

**ARBITRAGE EN VERTU DU RÈGLEMENT SUR LE PLAN DE GARANTIE DES
BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS**

(Décret 841-98 du 17 juin 1998)

Organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du bâtiment :

Centre canadien d'arbitrage commercial (CCAC)

ENTRE: Normand Gauvin et Danielle Delisle

(ci-après « les Bénéficiaires »)

Et

Les Entreprises Réjean Goyette Inc.

(ci-après « l'Entrepreneur »)

Et

La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc.

(ci-après « l'Administrateur »)

N° dossier Garantie: 11-586SP

N° dossiers CCAC: S11-110801-NP
et S11-110803-NP

SENTENCE ARBITRALE

Décision rendue le 27 juillet 2012

L'Arbitre : Guy Pelletier

Pour les Bénéficiaires : M^e Gérald Tremblay, procureur
M. Normand Gauvin
Mme Danielle Delisle
M. Richard Gervais

Pour l'Entrepreneur : M^e François Légaré procureur;
Mme Geneviève Goyette;
M. Gilles Groulx, surintendant;

Pour l'Administrateur : M^e Stéphane Paquette, procureur
M. Frédérick Garcia, inspecteur-conciliateur
M. Richard Berthiaume, inspecteur-conciliateur

Mandat :

L'Arbitre a reçu son mandat du CCAC aux dates suivantes :

- dossier S11-110801-NP, le 25 novembre 2011;
- dossier S11-110803-NP, le 12 janvier 2012.

Historique et pièces :

21 novembre 2009: Contrat préliminaire et contrat de garantie;

23 avril 2010: Inspection pré-réception;

28 avril 2010: Acte de vente;

12 juillet 2010: Mise en demeure adressée à l'Entrepreneur et copie à l'APCHQ;

2 août 2010: Demande de réclamation à l'Administrateur;

22 novembre 2010: Première décision de l'Administrateur (174319-1);

2 décembre 2010: Lettre des Bénéficiaires adressée à inspecteur-conciliateur, M. Garcia, suite à la décision reçue;

10 janvier 2011: Réponse de M. Garcia aux Bénéficiaires;

16 mars 2011 : Rapport d'expertise de M. Richard Gervais, T.P. pour les Bénéficiaires;

25 mars 2011 : Réclamation adressée à l'Entrepreneur et transmise à l'Administrateur le 6 avril;

17 octobre 2011 : Deuxième décision de l'Administrateur (174319-1); (même numéro que la première)

17 octobre 2011 : Troisième décision de l'Administrateur (174319-2);

8 novembre 2011 : Demande d'arbitrage des Bénéficiaires;

9 février 2012: Conférence préparatoire (remise accordée);

- 28 février 2012 : Conférence préparatoire;
- 9 février 2012 : Convocation à l'audition (remise accordée);
- 12 juillet 2012 : Audition au domicile du Bénéficiaire

INTRODUCTION :

- [01] Le 21 novembre 2009, les Bénéficiaires signent un Contrat préliminaire et contrat de garantie avec l'Entrepreneur et font la réception du bâtiment le 23 avril 2010.
- [02] Le 12 juillet suivant, ils transmettent une mise en demeure à l'Entrepreneur portant sur 24 points, l'intimant de terminer ou corriger les travaux.
- [03] Le 2 août 2010, les Bénéficiaires font une réclamation à l'Administrateur qui rend, le 22 novembre, une première décision (174319-1) signée par Frédérick Garcia, sur les points suivants :

(Pour faciliter la compréhension, nous identifierons celle-ci, par la suite, comme étant la décision « 174319-1A »)

Points accueillis :

1. Dossieret du comptoir de cuisine;
2. Module de la hotte;
3. Porte adjacente au garage;
4. Filtres pour le système de ventilation;
5. Dimension des armoires;

Points rejetés au motif qu'ils n'ont pas été dénoncés lors de la réception:

6. Coulis du carrelage céramique de l'entrée, de la salle d'eau et de la salle de bain du sous-sol;
7. Panneaux du garde-manger
8. Joints et peinture;
9. Arrêts aux portes françaises;
10. Ampoule manquante dans le salon;

Points rejetés au motif qu'ils ne constituent pas des malfaçons :

11. Granit de la cuisine taché;
12. Modules d'armoires résistants à la température;

13. Conformité des gouttières;

Point rejeté au, motif que la responsabilité de l'Entrepreneur n'a pu être établie :

14. Tapis du sous-sol à nettoyer;

Points considérés comme réglés :

15. Joint de douche à sceller;

16. Panneau de caisson dans la cuisine;

17. Cadrage de porte de la salle de bain;

18. Poteau d'escalier;

19. Ampoule dans la salle d'eau;

20. Plinthe électrique au sous-sol;

Points retirés :

21. Deux lattes de plancher;

22. Robinets de la salle de bain du sous-sol.

[04] Suite à la réception de cette décision, les Bénéficiaires transmettent, le 2 décembre 2010, une lettre au conciliateur Garcia pour faire état abondamment de leur insatisfaction sur l'ensemble des points traités dans ce document.

[05] Les Bénéficiaires concluent en faisant part de leurs intentions en ces termes :

« Toutefois, à notre avis, ce rapport ne reflète AUCUNEMENT la réalité et comporte énormément d'anomalies.

