

**ARBITRAGE SELON LE  
RÈGLEMENT SUR LE  
PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS  
CENTRE CANADIEN D'ARBITRAGE COMMERCIAL  
(Organisme d'arbitrage accrédité par la Régie du bâtiment du Québec)**

---

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL  
CCAC S19-093002-NP

**Valérie Morcos**  
Bénéficiaire

c.

**Sotramont Bois-Franc Inc.**  
L'Entrepreneur

Et :

**Raymond Chabot Administrateur Provisoire  
Inc. ès qualités d'administrateur provisoire  
du plan de garantie autrefois administré par  
la Garantie Habitation du Québec Inc.**  
L'Administrateur

---

**DÉCISION ARBITRALE**

---

Arbitre :	Roland-Yves Gagné
Pour la Bénéficiaire :	Madame Valérie Morcos Monsieur Freddy Yahchouchi Monsieur Scott Vitus
Pour l'Entrepreneur :	Monsieur Marc-André Roy Monsieur René Rocheleau
Pour l'Administrateur :	M <sup>e</sup> Alexandra Belley-McKinnon Monsieur Michel Labelle
Date de l'audition :	16 juin 2020
Date de la décision :	13 juillet 2020

**Description des parties****BÉNÉFICIAIRE :**

Madame Valérie Morcos  
2105 rue du Borée  
Montréal, Qc. H4R 0L7

**ENTREPRENEUR :**

Sotramont Bois-Franc Inc.  
a/s Monsieur Marc-André Roy  
55 est, rue Louvain, bureau 350  
Montréal, Qc. H2N 1A4

**ADMINISTRATEUR :**

Raymond Chabot Administrateur  
Provisoire Inc. ès qualités d'administrateur  
provisoire du plan de garantie autrefois  
administré par la Garantie Habitation du Québec Inc.  
a/s M<sup>e</sup> Alexandra Belley-McKinnon  
Lavery  
1 Place Ville-Marie, bureau 4000  
Montréal, Qc. H3B 4M4



## Pièces

A l'audience, la Bénéficiaire a produit les pièces suivantes :

- B-1 : Rapport d'expert de Scott Vitus ;
- B-2 : Court CV de Scott Vitus ;
- B-3 : Échange de courriels Entrepreneur (E)/conjoint de la Bénéficiaire (CB), 4 février 2019 ;
- B-4 : Échange de courriels entre les mêmes, 27 février (E), 13 mars (CB) et 14 mars (E) 2019 ;
- B-5 : Échange de courriels entre les mêmes, 22 mai (CB) et 16 juillet (E) 2019 ;
- B-6 : Échange de courriels entre les mêmes, 16 janvier (CB) et 17 janvier (E) 2019 ;
- B-7 : Courriel du 22 mai 2019 de Sarah-Ann Alberghi (E) ;
- B-8 : Courriel du 2 juillet 2019 de la même, avec Michel Labelle en c.c. ;
- B-9 : Facture de Scott Vitus – Rapport d'expert ;
- B-10 : Facture de Scott Vitus – Vacation à l'audience.

L'Administrateur a produit les pièces suivantes :

- A-1 : Extrait du procès-verbal de la séance ordinaire du conseil d'administration de la Régie du bâtiment du Québec daté du 2 décembre 2014 et résolution no. 2014-241-15-1055 ;
- A-2 : En liasse, contrat préliminaire de vente et de garantie obligatoire signé par les bénéficiaires le 23 avril 2016, annexe et attestation d'acompte ;
- A-3 : En liasse, Rapport d'inspection préreception et annexe A ;
- A-4 : Courriel de dénonciation daté du 18 juillet 2018 ;
- A-5 : Décision de l'administrateur datée du 18 septembre 2019 (conciliateur Michel Labelle) ;
- A-6 : Lettre de Qualité Habitation en date du 18 septembre 2019 avisant l'entrepreneur que des travaux sont à effectuer ;
- A-7 : Demande d'arbitrage en ligne déposée par les bénéficiaires en date du 30 septembre 2019.

L'Entrepreneur a produit la pièce suivante :

- E-1 : Rapport d'expert de René Rocheleau.



## INTRODUCTION

- [1] Le Tribunal d'arbitrage est saisi d'une demande d'arbitrage reçue par l'organisme d'arbitrage CCAC le 30 septembre 2019 et par la nomination du soussigné comme arbitre le 3 octobre 2019.
- [2] La demande d'arbitrage a été produite en conformité avec le *Règlement sur le plan de garanties des bâtiments résidentiels neufs* (ci-après le « Règlement »).
- [3] L'audition de l'arbitrage s'est effectuée de façon virtuelle, après une visite des lieux de façon physique, en respect des règles sanitaires, du président du Tribunal d'arbitrage soussigné, accompagné de l'Inspecteur-conciliateur de l'Administrateur, du président de la société Entrepreneur, et en présence de la Bénéficiaire et de son conjoint.

### Points qui font l'objet d'un différend

- [4] Les seuls points sur lesquels la Bénéficiaire a un différend à trancher par le Tribunal d'arbitrage avec la décision de l'Administrateur du 18 septembre 2019 sont :
  - [4.1] Point 1 (accordé que partiellement et, à première vue, sans délai d'exécution dans la décision pour ce qui fut accordé) : Revêtement de plancher flottant : espacement aux embouts ;
  - [4.2] Point 2 : Revêtement de plancher flottant : « Usure ».

## PREUVE

- [5] La Bénéficiaire a signé son *contrat préliminaire de vente et contrat de garantie obligatoire de condominium* le 23 avril 2016 (pièce A-2).
- [6] La Bénéficiaire a signé le document « réception des travaux » le 15 (le quantième « 15 » est clairement indiqué sur l'Annexe A) mai 2017 (pièces A-3(1) et (2)).

### Freddy Yahchouchi

- [7] À l'audience, le conjoint de la Bénéficiaire affirme avoir emménagé le lendemain de la réception des travaux, soit le 16 mai 2017.
- [8] Quelques semaines plus tard après avoir pris possession de la maison, ils ont vu des espacements entre la porte patio et le plancher de la cuisine.
- [9] Au départ, c'était aux contours de la maison, aux extrémités de l'étage.
- [10] Quelques semaines après avoir contacté l'Entrepreneur concernant son plancher, le sous-traitant est venu effectuer des réparations sur les espacements en disant que c'était normal.



- [11] L'Entrepreneur leur a dit à ce moment-là (été 2017), que ça peut arriver et qu'ils feront les correctifs nécessaires au fur et à mesure.
- [12] Quand il parle de l'Entrepreneur, les gens auxquels il fait référence sont à ce moment-là Normand Pilon (Tapis LeMonde, sous-traitant, installateur), puis Alain Lamontagne (employé de l'Entrepreneur), parfois les deux ensembles.
- [13] Après l'été 2017, il y a eu une autre intervention en mars 2018, ils ont fait d'autres petites réparations qui semblaient encore normales d'après les dires de l'Entrepreneur.
- [14] Les espacements qui ont fait l'objet de corrections à l'été 2017 et en mars 2018 n'étaient pas visibles lors de l'inspection pré-réception/réception des travaux le 15 mai 2017.
- [15] Le 5 juillet 2018, il a demandé un suivi auprès de l'Entrepreneur, plus précisément à Géraldine Koostra, il a demandé des explications par rapport au plancher car il y avait d'autres espacements, et aussi à la « détérioration » constatée sur le bout de chacune des planches.
- [16] Il affirme, et le confirme plusieurs fois suite à des questions formulées différemment par le Tribunal d'arbitrage soussigné, avoir constaté pour la première fois le 5 juillet 2018 l'« effritement » du bout des planches qui est l'objet de la réclamation au Point 2 du présent dossier.
- [17] Le 18 juillet 2018, n'ayant pas de réponse de l'Entrepreneur, il envoie le courriel suivant à l'Administrateur (pièce A-4):
- Il se fait déjà plusieurs demandes que nous faisons par rapport à nos plancher au [...].  
Malgré les courriels et les demandes verbales, nous n'avons toujours pas reçu de réponse de la part de Sotramont sur les points suivants:
- Espace entre le plancher et le mur
  - Planché mou à certain endroit
  - Usure anormale sur les extrémités des planchers
  - Coulie qui s'effrite encore dans la salle de bain
- SVP, nous faire suite à ces demandes qui ont été envoyé à plusieurs reprises.
- [18] Le 24 août 2018, il demande un autre suivi auprès de l'Entrepreneur et de l'Administrateur, mais aucune visite de leur part n'a eu lieu.
- [19] Le 5 septembre 2018, Normand Pilon et Alain Lamontagne sont venus effectuer des corrections aux espacements.
- [20] Il leur montre aussi alors les égratignures sur le plancher aux bouts des planches, aux intersections entre les extrémités de deux lattes.
- [21] Normand Pilon et Alain Lamontagne lui offrent un crayon et un papier sablé et lui disent qu'il peut passer le papier sablé puis passer le crayon pour faire les corrections à l'extrémité des planches.
- [22] Comme les égratignures étaient partout, il leur dit qu'il ne va pas commencer à faire cela partout sur le plancher.



- [23] Le 5 octobre 2018, le service à la clientèle de l'Entrepreneur l'informe que le fabricant du plancher est à expertiser le plancher, toutefois il s'agissait du plancher d'une autre unité.
- [24] Le 23 décembre 2018, un inspecteur, Stephen Cascioli, « membre » du N.W.F.A. (National World Flooring Association), se présente chez lui et à plusieurs autres unités du projet S[...].
- [25] Cet inspecteur lui dit avoir été mandaté pour faire l'inspection des planchers dans plusieurs unités du projet S[...] où il habite qui compte environ 80 unités.
- [26] Le 16 janvier 2019 (pièce B-6), ayant d'autres espacements, il fait une autre demande auprès du service à la clientèle de l'Entrepreneur en ajoutant que l'espacement devant l'îlot n'avait pas tenu le coup et qu'il fallait refaire les réparations :
- Aussi, nous avons encore des espaces dans le plancher, que nous avons montrés à l'inspecteur. Je tiens aussi à préciser que la dernière réparation n'a pas tenu le coup.
- [27] Le 17 janvier 2019 (pièce B-7), Géraldine Koostra (Responsable Expérience Client) répond :
- Malheureusement, je n'ai pas encore reçu de nouvelle, je les ai relancés ce matin. J'espère avoir des nouvelles au plus tard la semaine prochaine. Je vais en parler à Monsieur St-Jacques mais normalement nous ne faisons plus d'intervention avant la décision finale sur ce qu'il y à faire de façon définitive.
- [28] Le 21 janvier 2019, Guy Saint-Jacques (représentant l'Entrepreneur), Géraldine Koostra (Entrepreneur), Michel Labelle (Inspecteur-conciliateur de l'Administrateur) sont venus chez lui pour l'isolation à l'entretroit (pour une réclamation qui n'est pas objet du présent arbitrage), en présence d'Alain Lamontagne.
- [29] Il a abordé le sujet du plancher.
- [30] Michel Labelle lui a dit que ce n'était pas le but de sa visite sur les lieux, que pour les planchers, il devait retourner le formulaire de réclamation avec le montant de \$100, ce qu'il n'avait pas encore fait suite à son courriel du 18 juillet dernier (pour rappel, Monsieur Labelle n'était pas sur les lieux pour le plancher mais pour l'entretroit).
- [31] Quant aux deux autres personnes présentes de la part de l'Entrepreneur, elles lui ont dit qu'elles continuaient à s'en occuper parce qu'il n'était pas normal que les lattes ne tiennent pas.
- [32] Le 4 février 2019 (pièce B-3), alors qu'il demande s'il y a un développement par rapport au plancher, l'inspecteur Stephen Cascioli ayant dit avoir envoyé son rapport, Géraldine Koostra (Entrepreneur) lui répond :
- Il ne l'a reçu qu'au mois de janvier. Nous sommes en train de finaliser le dossier avant de vous le faire parvenir. ;
- [32.1] le 27 février 2019 (pièce B-4), elle ajoute :



Le problème n'est pas le fournisseur ici mais le fabricant en Europe. C'est pour cela que c'est long. Mais nous sommes plus prêt du dénouement. [...] ;

[32.2] le 14 mars 2019 (pièce B-4) elle écrit :

Nous attendons la décision définitive du fournisseur mais il est sûre que ce sera soit un dédommagement, soit les travaux.

[33] Le 24 avril 2019, n'ayant pas de nouvelles, il s'adresse à l'Administrateur car il fallait d'abord essayer de régler avec l'Entrepreneur mais les « choses ne se développaient pas ».

[34] Le 22 mai 2019 (pièce B-7), Sarah-Ann Alberghi, nouvelle responsable expérience client auprès de l'Entrepreneur (en remplacement de Géraldine Koostra), écrit :

Concernant le dossier des planchers, je vous assure que le dossier avance. Nous sommes toujours dans les démarches auprès du distributeur et fabricant. Nous sommes présentement à l'étape où le distributeur nous a demandé de lui envoyer des planches de bois, afin qu'il puisse par la suite, les remettre au fabricant situé en Allemagne. Une fois que le fabricant aura reçu la marchandise étant défectueuse, ceux-ci nous transmettront la somme totale à remettre aux différents clients impliqués dans ce dossier, dont vous faites partie. Nous avons alors réussi à obtenir des planches de bois d'une unité. Nous les avons remis au distributeur qui lui les remettra au fabricant en Allemagne. Le dossier touche presque à sa fin. Il y a plusieurs intervenants dans le dossier ce qui rend nécessairement les étapes et les délais plus longs. Selon moi, je ne crois pas qu'une conciliation est nécessaire puisque le dossier avance et qu'aucune réparation à l'égard des planchers n'a été faite. Qu'en pensez-vous? [...]

[35] Le 6 juin 2019, l'Inspecteur-conciliateur Michel Labelle se présente pour effectuer l'inspection prévue au *Règlement*<sup>1</sup> et ce dernier lui demande de lui montrer les espacements- le conjoint de la Bénéficiaire dit à l'Inspecteur-conciliateur que :

[35.1] ça ne valait peut-être pas la peine puisqu'il n'y avait pas vraiment de plancher de défectueux à ce moment-là, vu qu'il y avait eu une intervention le 21 janvier 2019 (par Alain Lamontagne).

