

**ARBITRAGE**  
**En vertu du Règlement sur le plan de garantie**  
**des bâtiments résidentiels neufs**  
**(décret 841-98 du 17 juin 1998)**

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC

Groupe d'Arbitrage et de Médiation  
sur Mesure (GAMM)  
(Organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du bâtiment)

DATE : 6 juin 2005

**DEVANT L'ARBITRE GILLES LAVOIE**

---

---

**LYETTE GAUTHIER ET JACQUES GRIMARD, BÉNÉFICIAIRES**

ET

**CONSTRUCTION RÉJEAN D'ASTOUS, ENTREPRENEUR**

ET

**LA GARANTIE DES MAISONS NEUVES DE L'APCHQ INC.**

**SENTENCE ARBITRALE**

Il s'agit d'une demande d'arbitrage du 23 janvier 2005 concernant la décision rendue par l'administrateur du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (APCHQ) relativement au système de chauffage et de climatisation installé à la résidence du 592, Muscadet, Rosemère, dans le cadre de l'exécution d'une décision arbitrale antérieure datée du 15 octobre 2004. Il s'agit d'une deuxième plainte.

## PRÉLIMINAIRES

- [1] Le soussigné a été désigné par le GAMM, et, suite aux échanges entre les parties, l'audience de cette affaire a été fixée au 11 avril 2005.
- [2] L'audience s'est tenue sur les lieux.
- [3] Toutes les parties étaient présentes. Les bénéficiaires étaient représentés par monsieur Jacques Grimard, l'Entrepreneur par madame Line D'Astous et l'administrateur de la garantie par Maître François Laplante.
- [4] Dès l'ouverture de l'instance, les parties ont procédé à faire les admissions d'usage et ont ainsi reconnu que la procédure avait été respectée et que l'arbitre avait juridiction pour disposer du litige tel que soumis.

## LA PLAINTÉ

- [5] La plainte adressée au GAMM est libellée dans les termes suivants :
- « Objet : DEMANDE D'ARBITRAGE

Le 27 janvier 2005, le Bénéficiaire faisait parvenir copie de l'ADDENDA daté du 18 janvier 2005 qui résume la décision concernant le point 7 – Système de Chauffage et de Climatisation suite à la décision arbitrale rendue par M. Gilles Lavoie le 15 octobre 2004.

Par cette même présente, le Bénéficiaire joignait une demande concernant la décision rendue par M. Michel Hamel, administrateur du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (APCHQ) dont nous avons accusé réception en date du 24 janvier 2005.

Motifs :

L'Entrepreneur a procédé aux corrections supplémentaires recommandées telles que citées à la sentence page 14 clause 77 et le Bénéficiaire n'a pas obtenu les résultats escomptés tels que préconisés lors de l'audition. A maintes reprises, lors de différentes conversations téléphoniques tenues avec l'Entrepreneur ainsi que l'Administrateur de la Garantie, suite à l'exécution des travaux correctifs, le Bénéficiaire a tenté d'expliquer en détails, tant verbal que par écrit, que les résultats obtenus lui causaient de graves préjudices envers la libre jouissance paisible de sa résidence, que le Bénéficiaire se sentait de

nouveau lésé et affublé, que l'Entrepreneur n'avait pas respecté la sentence arbitrale et que les travaux n'avaient pas été exécutés selon la règle de l'art laissant l'état de la mécanique du bâtiment dans un état où le présent Bénéficiaire accuse à nouveau une perte financière très appréciable advenant la vente de sa propriété. L'Entrepreneur et l'Administrateur de la Garantie ont fait la sourde oreille aux propos du Bénéficiaire et l'Administrateur a rendu une décision erronée obligeant le Bénéficiaire à faire appel à nouveau à la compétence d'un arbitre afin de régler ce litige.

Basé sur les motifs ci-haut décrits, nous avons confié à nouveau le mandat d'une deuxième expertise à M. Richard Grenier, ing. de la firme LBHA, génie-conseil afin d'identifier tous les problèmes mécaniques et y apporter des solutions selon les règles de l'art. En plus, étant donné que le rapport de la firme CALI n'était pas conforme aux directives citées à la sentence arbitrale, nous avons fait appel et retenu la firme d'experts DAVIDSON & Associés, sommité reconnue dans le domaine du génie acoustique afin de se mettre conforme à la sentence arbitrale et de s'assurer que le niveau sonore et audible de la propriété serait prélevé et mesuré en conformité avec les normes ASHRAE. Vous trouverez à la section B Annexe 1 le profil de la compagnie, certains de leurs projets réalisés ainsi que le curriculum vitae de l'expert M. Steve Davidson, ing – acousticien.