Bien que nous ayons le choix d'aller en arbitrage, nous avons opté pour le choix d'utiliser les services d'un inspecteur accrédité, afin de procéder à une inspection. Par la suite, nous prendrons les recours légaux autres que la médiation ou l'arbitrage. »

[06] Le 10 janvier 2011, Frédéric Garcia prend acte des intentions des Bénéficiaires ainsi:

« ...

Nous regrettons votre insatisfaction envers la décision de l'administrateur de la garantie, et prenons note de votre choix de ne pas procéder en arbitrage.

...

Veillez prendre note qu'à défaut de donner suite dans un délai de dix (10) jours suivant la réception de la présente, nous n'aurons d'autre alternative que de considérer que vous ne voulez pas donner

(sic) suite au processus de conciliation et nous procéderons à la fermeture du dossier. »

- [07] Le 6 avril 2011, les Bénéficiaires transmettent le rapport d'expertise qu'ils ont commandé à l'Administrateur. Ce rapport comporte plusieurs points, dont certains ont déjà été traités par l'Administrateur dans sa décision du 22 novembre 2010.
- [08] L'Administrateur émet alors deux décisions le 17 octobre 2011, sous la signature de Richard Berthiaume.
- [09] L'une des deux décisions est numérotée « 174319-1 ».
(Pour faciliter la compréhension, nous identifierons celle-ci comme étant la décision « 174319-1B »)
- [10] L'autre décision est numérotée 174319-2.
- [11] Dans la décision « 174319-1B », l'Administrateur reprend la majorité des points sur lesquels il a déjà statué dans la décision précédente « 174319-1A ».
- [12] L'Administrateur a accueilli les points suivants :
1. Dossieret du comptoir de cuisine;
 2. Module de la hotte; (considéré comme réglé)
 3. Porte adjacente au garage;
 4. Filtres pour le système de ventilation;
 5. Dimension des armoires;
- [13] Par contre, l'Administrateur n'a pas statué sur les points 6, 8, 11,12, 13, 14, 17, et 18, au motif qu'ils ont déjà fait l'objet d'une décision antérieure et que *« les Bénéficiaires n'ont pas soumis la décision de l'administrateur au processus d'arbitrage dans les délais prescrits au contrat de garantie. »*
- [14] L'Administrateur a émis la décision 174319-2, la même journée, soit le 17 octobre 2011. Celle-ci porte sur les points suivants :
- Points accueillis :
1. Silicone absent sur la vanité de la salle de bain;
 2. Main courante absente à l'escalier menant au sous-sol;
 3. Ajustement de la porte de douche;
 4. Correction à la porte de garage;
- Point rejeté au motif qu'aucune malfaçon n'a été identifiée :
5. Coupe-circuit pour la thermopompe absent;
- Point rejeté au motif qu'il n'est pas couvert par la garantie :

6. Margelles absentes;

Point rejeté au motif que les travaux sont acceptables et conforme aux règles de l'art :

7. Dénivellation à la porte-fenêtre arrière;

Points rejetés au motif que l'Administrateur n'a pas juridiction sur ce sujet :

8. Clé à remettre;

9. Documents manquants.

- [15] Insatisfaits des décisions rendues, les Bénéficiaires demandent l'arbitrage le 8 novembre 2012.
- [16] L'audition s'est tenue le 12 juillet 2012, au domicile du Bénéficiaire et a été précédée d'une visite des lieux.

LA PREUVE ET L'ARGUMENTATION

- [17] Il fut convenu lors de l'audition de procéder point par point afin de faciliter le déroulement de la séance d'arbitrage.
- [18] En début d'audition, Mme Delisle soumet qu'il y a un problème avec le crépi qui décolle à certains endroits.
- [19] Pour assouplir la procédure, il est convenu à l'unanimité d'ajouter ce point au dossier d'arbitrage et d'examiner sur place la situation décrite.

Décision 174319-1A

1. Dosseret du comptoir de cuisine; (accueilli dans la décision)

- [20] Ce point a été accueilli par l'Administrateur quant à l'interstice à obturer entre le dosseret et les armoires.
- [21] Cependant, madame Delisle explique que le dosseret en céramique au-dessus du comptoir a été refait par l'Entrepreneur mais que les travaux sont insatisfaisants. À deux endroits, elle montre que le joint entre les carreaux est de largeur différente des autres. Elle indique aussi que la surface est irrégulière et donne un aspect « 3D » inacceptable.
- [22] L'expert Gervais dit avoir examiné la surface avec une lampe de poche et constaté que les irrégularités de surface dépassent les limites des règles de l'art.

- [23] En réponse à la question de M^e Paquette, l'expert reconnaît ne pas avoir pris de mesures.
- [24] Appelé à témoigner, Richard Berthiaume indique que selon le « guide de tolérance », un écart de 2mm est acceptable et que la surface doit être examinée en position normale de face et à quelques pieds de la surface. Selon lui, les travaux sont acceptables.
- [25] M^e Tremblay argumente que les travaux ne rencontrent pas les règles de l'art et que le client a le droit d'avoir un produit de qualité.
- [26] M^e Légaré argue que les travaux ont été réalisés conformément aux normes applicables.
- [27] M^e Paquette argumente que rien ne justifie des corrections au dossier et que les travaux respectent les règles de l'art. Il ajoute que c'est la première maison des Bénéficiaires qui recherchent la perfection.
- [28] Le soussigné n'a pu remarquer de malfaçons en observant la surface à une distance normale d'un (1) mètre sous un éclairage naturel et est d'avis que les travaux rencontrent les normes de tolérance généralement reconnues dans l'industrie.