[36] Le 2 juillet 2019 (pièce B-8), Sarah-Ann Alberghi (Entrepreneur) écrit au conjoint de la Bénéficiaire, avec l'Inspecteur-conciliateur de l'Administrateur en c.c., sur différents sujets, dont celui des planchers, objet du présent arbitrage :

Enfin, pour ce qui est du **dossier des planchers**, je voulais vous faire part d'un suivi... Donc, d'après les dernières nouvelles qui vous ont été transmise, nous étions rendu à l'étape d'offrir différentes options de plancher à un client afin de lui changer pour ainsi être en mesure d'obtenir des planches et pour par la suite les envoyer au distributeur qui lui les enverrait au fabricant en Europe. Ceci étant dit, le client à qui LeMonde inc., a offert différentes possibilités de remplacement, ne semble pas satisfait des couleurs proposées puisque celles-ci ne s'agencent pas adéquatement avec les couleurs de son condo. À cet effet, nous avons donc été obligés de nous retourner vers un autre client, auquel nous attendons

<sup>1</sup> Article 34 « 4° dans les 15 jours qui suivent l'expiration du délai accordé à l'entrepreneur en vertu du paragraphe 3, l'administrateur doit procéder sur place à une inspection; ».



présentement son accord **pour ainsi procéder et lui offrir le 5-6 options possibles pour le remplacement de plancher [Note : nos caractères gras]**. Je vous tiendrai donc informer du progrès des dossiers.

[37] Le 15 juillet 2019, pour une raison autre que ce qui est l'objet du présent arbitrage, le conjoint de la Bénéficiaire a une rencontre avec, entre autres, Sarah-Ann Alberghi (Entrepreneur) au cours de laquelle le sujet des planchers est abordé et le premier demande à la seconde un courriel plus formel quant à la position de l'Entrepreneur.

[38] Le lendemain, 16 juillet 2019, Sarah-Ann Alberghi (Entrepreneur) lui écrit (pièce B-5) :

Tel que convenu, lors de notre entretien d'hier, lundi 15 juillet, voici un courriel qui vous informe de l'évolution du dossier des planchers défectueux du projet S[...]. En résumé, nous sommes à l'étape où le fabricant situé en Europe exige qu'on lui remette plusieurs planches de bois étant défectueuses, soit des planches qui ont été installées au tout début de la construction, afin que le fabricant puisse lui-même reconnaître la défectuosité de son produit, tel qu'il l'a déjà été constaté par des experts (non mandaté par le fabricant), dans le passé. Une fois que le fabricant aura lui-même inspecté et confirmé que son produit est bel et bien défectueux, Sotramont pourra, à ce moment-là, recevoir une compensation monétaire globale qui sera par la suite divisée est entièrement remise à tous nos clients impliqués dans le dossier, dont vous. Bien que nous ayons un accord contractuel direct avec chacun de nos clients, il est important de comprendre la position de Sotramont dans cette histoire, soit celle d'un **simple intermédiaire entre les clients et le distributeur. Malheureusement, je ne peux aujourd'hui vous confirmer le montant exact de la compensation monétaire qui vous sera éventuellement remise. Toutefois, nous sommes très confiants qu'il y en aura une [Note : nos caractères gras]** et cela aussitôt que nous aurons reçu la confirmation du fabricant en Europe. Enfin, je confirme avoir transmis vos coordonnées au représentant de Lemonde Inc, afin qu'il vous contacte pour ainsi vous présenter et proposer les différentes options équivalentes est possible **pour le remplacement de votre plancher. [Note : nos caractères gras]**

[39] Le 11 septembre 2019, par conversation téléphonique, l'Inspecteur-conciliateur pose des questions supplémentaires au conjoint de la Bénéficiaire.

[40] Le 18 septembre 2019 (pièce A-5), l'Administrateur rend la décision suivante quant au point 1 (*Revêtement de plancher flottant : espacement aux embouts*) qui est en arbitrage,

[40.1] ordonnant des travaux correctifs mais qu'à deux lattes (à l'audience, l'Inspecteur-conciliateur dit qu'en juin 2019, n'avoir pas vu d'autres que ces deux lattes dénoncées et non corrigées) ; et

[40.2] sans inscrire de date limite pour effectuer les travaux correctifs (nos caractères gras):

- Commentaires du bénéficiaire au moment de l'inspection :

M. Freddy Yahchouchi admet que le revêtement de plancher a fait l'objet de correctifs sans toutefois préciser de dates, notamment pour corriger les espacements aux embouts et le long des murs à maints endroits.



Note : Depuis la visite du 6 juin dernier, j'ai été informé par l'entrepreneur que les correctifs au plancher ont été exécutés le 6 mars 2018 par le sous-traitant Tapis LeMonde.

· Constatations du conciliateur :

Lors de la visite, j'ai fait les observations suivantes :

Le revêtement de plancher est de type plancher stratifié flottant au niveau 200 et 300, sauf dans les salles de bain et de toilette;

Premier plancher au niveau 200 : aire de la cuisine

· **Espacement à l'embout de deux lattes entre l'îlot et le mur de partition (salle de toilette); [photo]**

· Endroit où l'espacement entre le revêtement de plancher et le mur de partition (salle de bain) a fait l'objet de correctifs en mars 2018 : [photo]

· Endroit où l'espacement entre le revêtement de plancher et l'îlot de la cuisine a fait l'objet de correctif en mars 2018 : [photo]

\_ Deuxième plancher au niveau 300 : endroits où des correctifs ont été exécutés en mars 2018

· Corridor près de l'embrasure de la porte de la salle de bain : [photo]

· Chambre des maîtres :

o Le long du mur de partition séparant la salle de bain : [photo]

o Près de la moulure de transition dans l'embrasure de la porte : [photo]

o Dans l'embrasure de la porte du garde-robe (walk-in) : [photo]

· Chambre au coin ouest : partie extrême ouest (sous le sofa module) [photo]

· Chambre au coin nord : près de la moulure de transition dans l'embrasure de la porte

Suivant mes observations,

\_ Les travaux correctifs ont été bien exécutés;

\_ Je ne suis pas en mesure de savoir si l'espacement à l'embout de deux lattes dans l'aire de la cuisine à l'endroit ci-haut décrit est apparu dans la première année ou pas;

· **Décision**

Par conséquent, l'entrepreneur devra faire les vérifications nécessaires et les correctifs requis au revêtement de plancher dans l'aire de la cuisine soit :

\_ **De corriger l'espacement à l'embout de deux lattes à l'endroit ci-haut indiqué ;**

\_ De procéder à la remise en état du bâtiment et la réparation des dommages matériels causés par les travaux correctifs; selon les règles de l'art et l'usage courant du marché.

## Contre-interrogatoire

[41] En contre-interrogatoire, le conjoint de la Bénéficiaire affirme que lors de la première intervention pour corriger les espacements, ils avaient utilisé de la colle et pour l'îlot ils ont mis des morceaux de bois en-dessous car il y avait comme un creux en-dessous du plancher, mais il n'a pas toujours été présent jusqu'à la fin lors de leurs interventions.

[42] Il admet que les planches envoyées en Europe pour l'analyse ne venaient pas de chez lui mais ajoute qu'il a offert de leur remettre des planches à cet effet.



- [43] Il ajoute aussi que ce n'est pas lui qui considère que le plancher doit être remplacé mais l'Entrepreneur lui-même considérant le courriel du 16 juillet qui donnait les options.
- [44] Il est d'accord qu'en aucun temps l'Entrepreneur lui a envoyé un courriel pour lui communiquer une décision définitive, mais ajoute qu'on lui a dit : ce sera ou un dédommagement ou des travaux (14 mars), ou que l'Entrepreneur lui a dit qu'on n'aurait pas besoin de conciliation (16 juillet), donc « une conclusion a été prise ».
- [45] Quant à savoir si c'était pour lui un problème de produit, il répond à chaque fois que ce n'est pas sa prétention ou position, ou lui qui le pense, mais celle de l'Entrepreneur ou c'est ce dernier qui le pense.

## Point 2 « Usure »

- [46] Quant au point 2, le conjoint de la Bénéficiaire confirme que l' « usure anormale » a été constatée la première fois le 5 juillet 2018,
- [46.1] il l'a vu debout, il n'était pas à quatre pattes par terre;
- [46.2] quand c'est ensoleillé, ça donne une impression d'ondulations, comme si les bouts ondulaient, dès qu'il y a du soleil c'est omniprésent.
- [47] Le 18 septembre 2019 (pièce A-5), l'Administrateur rend la décision suivante quant au point 2 (Usure) :

M. Freddy Yahchouchi nous montre l'usure prématurée du revêtement dans l'aire ouverte au niveau 200 et dans la chambre des maîtres au niveau 300.

**Constatations du conciliateur :**

Lors de la visite, j'ai fait les observations suivantes :

Usure de la surface de finition à l'embout de plusieurs lattes dont celles-ci :

Premier plancher au niveau 200 :

o Aire du salon, près de la fenêtre la plus à l'est : [photo]

o Au milieu de l'aire du salon : [photo]

Deuxième plancher au niveau 300 : milieu de la chambre des maîtres [photo]

Suivant mes observations,

L'usure n'est pas reliée au produit;

L'usure aux embouts s'explique par les griffes du chien;

**Dans ces circonstances, l'article 29.3 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs s'applique, dont voici l'extrait :**

**II. Exclusions de la garantie**

**29. Sont exclus de la garantie:**

**3° les réparations rendues nécessaires par une faute du bénéficiaire tels l'entretien inadéquat, la mauvaise utilisation du bâtiment ainsi que celles qui résultent de suppressions, modifications ou ajouts réalisés par le bénéficiaire;**

**Décision**

Considérant mes observations;

Considérant l'application de l'article 29.3 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs



Par conséquent, **La Garantie Qualité Habitation** ne peut reconnaître ce point dans le cadre de son mandat.

[48] A la question en contre-interrogatoire,

[48.1] si l'usure dont il parle, est la ligne blanche sur la latte (voir la décision A-5, page 13/21), si cette usure n'affectait pas la façon dont il peut utiliser ses planchers, l'utilisation du plancher, la circulation sur le plancher, il répond :

[48.1.1] on est capable de circuler, ça affecte visuellement, ça affecte l'esthétique ;

[48.2] s'il y a décollage, délaminage, sur la surface de finition, pour toute réponse, il répond :

[48.2.1] que son expert est en mesure de répondre, quant à lui, c'est difficile à dire, difficile à comprendre.

[49] De l'usure, il y en a partout, dans le salon, dans la cuisine, en arrière du frigo (installé par l'Entrepreneur), dans le walk-in (il admet qu'un meuble y a été monté), la chambre de bébé.

[50] Son chien pèse 5 kg, un bichon mélangé caniche, 9 ans, il lui coupe les ongles aux trois mois.

[51] La Bénéficiaire a aussi entamé une procédure devant la Cour du Québec au sujet des planchers (aucun détail donné).

[52] Le conjoint de la Bénéficiaire affirme n'avoir jamais reçu le rapport de l'inspecteur Cosciali pourtant promis, et il a dû engager son propre expert vu les objections invoquées s'il avait demandé ce rapport.

### Scott Vitus

[53] La Bénéficiaire produit comme témoin expert, Scott Vitus<sup>2</sup>, reconnu comme expert en plancher par le Tribunal d'arbitrage soussigné.

### Rapport d'expert de Scott Vitus

[54] Le rapport de l'expert Vitus contient ce qui suit (extraits, nos caractères gras, pièce B-1) :

#### Detailed Physical Description

The home is a recently built townhouse style condominium located in [...]. The condo is located on the second and third floors of the building. The flooring is a 10mm x 166mm click lock laminate floor installed floating over a felt and plastic underlayment on a plywood subfloor on the main and upstairs levels (2nd and 3rd floor). The floor has "T" transition mouldings in the doorways to all of the rooms.

<sup>2</sup> Inspecteur Certifié en Plancher de Bois Franc (#CP234710) licencié par le "**National Wood Flooring Association (N.W.F.A)** la Division de Professionnels Certifiés, (pièce B-2), depuis 9 ans, et travaille dans le domaine du plancher depuis 12 ans.



Gaps aside, the flooring appears to be well maintained, no signs of excessive wear or moisture damage was visible.

From a standing position at the entrance of the main level, **open end joints are visible in multiple spots of the floor and gaps are visible at the ends of rows.** Walking across the floor, it is mostly firm underfoot, some minor deflection noted in spots. Where the flooring deflects there is a cracking or squeaking noise. Upstairs there are **mainly end gaps from lateral shifting tos the rows**, removal of the vent traps confirms this.

Closer inspection of the bevels, particularly on the ends, indicate over-wood between some planks and finish chipping/lifting off the surface along the edge. While there are a number of these planks with the end joint damage in the higher traffic areas, they can also be found in the closet of the master bedroom where there is very little foot traffic. That the damage is mainly found on the end-joints and not along the long side profiles indicates that this damage may be the result of tool damage from a tapping block to lock the ends together.

### [...] **Conclusion**

The flooring in the home appears to have been well maintained since it was installed, there is no visual signs of damage to the floor from excessive wear and tear, pets or improper maintenance. The relative humidity and moisture levels of the floor were within normal levels for the season, at the time of the inspection. While the floor did exhibit a few spots with minor deflection, the floor is reasonably flat and firm underfoot, performing normal for a floating floor. The installation areas have the required "T" transition moulding and underlay.

The end gaps found throughout the home can be separated into two categories: **1) damaged/defective end profiles between planks and 2) gaps at end of rows due to lateral shifting, post installation.** For the end gaps between planks, there are examples in the floor where the end profiles are clearly damaged resulting in the open gaps. These gaps do not remain closed when the planks are manually re-joined with a pull bar. It is evident that the planks have laterally shifted many times resulting in possible damage to the profile on the long seams, facilitating the movement of the surrounding rows. This movement appears to be the catalyst for the end of row gaps that manifest on the perimeter walls.

