



**Identification complète des parties**

Arbitre: Me Reynald Poulin  
79, boul. René-Lévesque Est  
Bureau 200  
C.P. 1000, Haute-Ville  
Québec (Québec) G1R 4T4

Bénéficiaire: Monsieur Yves Gingras  
487, rue de Beaurivage  
Saint-Nicolas (Québec) G7A 0E4

Entrepreneur: Construction Canadienne 2000 inc.  
(M. Patrick Thériault)  
4500, boul. Henri-Bourassa, bur. 200  
Québec (Québec) G1H 3A5

Administrateur: La Garantie des Bâtiments résidentiels neufs  
de l'APCHQ inc.  
5930, boul. Louis-H. Lafontaine  
Anjou (Québec) H1M 1S7  
Et son procureur:  
Me Patrick Marcoux  
Savoie Fournier

## DÉCISION ARBITRALE

### INTRODUCTION

[1] Par une lettre datée du **22 septembre 2009**, le Bénéficiaire s'est plaint d'un mouvement d'affaissement de l'extrémité de certaines planches de bois franc adjacentes au joint de céramique du plancher de la cuisine de sa résidence, de même que la qualité de la finition de certains travaux de réparation exécutés par l'Entrepreneur et exigés par l'Administrateur et, plus particulièrement, des travaux de plâtrage et de peinture de la section du plafond de la cuisine de sa résidence. De même, il a signalé, dans sa demande de réclamation, trois (3) autres problématiques, lesquelles se décrivent comme suit:

1. Des têtes de clous sortent du plafond du garage.
2. Tache foncée sur le crépi du mur adjacent à la maison près de la porte d'entrée du garage
3. Un morceau du revêtement de vinyle apposé sur le garage est cassé.

Quelques photos accompagnaient cette demande.

[2] Le **15 janvier 2010**, M. Jocelyn Dubuc, représentant de l'Administrateur, s'est rendu sur les lieux pour effectuer une inspection suite à la demande de réclamation.

[3] Le **5 février 2010**, l'Administrateur a rendu une décision (pièce A-10 du Cahier de pièces de l'Administrateur) dans laquelle il analyse les sept (7) points de réclamation soumis par le Bénéficiaire, lesquels ont été décrits plus particulièrement comme suit:

1. Tache foncée sur le crépi
2. Mouvements d'affaissement de l'extrémité de certaines planches de bois franc
3. Bruits de craquement provenant du plancher de bois franc
4. Bruits de craquement provenant de l'escalier menant à l'étage
5. Têtes de clous apparentes au plafond du garage
6. Deux fissures au plafond du rez-de-chaussée
7. Pièces de vinyle cassées sur le mur extérieur latéral gauche du garage.

[4] Seul le point 1 «Tache foncée sur le crépi» a été retenu par l'Administrateur, les autres ayant été rejetés.

[5] Par une lettre datée du **12 février 2010**, le Bénéficiaire a demandé l'arbitrage concernant tous les points visés par la décision rendue par l'Administrateur.

- [6] Tel que prévu à une décision interlocutoire rendue par le soussigné, l'audition de l'arbitrage a eu lieu à la résidence du Bénéficiaire. Lors de l'arbitrage, le Bénéficiaire était présent, accompagné d'un colocataire, de même que M. Patrick Thériault et M. Michel Thériault, représentants de l'Entrepreneur, et M. Jocelyn Dubuc et Me Patrick Marcoux agissant pour l'Administrateur.
- [7] À cette occasion, tous ont eu l'opportunité de faire valoir leur point de vue sur chacun des points soumis à l'arbitrage.

## **LA PREUVE ET LES RÉCLAMATIONS**

### **A) Les documents produits au dossier d'arbitrage**

- [8] Tel que prévu à l'article 109 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (ci-après désigné le «Règlement»), l'Administrateur a transmis au Centre canadien d'arbitrage commercial (CCAC) le dossier relatif à la décision rendue et qui a été portée en arbitrage. Nous y retrouvons les pièces A-1 à A-11 et les parties ont référé, notamment, à ces pièces dans le cadre de ce dossier.
- [9] Une lettre datée du **22 juin 2009** et des photos ont été également ajoutées à la pièce A-8.
- [10] Ces pièces sont donc considérées valablement produites au dossier d'arbitrage sous réserve, évidemment, de leur pertinence et de leur force probante.