3. Porte adjacente au garage; (accueilli dans la décision)

- [29] Lors de la visite des lieux, il a été permis de constater que la porte de garage fermait automatiquement grâce à l'installation de charnières à ressort.
- [30] Madame Delisle témoigne à l'effet que la porte ne ferme pas toujours de façon convenable, si on ne l'ouvre pas complètement.
- [31] Madame Geneviève Goyette témoigne à l'effet qu'une charnière additionnelle a été ajoutée et que des ajustements ont été faits suite à la décision de l'Administrateur.
- [32] L'expert Gervais se montre d'accord avec Richard Berthiaume pour dire qu'il peut s'agir d'un problème intermittent qui nécessite à l'occasion un ajustement selon l'usure ou la température.
- [33] M^e Tremblay argumente qu'une « porte qui marche une fois de temps en temps, c'est un problème ».
- [34] M^e Tremblay réplique à l'effet que la porte fonctionne parfaitement.
- [35] M^e Paquette argumente, qu'après plusieurs essais, il n'a observé aucun problème.
- [36] Le soussigné a constaté que la porte fonctionnait parfaitement lors de la visite des lieux et qu'aucune preuve n'a été faite à l'effet qu'il y aurait vice ou malfaçon.

5. Dimension des armoires; (accueilli dans la décision)

- [37] Les Bénéficiaires se plaignent du fait que la dimension de l'ouverture pour l'installation de la cuisinière est trop petite et que l'interstice entre certaines portes des armoires est trop large laissant voir les tablettes
- [38] M. Berthiaume explique que la décision rendue portait sur la difficulté d'encastrement complètement la cuisinière à cause de la prise électrique qui en bloquait l'accès. Ce point a été corrigé, mais les problèmes soulevés par les Bénéficiaires sont nouveaux.
- [39] Suite aux informations détenues par madame Goyette, des mesures sont prises sur place et permettent de constater que la largeur de l'ouverture pour la cuisinière est conforme aux spécifications.
- [40] Quant aux interstices entre les portes, le sous-traitant en armoires explique qu'il est possible d'ajuster encore les charnières pour réduire l'espace entre les portes, mais que celles-ci risquent de frotter l'une sur l'autre. La largeur actuelle de 3/32" est un standard entre les panneaux.
- [41] L'expert Gervais se montre d'accord avec cette explication.
- [42] M^e Paquette argumente que les Bénéficiaires se plaignent de problèmes qui n'existent pas, puisque que tout est normal et fonctionne parfaitement.
- [43] Le soussigné constate qu'il n'y a pas lieu de modifier la décision de l'Administrateur qui avait par ailleurs accueilli ce point sur un autre aspect.

6. Coulis du carrelage céramique de l'entrée, de la salle d'eau et de la salle de bain du sous-sol;

- [44] Madame Delisle témoigne à l'effet que les Bénéficiaires ont payé un montant additionnel pour avoir un joint de couleur charcoal/anthracite entre les carreaux de plancher du vestibule de l'entrée.
- [45] Il est constaté que la couleur du joint se rapproche davantage du gris pâle.
- [46] Le sous-traitant en céramique explique qu'il est difficile de réaliser des joints de couleur foncée car, selon les conditions de température, il faut ajouter plus ou moins d'eau au mélange, ce qui en affecte la couleur. Il confirme qu'il existe de la teinture pour le coulis qu'on peut ajouter par la suite.
- [47] Frédérick Garcia témoigne à l'effet que c'est une malfaçon apparente qui aurait dû être dénoncée lors de la réception.
- [48] Madame Delisle témoigne à l'effet qu'elle a vu ce problème lors de la réception mais on lui a dit qu'il s'agissait d'efflorescence qui se corrigeait avec le temps par nettoyage. C'est en juin 2010, après plusieurs essais de correction, qu'elle a constaté le problème.
- [49] M^e Tremblay argumente qu'on ne peut vendre un produit qui ne peut être livré surtout lorsqu'on charge un « extra » pour celui-ci.

- [50] M^e Légaré argue que le travail est bien fait et que le problème soulevé en est un d'esthétisme.
- [51] M^e Paquette laisse la décision à la discrétion de l'arbitre.
- [52] Le soussigné est d'avis qu'il s'agit d'une malfaçon non apparente puisqu'il était impossible de statuer sur l'existence d'un problème à la réception des travaux selon la preuve entendue.

8. Joints et peinture;

- [53] Mme Delisle réclame que les retouches et joints soient repris car la couleur appliquée lors des réparations ne s'harmonise pas avec la couleur originale. Elle dénonce aussi la mauvaise qualité des travaux effectués sur le mur de l'escalier menant au sous-sol où on note que le sablage laisse à désirer. En tirant la cuisinière, elle fait observer la piètre qualité de la finition derrière celle-ci.
- [54] Madame Goyette témoigne à l'effet que la peinture du rez-de-chaussée a été reprise à plusieurs endroits.
- [55] M^e Légaré argue qu'on ne peut avoir des murs parfaits où les retouches ont été faites. Ce serait aberrant, selon lui, de repeindre au complet les murs en entier pour une petite correction fort peu apparente.
- [56] Le soussigné a noté que la teinte des retouches sur les murs et plafonds est très similaire à la couleur originale. Cependant, les correctifs faits sur le mur du sous-sol sont très apparents et de mauvaises qualité. Il est cependant quelque peu exagéré d'exiger une finition parfaite sur les surfaces cachées tel que le mur derrière la cuisinière.