À la lumière de leurs expertises dont copies jointes, nous insérons aussi une série de photos qui appuient nos demandes et attestent hors de tout doute, les faits rapportés. Vous y trouverez aussi en liasse Section F, copies d'une série de documents, télécopies, courriels que nous déposons en preuve et qui serviront de pièces justificatives lors de l'audience ainsi que d'autres faisant parties du cahiers de pièces émis par l'Administrateur.

Conclusion:

Nous recherchons à ce que :

- après trois années, nous désirons obtenir paix et sérénité dans notre résidence;
- que l'Entrepreneur respecte les normes et règles de l'art conformes aux attentes normales et paisibles que le Bénéficiaire est en droit de s'attendre;
- enrayer notre perte financière et rétablir la valeur marchande de notre résidence à la valeur du marché
- les présentes installations présentement en place soient modifiées et refaites en conformité avec le rapport et recommandations de nos

experts et que ces modifications soient faites et supervisées sous la surveillance de LBHA;

- tous les frais afférents à nos expertises nous soient remboursés en totalité et sans partage; (factures préliminaires couvrant jusqu'avant la période d'audition incluses en Section G et factures finales couvrant pour la période d'audition, à suivre après la séance);
- tous les autres frais afférents aux travaux tels manipulation, déplacement, entreposage de matériels, nettoyage, remplacement, travaux architecturaux etc... pertinents aux réparations occasionnées par la réfection du système soient assumés par l'Entrepreneur et la Garantie des Maisons neuves;
- les portes de la penderie située dans l'entrée principale soient changées car elles ont arqué depuis les trois dernières années sous l'influence du manque adéquat de distribution d'air (chaleur);

(Ps : Voir rapport émis par télécopie à l'attention de Line D'Astous en date du 5 mars 2003 — elle avait accepté et confirmé qu'elle les changerait ( Section « E » ) et voir photos (Section C photo :4) »

[6] Cette plainte conteste dans les faits la qualité de la réalisation et les résultats obtenus suite à la décision rendue par le soussigné le 15 octobre 2004 particulièrement en regard du point 7 de la plainte initiale, concernant le système de climatisation et chauffage.

[7] Nous écrivions alors que : *«Tous ces éléments nous amènent à conclure qu'il perdure une malfaçon dans le système de chauffage et de climatisation découlant du non respect des règles de l'art qui fait que dans ce contexte on ne peut pas conclure qu'il y a possibilité pour les propriétaires de jouir des conditions d'une habitation normale dans une résidence de ce prix »*

[8] Suite à ce constat, les éléments principaux de notre décision étaient les suivants :

« Il appartient à l'entrepreneur de respecter les normes et les règles de l'art susceptibles de produire un bien conforme aux attentes normales de qualité. Il faut premièrement se rappeler que ce qui est l'objet de la garantie, ce sont les travaux faits par l'entrepreneur et ses sous-contractants qui doivent correspondre à la norme ou être conforme à la règle de l'art. Également, si des travaux comme le zonage de la résidence, qui n'ont pas été demandés à l'origine et qui ne sont pas nécessaires pour satisfaire à la norme ou aux règles de l'art, il s'agirait alors de suppléments que le demandeur devrait payer lui-même et qui ne sont pas visés par la garantie.

À l'analyse de la preuve, le soussigné constate qu'il n'est pas prouvé de

manière prépondérante que le système de distribution d'air doit être refait en entier. Il y a lieu de reconnaître que plusieurs travaux correctifs ont déjà été réalisés et qu'un certain nombre de problèmes sont corrigés tels que le reconnaît d'ailleurs le propriétaire et que certaines autres questions n'ont plus à être considérées.

Dans ce contexte, sans limiter la généralité de ce qui précède, il nous apparaît raisonnable de croire que les travaux suggérés par le rapport Grenier et avec lesquels l'expert de l'entrepreneur Patenaude s'est déclaré d'accord doivent être réalisés, s'ils ne l'ont pas déjà été, ce que la preuve n'a pas établi clairement.

#### Échangeur d'air

L'échangeur d'air installé n'est pas muni d'un ventilateur et de ce fait ne peut garantir la quantité d'air frais recommandée pour la résidence en question. Tel que l'a déjà accepté l'administrateur de la garantie, il faut réaliser la recommandation numéro 4 du rapport Patenaude du 20 avril 2004.

#### Réseau d'alimentation et de retour d'air

L'expert de l'administrateur, à propos du réseau d'alimentation et de retour d'air, s'est déclaré d'accord à l'effet que le ventilateur turbine et le ventilateur principal du système CVAC doivent pouvoir fonctionner simultanément. Cette correction doit être également faite tel que l'a décidé l'administrateur.

