise ou devrait réaliser des projets d'envergure depuis 15 novembre 2022, soit uniquement depuis l'ajout à la licence, de la sous-catégorie 1.3.

[220] En l'espèce, il existe non pas un, mais deux dossiers, soit celui de M^{me} L'Écuyer et celui de M. Dollo.

[221] Ensuite, les problèmes soulevés dans ces deux dossiers ne sont pas liés à des circonstances particulières à ces derniers, qui risquent de ne pas de se reproduire.

[222] Le problème découle du modèle d'affaire d'Onivo et plus particulièrement des modalités de paiement prévues à ces contrats, qui ont pour effet, lorsque survient un litige, de créer un rapport de force inéquitable pour les clients.

[223] À ceci, il faut ajouter le comportement abusif d'Onivo, qui n'hésite pas à menacer les clients de suspendre les travaux, même si ces derniers ont versé la quasi-totalité de la valeur du contrat. En soi, il s'agit d'une situation qui peut difficilement être rétablie et qui amène inévitablement à lui conférer le caractère de gravité nécessaire pour annuler la licence.

[224] Par ailleurs, le test pour juger si le maintien d'une licence va à l'encontre de l'intérêt public est celui du point de vue du citoyen ordinaire¹¹⁸.

¹¹⁷ *Régie du bâtiment du Québec c. R B Bélanger Couvreur inc.*, supra, note 91.

¹¹⁸ *Maranda c. Ministre de la sécurité publique*, 1997 CanLII 10802 (QC CA).

[225] Or, le Bureau doute que le citoyen, au courant de l'ensemble des faits, confierait un contrat à Onivo, et ce, peu importe le prorata de plaintes.

[226] L'entrepreneur a donc échoué à démontrer qu'il n'est pas contraire à l'intérêt public de maintenir sa licence.

[227] Il faut finalement ajouter que le cumul des manquements est significatif pour déterminer la sanction.

[228] En l'occurrence, l'abandon des travaux, le manque de probité et de compétence, ainsi que les travaux sans licence, surtout que ce dernier motif survient dans le cadre de trois événements différents et pendant une durée prolongée, ne laisse d'autres choix que d'annuler la licence d'Onivo¹¹⁹.

[229] Quant à la liste des travaux en cours produite par Onivo, le Bureau ne voit pas de motif qui justifie de céder le pas devant la mission de la Régie de protéger le public, et ce, malgré les inconvénients inévitables découlant d'une telle sanction¹²⁰.

PAR CES MOTIFS, LA RÉGISSEUSE :

ANNULE la licence d'entrepreneur de construction de l'entreprise Pavillon Réno Design inc. faisant affaire sous le nom Onivo cuisine.

M^e Martine Brodeur
Régisseuse

¹¹⁹ Pour l'abandon des travaux, voir la jurisprudence citée dans l'affaire *Régie du bâtiment du Québec c. KMC Construction inc.*, 2025 QCRBQ 7 (CanLII), par. 81; Pour les travaux sans licence, voir la jurisprudence citée dans *Régie du bâtiment du Québec c. Novaciel Construction inc.*, 2025 QCRBQ 116 (CanLII), par. 147-148. Voir aussi *Mealing et Régie du bâtiment du Québec*, 2018 QCTAT 2089 (CanLII), par. 47, qui traite de la gravité objective de l'infraction visant les travaux sans licence.

¹²⁰ *Régie du bâtiment du Québec c. 9421-1893 Québec inc. (Groupe Solexco)*, 2022 QCRBQ 34 (CanLII); 3087-9894 Québec inc. c. Régie du bâtiment du Québec, 2022 QCTAT 3642 (CanLII), par. 225.

M^e Philippe El Ouardi
RBQ, avocats
Pour la Régie du bâtiment du Québec

M^e Pierre-Olivier Baillargeon
LCC Avocat inc.
Pour l'entreprise Pavillon Réno Design inc. faisant affaire sous le nom Onivo cuisine

Dates de l'audience : 27 et 28 octobre, 9 et 18 décembre 2025.

Dossier pris en délibéré le 18 décembre 2025