11. Granit de la cuisine taché;

- [57] Près de l'évier de cuisine, madame Delisle montre deux tuiles de granit qu'elle dit tachée.
- [58] Monsieur Gervais témoigne à l'effet que certaines pierres peuvent être différentes mais qu'une fois bien scellée, il ne devrait pas y avoir de taches. Il ajoute que malgré l'application d'un tel scellant, le granit peut absorber de l'eau car c'est une pierre naturelle. Il explique qu'il est rare d'installer du granit au sol dans les résidences car ce produit est fragile.
- [59] Madame Goyette présente le document remis aux Bénéficiaires, les avisant des précautions à prendre suite à l'installation de toutes pierres naturelles. On y lit les avertissements suivants :

« ...deux couches de scellant sont nécessaires. La première avant l'installation du coulis, et la deuxième, une semaine après l'installation de la première. Entre la première et la deuxième couche

de scellant, le plancher devra être recouvert en tout temps, car nous ne serons pas responsables de tout ce qui pourrait être incrusté dans la pierre naturelle...

Advenant le non-respect des consignes d'installation ci-haut mentionnées et du manquement à l'entretien suite à l'installation, aucune garantie ne s'appliquera.

Le client devra à chaque année faire l'entretien de son plancher en appliquant une couche de scellant au besoin.»

- [60] Le surintendant Groulx s'interroge si les variations de teinte sur les tuiles sont bien des taches.
- [61] M^e Tremblay argue que le scellant appliqué n'a pas produit les effets escomptés et que ce produit tel que livré n'est pas fonctionnel.
- [62] M^e Légaré soutient que le produit a été installé selon le protocole et qu'il y a lieu de se questionner s'il y a réellement des taches.
- [63] M^e Paquette argumente qu'aucune preuve impliquant la responsabilité de l'Entrepreneur n'a été faite et se questionne lui aussi sur l'existence de taches.
- [64] Le soussigné n'a pas constaté la présence évidente de taches et est d'avis que les Bénéficiaires, qui avaient le fardeau de la preuve, n'ont pu démontrer que la situation observée résultait d'une faute de l'Entrepreneur.

12. Modules d'armoires résistants à la température;

- [65] Les Bénéficiaires dénoncent la mauvaise qualité des armoires. Madame Delisle indique quelques endroits où le fini est boursoufflé et d'autres où la lamelle de finition collée sur le chant semble avoir rétréci.
- [66] Le sous-traitant en armoires explique, qu'avec ce type de produit en mélamine, il suffit d'une goutte d'eau qui glisse sur le panneau et stagne dans la partie inférieure de la porte pour que l'humidité s'infilte dans le panneau.
- [67] Il ajoute que le rétrécissement de la bande sur le chant peut être causé par la chaleur d'un grille-pain ou d'une cafetière. Quant au tiroir à épices qui ferme difficilement, il explique qu'il s'agit seulement d'un ajustement car il a été installé alors qu'il était vide.
- [68] M^e Tremblay trouve anormal qu'une seule goutte d'eau puisse mettre en péril les armoires. « On devrait interdire la mélamine » ajoute-t-il.
- [69] M^e Légaré argumente qu'il faudrait bien se poser la question pourquoi la situation n'est pas généralisée et que ça ne décolle pas partout, si la situation décrite est le résultat d'un matériau de mauvaise qualité.
- [70] M^e Paquette rappelle que la mélamine est un matériau plus fragile que le bois solide et qu'il est sensible à la chaleur et à l'eau.

[71] Le soussigné a observé que la situation dénoncée est difficilement perceptible et n'est pas généralisée. Aucune preuve n'a été faite quant à une malfaçon ou un vice résultant de la responsabilité de l'Entrepreneur.

13. Conformité des gouttières;

[72] Lors de la visite des lieux, il a été permis de constater que les gouttières installées dans la partie la plus haute du toit se déversent sur le toit du garage un peu plus bas où une autre gouttière recueille toutes les eaux. Les gouttières ne sont pas raccordées les unes aux autres.

[73] Les Bénéficiaires craignent une usure prématurée des bardeaux d'asphalte de la toiture du garage.

[74] L'expert Gervais explique que cette situation peut causer une usure prématurée mais qu'aucune norme n'encadre cette installation.

[75] Les Bénéficiaires disent avoir payé un « extra » pour l'installation des gouttières.

[76] L'Entrepreneur, l'expert Gervais et l'Administrateur reconnaissent que ce n'est pas nécessairement la façon idéale de faire les choses, mais qu'il n'y a pas de non-conformité.

[77] M^e Tremblay argue que c'est le gros bon sens qui doit primer. Le concept retenu va créer un dommage à la toiture en bardeaux du garage.

[78] M^e Légaré argumente que s'il y avait malfaçon apparente, elle aurait dû être dénoncée à la réception des travaux.

[79] M^e Paquette argumente qu'il n'y a pas de normes, ni de dommages tel que rapporté par l'expert Gervais.

Décision 174319-1B

1. Dossieret du comptoir de cuisine;

2. Module de la hotte; (considéré comme réglé)

3. Porte adjacente au garage;

4. Filtres pour le système de ventilation;

5. Dimension des armoires;

[80] Ces points accueillis par l'Administrateur, dans la décision 174319-1A, par l'Administrateur ont été traités précédemment lors de la présentation de la preuve.