There are some end gaps between planks that open up only when under load, indicating that there is a weakness in the end locking profiles. These spots remained locked until vertical pressure is applied to the end joints creating minor deflection resulting in the end-joint gaps. Field testing could not determine if this phenomenon was due to a milling deficiency, damage from installation or a combination of both factors. An observation of the planks at the registers, the profiles are loose, there is play between them, laterally sliding along the profiles very easily.

The small chips noted on the overlay (finish layer) at end joints found interspersed throughout the floor on both the main and upstairs levels appears consistent with installation damage. The issue is found sporadically throughout the installed areas and is not uniquely found in high traffic areas and do not appear consistent with wear and tear or damage from pet nails. The "ledging" (over-wood) noted in spots may be a precipitating factor to some of the damaged spots, particularly around the areas where there are end gaps between planks and lateral shifting.



## Cause

Without prejudice and based solely on the observations and testing at the time of the inspection, the exact cause of the opened end gaps is inconclusive. The cause of the damage to the overlay on the end of the planks is an installation concern.

### Témoignage de Scott Vitus

- [55] À l'audience, Scott Vitus affirme<sup>3</sup> ce qui suit.
- [56] Il est allé sur les lieux le 20 janvier 2020, le soir.
- [57] Monsieur Yahchouchi lui avait demandé son opinion sur les espacements sur les bouts et les dommages sur les planchettes dans la maison.
- [58] Sur les lieux, d'une position debout, il a constaté, et c'était évident, à une « couple de places », le plancher était ouvert sur les bouts des planchettes.

### Point 1 Les espacements

- [59] Il y avait aussi d'autres places où le plancher était sorti du « base molding », et il a remarqué qu'en bas des marches au premier étage il y avait plusieurs espacements sur les bouts des planches.
- [60] Il dit ne pas avoir fait d'inspection des marches, il y a un tapis dessus.
- [61] En haut (à l'étage), il a remarqué des espacements à une couple de places.
- [62] Le plancher en lui-même est ferme, à certains endroits ça bouge un petit peu mais c'est normal pour un plancher flottant.
- [63] Il y a *une couple* de places où il y a des grincements, des mouvements latéraux.
- [64] Dans la chambre des maîtres, on a enlevé le registre dans le plancher, on voyait que les bouts qui sont là, s'enlèvent facilement :
- [64.1] il a pu enlever une couple de morceaux pour voir comment ça s'embouète ensemble, mais comme c'était des morceaux déjà coupés, il était limité quant à savoir ce qu'il pouvait en conclure.
- [65] Les ouvertures, il a remarqué qu'il y en avait deux catégories :
- [65.1] soit un lateral shifting qui est sorti d'en-dessous des bordures ; et
- [65.2] il y en avait dans le centre du plancher qui était complètement ouvert,
- [65.2.1] dans certains cas on voyait bien que le profil entre les deux bouts des planches était brisé,
- [65.2.2] il y avait des morceaux du plancher ou du MDF dans le trou qui sépare les deux,
- [65.2.3] il y en avait une couple qui sont encore ensemble et qui commençait à être ouvert, surtout devant l'îlot et devant la porte patio,

<sup>3</sup> Le Tribunal d'arbitrage reproduit ici le langage tel que parlé.



[65.2.4] on peut facilement glisser les planchettes pour les séparer à ces endroits-là ; à d'autres endroits où ça commençait à être séparé c'était ferme.

[66] À son rapport d'expert (pièce B-1), il réfère, entre autres, aux :

[66.1] photo 3 (« End gap in kitchen area »), et

[66.2] photo 4 (« Close up of damaged profile near kitchen »),

qui montrent clairement que le profil pour *clipper* les deux morceaux ensemble n'est plus là, à la photo 4 on voit que le profil est complètement brisé.

[67] La photo 5 montre un profil qui n'est pas brisé mais des planches qui ont glissé ensemble, qui se déplacent facilement, (« Example of gapped plank with intact profile »).

[68] La photo 6 montre un « Example of lateral shifting gap near kitchen »,

[68.1] donc les planchettes qui sont sorties de sous les bordures,

[68.2] il y a aussi le *lateral shifting* dans la chambre des maîtres (photo 10 – Lateral shifting in master bedroom) et photo 11 – Lateral shifting at heat vent, la coupure n'est plus alignée vu le déplacement à gauche).

[69] La photo 7 montre une ouverture proche des escaliers « End joint gap near staircase », c'est un autre exemple où c'est ouvert et où on peut facilement glisser avec les mains pour ouvrir et fermer.

[70] Ce n'est pas normal que les bouts s'ouvrent, il y a une cause pour ça, alors que :

[70.1] le taux d'humidité est bon,

[70.2] il a vu que l'installateur avait posé le bon sous-tapis et a utilisé les moulures en T nécessaires au plancher flottant ;

malheureusement, comme le plancher a été posé il y a trois ans, il n'est pas en mesure de dire, considérant de plus qu'il n'y avait pas de morceaux non utilisés dans une boîte qu'il aurait pu regarder, ou tester, pour voir s'il n'y avait pas une problématique venant de la manufacture quant au profil,

[70.3] c'est pour cela qu'il ne pouvait pas dire définitivement dans la conclusion si c'était une problématique à la pose ou du manufacturier qui fait que les bouts ne peuvent rester *clippés* ensemble,

[70.4] normalement quand on voit que les bouts ouvrent comme cela, le profil s'est endommagé lors de la pose ;

la conclusion c'est :

[70.5] soit à la manufacture que le produit a été mal usiné,

[70.6] ou pendant la manipulation de l'installateur, à certains endroits le plancher a été endommagé,

qui cause que ça ouvre de cette façon.



- [71] Les espacements peuvent arriver avec le temps, soit le *lateral shifting* et les espacements aux bouts, le plancher ne se déplace pas tout seul il faut marcher dessus, déplacer des meubles, les espacements se manifestent par l'utilisation après une certaine période de mouvements dessus.
- [72] Comme cela arrive avec le temps, si ça doit arriver à certains endroits ça va arriver, ce qui ne veut pas dire que ça ne va pas arriver ailleurs dans le futur.

## Point 2 « Usure »

- [73] Il a aussi remarqué un phénomène, un peu aléatoire, pas partout, au bout des planches où le fini est en train de s'enlever mais pas séparé (not separating not delaminating or peeling off)
- [73.1] même dans les endroits où tout était bien embouveté ensemble, c'était étrange car seulement sur les bouts et non sur les profils de côté,
- [73.2] étrange car si c'était des griffes de chien, on l'aurait vu sur les quatre côtés, également usés, pas seulement sur les bouts.
- [74] Le dommage sur les bouts c'était difficile à dire si c'est un dommage fait à la manufacture ou à l'installation, ça fait trois ans que le plancher est là et il n'a pas de matériel non installé.
- [75] Les bouts endommagés l'ont probablement été lors de la manipulation à l'installation où parfois il faut arranger les bouts ensemble et les installateurs peuvent donner une tape, ça peut laisser une marque,
- [75.1] mais il n'était pas là lors de l'installation, il ne peut pas dire que c'était le cas mais le dommage est seulement aux bouts.
- [76] Les photos 14 et 15 montrent dans le walk-in les bouts endommagés, mais les planchettes étaient serrées ça ne bougeait pas.
- [77] Quant aux dommages qui auraient été causés par le chien (selon l'Administrateur),
- [77.1] il ne croit pas que le chien soit assez lourd pour causer les dommages,
- [77.2] c'est sûr que des griffes de chien peuvent causer des dommages sur les revêtements mais-
- [77.2.1] quand on voit ça normalement on voit ça sur les quatre côtés de la planche et pas seulement sur les bouts,
- [77.2.2] et il y en aurait plus dans les endroits de circulation intense ou endroits passants,
- alors qu'ici c'est un peu partout de façon aléatoire.
- [78] Il ignore la qualité du plancher installé, disant que c'est du cas par cas,
- [78.1] comme le produit installé est discontinué, c'est difficile à dire,
- [78.2] il n'a pas été capable de trouver les spécifications du plancher,



- [78.3] il ne peut pas donner une opinion définitive sur la qualité de ce plancher.
- [79] Normalement la durée de vie d'un tel plancher est de 15 à 30 ans, il ne sait pas si c'est un AC2 ou un AC3 (AC = Abrasion Coefficient).
- [80] À la question du soussigné, si les dommages aux bouts des lattes (Point 2) peuvent avoir la même cause que l'espacement (Point 1), il répond-
- [80.1] qu'il est possible que quand les lattes se séparent, ça remonte un peu et il peut alors y avoir une usure au bout,
- [80.1.1] **mais il n'est pas en mesure d'affirmer** si ce point est ensemble avec le premier ou non,
- [80.1.2] mais si les dommages à l'espacement sont causés par la manipulation, alors oui il y aurait la même cause.
- [81] Il affirme en contre-interrogatoire :
- [81.1] les problèmes d'espacements et d'usure pourraient avoir été causés par l'installation,
- [81.2] il est possible qu'à l'usinage, le *drop lock* n'était pas complètement conforme et qu'à l'installation on a dû taper dessus pour que ça ferme comme il faut,
- [81.2.1] si un des profils est mal usiné et qu'au lieu de se gripper ensemble ça glisse, ça entraîne un problème d'ouverture, les petites coches que l'on voit sur le bout ressemble beaucoup à ce qu'on voit quand on tape avec un *tapping block*,
- [81.3] il est incapable de confirmer si l'usure s'est faite avec le temps ou lors de l'installation,
- [81.4] quant à la balance des probabilités, il dit que s'il avait vu le plancher tout de suite après la pause, il aurait été en mesure de donner une opinion à 100 %, mais comme trois ans se sont écoulés depuis l'installation,
- [81.4.1] il ne peut pas donner une réponse définitive,
- [81.4.2] tout comme il ne peut pas répondre de façon définitive à savoir s'il y avait eu un dommage causé par l'installation, cela aurait été visible dès l'installation-
- 81.4.2.1. puisque les Bénéficiaires ne savaient peut-être pas quoi regarder,
- 81.4.2.2. lui voit les choses différemment parce qu'il est un inspecteur de plancher,
- [81.5] les dommages pouvaient être causés autant par l'installation que par des problèmes à l'usine,
- [81.5.1] ce qu'il ne peut pas confirmer puisqu'il n'avait pas un morceau vierge qu'il aurait pu vérifier comment il a été usiné,



- [81.5.2] c'est pour ça qu'il a écrit dans son rapport que les causes sont *inconclusives* pour les dommages aux bouts,
- [81.5.3] si cela avait un problème d'entretien, cela aurait été dans les endroits passants ou devant les portes-
- 81.5.3.1. or il s'agit d'un problème qu'il a vu partout de façon aléatoire, un peu ici et là, « it is consistent with tool damage, tapping blocks ».

### Travaux correctifs selon l'expert Scott Vitus

- [82] L'expert Vitus affirme ne pas avoir spécifié de travaux correctifs dans son rapport puisqu'il n'en avait pas reçu le mandat.
- [83] Le Tribunal d'arbitrage soussigné lui a donc demandé si c'était réparable ou s'il fallait remplacer le plancher, et voici l'opinion de l'expert de la Bénéficiaire :
- [83.1] il répond que c'est sûr que tout est réparable, surtout que le plancher n'est pas comme magané par une inondation par exemple,
- [83.2] mais il faut changer à certains endroits, couper et enlever des sections, et les remettre,
- [83.3] il faut faire aussi des « board replacement » (changer des lattes ou des sections de lattes) dans les endroits où c'est ouvert,
- [83.3.1] on peut mettre de la colle mais si on met de la colle juste dans les bouts quand il n'y a plus de profil, c'est porté à se réouvrir,
- c'est réparable mais ce n'est pas juste une question de mettre quelques liches de colle et de refermer le tout.

### Marc-André Roy

- [84] Le président de la société Entrepreneur affirme à l'audience :
- [84.1] ne pas nier la présence des espacements,
- [84.1.1] il ne gagne pas sa vie à construire des planchers, il tente de réparer des choses qui sont fournies par d'autres et posées par d'autres gens,
- [84.1.2] il propose d'effectuer des travaux avec une colle différente proposée par un autre expert qu'il a engagé, soit René Rocheleau,
- [84.2] qu'auparavant, depuis le début, il avait laissé au sous-traitant, son vendeur installateur, Tapis Lemonde, de donner les directives quant au choix de la méthode d'intervention,
- [84.2.1] mais comme ce dernier n'est plus en affaires, il a contacté René Rocheleau et c'est ainsi qu'il en est arrivé à la présente de méthode corrective,



[84.3] sa preuve à l'audience est le témoignage de son témoin expert René Rocheleau.

### **René Rocheleau**

[85] Le Tribunal d'arbitrage a reconnu comme témoin expert en plancher, René Rocheleau<sup>4</sup>.

### **Rapport d'expert de René Rocheleau**

[86] Ce dernier a produit un rapport d'inspection (extraits, pièce E-1) :

6) Constatations.

- Les anomalies observées sur ces sols sont essentiellement les espacements en bouts de planchettes.
- Je n'ai détecté aucun mouvement latéral adjacent sur les planchettes de ces sols.
- A deux endroits j'ai pu assez facilement remettre les planchettes aux endroits initiaux et ainsi à éliminer les espacements de bouts.
- Dans ces cas d'espacement en bout, l'historique de plusieurs dossiers assez identiques montre qu'il est beaucoup plus facile de déplacer les planchettes courtes que les planchettes longues.
- En certains espacements de bouts j'ai noté la destruction du système de barrure de bout, communément appelé « drop lock ». Le tout laissant certains débris des fibres de constitution.
- Ainsi l'affaiblissement ou la destruction du système de blocage en bout contribue à la facilité des déplacements.
- Les destructions des systèmes de blocage peuvent être induits par une facture inadéquate, par l'utilisateur, par une hygrométrie des lieux inadéquate ou, par une pose destructrice.