Selon nous, toujours sans limiter la marge de manœuvre que possède l'entrepreneur de recourir à tous les moyens appropriés pour corriger les problèmes encore présents, nous sommes d'avis que l'entrepreneur doit également envisager la réalisation des recommandations supplémentaires qui ont été faites par monsieur Leblanc lors de l'audience. En effet, l'analyse de la preuve nous permet de conclure qu'effectivement le niveau de bruit est directement fonction de la vitesse de circulation de l'air dans les tuyaux ou conduits et également, entre autres, fonction de la puissance des ventilateurs. Cela paraît notamment du rapport de la firme de L B H A et de l'analyse livrée en témoignage par monsieur Leblanc.

Dans ce contexte, avant d'envisager la possibilité que l'on doive grossir les conduits, une réduction de la vitesse de la circulation de l'air doit être envisagée.

Dans ce sens, les propositions de corrections supplémentaires recommandées par monsieur Leblanc, nous semblent des mesures appropriées qu'il y a lieu de réaliser.

En conséquence, nous retenons qu'il y a lieu que l'entrepreneur procède aux

correctifs suivants :

- Ramener la capacité de la fournaise à son niveau antérieur de 1400 pcm ;
- Installer un silencieux sur la turbine ;
- Procéder à un balancement adéquat du système avec l'aide d'une firme spécialisée en acoustique ;
- Déposer à l'administrateur et aux propriétaires un rapport écrit de la firme spécialisée en acoustique indiquant le niveau de bruit dans le système après que soient complétés les travaux décidés ci-dessus dans les 15 jours suivant la fin des travaux.

Dans le cas où l'entrepreneur ne procéderait pas à la réalisation des dits travaux, ces travaux devront être exécutés dans le cadre de la Garantie. »

## La preuve

[9] Au titre de preuve principale, le bénéficiaire monsieur Jacques Grimard fait entendre monsieur Noël Grenier, ingénieur, qui après accord des parties présentes, dépose et explique son rapport d'expertise et celui d'une firme spécialisée en acoustique (Davidson et associés inc.) qu'il a chargé de faire des mesures spécialisées après la complétion des travaux par l'entrepreneur.

[10] Pour produire son rapport, l'expert Grenier à compléter les calculs de chauffage a analysé le rapport émis par l'acousticien, a validé auprès du fournisseur de la fournaise les paramètres d'opération recommandés et a aussi procédé à l'installation de sondes numériques qui enregistrent la température à toutes les 120 secondes, pour une période qui allait du 23 février au 5 mars.

[11] Les constats et conclusions de l'expert sont les suivants :

« Les différents calculs et vérifications que nous avons faits ainsi que le rapport de l'acousticien (D&A) que vous avez retenu, démontrent hors de tout doute et font la preuve, qu'il existe toujours les problèmes suivants, et ce, malgré les correctifs effectués par l'entrepreneur :

1. La quantité d'air totale alimentée par la fournaise est trop basse. Il est recommandé par le manufacturier :

a. de faire fonctionner le ventilateur à la vitesse « MED-LO » lorsqu'on est en mode chauffage, et ce, afin d'assurer l'alimentation d'air au bon débit dans tous les locaux. Présentement, l'entrepreneur l'a fait brancher en mode « LO »

b. d'assurer un débit d'air suffisant en mode chauffage, et ce, afin d'obtenir une

augmentation de la température entre 35 et 65°F. Actuellement, le débit d'air existant excède la limite supérieure de ce qui est recommandé par le manufacturier (augmentation température =  $84\,000 \text{ (btu/hr)} / (1.08 \times 1176 \text{ PCM}) = 66^\circ\text{F}$ ). Un débit trop faible entraîne une hausse de température trop élevée, ce qui peut occasionner des arrêts/départs fréquents au niveau de la fournaise (« short cycling »), situation que vous vivez en ce moment. D'ailleurs, le distributeur de la fournaise nous a mentionné lors de notre rencontre qu'il était recommandé de maintenir une augmentation de la température médiane d'environ 50°F. Si on se rapporte au PCM prescrit dans la fiche technique émise par le manufacturier en mode chauffage (voir fiche annexe 3), il indique un débit nominal de 1465 PCM, ce qui donne un différentiel de 53°F.