[81] En regard des points 6, 8, 11,12, 13 maintenus en arbitrage, l'Administrateur n'a pas statué à nouveau dans sa décision au motif que les Bénéficiaires n'ont

pas porté en arbitrage dans le délai prescrit la décision rendue le 22 novembre 2010.

Décision 174319-2

1. Silicone absent sur la vanité de la salle de bain; (accueilli dans la décision)

- [82] Les Bénéficiaires ont dénoncé l'absence de scellant en silicone sur la vanité de la salle de bain entre le comptoir, le miroir et l'armoire.
- [83] L'Administrateur a reconnu cette malfaçon, mais les Bénéficiaires demandent le remplacement du comptoir qui a été endommagé conséquemment à l'absence de ce scellant.
- [84] À l'audition, l'Entrepreneur reconnaît la situation et accepte de remplacer le comptoir.
- [85] Le soussigné prend acte de l'entente survenue entre les parties.

2. Main courante absente à l'escalier menant au sous-sol; (accueilli dans la décision)

- [86] L'Administrateur a accueilli la réclamation en regard de l'absence de main courante continue dans l'escalier menant au sous-sol.
- [87] Les Bénéficiaires font remarquer que cette déficience existe aussi dans l'escalier menant à l'étage.
- [88] L'expert Gervais témoigne à l'effet que les mains courantes doivent être continues tel que l'exige le Code.
- [89] L'Entrepreneur accepte de faire aussi les correctifs dans l'escalier menant à l'étage.
- [90] Le soussigné prend acte de l'entente survenue entre les parties.

4. Correction à la porte de garage; (accueilli dans la décision)

- [91] L'Administrateur a accueilli la réclamation des Bénéficiaires à l'effet qu'il y avait absence de scellement sur les jambages de la porte de garage.
- [92] L'Entrepreneur, dans un premier temps, a effectué les correctifs en ajoutant un scellement entre la brique et le cadre de la porte, soit au mauvais endroit.
- [93] Il a, par la suite, corrigé la situation en appliquant le scellement sur le jambage entre la finition et le parement d'aluminium.
- [94] Les Bénéficiaires réclament que le scellement ajouté au mauvais endroit soit enlevé.

- [95] L'Entrepreneur accepte de corriger l'erreur.
- [96] Le soussigné prend acte de l'entente survenue entre les parties.

6. Margelles absentes;

- [97] Le terrassement brut autour du bâtiment a été fait par l'Entrepreneur et les Bénéficiaires ont exécuté les travaux de terrassement finaux.
- [98] Ils réclament l'installation de margelles aux fenêtres du sous-sol car l'espacement entre le gazon et le seuil de la fenêtre est inférieur à la distance de six (6) pouces prescrite au Code.
- [99] L'expert Gervais n'est pas en mesure de préciser quel article du Code s'applique.
- [100] À la question de M^e Légaré, les Bénéficiaires disent ne pas avoir consulté un spécialiste en aménagement avant de faire les travaux.
- [101] L'Entrepreneur ajoute qu'il aurait pu venir enlever un peu de terre si les Bénéficiaires lui en avaient fait la demande.
- [102] M^e Tremblay trouve anormal qu'on mette plus de terre qu'il n'en faut pour offrir de l'enlever par la suite.
- [103] M^e Légaré argumente que les Bénéficiaires ont fait les travaux sans consulter des spécialistes.
- [104] M^e Paquette argue que les travaux sont de la responsabilité des Bénéficiaires et que ce n'est pas une malfaçon de devoir installer des margelles selon la façon dont on choisit de réaliser les travaux. Il ajoute que l'Entrepreneur a bien agi en mettant plus de terre pour prévoir les tassements et éloigner l'eau du bâtiment.
- [105] M^e Paquette appuie son argumentation, notamment sur une décision rendue par l'arbitre France Desjardins¹ qui se lit ainsi :

47. Il est clair et confirmé par la jurisprudence, tant celle déposée par le procureur de l'Administrateur que celle qui m'est connue, que le gazonnement, le nivellement de finition et le drainage de surface sont exclus de la garantie. La décision de l'Administrateur à ce sujet est donc pleinement justifiée.

...

49. D'une part, le Bénéficiaire n'a pas respecté les consignes reçues de la Ville de Pincourt, de ne pas procéder au terrassement avant que le muret ne soit construit. D'ailleurs, des résidences attachées en rangées, seul le terrain de la résidence du Bénéficiaire est gazonné. De plus, rien dans la preuve soumise ne permet de croire que le nivellement

¹ Raymond Valiquette c. Construction Nordi Inc. et la Garantie habitation du Québec, Inc., 28 avril 2010, Me France Desjardins, arbitre, CCAC

brut, à la charge de l'Entrepreneur, n'a pas été réalisé selon les règles de l'art. Tel qu'établi par une jurisprudence constante, le fardeau de la preuve incombait au Bénéficiaire, en tant que demandeur, de démontrer une faute de l'Entrepreneur, ce qu'il n'a pas réussi à faire. La preuve prépondérante est plutôt à l'effet que le nivellement final a été mal exécuté. D'ailleurs, c'est l'expert de l'Administrateur lui-même qui, lors de son inspection, a informé le Bénéficiaire de la situation problématique. Le Bénéficiaire ne peut aujourd'hui se plaindre d'un défaut qu'il a lui-même contribué à créer en ne respectant pas les règles de l'art lors de l'aménagement de son terrain, d'autant plus qu'il a admis avoir de l'expérience en construction.