Compte tenu que ce type de produit est dit de classe « drop-lock », il m'apparaîtrait plutôt inusité que le parqueteur eut lors de la pose, brisé ou détruit plusieurs clés de barrage en bout de planchette.

• Par contre, il devient extrêmement difficile de déterminer la part de l'une ou de l'autre situation.

- □□D'autre part, plusieurs déplacements successifs induisent des destructions lentes des systèmes de raccords latéraux en usant prématurément la solidité de la jonction – herméticité.

- • Avec le temps il devient de plus en plus facile de déplacer les planchettes.
  - • Cette situation est généralement causée ou engendrée par des taux H.R. trop bas et par des mouvements répétitifs qui rendent les systèmes de raccordements plus lâches et ainsi plus sujets à déplacements.
- 

<sup>4</sup> Inspecteur certifié N.W.F.A. #CP224508 depuis 14 ans et 37 ans travaillant dans le revêtement de sol.



- • Aux endroits de bruits de craquement il m'aurait été possible d'arrêter les bruits par infiltration d'huile d'olive mais, le propriétaire n'a pas voulu que je procède.
- • Ces bruits de craquement sont générés par des cisaillements de bouts. Cela est causé essentiellement par une légère dépression du substrat à ce endroits précis. On remarquera que c'est généralement la planchette en soutien qui s'affaisse et qui induit le mouvement de cisaillement et qui déclenche le bruit.

-----

- • Je n'ai pas considéré les « granulomes » des bouts comme étant une situation commandant le remplacement de ce sol.
- • Les très légères déformations de concavité en bouts – end lifting – sont attribuable à une légère dessiccation du produit de revêtement.
- • Dans ces cas précis, des réparations ciblées peuvent être entreprises. Ainsi des encollages latéraux des insertions en bout de rangs bloquent bien les mouvements longitudinaux causant les espacements de bout. De plus cette technique de réparation n'empêche pas le mouvement total du sol dans le cas de prise et/ou perte en humidité.

### 7) Conclusion.

- • Les mouvements longitudinaux des planchettes laissant des espacements en bouts ou en terminaison de rang peuvent être attribués à une facture du produit inadéquate, ou à des taux H.R. trop bas et, il m'apparaît tout à fait improbable que l'installation pourrait être mise en cause dans ce cas précis.
- • Mais il m'est impossible de déterminer exactement la cause de cette situation.

### Témoignage de René Rocheleau

[87] À l'audience, l'expert Rocheleau affirme<sup>5</sup> ce qui suit.

[88] Le mandat qu'il a reçu de l'Entrepreneur concernait des interstices sur les bouts (de planches) sur un sol stratifié, avec des drops lock installés, sur un plancher flottant.

[89] Quand il a vu les deux premiers espacements, comme expert, il s'est dit qu'il devait y en avoir ailleurs, il en a cherché et en a trouvé.

[90] Ce qui l'a frappé (note : expression employée à plus d'une reprise) quand il est arrivé sur les lieux, ce sont les *interstices en bout*, il y en avait à quelques endroits :

[90.1] un entre autres dans la cuisine qu'il l'a frappé,

[90.2] il y en avait près des murs,

[90.3] près des registres (note du soussigné : il n'est pas clair du témoignage que « près des registres », qui suivait « près des murs », fut la même chose), pour lesquels il a mis quelques photos dans son rapport,

[90.4] il est monté à l'étage il y en avait aussi à l'étage,

<sup>5</sup> Le Tribunal d'arbitrage reproduit ici le langage tel que parlé.



- [90.5] il y en avait quelques-uns, qui variait en importance,
- [90.5.1] mais il y en a un qui l'a frappé, il y avait une destruction complète du raccord de bouts, il n'y avait plus de blocage au niveau du *drop lock* quand la planche descend, il n'y avait plus rien pour la retenir, elle se déplaçait facilement,
  - [90.5.2] ailleurs il y avait des espacements où il n'a pas vu de destruction de raccords de bouts de blocage au système.
- [91] Ce qui l'a frappé ce sont les interstices de bouts, où le bois se soulève complètement pour environ 2 cm de long,
- [91.1] ça c'est assez anormal,
  - [91.2] on ne peut pas tolérer ça dans une résidence,
  - [91.3] à force de jouer avec les planchettes pour les remettre en place on détruit l'infrastructure de l'accord latéral ça devient de plus en plus facile à déplacer.
- [92] Ce type de destruction que l'on rencontre seulement sur les planchers flottants peut être causé seulement par trois raisons pour les déplacements longitudinaux :
- [92.1] la première raison, le **produit lui-même qui est mal usiné**, l'amplitude de blocage latéral est trop ample ce qui rend possible le déplacement, si on freine trop rapidement sur la planche, elle est portée à se déplacer ;
  - [92.2] la deuxième raison, ces matières-là sont composées de fibres de bois, et ça réagit à des **taux d'humidité** trop élevée ou trop bas, si c'est trop élevé on va assister à des gonflements, qu'on n'a pas vus ni rapportés dans ce bâtiment, ce serait donc un possiblement un **assèchement de la structure** qui va faire que le blocage latéral devient un peu trop ample et se déplace quand on a un poids appliqué qui s'arrête rapidement ;
  - [92.3] la troisième raison, serait un bris lors de **l'installation** mais cette raison doit être écartée car les déplacements dans ce bâtiment sont des déplacements longitudinaux et ce produit est un drop lock et on n'a pas à taper dessus pour en avoir posé lui-même à plusieurs reprises, on l'amène en place, on les bascule et ça barre là-
    - [92.3.1] il rejette complètement la troisième raison, soit le problème d'installation,
      - 92.3.1.1. avec un drop lock ça sort complètement de la logique,
      - 92.3.1.2. on aurait vu d'autres erreurs car un installateur nonchalant ne fait pas des erreurs seulement à un endroit, on peut voir la façon dont il pratique son métier, quand on entre sur une installation on peut voir rapidement si le travail a été fait correctement ou non,



92.3.1.3. il n'a pas vu d'éléments qui l'amènent à conclure à un défaut d'installation.

### La cause selon l'expert Rocheleau quant au Point 1

[93] En témoignage principal, l'expert Rocheleau affirme qu'il ne reste comme cause probable que les deux premières raisons,

[93.1] ou bien le produit a un problème d'usinage,

[93.2] ou bien il y a eu un problème d'humidité, soit qu'il y a eu, juste après l'installation, une baisse importante du taux d'humidité, la deuxième raison est possible.

[94] Comme il soulève deux hypothèses,

[94.1] ou le produit lui-même,

[94.2] ou une diminution rapide de l'humidité après l'installation,

le Tribunal d'arbitrage soussigné lui a rappelé :

[94.3] que la Bénéficiaire a emménagé en mai 2017 et que c'est en été 2017 que les occupants ont vu les espacements,

[94.4] que la maison était neuve et avec l'assèchement des matériaux d'une maison neuve, elle est naturellement humide, tout comme c'est naturellement humide en été en absence de chauffage,

et le Tribunal d'arbitrage soussigné lui a demandé si, selon la balance des probabilités, la première raison, soit le produit lui-même, ne devrait pas être la cause :

[94.5] l'expert Rocheleau répond que les données d'humidité prises par l'expert Vitus et par lui-même montrent que la plage des taux d'humidité prescrits par le fabricant a été suivie ;

[94.6] l'expert Rocheleau, témoin expert produit par l'Entrepreneur,

[94.6.1] admet qu'il est « fort improbable » qu'il y ait eu une diminution rapide de l'humidité et « que ça nous amène plus vers une mauvaise facture du produit, une malfaçon »,

[94.6.2] puis réaffirme que c'est une des deux hypothèses,

[94.6.3] puis admet qu'une maison neuve est plus humide pendant deux ans,

[94.6.4] pour finalement **convenir que la balance des probabilités penche plus du côté de la malfaçon du produit.**

### Travaux correctifs qu'il recommande quant au point 1

[95] L'expert Rocheleau mentionne qu'il a reçu le mandat de l'Entrepreneur de lui dire la façon de réparer cela, ayant une expérience dans le domaine du plancher



depuis une trentaine d'années, il a déjà fait des recommandations à des clients à ce sujet.

[96] Ce qui suit semble une répétition, mais le Tribunal d'arbitrage reproduit ici les différentes façons que l'expert Rocheleau a expliqué sa méthode de travaux correctifs.

[97] Il affirme que ça ne marchera pas si on colle seulement les bouts,

[97.1] la traction de la colle ne sera pas assez importante pour tenir ce mouvement-là,

[97.2] il faut faire :

[97.2.1] des encollages sur les côtés,

[97.2.2] donc les latéraux dans les sections d'insertion,

[97.2.3] on repousse notre planche,

[97.2.4] on met une colle à base d'uréthane par exemple la colle PL Premium,

[97.2.5] on en met sur les deux côtés et au bout,

[97.2.6] on repousse notre planche à l'endroit où elle était, en la réglissant à sa place elle embarque sur le joint de colle

[97.2.7] on laisse ça là, ça sèche dans les 24 heures, et on ne peut plus la déplacer après 24 heures.

[98] Il ajoute que ça nécessite du travail, il considère que :

[98.1] ça prendra une bonne journée à deux hommes, pour faire tout cet encollage-là,

[98.2] il faut y aller de façon méthodique, lentement, et s'assurer de ne pas en mettre ailleurs car ça ne part plus, avec des petits filets de colle, puis

[98.3] on repousse la planche, ça bloque là et ça sèche, ça ne bouge plus et

[98.4] un coup fini, ça « n'empêche pas la qualité » de ce plancher flottant puisque c'est toute une immense plaque avec des jeux aux quatre extrémités qui peut bouger dans les trois directions.

[99] Il considère que :

[99.1] on repousse notre planche pour créer une petite ouverture de 2 cm maximum,

[99.2] on met la colle PL du côté gauche et du côté droit dans les parties qui sont en glisse et on en met aussi dans le bout ça nous fait donc trois faces soit gauche, au bout, droite, et

[99.3] on ramène la planche en place et on laisse le tout sécher ça là,

[99.4] il ne croit pas que la colle dépasse par la suite, c'est fait lentement et méthodiquement.



[100] Il n'est pas question de remplacer les planches car :

[100.1] ce produit n'existe plus, on ne pourra pas trouver des planches pour remplacer ces planches,

[100.1.1] on lui a donné la dénomination des produits utilisés mais pas le code,

[100.1.2] un de ces produits utilisés est discontinué mais il ne sait pas lequel des deux et c'est le seul plancher qu'il a vu dans ce projet-là,

[100.2] il n'a pas constaté de planches dont la face était brisée et qui nécessitait un remplacement.

## Point 2 « Usure »

[101] Pour l'expert Rocheleau, quant aux vaguelettes sur les bouts des planches, vues quand il fait soleil, ce phénomène n'a rien à voir avec l'installation,

[101.1] cela a à voir avec la vitrification de cette planche,

[101.2] il y a trois types de vitrifications,

[101.2.1] premièrement le rouleau,

[101.2.2] deuxièmement par *fume*, soit qu'on pousse avec de l'air,

[101.2.3] la troisième est dite *curtain coating*, un jet de vernis qui descend,

c'est sûr qu'ici c'est le rouleau sur lequel il y a du vernis, quand la planchette sort, on voit dans certains cas des petites vaguelettes, les parties fragiles sont toujours les rives, quand l'application est par rouleau, c'est possible que ce soit plus fragile sur les bouts que sur la face.

[102] Il n'a pas été impressionné (note : expression aussi employée plusieurs fois, en opposition avec ce qui l'a frappé) par cette situation (Point 2), puisque c'est normal après trois ans, il y a une certaine utilisation, qui laisse ces petites marques çà et là, il n'a pas été apostrophé par cela, il faut comprendre qu'un plancher on marche là-dessus, ce n'est pas un couvercle de piano, faut s'attendre avec le temps à voir de petites anomalies.

[103] Il n'y a aucun décollement de la couche de vitrification, que de l'usure, et la solution proposée (papier sablé, crayon) par les gens qui étaient allés chez la Bénéficiaire est celle proposée par les normes de la NWFA.

[104] Il affirme qu'il est normal qu'après trois ans il y ait certaines blessures de face sur le plancher mais les espacements aux embouts c'est anormal.

## Michel Labelle

[105] L'Inspecteur-conciliateur de l'Administrateur affirme à l'audience qu'il n'a reçu le formulaire de réclamation qu'en 2019 après sa visite des lieux pour une autre



raison le 21 janvier 2019, qu'il y a eu des discussions avec l'Entrepreneur, cela explique que son inspection pour les planchers n'a eu lieu que le 6 juin 2019.

### Point 1

[106] Jamais le 6 juin 2019 lors de son inspection, le conjoint de la Bénéficiaire lui a mentionné qu'un inspecteur (Cascioli) était déjà allé sur les lieux pour procéder à une inspection,

[106.1] cela aurait été important de le dire car le courriel du 18 juillet 2018 n'était pas très explicite sur ce qui était dénoncé,

[106.1.1] le courriel du 18 juillet 2018 mentionne « Espace entre le plancher et le mur ».

[106.1.2] le courriel ne parle que d'espacements entre le plancher et le mur,

[106.1.3] il ne parle pas des espacements aux embouts alors même que lors de la visite des lieux un an plus tard le matin de la présente audience, on a vu que des espacements se sont créés ailleurs depuis 2019 alors que le conjoint de la Bénéficiaire n'avait parlé dans son courriel que de l'espace entre le revêtement de plancher et le mur.

[107] Comme le conjoint de la Bénéficiaire lui parlait du plancher, il lui a dit montrez-moi où c'est problématique, c'est ce que le premier a fait, lui il a vu et noté, à la page 6 de 21 de sa décision (pièce A-5), on voit que c'est ça qu'il a fait.

[108] À la page 7 de 21 de sa décision, on voit les endroits qu'il a notés :

[108.1] entre autres, au-dessus de la page on voit exactement ce qu'on a vu juste avant l'audience (note : espacement à l'embout de deux lattes entre l'îlot et le mur de partition (salle de toilette)),

[108.2] la visite a commencé comme ça : le conjoint de la Bénéficiaire lui a montré cet endroit-là.