### **B) Les réclamations du Bénéficiaire**

- [11] Le soussigné traitera individuellement et/ou en groupe des réclamations du Bénéficiaire, telles qu'exposées dans le cadre de la décision de l'Administrateur datée du **5 février 2010**.
- [12] Considérant qu'il y a eu réception du bâtiment le **27 novembre 2008** et que la demande de réclamation a été transmise à l'Administrateur le **22 septembre 2009**, les garanties applicables pourraient être:
1. La réparation des malfaçons existantes et non apparentes au moment de la réception du bâtiment;
  2. La réparation des vices cachés au sens de l'article 1726 ou de l'article 2103 du Code civil du Québec;
  3. La réparation des vices de conception, de construction ou de réalisation et les vices de sol au sens de l'article 2118 du Code civil du Québec;
- [13] Compte tenu du type de réclamation formulée par le Bénéficiaire, l'arbitre soussigné est en accord avec l'Administrateur à l'effet que, pour être couvert par la garantie, ces réclamations doivent répondre aux deux (2) critères de la malfaçon existante et non apparente au moment de la réception du bâtiment. D'ailleurs, le Bénéficiaire n'a pas contesté ce qui précède lors de l'audition

puisque, de toute évidence, les demandes de réparation ne visaient pas, de l'avis du Tribunal, des vices cachés au sens de l'article 1726 ou de l'article 2103 du Code civil du Québec, ni non plus des vices de conception, de construction, de réalisation et des vices du sol au sens de l'article 2118 du Code civil du Québec.

- [14] Par conséquent et tel que le prévoit le Règlement, il est nécessaire que le Bénéficiaire démontre que l'Entrepreneur a fait défaut de se conformer aux règles de l'art ou à une norme en vigueur applicable au bâtiment et que les malfaçons n'étaient pas apparentes au moment de la réception du bâtiment, puisqu'aucun avis écrit de dénonciation n'a été transmis au moment de la réception du bâtiment ni non plus dans les trois (3) jours qui ont suivi cette réception, si tant est que le Bénéficiaire n'y avait pas emménagé. De même, l'article 12 du Règlement précise également certaines exclusions de la garantie, lesquelles seront étudiées lorsqu'applicables à l'égard des demandes de réclamation du Bénéficiaire, telles que décrites ci-après.

### 1. Tache foncée sur le crépi

- [15] Tel que précisé à la demande de réclamation du Bénéficiaire A-8, la problématique dénoncée s'exposait comme suit:

«Il y a une énorme tache foncée sur le crépi du mur adjacent à la maison près de la porte d'entrée du garage. Cette tache est apparue quelques jours après la pose de ce crépi l'été dernier.»

- [16] Dans sa décision, l'Administrateur précise qu'il y a eu réception du bâtiment le **27 novembre 2008** et qu'en raison des conditions hivernales, le crépi fut appliqué à l'été **2009**. Quelques jours après l'application de ce crépi, le Bénéficiaire a remarqué la présence de cette tache foncée sur le crépi de fondation tout près de la porte d'entrée du garage.

- [17] Après que l'Administrateur eût déclaré que la lettre de dénonciation écrite du **22 septembre 2009** A-8 avait été transmise dans le délai raisonnable prescrit au Règlement, lequel délai ne pouvait excéder six (6) mois de la découverte du problème, il a décidé que cette tache foncée sur le crépi constituait une malfaçon même apparente lors de la réception du bâtiment et donc sujette à la garantie prévue au Règlement. L'Administrateur a donc ordonné que soit appliquée une retouche de crépi à l'endroit dénoncé par le Bénéficiaire et ce, de manière à ce que la teinte soit uniforme sur toute la surface du mur en question.

- [18] Or, le Bénéficiaire a demandé l'arbitrage de ce point puisqu'il prétend, particulièrement dans sa lettre du **12 février 2010** A-11, que le crépi de la façade de la maison est également taché. Le Bénéficiaire expose qu'il ne pouvait le constater au moment de la visite de l'Administrateur puisque la neige recouvrait le mur. Ce qui précède a également été réprécisé par le Bénéficiaire dans une lettre datée du **13 avril 2010** transmise au soussigné de même qu'aux autres parties. Dans cette correspondance, le Bénéficiaire précise que les taches sur le crépi de la façade la maison n'étaient pas visibles puisqu'elles étaient recouvertes de neige. Cette affirmation n'a pas été contestée par l'Entrepreneur