- [106] Selon le témoignage de monsieur Groulx, les pentes sont suffisantes pour permettre d'enlever un peu de terre en bordure du bâtiment.
- [107] Dans le cas qui nous préoccupe, la preuve n'a pas été faite que le bâtiment a été implanté à un niveau trop bas, ce qui aurait pu constituer un vice caché.
- [108] L'Entrepreneur, au contraire, a livré le bâtiment dans des conditions acceptables pour tenir compte des tassements éventuels du remblai et pour éloigner les eaux des fondations, ce qui n'a été contredit par aucun des experts.
- [109] En exécutant eux-mêmes les travaux de gazonnement, les Bénéficiaires avaient le choix de déterminer le profil final de l'aménagement et d'ajouter en conséquence, les margelles s'ils le jugeaient nécessaire.
- [110] Le *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*², ci-après le *Règlement*, à l'article 12, exclut de la garantie certains travaux:

II. Exclusions de la garantie

12. 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;*

...

9° *les espaces de stationnement et les locaux d'entreposage situés à l'extérieur du bâtiment où se trouvent les unités résidentielles et tout ouvrage situé à l'extérieur du bâtiment tels les piscines extérieures, le terrassement, les trottoirs, les allées et le système de drainage des eaux de surface du terrain;*

- [111] Le Tribunal en vient à la conclusion que la preuve n'a pas été faite d'une faute de l'Entrepreneur et que les travaux exécutés par les Bénéficiaires ne sont pas couverts par la garantie.

² L.R.Q., c.B-1.1, r.0.2

7. Dénivellation à la porte-fenêtre arrière;

- [107] Les Bénéficiaires dénoncent l'existence d'une courbure (« un rond ») dans la tête de la porte-patio.
- [108] L'expert Gervais s'efforce de faire remarquer la courbure mais constate que la porte fonction bien et sans effort.
- [109] Madame Delisle admet que la porte fonctionne bien au moment de l'audition mais se questionne sur le comportement de celle-ci l'hiver prochain.
- [110] Monsieur Berthiaume témoigne à l'effet que la situation dénoncée respecte les tolérances acceptables.
- [111] M^e Légaré argue que la porte n'a pas de problème.
- [112] M^e Paquette s'en remet à la discrétion de l'arbitre.
- [113] Le soussigné est d'avis que la preuve n'a pas été faite que la porte était affectée par un vice ou une malfaçon.

8. Clé à remettre;

9. Documents manquants.

- [114] Ces points ont été rejetés par l'Administrateur car ils ne sont pas couverts par la garantie.
- [115] Quant aux clés, les Bénéficiaires considèrent ce problème comme réglé car la poignée a été changée.
- [116] Quant aux documents, les Bénéficiaires ont reçu l'ensemble des documents relatifs aux produits installés; cependant, ils réclament une copie des plans de leur résidence.
- [117] La couverture de la garantie est précisée à l'article 10 du *Règlement*:

10. *La garantie d'un plan dans le cas de manquement de l'entrepreneur à ses obligations légales ou contractuelles après la réception du bâtiment doit couvrir: (...)*

2° la réparation des vices et malfaçons apparents visés à l'article 2111 du Code civil et dénoncés, par écrit, au moment de la réception ou, tant que le bénéficiaire n'a pas emménagé, dans les 3 jours qui suivent la réception;

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 dans un délai raisonnable, lequel ne peut excéder 6 mois de la découverte des malfaçons;

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 du bâtiment et dénoncés, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai

raisonnable, lequel ne peut excéder 6 mois de la découverte des vices cachés au sens de l'article 1739 du Code civil;

5° la réparation des vices de conception, de construction ou de réalisation et des vices du sol, au sens de l'article 2118 du Code civil, qui apparaissent dans les 5 ans suivant la fin des travaux et dénoncés, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable, lequel ne peut excéder 6 mois de la découverte ou survenance du vice ou, en cas de vices ou de pertes graduelles, de leur première manifestation.

- [118] Bien que le soussigné trouve élémentaire que les Bénéficiaires obtiennent les plans de leur résidence suite à l'achat le plus important de leur vie, doit conclure que cette réclamation n'est pas couverte par la garantie.

Le crépi :

- [119] Ce point a été ajouté à la demande d'arbitrage, séance tenante et de consentement pour examen et décision.
- [120] Les Bénéficiaires montrent deux endroits au pied de l'escalier du perron menant à l'entrée principale où le crépi s'est détaché du béton.
- [121] En décembre 2010, les Bénéficiaires ont dénoncé une fissure dans le crépi. Cependant, l'endroit où apparaît la fissure ne correspond pas à celui où il y a eu décollement du crépi.
- [122] Suite aux questions posées par M^e Paquette, il est établi que la dénonciation de ce problème n'a pas été faite avant la date de l'audition soit plus d'un an après la réception des travaux.
- [123] Dans ce cadre réglementaire, monsieur Berthiaume indique que la réclamation doit être refusée car il doit la traiter comme un vice caché. Or, il considère que le problème soulevé n'a pas la gravité d'un vice caché et qu'il ne peut être accepté par l'Administrateur en fonction de la couverture de la garantie.
- [124] Le *Règlement* stipule à l'article 10.4^o que la garantie couvre la réparation des vices cachés découverts dans les trois ans qui suivent la réception du bâtiment, au sens de l'article 1726 du Code civil du Québec qui se lit ainsi :

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.