[109] Ensuite, il lui a montré les endroits où Alain Lamontagne et Normand Pilon ont fait des correctifs, c'est pour ça qu'il a indiqué cela toujours à la page 7/21, même chose près de l'îlot et de la salle de bains, là où « on » a vu avant l'audience des espacements (lors de la visite des lieux).

[110] À la question : où il a constaté des espacements lors de la visite des lieux précédant l'audience (juin 2020), il a constaté des espacements dans l'aire ouverte en bas et dans la chambre des maîtres-

[110.1] soit quatre de plus par rapport à 2019, dont deux proches de la cage d'escalier pour monter à l'étage, et une proche de la salle de toilette et une dans la chambre des maîtres.

[111] À la même question, en 2019, combien d'espacements constatés, il répond qu'il y en a deux et c'est dans l'aire ouverte.



[112] Si les espacements vus en juin 2020 avaient été vus le 6 juin 2019, il les aurait reconnus, il les aurait mis dans sa décision.

[113] Pour expliquer comment on est passé de deux à quatre de plus, il affirme que c'est particulier à l'aire ouverte, le manufacturier demande de mettre des joints de transition entre les pièces pour réduire les surfaces tant en longueur qu'en largeur, dans l'aire ouverte on parle d'une aire de cuisine, toute ensemble avec une aire de salon et une aire de salle à manger, et ça dépasse les 33 pieds alors que le manufacturier demande qu'à tous les 10 m il faut mettre des joints de transition ;

[113.1] donc, s'il n'y a pas de joints de transition c'est sûr que ces lattes vont se déplacer par des mouvements longitudinaux et encore plus si le système d'enclenchement aux embouts est défectueux à certains endroits,

[113.2] s'il y a des endroits plus lâches, cela va augmenter le déplacement des lattes,

[113.3] ponctuellement à un moment donné il en a vu deux, et aujourd'hui il en a vu plus.

[114] Les joints de transition sont aussi posés dans les embrasures de portes, dans l'ouverture de la porte, ce sont des joints de désolidarisation entre les pièces.

[115] Ces planchers peuvent bouger dans les deux sens, d'abord ils sont flottants, et il y a des espacements au périmètre des pièces.

[116] Il y a dans cette maison des joints de transition dans chaque pièce.

### **Travaux correctifs selon l'Administrateur quant au point 1**

[117] Sachant que les correctifs peuvent se faire, il a demandé que les correctifs se fassent à ces emplacements-là et non de remplacer le plancher.

[118] Les espacements ont tout simplement augmenté en petit nombre après un an (2019 – 2020), c'est toujours corrigible.

[119] Ce n'est pas 100 planches, c'est quelques-unes de plus.

[120] Alors que le conjoint de la Bénéficiaire a lui signalé que d'autres unités ont eu un remplacement de planchers, il affirme :

[120.1] avoir vu d'autres planchers à d'autres unités qui étaient « plus pires » que celui-ci présent,

[120.2] ces autres planchers avaient nécessité un remplacement, car le nombre d'espacements étaient « extraordinairement plus élevés », les lattes bougeaient beaucoup plus que ça, alors que ce n'est pas le cas ici, ce n'était pas réparable ailleurs alors qu'ici, ce qui est nécessaire ce sont des travaux ponctuels, en 2019 à deux endroits, maintenant quatre de plus,



[120.3]qu'il a vu des planchers corrigés ailleurs dans le projet S[...] selon la méthode de René Rocheleau entendue ici à l'audience et l'application de cette méthode a très bien corrigé ces planchers.

## Point 2

[121] Il a demandé au conjoint de la Bénéficiaire de lui montrer l'usure réclamée, il a constaté qu'on lui montrait là où était la cage du chien, et le lit du chien, là où vivait le chien, c'est pour cela qu'il a conclu que c'était usé par les griffes du chien – c'est une faute attribuable à la faute du bénéficiaire.

[122] L'usure n'est pas reliée au produit, il n'a pas vu de signe de délaminage donc il ne peut pas dire que c'est relié au produit.

[123] La situation avant l'audience vue en 2020 par rapport à l'inspection de 2019? C'est au même endroit, ce n'est pas différent de ce qu'il avait vu, il a vu la cage, le lit n'est pas au même endroit.

[124] Il n'y a eu aucune réclamation avant l'audience d'aujourd'hui, ni mention lors de l'inspection de juin 2019, d'un grincement, cisaillement au plancher, comme mentionné lors de l'audience.

## PLAIDOIRIE

### Bénéficiaire

[125] La Bénéficiaire plaide, par l'entremise de son conjoint, que depuis le début du dossier commencé à la prise de possession,

[125.1] ils ont toujours été ponctuels par rapport à leur demande,

[125.2] ils ont fait leur demande directement à l'Entrepreneur pour pouvoir faire les réparations à ce moment-là, qui leur disait que c'était normal,

[125.3] quand l'Entrepreneur a dit qu'il y avait un risque que le problème soit plus grand que de simples réparations, ils ont fait appel à l'Administrateur.

[126] Ils ont fait un suivi deux fois par mois.

[127] Les conclusions qu'ils réclament (le remplacement) sont celles données par l'Entrepreneur et non par eux.

[128] La succession des courriels démontre qu'ils sont aujourd'hui à la même position qu'au début (en 2017).

[129] L'Entrepreneur et l'Administrateur proposent encore la même solution près de trois ans plus tard, des travaux dans un plancher qui semble encore défectueux,

[129.1] on peut encore voir aujourd'hui des ouvertures ce qui vient encore confirmer les courriels de l'Entrepreneur par rapport à un défaut de fabrication,

[129.2] les solutions de réparation semblent temporaires puisque d'autres planches peuvent s'ouvrir à moins qu'on répare toutes les planches,



[129.3] si jamais il y a un bris on n'a pas accès à un remplacement, toutes les parties ont confirmé que le produit était discontinué,

[129.4] la vitrification, cela été fait par le manufacturier,

[129.5] ils demandent le changement du plancher en entier par la même couleur ou de négocier une compensation monétaire qui leur permettra de changer le plancher.

## **L'Entrepreneur**

[130] Pour l'Entrepreneur, on peut avoir une vue différente au début, au milieu et à la fin d'une course,

[130.1] on a maintenant une perspective de ce qui s'est fait et on voit maintenant qu'on aurait pu agir, ça prend parfois du temps,

[130.2] le plancher a été fourni et installé par le sous-traitant Tapis Lemonde, lui il a vendu la maison à Monsieur Madame,

[130.2.1] comme tout entrepreneur général on s'est retourné vers son sous-traitant,

[130.2.2] le sous-traitant est intervenu à quelques reprises avec son (à l'Entrepreneur) homme de service,

[130.2.3] on peut voir que les interventions n'ont pas tenu,

[130.2.4] on a fait appel cette fois-ci à l'expert Rocheleau 37 ans d'expérience,

[130.2.5] on n'a pas eu la chance de faire l'expérience sur le plancher de la Bénéficiaire mais on l'a fait ailleurs selon la méthode Rocheleau et le tout fonctionne très bien,

[130.2.6] l'Entrepreneur est prêt à faire les interventions cette fois-ci avec de la colle à la base d'uréthane, de la colle PL selon la méthode Rocheleau pour empêcher complètement les mouvements longitudinaux, selon son expertise une méthode qui prendrait deux hommes pour une journée.

[131] La méthode corrective appartient à l'Entrepreneur.

[132] L'expertise de son expert ne reconnaît pas ce qu'on appelle l'usure (Point 2).

## **L'Administrateur**

[133] La procureure de l'Administrateur reconnaît qu'il n'y a pas d'enjeu quant au fait qu'il y ait plus d'espacements en juin 2020 par rapport au moment de la visite des lieux de l'Inspecteur-conciliateur en juin 2019 qui a donné lieu à la première décision de l'Administrateur.

[134] L'inspecteur-conciliateur a dit que la dernière fois en juin 2019, il avait vu seulement deux lattes mais que ce matin il en avait vu plus et il était prêt à



modifier sa décision en ordonnant les travaux correctifs aux endroits qu'il a vus ce matin.

[135] La procureure de l'Administrateur a convenu que le Tribunal d'arbitrage soussigné pouvait dans sa décision arbitrale faire part de la « nouvelle décision vu les faits nouveaux » dans ses conclusions, au lieu pour l'Administrateur de rendre lui-même une nouvelle décision en pleine audience d'arbitrage<sup>6</sup>.

[136] Quant au Point 2, l'Administrateur plaide :

[136.1] que la réclamation pour l'usure vise à obtenir un remplacement de plancher puisqu'en juin 2019, cette usure n'a été dénoncée qu'à quelques endroits alors que maintenant il s'agirait d'un problème généralisé ;

[136.2] que s'il y avait eu un problème d'installation, comme le soutient l'expert Vitus, cela aurait été visible plus tôt, avant la prise de possession, et non plus d'un an après, et que l'expert Rocheleau a été catégorique quant à la cause de la problématique ;

[136.3] c'est tout au plus un problème visuel, un problème esthétique, et non, un problème qui empêche la circulation, qui affecte l'utilité du plancher, qui fait en sorte que l'on glisse ou qu'on tombe ou qu'on se blesse en utilisant le plancher ;

[136.4] pour voir la problématique, il faut prendre les photos de très proche, ça ne saute pas aux yeux si on est debout, et même si on le voit, ça n'affecte pas l'utilisation du plancher ;

[136.5] quoiqu'il en soit, la malfaçon alléguée quant à l'usure n'a pas été découverte dans l'année de la réception des travaux, et n'est donc pas couverte par la garantie.

[137] Il cite des décisions portant sur l'usure, que le Tribunal d'arbitrage n'a pas ici à discuter, vu les conclusions à laquelle il en arrive.

### **Réplique de la Bénéficiaire**

[138] Le conjoint de la Bénéficiaire considère que les solutions proposées par l'expert Rocheleau sont des solutions temporaires alors qu'il faut trouver une solution sur un plancher neuf dans un condo neuf.

[139] C'est sûr que les espacements et l'usure vont être un facteur sur la valeur lors de la revente de la maison s'il y a encore des travaux à faire.

[140] On cherche une solution définitive, soit le remplacement du plancher.

---

<sup>6</sup> Voir, entre autres, *Idevco Développement 2010 Inc. c. SDC Papineau et Saint-Grégoire et La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ*, CCAC S14-082201-NP et al, 8 mai 2015, Roland-Yves Gagné arbitre, paragraphes [111] et s.



## DÉCISION

### Point 1 Les espacements en bouts dans le plancher et au bout des rangs

[141] Vu la preuve, vu le droit applicable, le Tribunal d'arbitrage accueille **en partie**, la demande d'arbitrage quant au point 1.

[142] La problématique de l'espacement des lattes aux embouts et au bout des rangs est reconnue par tous, l'Administrateur disant même à l'audience que ce n'est pas un enjeu.

### Travaux correctifs et non, une compensation monétaire

[143] La Bénéficiaire a très brièvement plaidé qu'ils demandaient au Tribunal d'arbitrage, alternativement au remplacement de leur plancher, « une compensation monétaire qui leur permettra de changer le plancher ».

[144] Sans vouloir ici écrire un traité sur cette question, bien que les parties puissent en convenir, le Tribunal d'arbitrage ne peut pas ordonner une compensation monétaire dans le présent cas en vertu du *Règlement*.

[145] Dans l'affaire *Garantie Habitation du Québec inc. c. Clavier*<sup>7</sup>, la Cour supérieure rappelle que le soussigné ne peut pas utiliser l'équité pour accorder des compensations monétaires non prévues au *Règlement* :

[31] Agir en équité ne permet pas d'ajouter une indemnité non prévue à un règlement clair.

### Travaux correctifs et non, un remplacement

[146] La Bénéficiaire demande le remplacement complet de son plancher sur deux étages, parce que c'est la solution à laquelle en est arrivé l'Entrepreneur (la deuxième partie de la phrase étant toujours citée avec la première partie).

[147] Rappelons d'abord que ce n'est pas contre l'Entrepreneur et en vertu du droit commun, qu'est exercé le présent recours mais contre l'Administrateur du Plan de garantie en vertu du *Règlement*.

[148] Cette demande de remplacement ne peut pas être accordée autant en droit, sur la seule base des promesses alléguées de l'Entrepreneur, que sur la preuve au dossier.

<sup>7</sup> *Garantie Habitation du Québec inc. c. Clavier* 2018 QCCS 1257 (Johanne Brodeur, j.c.s.). Pour le principe général, voir, entre autres, *Syndicat des Copropriétaires du 8065 au 8071, Rue J.-A.-Vincent, Trois-Rivières C. Gestion Immobilière Normandville Inc. Et Raymond Chabot Administrateur Provisoire Inc. És Qualités d'administrateur provisoire du plan de garantie la garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc.*, CCAC S15-081201-NP, 22 juin 2017, M<sup>e</sup> Luc Chamberland, arbitre : « [56] Comme beaucoup d'autres arbitres avant moi, je crois que le Règlement ne me confère pas compétence pour accorder des dommages-intérêts. L'art. 7 prévoit que le plan de garantie doit garantir les obligations légales et contractuelles de l'Entrepreneur « dans la mesure et de la manière prévues par la présente section ». [...] »



## Les promesses de l'Entrepreneur et le cautionnement de l'Administrateur limité par le Règlement

[149] De façon générale, puisque nous aborderons par la suite la preuve au dossier, l'Administrateur du Plan de garantie ne cautionne pas l'ensemble des promesses de travaux correctifs de l'Entrepreneur, qui aurait alors totale carte blanche pour lier l'Administrateur, mais cautionne seulement ses obligations selon l'article 7 du *Règlement*, « dans la mesure et de la manière prévues par la présente section ».