- et/ ou l'Administrateur et il est fort probable qu'il était impossible pour le Bénéficiaire, de même que pour l'Administrateur ayant visité la résidence le **12 février 2010**, de voir pleinement l'étendue des murs de fondation en raison de la présence d'une couverture de neige à cette époque de l'année.
- [19] Bien qu'un arbitre, aux termes du Règlement, doit trancher les décisions rendues par l'Administrateur, cette réclamation du Bénéficiaire se présente d'une façon assez particulière. En effet, tant lors de la réception du bâtiment (le crépi n'était toujours pas appliqué) que lors de la visite de l'Administrateur en **février 2010** (il y avait un couvert de neige selon le Bénéficiaire), la tache sur le crépi se retrouvant sur le mur avant de la résidence construite n'était pas présente ou remarquable. Telle est la preuve non contredite soumise en arbitrage. Par application de l'article 116 du Règlement, le soussigné estime qu'il est nécessaire de faire appel à l'équité et de permettre au Bénéficiaire de demander à ce que la décision de l'Administrateur, qui lui donnait raison sur la présence d'une tache sur le crépi sur le mur adjacent de sa résidence comme constituant une malfaçon couverte par la garantie, puisse être également applicable à la tache qu'il a identifiée au vu et au su de tous en arbitrage sur le mur avant. La preuve a ainsi été faite que la tache à l'avant de sa résidence est de la même nature que celle sur le mur adjacent et que cela constitue une malfaçon justifiant que l'Entrepreneur procède aux correctifs appropriés également à cet endroit, de manière à ce que la teinte du crépi soit uniforme sur toute la surface tant du mur adjacent que le mur avant.
- [20] Par ailleurs, dans la mesure où le soussigné décidait que cette réclamation était recevable, l'Administrateur et l'Entrepreneur n'ont pas contesté la présence de cette malfaçon sur le mur avant de la résidence. Ainsi, l'arbitre soussigné retiendra donc la demande du Bénéficiaire à ce sujet et ordonnera à l'Entrepreneur de faire les correctifs appropriés.
- 2. Mouvements d'affaissement de l'extrémité de certaines planches de bois franc**
  - 3. Bruits de craquement provenant du plancher de bois franc**
  - 4. Bruits de craquement provenant de l'escalier menant à l'étage**
- [21] Lors de l'audience, le Bénéficiaire a informé le tribunal qu'il avait récemment constaté des mouvements d'affaissement à l'extrémité d'une ou deux (2) planches de bois franc sur le plancher de la salle à manger, tout près de la jonction avec le plancher de céramique de la cuisine de sa résidence. De même, le Bénéficiaire a fait part, lors de la visite sur les lieux, à l'ensemble des intervenants, de son insatisfaction concernant certains bruits et craquements lorsqu'il circulait à l'intérieur de sa résidence, soit au salon et dans la salle à manger. De même, le Bénéficiaire a fait part au Tribunal et aux autres intervenants qu'il y avait des craquements au pallier de l'escalier menant du rez-de-chaussée à l'étage supérieur de sa résidence.

- [22] Or, à la révision d'une autre décision rendue par l'Administrateur le **1<sup>er</sup> mai 2009** (pièce A-6), le soussigné constate que le Bénéficiaire se plaignait, tel que confirmé à un avis reçu par l'Administrateur le **12 mars 2009**, de la flexibilité des planchers et des bruits de craquement dans sa résidence. Nous apprenons à cette décision que le Bénéficiaire mentionnait que les planchers étaient trop flexibles et que cette situation engendrait des bruits de craquement indésirable à certains endroits dans sa résidence. Après l'inspection du représentant de l'Administrateur, celui-ci a conclu que le tout lui apparaissait acceptable et conforme aux règles de l'art, à l'exception d'un endroit bien précis, soit devant la porte de la douche à l'étage. L'Administrateur a ainsi accueilli la réclamation du Bénéficiaire reliée à la flexibilité et au craquement du plancher devant la porte de la douche à l'étage, du craquement du plancher devant la porte de la salle d'eau au rez-de-chaussée et du craquement du plancher au palier de l'escalier menant à l'étage. Dans le cadre de la décision rendue le **17 septembre 2009** (pièce A-7), l'Administrateur constate que l'Entrepreneur a procédé aux réparations aux endroits identifiés dans la décision du **1er mai 2009** et que le Bénéficiaire se déclarait insatisfait des réparations de plâtre effectuées au plafond de la cuisine. À ce moment, le dossier, tel que constitué, n'informe quiconque d'une insatisfaction concernant la flexibilité et le craquement du plancher, que ce soit devant la porte de la salle d'eau au rez-de-chaussée ou du palier de l'escalier menant à l'étage.
- [23] Étant à la résidence du Bénéficiaire lors de l'arbitrage, le représentant de l'Administrateur, M. Jocelyn Dubuc, a réaffirmé que les craquements dénoncés une fois de plus par le Bénéficiaire n'étaient pas anormaux et étaient acceptables dans les circonstances. Quant aux représentants de l'Entrepreneur, ceux-ci affirment qu'ils ont exécuté les travaux correctifs selon les règles de l'art et avec un employé spécialisé qui était à leur emploi. De même, le Tribunal a été informé qu'un représentant de l'Administrateur est également venu sur place lors des réparations pour en constater la bonne exécution.
- [24] Par ailleurs, dans sa lettre datée du **22 septembre 2009** (pièce A-8), le Bénéficiaire affirme:
- «Le problème de flexibilité des planchers et des bruits de craquement provenant du plancher au palier de l'escalier menant à l'étage, ceux devant la porte de douche à l'étage et ceux devant la porte de la salle d'eau au rez-de-chaussée ont été résolus».
- Le Bénéficiaire se plaint par la suite de mouvement d'affaissement de l'extrémité de certaines planches de bois franc adjacentes au joint de céramique du plancher de la cuisine.
- [25] Dans sa décision du **5 février 2010**, M. Jocelyn Dubuc, pour l'Administrateur, s'est exprimé comme suit au sujet des réclamations, telles que décrites aux points 2, 3 et 4 ci-avant:

«Nous avons vérifié chacun des endroits qui nous ont été identifiés par le bénéficiaire comme étant problématiques.

En ce qui concerne l'extrémité des planches de bois franc, nous avons pu observer un très léger mouvement de flexibilité sur une planche près du plancher de céramique de la cuisine. Cependant, il est clair pour l'administrateur que cette situation est considérée comme normale et qu'elle ne rencontre pas les critères de la malfaçon.

Quant aux bruits de craquement, ceux-ci nous sont apparus normaux et parfois presque inaudibles. Par conséquent, cette situation ne rencontre pas les critères de la malfaçon.»

- [26] Quant au Bénéficiaire, il a fait état, lors de la visite des lieux, de son insatisfaction en marchant à différents autres endroits sur le plancher du salon et de la salle à manger de sa résidence.
- [27] Étant demandeur en arbitrage, le Bénéficiaire devait convaincre l'arbitre que la situation dénoncée quant au craquement constituait une malfaçon dont la réparation est visée par la garantie prévue au Règlement. Dans les circonstances et considérant les décisions rendues antérieurement, il est apparu au Tribunal que le Bénéficiaire désirait se plaindre de craquements perceptibles, de façon anormale, selon lui, sur l'ensemble du plancher du rez-de-chaussée de sa résidence, de même qu'au palier de l'escalier menant à l'étage. Or, à la révision de la demande formulée à l'Administrateur et à la lecture de la décision rendue par celui-ci, il n'apparaissait pas que la demande d'arbitrage portait sur toute la surface du plancher. Néanmoins et après vérification sur place, le Bénéficiaire n'a malheureusement pas convaincu le soussigné que sa demande de réclamation visant les points identifiés précédemment, et même concernant les autres endroits que celui-ci nous a désignés au rez-de-chaussée de sa résidence, rencontrait les critères de la malfaçon, tels que prévus au Règlement. À ce sujet, le procureur de l'Administrateur a référé l'arbitre à un document émis par l'APCHQ, lequel prévoit, à la section «Éléments structuraux – Craquement du sous-plancher (support de revêtement)» la remarque suivante:

«L'absence totale de craquement est presque impossible à réaliser. En effet, le travail dû à l'assèchement peut créer de légers craquements localisés et sans gravité.»

- [28] Aucune autre preuve, que ce soit documentaire ou par expert, n'a été soumise au Tribunal à l'égard des problèmes de craquement que le Bénéficiaire identifie un peu partout au rez-de-chaussée de sa résidence. Ayant le fardeau de convaincre l'arbitre de la justesse de ses prétentions, force est de constater que cette preuve n'a malheureusement pas été faite.
- [29] Par conséquent et pour les motifs exprimés précédemment, l'arbitre soussigné maintient la décision de l'Administrateur qui a qualifié, dans le cadre de sa décision rendue le **5 février 2010**, les bruits de craquement comme normaux et

parfois presque inaudibles. Ainsi, l'arbitre soussigné maintient la décision de l'Administrateur.

#### **5. Têtes de clous apparentes au plafond du garage**

#### **6. Deux fissures au plafond du rez-de-chaussée**

[30] Lors de la visite des lieux, le Bénéficiaire a retiré sa demande de réclamation concernant les têtes de clous apparentes au plafond du garage. Sur place, il a été constaté qu'une série de trois (3) bosses vis-à-vis les têtes de clous ou de vis au plafond du garage de la résidence. Le Bénéficiaire ayant retiré sa réclamation à ce sujet, l'arbitre soussigné n'en traitera pas davantage et la décision de l'Administrateur est donc finale.