- [125] Le soussigné est d'avis que la décision de l'Administrateur est conforme aux exigences du *Règlement* et doit être maintenue.

Objection de l'Administrateur :

- [126] En fin de séance M^e Paquette soulève une objection quant au non-respect par les Bénéficiaires du délai de 30 jours prévu au *Règlement* pour demander l'arbitrage en regard de la décision 174319-1A.
- [127] M^e Paquette dit ne pas avoir fait d'objection préliminaire afin de permettre au Tribunal de prendre connaissance de la preuve et aux parties de s'exprimer.
- [128] Bien que les Bénéficiaires prétendent que le conciliateur Garcia avait dit qu'il se rétracterait de sa décision pour en émettre une autre, aucune preuve n'a été faite en ce sens. Il plaide au contraire que les Bénéficiaires ont sciemment décidé de ne pas recourir à l'arbitrage suite à la décision 174349-1A comme en fait foi leur lettre du 2 décembre 2010.
- [129] Le conciliateur Garcia a par ailleurs confirmé les intentions des Bénéficiaires dans sa lettre du 10 janvier 2011.
- [130] D'autre part, le conciliateur Berthiaume a constaté dans la décision 174319-1B du 17 octobre 2011 que les points 6, 8, 11, 12, 13 avait été traités et déjà jugés.
- [131] M^e Paquette plaide que la demande d'arbitrage est tardive et qu'elle doit être rejetée. En appui à son argumentation, il dépose la décision de l'arbitre Me Michel A. Jeannot³ :

10. Il est clair que les Bénéficiaires envisageaient de formuler dès le 9 mai 2008 une demande d'arbitrage, ils n'étaient alors que quelques jours à l'extérieur de leur délai. Ils ont décidé d'attendre au 3 novembre 2008 avant de revendiquer, (de préférence à faire une demande d'arbitrage, de façon contemporaine à l'expiration du délai, et subséquemment demander à l'arbitre nommé de suspendre et accorder du délai; une situation, qui survient licitement et fréquemment).

...

13. Les Bénéficiaires ont requis l'arbitrage sept (7) mois après réception de la décision de l'Administrateur et expliquent ce dépassement de plus ou moins six (6) mois, du fait qu'ils n'étaient pas en mesure de prévariquer les sommes nécessaires à obtenir une expertise et ainsi se satisfaire de la pertinence d'une nouvelle demande d'arbitrage.

14. Avec respect pour toute opinion à l'effet contraire, je ne peux retenir cet argument.

- [132] Les Bénéficiaires ont reçu la décision 174319-1A, le 22 novembre 2010 et ont signifié à l'Administrateur leur intention de ne pas procéder par arbitrage. Ce n'est que le 8 novembre 2011, soit près d'un an plus tard, qu'ils décident de demander l'arbitrage sur cette décision et sur les deux autres émises en octobre 2011.

³ Sabrina de Lucia et Maurizio Di Maio c. Maisons usinées confort design Inc. et la Garantie des maisons neuves de l'APCHQ IN., 10 mars 2009, Me Michel A. Jeannot, arbitre SORECONI

L'ANALYSE :

- [133] Avant de disposer de chacun des points en litige, il y a lieu d'examiner la question qui se pose à priori, à savoir, est-ce que la demande d'arbitrage portant sur les décisions 17319-1A, 174319-1B et 174319-2 doit être rejetée pour non-respect des délais prescrits au *Règlement*.
- [134] Rappelons le droit qui s'applique en vertu de *Règlement*.
- [135] Quant à la procédure de traitement des réclamations, l'article 18 du *Règlement* se lit ainsi :

18. *La procédure suivante s'applique à toute réclamation fondée sur la garantie prévue à l'article 10:*

1° *dans le délai de garantie d'un, 3 ou 5 ans selon le cas, le bénéficiaire dénonce par écrit à l'entrepreneur le défaut de construction constaté et transmet une copie de cette dénonciation à l'administrateur en vue d'interrompre la prescription;*

2° *au moins 15 jours après l'expédition de la dénonciation, le bénéficiaire avise par écrit l'administrateur s'il est insatisfait de l'intervention de l'entrepreneur ou si celui-ci n'est pas intervenu; il doit verser à l'administrateur des frais de 100 \$ pour l'ouverture du dossier et ces frais ne lui sont remboursés que si la décision rendue lui est favorable, en tout ou en partie, ou que si une entente intervient entre les parties impliquées;*

3° *dans les 15 jours de la réception de l'avis prévu au paragraphe 2, l'administrateur demande à l'entrepreneur d'intervenir dans le dossier et de l'informer, dans les 15 jours qui suivent, des mesures qu'il entend prendre pour remédier à la situation dénoncée par le bénéficiaire;*

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;*

5° *dans les 20 jours qui suivent l'inspection, l'administrateur doit produire un rapport écrit et détaillé constatant le règlement du dossier ou l'absence de règlement et en transmettre copie, par poste recommandée, aux parties impliquées. En l'absence de règlement, l'administrateur statue sur la demande de réclamation et ordonne, le cas échéant, à l'entrepreneur de rembourser au bénéficiaire le coût des réparations conservatoires nécessaires et urgentes et de parachever ou corriger les travaux dans le délai qu'il indique, convenu avec le bénéficiaire ;*

(...)