[150] La Cour d'appel du Québec jugea dans l'arrêt *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. MYL*<sup>8</sup> :

[15] Pour reprendre l'expression de la juge Rayle dans l'arrêt *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. Desindes*, nous sommes en présence de contrats (garantie et adhésion) fortement réglementés **dont le contenu est dicté par voie législative et réglementaire.**

[151] La Cour supérieure dans l'affaire *Garantie Habitation du Québec inc. c. Masson*<sup>9</sup> jugea que :

[37] En effet, le *Règlement* prévoit que Qualité Habitation doit couvrir certaines des obligations contractuelles d'un entrepreneur. Le *Règlement* stipule cependant que les limites du Plan de garantie demeurent applicables néanmoins :

7. Un plan de garantie doit garantir l'exécution des obligations légales et contractuelles d'un entrepreneur dans la mesure et de la manière prévues par la présente section.

74. Aux fins du présent règlement et, en l'absence ou à défaut de l'entrepreneur d'intervenir, l'administrateur doit assumer tous et chacun des engagements de l'entrepreneur dans le cadre du plan approuvé.  
[Soulignements du Tribunal]

[38] Ici, la Sentence permet à un entrepreneur de lier à l'avance Qualité Habitation pour des obligations exorbitantes de celles prévues au Plan de garantie. Suivant ce raisonnement, il suffirait à tout bénéficiaire de convenir privément de n'importe quel arrangement avec son entrepreneur, même si cela dépasse les couvertures de garantie limitées prévues au *Règlement*, pour ensuite se faire rembourser ces sommes par Qualité Habitation en cas de défaut de l'entrepreneur.

[152] Ce principe est reconnu depuis longtemps. À titre d'illustration, dans la décision *Asselin Martin et Construction Stéphane Bédard*<sup>10</sup> qui visait un accord entre le bénéficiaire et le syndic de l'entrepreneur, l'arbitre a jugé que les parties à cet accord ne pouvaient lier l'administrateur hors le cadre du *Règlement* :

[57] Or, cette qualité de caution que réclame l'administrateur est d'origine statutaire et réglementaire et non pas conventionnelle. Elle ne dépend pas du bon vouloir de l'acquéreur ou celle de son entrepreneur. Elle résulte de l'obligation légale faite

<sup>8</sup> 2011 QCCA 56.

<sup>9</sup> *Garantie Habitation du Québec inc. c. Masson* 2016 QCCS 5593 (Marie-Anne Paquette, j.c.s.).

<sup>10</sup> AZ-50555228 (GAMM 2008-12-002, 12 septembre 2008, Me Johanne Despatis, arbitre).



par l'État à tout entrepreneur d'adhérer à un plan de garantie dont tous les termes significatifs sont définis par l'État [...]

[59] [...] Or, avec égards, **nulle part au Règlement, l'entrepreneur peut-il engager l'administrateur** ni un bénéficiaire compromettre ses droits face à l'administrateur. Ce dernier ne peut pas être engagé par un entrepreneur, failli ou non, à l'égard de ses obligations face à des bénéficiaires. En effet, les obligations et droits issus du Règlement sont d'ordre public et donc exclus du champ conventionnel ouvert aux **parties : celles-ci ne peut ni étendre ni restreindre les obligations** de l'administrateur face aux bénéficiaires.

### **L'absence de preuve concluante quant au remplacement**

[153] La Bénéficiaire étant en demande, c'est à elle qu'appartient le fardeau de prouver que l'Entrepreneur, ou à son défaut sa caution l'Administrateur, doit remplacer le plancher.

[154] L'article 2803 du Code Civil stipule:

Celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention.

[155] Il reste à analyser si les éléments mis en preuve permettent au Tribunal d'arbitrage soussigné de conclure en ce sens, soit d'ordonner le remplacement du plancher.

[156] Il est capital de rappeler que chaque décision est basée sur la preuve spécifique du dossier en arbitrage.

[157] La présente décision est donc basée sur la preuve spécifique au présent dossier.

[158] La Cour d'appel écrit dans *Boiler Inspection and Insurance Company of Canada c. Moody Industries Inc.*<sup>11</sup> :

#### **B. Fardeau de preuve**

[57] La première juge a attentivement examiné les divers éléments de preuve, à la fois de nature profane et technique, pour déterminer où se situe la vérité. Cette vérité demeure relative plutôt qu'absolue, sans avoir à atteindre un niveau de certitude, puisque s'applique la norme de la prépondérance de preuve fondée sur la probabilité (art. 2804 C.c.Q.), soit celle qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence, laquelle excède la simple possibilité.

« Lorsque la preuve offerte de part et d'autre est contradictoire, le juge ne doit pas s'empresser de faire succomber celui sur qui reposait la charge de la preuve mais il doit chercher d'abord à découvrir où se situe la vérité en passant au crible tous les éléments de conviction qui lui ont été fournis et c'est seulement lorsque cet examen s'avère infructueux qu'il doit décider en fonction de la charge de la preuve. »[1]<sup>12</sup>

<sup>11</sup> 2006 QCCA 887.

<sup>12</sup> [1] *Daunais c. Farrugia*, [1985] R.D.J. 223 (C.A.), p. 228, j. Monet.



## Les arguments de la Bénéficiaire quant au remplacement

[159] D'une part, le conjoint de la Bénéficiaire affirme qu'il faut ordonner le remplacement du plancher parce que c'est la solution à laquelle en est arrivé l'Entrepreneur,

[159.1] d'autre part, sans discuter ici du contenu des lettres de l'Entrepreneur, à l'audience, l'Entrepreneur a une toute autre solution, soit les travaux correctifs selon la méthode corrective de l'expert René Rocheleau.

[160] D'une part, le conjoint de la Bénéficiaire affirme qu'il faut ordonner le remplacement du plancher parce que c'est la solution qui a été appliquée dans d'autres unités du Projet S[...], on a remplacé le plancher,

[160.1] d'autre part, à l'audience, l'Entrepreneur et l'Inspecteur-conciliateur de l'Administrateur disent avoir vu appliquer la méthode corrective de l'expert René Rocheleau, ce qui avait donné un bon résultat, alors que là où on avait remplacé les planchers, la situation était « plus pire » (sic!).

[161] D'une part, le conjoint de la Bénéficiaire demande le remplacement car le modèle de plancher est discontinué, donc si dans le futur il y a des bris il ne pourra pas remplacer la planche brisée,

[161.1] d'autre part,

[161.1.1] le présent recours est contre l'Administrateur, qui cautionne les obligations quant à la malfaçon, le vice caché ou le vice majeur ;

[161.1.2] il n'y a aucune preuve que l'arrêt de production d'un produit déjà installé, constitue l'un de ces trois objets couverts, et la seule crainte d'un dommage futur n'est pas couvert par le *Règlement*.

[162] De façon subsidiaire (c'est-à-dire que cela n'a pas d'incidence sur les conclusions à laquelle le Tribunal d'arbitrage en arrive), d'une part, le conjoint de la Bénéficiaire demande le remplacement par un plancher de même catégorie,

[162.1] d'autre part, il a absence dans la preuve de la catégorie de plancher présente, aucun des deux experts (de la Bénéficiaire et de l'Entrepreneur) n'est en mesure d'affirmer quelles sont les spécificités de ce plancher,

[162.1.1] par exemple, s'il est de catégorie de classements d'usure (Abrasion Coefficient) AC2 ou AC3, ou les deux selon les endroits (passants ou non), ou quelles sous-catégories de classements,

[162.1.2] l'expert Rocheleau dit « on lui a donné la dénomination des produits utilisés mais pas le code, un de ces produits utilisés est discontinué mais il ne sait pas lequel des deux et c'est le seul plancher qu'il a vu dans ce projet-là »,



[162.1.3] l'expert Vitus dit qu'il n'a pas été capable de trouver les spécifications du plancher, il ne sait pas si c'est un AC2 ou un AC3 (AC = Abrasion Coefficient).

### **La preuve des deux experts, celui de la Bénéficiaire et celui de l'Entrepreneur**

[163] Même si en droit<sup>13</sup>, l'opinion des experts ne lie pas le Tribunal, bien qu'il doive examiner attentivement tout élément de preuve pour déterminer où se situe la vérité, aucun des experts présents, incluant celui de la Bénéficiaire, ne conclut qu'il faille remplacer le plancher ;

[163.1] avec égards, rien dans la preuve ne permet au Tribunal d'arbitrage soussigné d'en arriver à cette conclusion.

[164] Pour rappel, l'expert Scott Vitus, produit par la Bénéficiaire, s'est fait spécifiquement demander par le Tribunal d'arbitrage s'il fallait remplacer tout le plancher et l'expert a répondu par la négative.

[165] Le Tribunal d'arbitrage soussigné lui a demandé si c'était réparable ou s'il fallait remplacer le plancher, et voici l'opinion de l'expert de la Bénéficiaire :

[165.1] il répond que c'est sûr que tout est réparable, surtout que le plancher n'est pas comme magané par une inondation par exemple,

[165.2] c'est réparable mais ce n'est pas juste une question de mettre quelques liches de colle et de refermer le tout.

[166] D'une part,

[166.1] l'expert Vitus a aussi parlé de remplacement de lattes, mais

[166.1.1] il n'a pas dit où ;

[166.1.2] il n'a pas dit à quel point (1 ou 2) c'était relié ;

[166.2] d'autre part, l'expert Rocheleau dit ne pas avoir constaté de planches dont la face était brisée et qui nécessitait un remplacement,

le Tribunal d'arbitrage note qu'il n'y a aucune preuve au dossier d'une planche « dont la face était brisée et qui nécessitait », pour cette raison, « un remplacement ».

### **La responsabilité de l'Entrepreneur cautionnée par l'Administrateur - L'obligation de garantie pour la malfaçon présente**

[167] Deux ans après les premiers espacements apparus à l'été 2017, l'Entrepreneur écrit à la Bénéficiaire que l'Entrepreneur n'est qu'un « simple intermédiaire », alors qu'en droit, il est lui-même responsable d'une obligation de garantie contre les malfaçons, obligation cautionnée par l'Administrateur.

<sup>13</sup> *Roberge c. Bolduc* 1991 1 RCS 374 (« Le juge, cependant, reste l'arbitre final et n'est pas lié par le témoignage des experts. »)



[168] Pour rappel, le 16 juillet 2019, Sarah-Ann Alberghi (Entrepreneur) écrit (pièce B-5) :

[...] afin que le fabricant puisse lui-même reconnaître la défectuosité de son produit, [...] Une fois que le fabricant aura lui-même inspecté et confirmé que son produit est bel et bien défectueux [...] Bien que nous ayons un accord contractuel direct avec chacun de nos clients, il est important de comprendre la **position de Sotramont** dans cette histoire, soit celle d'un **simple intermédiaire entre les clients et le distributeur**.

[169] L'expert Rocheleau, produit par l'Entrepreneur, a admis que le produit avait une malfaçon (voir le paragraphe [94.6.4] ci-haut).

[170] L'article 27 3<sup>e</sup> du *Règlement* sur la couverture du Plan de garantie pour malfaçons existantes et non apparentes indique qu'il s'agit des malfaçons visées à l'article 2120 du Code Civil :

3<sup>o</sup> la réparation des malfaçons existantes et non apparentes au moment de la réception et découvertes dans l'année qui suit la réception, **visées aux articles 2113 et 2120** du Code civil et dénoncées, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur [...]

[171] La Cour d'appel affirme :

[171.1] dans l'arrêt *Nasco inc. c. Godbout (Village de)*<sup>14</sup>

[13] **L'article 2120 du Code civil du Québec** — L'article 2120 C.c.Q., invoqué par l'appelante, confère au propriétaire une garantie contre les malfaçons [...]

[171.2] dans l'arrêt *Domenico & Fils (1997) inc. c. Devenco Contracting Inc.*<sup>15</sup>

[7] L'art. 2120 C.c.Q. [...] ne s'applique qu'en matière de réclamation du donneur d'ouvrage pour malfaçons (défauts mineurs). **Elle ne requiert aucune preuve de faute** et appelle à la **responsabilité conjointe** de tous ceux qui ont participé à la construction.

[172] Quant à elle, la Cour Supérieure affirme dans l'affaire *MG 21 inc. c. Brassard Constructions inc.*<sup>16</sup>:

[39] La garantie légale contre les malfaçons de l'article 2120 C.c.Q. a pour but d'assurer au propriétaire que l'ouvrage est conforme aux stipulations du contrat et aux règles de l'art qui sont intégrées par renvoi au contrat.

[40] Les auteurs Baudouin et Deslauriers résumant ainsi l'étendue de l'obligation de garantie prévue à l'article 2120 C.c.Q. :

**2-310 - Droit nouveau** - L'article 2120 C.c. est nouveau et instaure un régime de responsabilité légale pour les malfaçons, qui sont spécifiquement exclues de l'application de l'article 2118 C.c. Auparavant, le recours pour malfaçons ne s'exerçait que sur la base de la responsabilité contractuelle de l'article

<sup>14</sup> 2015 QCCA 965.

<sup>15</sup> 2012 QCCA 1736.

<sup>16</sup> 2010 QCCS 3451 (Hon. Juge Manon Savard J.C.S., appel rejeté vu le défaut de se constituer un nouveau procureur 2013 QCCA 828).



1065 C.c.B.-C. L'article 2120 C.c. qui impose une obligation de garantie, sauf stipulations contractuelles à l'effet contraire, édicte finalement une présomption de responsabilité qui est mise en œuvre dès que les conditions d'application de la garantie sont démontrées, de sorte que le client n'a pas dans le cadre de ce recours à prouver la faute de l'intervenant en construction. [...]

**2-313 - Généralités-** La responsabilité pour malfaçons résulte de l'inexécution de l'obligation de conformité du contrat d'entreprise. [...][4] (nos soulignements et références omises)

[41] Pour faire jouer l'obligation de garantie de Brassard en vertu de l'article 2120 C.c.Q., MG 21 doit démontrer les conditions d'application de cette disposition et principalement l'existence de la malfaçon[5]. En cas d'application, Brassard n'a aucun moyen d'exonération. En fait, sa seule défense contre la garantie est sa non-application aux circonstances de l'espèce.