[31] Quant à la présence de deux (2) fissures au revêtement de gypse du plafond du rez-de-chaussée, tous ont pu constater qu'il y avait un joint de gypse qui était apparent, lorsqu'observé avec attention, sur une longueur de plus ou moins quatre pieds (4'). L'arbitre, tout comme l'a décidé l'Administrateur dans le cadre de sa décision, est d'avis que les réparations rendues nécessaires par un comportement normal des matériaux, tels les fissures et les rétrécissements, sont exclues de la garantie prévue au Règlement. Par contre, l'arbitre tient à mentionner que le Bénéficiaire s'est également plaint, lors de l'audition, d'un autre joint de gypse problématique, à proximité de celui décrit précédemment. Interrogé à ce sujet, M. Dubuc, représentant de l'Administrateur, a précisé que ce joint n'était pas présent lors de son inspection ayant mené à la décision du **5 février 2010** (pièce A-10). Par conséquent, cette situation dénoncée lors de l'audition ne peut être visée par la présente décision puisque l'Administrateur ne l'a pas analysée ni non plus rendu de décision à ce sujet. À tout événement, cet autre joint de gypse problématique apparaît également comme un comportement normal des matériaux qui serait exclu de la garantie prévue au Règlement.

[32] En raison de ce qui précède, la décision de l'Administrateur, quant aux bosses sur trois (3) têtes de clous et des fissures au revêtement de gypse au plafond du rez-de-chaussée, est maintenue.

#### **7. Pièces de vinyle cassées sur le mur extérieur latéral gauche du garage**

[33] Cette réclamation a été rejetée par l'Administrateur.

[34] Le Tribunal d'arbitrage a constaté que certaines pièces du revêtement de vinyle extérieur sur le mur latéral gauche du garage de la résidence ont été cassées. Le Bénéficiaire a également ajouté que l'une des pièces de vinyle cassée avait été endommagée de façon additionnelle par le passage d'une souffleuse en hiver. Sur place, le soussigné a constaté qu'il était fort probable, vu le peu d'espace pour circuler se retrouvant à l'extrémité du mur latéral gauche du garage menant à l'arrière de la résidence du Bénéficiaire, qu'un tel événement ou bris puisse arriver.

- [35] À la révision de la décision de l'Administrateur, le soussigné croit que ce dernier a bien traité la réclamation du Bénéficiaire. De toute évidence, si ces bris avaient été apparents lors de la réception du bâtiment, ceux-ci auraient été dénoncés par écrit par le Bénéficiaire. À la révision de la décision de l'Administrateur, nous constatons que le Bénéficiaire aurait constaté ces bris à l'**été 2009**, soit bien après la réception du bâtiment. Par conséquent, pour conclure à la présence d'une malfaçon non apparente au moment de la réception du bâtiment et découverte dans l'année qui suit cette réception, il faut que soit démontré que l'Entrepreneur a fait défaut de se conformer aux règles de l'art ou à une norme en vigueur applicable au bâtiment. Or, la preuve est muette à ce sujet. Il apparaît davantage probant au soussigné qu'un événement hors du contrôle de l'Entrepreneur et probablement accidentel est survenu pour causer les bris au revêtement de vinyle visé par la demande de réclamation du Bénéficiaire.
- [36] Par conséquent, le Tribunal maintient la décision de l'Administrateur au sujet de cette réclamation.
- [37] Conformément à l'article 123, alinéa 2, du Règlement, puisque le demandeur est le Bénéficiaire dans le présent dossier d'arbitrage et que le Bénéficiaire a eu gain de cause sur un (1) aspect de sa réclamation, les coûts de l'arbitrage seront à la charge de l'Administrateur.

**POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE:**

- [38] **ACCUEILLE** partiellement la demande d'arbitrage du Bénéficiaire;
- [39] **ORDONNE** à l'Entrepreneur de corriger le crépi problématique identifié par le Bénéficiaire tant sur le mur de fondation adjacent à la résidence que sur celui se retrouvant à l'avant de celle-ci de manière à ce que la teinte soit uniforme sur toute la surface des murs en question;
- [40] **MAINTIENT** la décision de l'Administrateur rendue le **5 février 2010** à l'égard des autres réclamations du Bénéficiaire;
- [41] **LE TOUT** avec les coûts de l'arbitrage à la charge de l'Administrateur.

Québec, le 13 octobre 2010

---

**ME REYNALD POULIN**  
Arbitre / Centre canadien d'arbitrage  
commercial (CCAC)