Les soulignés sont de l'arbitre

- [136] Quant au recours prévu, l'article 19 du *Règlement* se lit ainsi :

V. Recours

19. *Le bénéficiaire ou l'entrepreneur, insatisfait d'une décision de l'administrateur, doit, pour que la garantie s'applique, soumettre le différend à l'arbitrage dans les 30 jours de la réception par poste recommandée de la décision de l'administrateur à moins que le bénéficiaire et l'entrepreneur ne s'entendent pour soumettre, dans ce même délai, le différend à un médiateur choisi sur une liste dressée par le ministre du Travail afin de tenter d'en arriver à une entente. Dans ce cas, le délai pour soumettre le différend à l'arbitrage est de 30 jours à compter de la réception par poste recommandée de l'avis du médiateur constatant l'échec total ou partiel de la médiation.*

- [137] Dans ce cas-ci, l'Administrateur a reçu deux réclamations des Bénéficiaires. La première a été faite le 2 août 2010 et la seconde a été reçue le 6 avril 2011 par l'Administrateur.
- [138] L'Administrateur est contraint par le *Règlement* de statuer sur chacune des réclamations qu'il reçoit.
- [139] Il a rendu la décision 17319-1A le 22 novembre 2010 et les Bénéficiaires ont décidé, à ce moment-là, de ne pas demander l'arbitrage tel qu'en fait foi leur lettre du 2 décembre 2010.
- [140] Le Tribunal doit donc rejeter la présente demande d'arbitrage relative à cette décision, les délais prescrits par le *Règlement* ayant été largement dépassés et la volonté des Bénéficiaires ayant clairement été établie qu'ils avaient choisi d'utiliser d'autres recours.
- [141] En réponse à la réclamation du 6 avril 2011, puisqu'il devait statuer sur celle-ci, l'Administrateur a émis deux décisions le 17 octobre 2011, dont une porte sur les points déjà jugés (174319-1B).
- [142] La demande d'arbitrage des Bénéficiaires en date 8 novembre 2011 n'est pas tardive à l'égard de ces deux décisions et le Tribunal doit établir si le motif invoqué pour rejeter la réclamation, dans la décision 174319-1B est fondé.
- [143] L'Administrateur a rejeté les points 6, 8, 11, 12, 13 déjà jugés en novembre 2010.
- [144] À cet effet M^e Paquette soumet la décision de l'arbitre Gilles Lavoie⁴ qui se lit ainsi :

« 25. En l'espèce, il est vrai que la décision de l'administrateur, i.e. celle de novembre 2000, n'a pas été portée en arbitrage par le bénéficiaire. À cet égard, l'administrateur a raison de soutenir que les conclusions non contestées en temps utile ne pourraient pas faire l'objet d'une révision dans le cadre d'un arbitrage. En effet, le rapport de novembre 2000, jamais contesté a acquis force de chose jugée. »

⁴ Gaétan Dufour c. Rénovations René Gauthier Inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc., 23 février 2007, Gilles Lavoie, arbitre, GAMM

[145] Quant à la chose jugée, l'article 2848 *Code Civil du Québec* se lit ainsi:

2848 : L'autorité de la chose jugée est une présomption absolue; elle n'a lieu qu'à l'égard de ce qui a fait l'objet du jugement, lorsque la demande est fondée sur la même cause et mue entre les mêmes parties, agissant dans les mêmes qualités, et que la chose demandée est la même. ...

[146] Le soussigné souscrit à l'argumentation de l'Administrateur à l'effet qu'une décision non contestée a acquis la force de chose jugée et ne peut à nouveau faire l'objet d'une réclamation portant sur les mêmes points.

[147] Le Tribunal maintient la décision 174319-1B.

[148] Quant à la décision 174319-2, rendue le 17 octobre 2011, l'Arbitre prend acte des ententes intervenues en regard des points 1, 2 et 4.

[149] **DÉCISION :**

[150] L'arbitre doit statuer « conformément aux règles de droit; il fait aussi appel à l'équité lorsque les circonstances le justifient (*art. 116 du Règlement*).

[151] À titre d'Arbitre désigné, le soussigné est autorisé par la Régie du bâtiment du Québec (*art. 107 du Règlement*) à trancher tout différend découlant de l'application du plan de garantie.

[152] La décision doit prendre appui sur les dispositions du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*.

[153] En vertu de l'article 123 du *Règlement*, l'arbitre doit statuer sur les coûts d'arbitrage :

« 123. 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. »

[154] Le Tribunal considère que les Bénéficiaires ont gain de cause sur certains points qui ont donné lieu à des ententes, de telle sorte que les frais d'arbitrage sont à la charge de l'Administrateur

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :

- [155] **REJETTE** la demande d'arbitrage des Bénéficiaires en regard de la décision du 22 novembre 2010 (174319-1A).
- [156] **MAINTIENT** la décision 174319-1B du 17 octobre de l'Administrateur.
- [157] **PREND ACTE** des ententes intervenues quant aux points 1, 2 et 4 de la décision 174319-2 du 17 octobre 2011.
- [158] **MAINTIENT** la décision 174319-2 du 17 octobre de l'Administrateur sur les autres points.
- [159] **MAINTIENT** la décision de l'Administrateur rendue lors de l'audition en regard du décollement du crépi.
- [160] **CONDAMNE** l'Administrateur à payer les frais d'arbitrage.

Original signé par :

Guy Pelletier, architecte

Arbitre