[173] Karim<sup>17</sup> écrit :

1242. Il nous semble que sur le plan juridique, l'obligation de l'entrepreneur quant à la qualité de l'ouvrage et sa conformité aux règlements ne peut être transformée en obligation de moyens. La seule dérogation offerte au cocontractant est d'exclure la garantie légale pour les malfaçons après la réception de l'ouvrage, soit pour la durée prévue à l'article 2120 C.c.Q. L'obligation de l'entrepreneur ou des intervenants quant à la qualité de l'ouvrage et à sa conformité aux règles de l'art ne peut être qu'une obligation de résultat. [...]

## Les endroits?

[174] La malfaçon couverte par l'Administrateur étant reconnue par le Tribunal d'arbitrage soussigné vu la preuve et le droit applicable, il reste la question des endroits où doivent être effectués les travaux correctifs.

[175] Sur la base de l'article 2099 C.c.Q, Bernard Quinn<sup>18</sup> écrit :

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

[176] En matière d'arbitrage tenu en vertu du *Règlement*, dans l'affaire *Nancy Audette et Daniel Savignac et Construction Louis-Seize et Associés et La Garantie des*

<sup>17</sup> *Contrats d'entreprise (ouvrages mobiliers et immobiliers : construction et rénovation)*, para 1242, p. 524 et s..

<sup>18</sup> Bernard P. Quinn, *L'autonomie de l'entrepreneur dans le choix des méthodes et des moyens de réalisation de l'ouvrage*, Développements récents en droit de la construction, volume 223, Cowansville, Éd. Yvon Blais, 2005, pp. 45 et 46.



*bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc.*<sup>19</sup>, notre consœur M<sup>e</sup> France Desjardins écrit :

**[45]** De plus, pour adhérer à un plan de garantie et obtenir un certificat d'accréditation, l'entrepreneur doit d'ailleurs, conformément à l'article 78 du *Règlement*, signer la convention d'adhésion fournie par l'administrateur, comportant les engagements énumérés à l'annexe II du *Règlement*. L'entrepreneur accrédité s'y engage, entre autres :

..... «3<sup>e</sup> à respecter les règles de l'art et les normes en vigueur applicables au bâtiment

**[46]** C'est donc dans un contexte législatif et réglementaire bien encadré et d'ordre public, visant à assurer l'exécution de ses obligations par l'Entrepreneur, que le Tribunal doit analyser la demande d'arbitrage. [...]

**[63]** L'Entrepreneur doit corriger les défauts. Cependant, considérant qu'en vertu de l'article 2099 du *Code civil du Québec*, l'Entrepreneur a le libre choix des moyens d'exécution, la méthode de correction lui appartient, sujet à son obligation de résultat.

[177] L'Inspecteur-conciliateur affirme avoir constaté quatre espacements **de plus** ce 16 juin 2020, qu'il aurait reconnus s'il les avait vus en juin 2019, soit

[177.1]deux proches de la cage d'escalier pour monter à l'étage, et

[177.2]un proche de la salle de toilette, et

[177.3]une dans la chambre des maîtres,

[177.4]en plus des deux dans la cuisine vus en 2019.

[178] À la décharge de l'Inspecteur-conciliateur, la visite du 16 juin dernier était la courte visite des lieux de l'arbitre avant l'audience d'arbitrage en sa présence, et non une inspection comme telle des lieux en vertu du *Règlement*.

[179] Vu la preuve, le Tribunal d'arbitrage en vient à la conclusion qu'il y a plus d'endroits à corriger, d'autant plus que l'expert Rocheleau évalue une journée de travail à deux personnes.

[180] Lors de la visite des lieux, le président du Tribunal d'arbitrage soussigné a remarqué un espacement **dans la chambre d'enfant à l'étage** à droite en entrant à l'étage, espacement que personne n'a soulevé à l'audience.

[181] L'expert Scott Vitus,

[181.1]qui a dit ne pas avoir inséré toutes ses photos dans son rapport d'expert,

[181.2]qui écrit dans son rapport qu'il y a « **multiple spots** »,

[181.3]a pointé à l'audience les endroits dans les photos suivantes :

[181.3.1] photo 3 (« End gap in kitchen area »), et

<sup>19</sup> CCAC S12-103002-NP, 5 avril 2013, M<sup>e</sup> France Desjardins, arbitre.



[181.3.2] photo 4 (« Close up of damaged profile near kitchen») à son rapport (pièce B-1),

qui montrent clairement que le profil pour *clipper* les deux morceaux ensemble n'est plus là, à la photo 4 on voit que le profil est complètement brisé ;

[181.3.3] la photo 5 montre un profil qui n'est pas brisé mais des planches qui ont glissé ensemble, qui se déplacent facilement, (« Example of gapped plank with intact profile »),

[181.3.4] la photo 6 montre un « Example of lateral shifting gap near kitchen»,

donc les planchettes qui sont sorties de sous les bordures ;

[181.3.5] il y a aussi le *lateral shifting* dans la chambre des maîtres (photo 10 – Lateral shifting in master bedroom) et photo 11 – Lateral shifting at heat vent, la coupure n'est plus alignée vu le déplacement à gauche),

[181.3.6] la photo 7 montre une ouverture proche des escaliers « End joint gap near staircase », c'est un autre exemple où c'est ouvert et on peut facilement glisser avec les mains pour ouvrir et fermer.

[182] L'expert René Rocheleau dit que le problème était plus que deux lattes, il y a plus que deux endroits où il faut encoller,

[182.1] près des registres de chauffage, ce sont de petites planches courtes,

[182.2] aux endroits qui montrent présentement ces anomalies-là, c'est clair,

[182.2.1] il s'agit de voir ici on en a une,

[182.2.2] là on n'en a une autre près du mur,

[182.2.3] la chambre on en a,

[182.2.4] près des registres on en a.

[183] Comme l'a écrit récemment notre collègue Yves Fournier dans l'affaire *Les Entreprises Réjean Goyette Inc C. Patricia Sayasen, et Éric Mondou et La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)*<sup>20</sup>:

[160] [...] Ce qui importe, c'est que la réalisation des réparations soit conforme aux règles de l'art et des lois et qu'elles puissent permettre de remédier complètement et définitivement à la situation.

[184] Il y a donc lieu pour l'Entrepreneur de s'assurer que ses travaux correctifs remédient complètement et définitivement la problématique des espacements en bouts et au bout des rangs.

<sup>20</sup> Les *Entreprises Réjean Goyette Inc C. Patricia Sayasen, et Éric Mondou et La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)*, Soreconi 182811001, 22 Octobre 2019, Yves Fournier, arbitre.



[185] Quant au délai d'exécution dans la présente ordonnance, d'une longueur plus longue que normalement accordée, le Tribunal d'arbitrage tient compte de l'arrivée prochaine des vacances de la construction qui se terminent cette année le lundi 3 août au matin.

[186] Vu la preuve, vu le droit applicable, vu le *Règlement*, les décisions judiciaires et arbitrales rendues en vertu du *Règlement*, le Tribunal d'arbitrage en arrive aux conclusions détaillées au paragraphe [218.2] ci-après.

## POINT 2

[187] Vu la preuve, vu le *Règlement*, le Tribunal d'arbitrage se doit de rejeter la demande d'arbitrage de la Bénéficiaire, pour les motifs qui suivent.

[188] Le Tribunal d'arbitrage a bénéficié d'une plus grande preuve que l'Administrateur quand il a rendu sa décision.

[189] La Cour supérieure a confirmé dans *9264-3212 Québec Inc. c. Moseka*<sup>21</sup> que l'arbitrage est un procès « de novo », au cours duquel la Bénéficiaire et l'Entrepreneur peuvent apporter toute preuve nouvelle :

[20] [...] L'arbitre peut entendre des témoins, recevoir des expertises et procéder à l'inspection des biens ou à la visite des lieux

[...] [24] Le Tribunal rappelle que l'arbitre ne siège pas en appel ou en révision de la décision du Conciliateur. Il ne procède pas non plus à décider en se basant uniquement sur le dossier transmis. [...]

[190] L'article 27 du *Règlement* stipule ce qui suit :

**27.** La garantie d'un plan dans le cas de manquement de l'entrepreneur à ses obligations légales ou contractuelles après la réception de la partie privative ou des parties communes doit couvrir: [...]

3° la réparation des malfaçons existantes et non apparentes au moment de la réception et **découvertes dans l'année qui suit la réception**, visées aux articles 2113 et 2120 du Code civil et dénoncées, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur [...]

4° la réparation des vices cachés au sens de l'article 1726 ou de l'article 2103 du Code civil qui sont **découverts dans les 3 ans suivant la réception** et dénoncés, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur [...]

<sup>21</sup> *9264-3212 Québec Inc. c. Moseka* 2018 QCCS 5286 (Hon. Juge Johanne Brodeur). Voir aussi, au même effet : *Immobilier Versant Ouest Inc. c. SDC de la Bâtisse Savage et Raymond Chabot Administrateur Provisoire Inc. ès qualités d'administrateur provisoire du plan de garantie La Garantie Abritat*, CCAC S19-012101-NP, 19 juillet 2019, Michel A. Jeannot, arbitre (paragraphe [89] et [90]); *3093-2313 Québec c. Létourneau et Bouchard et la Garantie des maisons neuves de l'APCHQ* CCAC S15-022401-NP, Décision rectifiée du 12 novembre 2015, Roland-Yves Gagné, arbitre, paragraphe [335]; *Syndicat des copropriétaires 6613-6635 boul. des Laurentides Laval c. 9141-0001 Québec Inc. et Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ*, (CCAC S14-070901-NP, 1<sup>er</sup> juin 2015, Yves Fournier, arbitre), paragraphes [68] à [76]. *Gauthier et Gagnon c. Goyette Duchesne Lemieux inc. et La Garantie des Bâtiment Résidentiels Neufs de l'APCHQ inc.*, SORECONI 050629001, 3 novembre 2006, Jeffrey Edwards, alors arbitre (aujourd'hui j.c.s.), paragraphe [130].



- [191] La réception a eu lieu le 15 mai 2017 et les occupants ont emménagé le 16 mai 2017; le conjoint de la Bénéficiaire a affirmé avoir vu pour la première fois ce qu'il réclame au point 2, le 5 juillet 2018, donc plus d'un an après la réception.
- [192] Vu les différentes décisions concernant le sens à donner au mot « découvert » dans le *Règlement*, le Tribunal d'arbitrage soussigné lui a posé la question à au moins cinq reprises de façons différentes quant à la date de la découverte de cette problématique dénoncée au Point 2 : le conjoint de la Bénéficiaire affirme toujours, le 5 juillet 2018.
- [193] Rappelons encore une fois que ce n'est pas contre l'Entrepreneur et en vertu du droit commun, qu'est exercé le présent recours mais contre l'Administrateur du Plan de garantie en vertu du *Règlement*.
- [194] Le Plan de garantie géré par l'Administrateur prévoit que la garantie couvre la malfaçon non apparente qui est découverte dans l'année de la réception et le vice caché découvert dans les trois ans.
- [195] La réception de l'unité de copropriété a eu lieu le 15 mai 2017, et au moment de la découverte de l'« usure » anormale, le 5 juillet 2018, la couverture du Plan de garantie pour la malfaçon, à supposer que nous soyons en présence de malfaçon car le soussigné n'a pas à décider s'il était en présence d'une malfaçon vu le moment de la découverte, est clairement échue.
- [196] En présence d'un *Règlement* d'ordre public, si le problème est découvert après la durée de la couverture du Plan de garantie, le Tribunal d'arbitrage n'a pas la compétence juridictionnelle d'augmenter la durée de la couverture du Plan de garantie, sur la base de l'équité puisqu'il ne s'agit nullement de « suppléer au silence du règlement ou l'interpréter de manière plus favorable à une partie<sup>22</sup> ».
- [197] C'est le *Règlement*, décrété par le Gouvernement du Québec, *Règlement* qu'au moins quatre<sup>23</sup> arrêts de la Cour d'appel du Québec ont déclaré être d'ordre public, qui détermine sa période de couverture et le soussigné n'a pas le pouvoir de mettre ce *Règlement* de côté.
- [198] Le *Règlement* à l'article 27 4<sup>e</sup> spécifie que ce qui couvert par la garantie administrée par l'Administrateur dans les trois ans de la réception de l'unité, ne sont pas n'importe quel vice mais bien, les « vices cachés au sens de l'article 1726 ou de l'article 2103 du Code civil » (et les vices majeurs sous le paragraphe 5<sup>e</sup> de l'article 27).
- [199] Le recours de la Bénéficiaire est ici à l'encontre de l'Administrateur, il revient donc au Tribunal d'arbitrage de déterminer si en droit, vu la preuve, le plancher est atteint d'un vice caché au sens du *Règlement* qui renvoie au Code civil.
- [200] L'article 1726 du Code civil, auquel l'article 27 4<sup>e</sup> renvoie, commence ainsi :

<sup>22</sup> *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. Dupuis* 2007 QCCS 4701.

<sup>23</sup> *Giguère c. Construction Duréco inc.* 2019 QCCA 2179; *Consortium M.R. Canada Ltée c. Office municipal d'habitation de Montréal* 2013 QCCA 1211; *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. MYL* 2011 QCCA 56; *La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ Inc. c. Maryse Desindes et Yvan Larochelle, et René Blanchet mise en cause AZ-50285725*, J.E. 2005-132 (C.A.).



1726. Le vendeur est tenu de garantir à l'acheteur que le bien et ses accessoires sont, lors de la vente, exempts de vices cachés **qui le rendent impropre à l'usage** auquel on le destine ou **qui diminuent tellement son utilité** que l'acheteur ne l'aurait **pas acheté, ou n'aurait pas donné si haut prix**, s'il les avait connus [...]

[201] Dans *ABB Inc. c. Domtar Inc.*<sup>24</sup>, la Cour suprême du Canada définit ainsi le vice caché :

50 Les différentes qualifications du vice peuvent parfois se chevaucher. [...] Cependant, quelle que soit la qualification du vice, il doit présenter quatre caractères, tous essentiels à la garantie : il doit être caché, suffisamment grave, existant au moment de la vente et inconnu de l'acheteur. [...]

52 La simple présence d'un déficit d'usage ne suffit pas en elle-même pour justifier la qualification de vice caché. Encore faut-il que ce déficit d'usage soit grave, c'est-à-dire qu'il rende le bien impropre à l'usage auquel il est destiné ou en diminue tellement l'utilité que son acheteur ne l'aurait pas acheté à ce prix. Ce deuxième critère, celui de la gravité du vice, découle du texte de l'art. 1522 C.c.B.C. Cela dit, il n'est pas nécessaire que le vice empêche toute utilisation du bien, mais simplement qu'il en **réduise l'utilité de façon importante**, en regard des attentes légitimes d'un acheteur prudent et diligent. [...]

[202] Dans la décision *Pleau c. Figueira-Andorinha*<sup>25</sup>, la Cour supérieure résume ainsi le droit applicable (le soussigné a ajouté dans le texte les références qui étaient en bas de page) :

[184] L'utilité ou la perte d'usage du bien le rendant impropre à son utilisation prévue s'évalue par ailleurs selon le critère objectif de l'acheteur raisonnable et non selon un critère subjectif [4 Jeffrey EDWARDS, *La garantie de qualité du vendeur en droit québécois*, Wilson et Lafleur, (2<sup>e</sup> éd.), 2008, p. 137 à 139.], et ce, vraisemblablement pour éviter les prétentions alarmistes, opportunistes ou exagérées.

[185] Le « vice » dont il est question dans le régime légal de garantie n'est pas défini dans les dispositions relatives à la garantie, mais il ne peut s'agir d'une imperfection ou d'une anomalie sans conséquence.

[186] **L'imperfection ou l'anomalie en question doit être telle qu'elle entraîne un déficit d'usage.** C'est le déficit d'usage prouvé qui qualifie juridiquement l'imperfection ou l'anomalie dont doit répondre le vendeur [5 Jeffrey EDWARDS, *La garantie de qualité du vendeur en droit québécois*, Wilson et Lafleur, (2<sup>e</sup> éd.), 2008, p. 137 à 139.]. Ainsi, une dérogation aux normes établies ou une anomalie de construction ne peut constituer un « vice » **que si elle rend l'immeuble impropre à l'usage auquel il est destiné** [6 Id., p. 139, par. 135 et *Désilets c. Proulx*, 2001 CanLII 21116 (QCCS), par. 31.]. Une déficience de construction sans conséquence, ou dont l'impact est mineur ou anodin, n'est pas un « vice » au sens donné à ce terme par le régime légal de la garantie de qualité [7 Id., p. 141, par. 306.].

[203] Le Tribunal d'arbitrage rend sa décision en fonction de la preuve et du droit applicable.

<sup>24</sup> [2007] 3 R.C.S. 461.

<sup>25</sup> 2016 QCCS 1698 (Louis Dionne, J.C.S.).



- [204] Rien dans la preuve ne montre que ce qui est qualifié d'usure ou dommage aux bouts des lattes rend le plancher impropre à l'usage auquel il est destiné.
- [205] Le conjoint de la Bénéficiaire affirme « on est capable de circuler, ça affecte visuellement, ça affecte l'esthétique ».
- [206] L'expert Scott Vitus dit : « not separating not delaminating or peeling off ».
- [207] L'expert René Rocheleau dit : il n'y a aucun décollement de la couche de vitrification, que de l'usure.
- [208] Le Tribunal d'arbitrage ne peut accueillir la réclamation de la Bénéficiaire à l'encontre de l'Administrateur pour vice caché (ou vice majeur), seul recevable quant au Point 2, faute de preuve à cet effet.
- [209] La *Loi sur le Bâtiment* et le *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* ne remplacent pas le régime légal de responsabilité prévu au Code civil du Québec et ne couvrent pas l'ensemble des droits que possèdent la Bénéficiaire en vertu du Code civil du Québec<sup>26</sup>.
- [210] Le Tribunal d'arbitrage réservera les droits de la Bénéficiaire de porter ses prétentions devant les tribunaux de droit commun contre toute personne autre que l'Administrateur du Plan de garantie sur ce point, le tout, sujet aux règles de la prescription civile et de droit commun, sans que cette affirmation puisse être interprétée dans un sens ou dans l'autre.

### FRAIS

- [211] L'article 123 du *Règlement* stipule :

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

Lorsque le demandeur est le bénéficiaire, ces coûts sont à la charge de l'administrateur à moins que le bénéficiaire n'obtienne gain de cause sur aucun des aspects de sa réclamation, auquel cas l'arbitre départage ces coûts.

- [212] La Bénéficiaire ayant eu gain de cause sur au moins un des aspects de sa réclamation, les coûts de l'arbitrage seront assumés par l'Administrateur.

### Frais d'expertises

- [213] Le *Règlement* stipule :

**124.** L'arbitre doit statuer, s'il y a lieu, quant au quantum des frais **raisonnables d'expertises pertinentes** que l'administrateur doit rembourser au demandeur lorsque celui-ci a gain de cause total ou partiel.

<sup>26</sup> « [10] Le plan de garantie constitue « un complément aux garanties contre les vices cachés du Code civil ». Rien dans le Règlement n'impose au bénéficiaire de renoncer au droit d'action que le Code civil lui reconnaissait avant l'institution d'un Plan et qu'il lui reconnaît encore aujourd'hui. » *Gestion G. Rancourt inc. c. Lebel* 2016 QCCA 2094; voir aussi *Garantie d'habitation du Québec c. Jeannot* 2009 QCCS 909, paragraphe [63] (Hon. Johanne Mainville, j.c.s.).



[214] La Bénéficiaire ayant eu gain de cause partiel, il y a lieu de statuer sur ce quantum.

[215] La Bénéficiaire produit toutes ses factures par courriel du 16 juin 2020, soit

[215.1] \$467,90 (aucune taxe applicable) pour l'inspection et le rapport d'expert ;

[215.2] \$400,00 (aucune taxe applicable) pour le témoignage de l'expert à l'audience.

[216] La Bénéficiaire réclame un total de \$867,90, aucune taxe applicable.

[217] Vu le détail de ces factures, la pertinence du rapport et du témoignage de l'expert, le Tribunal d'arbitrage statue que la totalité des frais réclamés sont des frais raisonnables d'expertises pertinentes au sens de l'article 124 du *Règlement*, que l'Administrateur doit rembourser.

## CONCLUSION

[218] **POUR CES MOTIFS**, le Tribunal d'arbitrage :

[218.1] **ACCEUILLE** partiellement la demande d'arbitrage de la Bénéficiaire ;

[218.2] **Quant au Point 1, Espacements**

[218.2.1] **ORDONNE** à l'Entrepreneur, de procéder aux travaux correctifs quant aux espacements entre les bouts et en terminaison de rang de l'ensemble du plancher aux deux étages, à tous les endroits<sup>27</sup> où cela requis,

218.2.1.1. de façon lente et méthodique,

218.2.1.2. le tout selon les normes et les règles de l'art de l'industrie de la construction applicables,

218.2.1.3. le tout selon son obligation de résultat, c'est-à-dire de régler les défauts observés de façon définitive.

218.2.1.4. en appliquant la colle tel que spécifié<sup>28</sup> par l'expert René Rocheleau à l'audience,

218.2.1.5. dans les soixante-cinq jours calculés à partir de la date de la présente décision, le lundi 13 juillet 2020,

**et à défaut, ORDONNE** à l'Administrateur comme caution de l'Entrepreneur en vertu du *Règlement*, directement et sans autre délai ou avis dans les circonstances où l'Entrepreneur ne peut ou néglige de le faire, de faire effectuer lesdits travaux, dans un délai de quarante-cinq jours supplémentaires ;

<sup>27</sup> Voir les paragraphes [177] à [184] ci-haut.

<sup>28</sup> Voir les paragraphes [97] à [99] ci-haut, mais sans ordonner une limite de temps comme évaluée par l'expert Rocheleau au paragraphe [98.1] ci-haut, la durée sera celle qui est nécessaire.



[218.3] **Quant au Point 2, « Usure »**

[218.3.1] **REJETTE** la demande d'arbitrage de la Bénéficiaire au motif que l'objet de sa réclamation n'est pas couvert par le Plan de garantie géré par l'Administrateur en vertu du *Règlement* vu le moment de sa découverte ;

[218.4] **RÉSERVE** à la Bénéficiaire ses recours pour les problématiques alléguées qui ne sont pas couvertes par le *Règlement* contre toute personne autre que l'Administrateur, devant les tribunaux de droit commun, sujets aux règles de droit commun et de la prescription civile, à supposer qu'il ait un recours fondé en faits et en droit ;

[218.5] **CONDAMNE** l'Administrateur à payer à la Bénéficiaire la somme de \$867,90 (aucune taxe applicable) pour ses frais d'expertises dans les trente jours calculés à partir du lundi 3 août 2020 ;

[218.6] **LE TOUT**, avec les coûts de l'arbitrage, à la charge de *Raymond Chabot Administrateur Provisoire Inc. ès qualités d'administrateur provisoire du plan de garantie autrefois administré par la Garantie Habitation du Québec Inc.* (l'Administrateur) conformément au *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, avec les intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter de la date de la facture émise par CCAC, après un délai de grâce de 30 jours ;

[218.7] **RÉSERVE** à *Raymond Chabot Administrateur Provisoire Inc. ès qualités d'administrateur provisoire du plan de garantie autrefois administré par la Garantie Habitation du Québec Inc.* (« l'Administrateur ») ses droits à être indemnisé par l'Entrepreneur, pour les coûts exigibles pour l'arbitrage (par.19 de l'annexe II du *Règlement*), incluant les frais d'expertises payés à la Bénéficiaire en vertu de la présente décision, en ses lieux et place, et ce, conformément à la Convention d'adhésion prévue à l'article 78 du *Règlement*.

Montréal, le 13 juillet 2020



**ROLAND-YVES GAGNÉ**  
Arbitre/CCAC

**Autorités citées :**

*Idevco Développement 2010 Inc. c. SDC Papineau et Saint-Grégoire et La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ*, CCAC S14-082201-NP et al, 8 mai 2015, Roland-Yves Gagné arbitre.

*Garantie Habitation du Québec inc. c. Masson* 2016 QCCS 5593 (Marie-Anne Paquette, j.c.s.).



*Asselin Martin et Construction Stéphane Bédard* AZ-50555228 GAMM 2008-12-002, 12 septembre 2008, M<sup>e</sup> Johanne Despatis, arbitre.

*Boiler Inspection and Insurance Company of Canada c. Moody Industries Inc.* 2006 QCCA 887.

*Daunais c. Farrugia*, [1985] R.D.J. 223 (C.A.).

*Roberge c. Bolduc* 1991 1 RCS 374.

*Nasco inc. c. Godbout (Village de)* 2015 QCCA 965.

*Domenico & Fils (1997) inc. c. Devenco Contracting Inc.* 2012 QCCA 1736.

*MG 21 inc. c. Brassard Constructions inc.* 2010 QCCS 3451 (Hon. Juge Manon Savard J.C.S., appel rejeté vu le défaut de se constituer un nouveau procureur 2013 QCCA 828).

*Vincent Karim Contrats d'entreprise (ouvrages mobiliers et immobiliers : construction et rénovation).*

*Nancy Audette et Daniel Savignac et Construction Louis-Seize et Associés et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc.* CCAC S12-103002-NP, 5 avril 2013, M<sup>e</sup> France Desjardins, arbitre.

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

*Garantie Habitation du Québec inc. c. Clavier* 2018 QCCS 1257 (Johanne Brodeur, j.c.s.).

*Syndicat des Copropriétaires du 8065 au 8071, Rue J.-A.-Vincent, Trois-Rivières C. Gestion Immobilière Normandville Inc. Et Raymond Chabot Administrateur Provisoire Inc. Ès Qualités d'administrateur provisoire du plan de garantie la garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc.*, CCAC S15-081201-NP, 22 juin 2017, M<sup>e</sup> Luc Chamberland, arbitre.

*Les Entreprises Réjean Goyette Inc C. Patricia Sayasen, et Éric Mondou et La Garantie de Construction Résidentielle (GCR)*, Soreconi 182811001, 22 Octobre 2019, Yves Fournier, arbitre.

*9264-3212 Québec Inc. c. Moseka* 2018 QCCS 5286 (Johanne Brodeur, j.c.s.).

*Immobilier Versant Ouest Inc. c. SDC de la Bâtisse Savage et Raymond Chabot Administrateur Provisoire Inc. ès qualités d'administrateur provisoire du plan de garantie La Garantie Abrisat*, CCAC S19-012101-NP, 19 juillet 2019, Michel A. Jeannot, arbitre.

*3093-2313 Québec c. Létourneau et Bouchard et la Garantie des maisons neuves de l'APCHQ* CCAC S15-022401-NP, Décision rectifiée du 12 novembre 2015, Roland-Yves Gagné, arbitre.

*Syndicat des copropriétaires 6613-6635 boul. des Laurentides Laval c. 9141-0001 Québec Inc. et Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ*, CCAC S14-070901-NP, 1<sup>er</sup> juin 2015, Yves Fournier, arbitre.



*Gauthier et Gagnon c. Goyette Duchesne Lemieux inc. et La Garantie des Bâtiment Résidentiels Neufs de l'APCHQ inc.*, SORECONI 050629001, 3 novembre 2006, Jeffrey Edwards, arbitre.

*Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. Dupuis* 2007 QCCS 4701.

*Giguère c. Construction Duréco inc.* 2019 QCCA 2179.

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

*Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. MYL* 2011 QCCA 56.

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

*ABB Inc. c. Domtar Inc.* [2007] 3 R.C.S. 461.

*Pleau c. Figueira-Andorinha* 2016 QCCS 1698 (Louis Dionne, j.c.s.).

*Gestion G. Rancourt inc. c. Lebel* 2016 QCCA 2094.

*Garantie d'habitation du Québec c. Jeannot* 2009 QCCS 909 (Johanne Mainville, j.c.s.).