2. Le balancement n'a pu être fait convenablement puisque :

a. L'entrepreneur spécialisé n'avait pas les données de base pour compléter son travail, soit les débits requis selon les calculs de l'ingénieur de l'entrepreneur. (voir rapport de CALIBRAIR page titrée : Résultat 1.3.1 — 3<sup>ième</sup> colonne PCM spécifié : **aucune donnée** )

b. Le débit d'air total avec l'opération de la fournaise est **insuffisant** par rapport au débit prescrit par l'ingénieur PAPKO de l'entrepreneur (voir tableau graphique des températures et débits recommandés par PAPKO- Annexe 3) et requis selon les paramètres d'opération recommandés par le manufacturier pour la fournaise. Selon le relevé, il manque tout près de **270** PCM soit 19%.

c. Il a été impossible d'alimenter tout l'air requis dans la chambre avant pour assurer le chauffage à des conditions acceptables (voir graphique des températures, débit recommandé par PAPKO et résultats des calculs). La température dans la chambre se maintient à environ 16°C quand on retrouve des <sup>t</sup> températures de 20.5 à 21°C dans les autres locaux.

3. Le niveau de bruit de la salle familiale est supérieur à la limite supérieure prescrite par l'ASHRAE, et ce, malgré l'installation d'un conduit acoustique (« muffler ») (voir rapport de l'Acousticien D&A — page : 7 de 7). Ce bruit est occasionné principalement par une vitesse d'air engendrant une vélocité et friction trop grande dans le conduit de 6 po calibré pour 80 PCM, qui alimente le local ainsi que par le ventilateur à turbine qui pousse l'air à 150 PCM.

4. Une vibration anormale causant un bruit audible, existe maintenant au niveau du mur qui sépare votre bureau de la salle où se trouve la fournaise, suite au remplacement de l'échangeur par un échangeur muni de ventilateurs. Cette situation provient d'une malfaçon d'installation.

5. À l'exception de la salle familiale et du bureau au sous-sol, les niveaux sonores relevés en général dans la résidence rencontrent le niveau maximal RC

prescrit par l'ASHRAE. (voir rapport de l'acousticien D&A - page 6 de 7 para : 5 — COMMENTAIRES) Cependant, il est important de souligner que ces niveaux sonores ont été relevés avec la fournaise en mode « basse vitesse ». Il faut souligner « Vitesse à laquelle la fournaise ne réussit pas à fournir les débits prescrits (manque environ **19%**) ». Lors de l'ajustement de la fournaise à une vitesse plus élevée pour obtenir les débits requis, il est certain que les niveaux sonores vont augmenter et risquent pour certains locaux de dépasser les recommandations de l'ASHRAE. En plus, on se doit de se référer au rapport de l'acousticien D M page 7 de 7 — 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> para. expliquant clairement la perception audible de l'oreille humaine.

6. Il manque d'air dans la chambre avant, et ce, malgré les efforts du sous-traitant CALIBRAIR retenu par l'entrepreneur. Ce manque de débit d'air fait en sorte que par temps froids, la température dans la chambre se maintient à des niveaux **inacceptables** (aussi basse que **16°C(61°F)**). D'ailleurs, les relevés effectués avec les sondes de température démontrent très bien et clairement hors de tout doute, la situation (voir Annexe 4).

7. La quantité de sorties d'alimentation dans certains locaux est insuffisante tandis que dans certains autres locaux, il y en a trop. Il faut se rappeler que le débit maximal recommandé par sortie (grille) doit être de **80 PCM**. Un débit supérieur va générer de la pression, un sifflement et du bruit.

8. Lorsque le débit de la fournaise et des locaux sera réajusté en fonction des débits recommandés, le bruit dans certaines grilles de retour dont les dimensions sont trop petites pour répondre au débits requis va augmenter.

### **Conclusion et recommandations**

Le problème est simple à identifier : le réseau de distribution d'air n'a pas été conçu et installé correctement et ne permet pas l'alimentation d'air uniformément en fonction des besoins de chauffage dans tous les locaux. L'arrangement à la décharge de la fournaise (plénum vertical avec 2 embranchements), la taille dimensionnelle des conduits (trop petits à certains endroits) ainsi que le manque de sorties d'alimentation dans certains locaux (chambre avant et salle familiale) ou la trop grande quantité de sorties dans d'autres locaux (i.e. : salle d'eau) ont engendré des problèmes de sifflement et de bruit et/ou de manque de débit d'air et par le fait même, un manque de chauffage. »

[12] Quant aux conclusions de l'expert acousticien embauché par le bénéficiaire, ses conclusions se retrouvent notamment à la page 7 du rapport produit :

### **« 5.0 COMMENTAIRES**

À l'étude des graphiques et du Tableau II, nous constatons que les niveaux sonores mesurés dans la résidence sont tous conformes aux critères de l'ASHRAE, à l'exception de la Salle familiale et du sous-sol. Bien que nous ayons utilisé les critères de l'ASHRAE pour nos analyses, les résultats obtenus coïncident avec les objectifs d'isolation sonore de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) pour les édifices à multi logements. À titre de référence, nous vous soumettons à l'Annexe "C", une copie de ce document de la SCHL intitulé "Qualification du degré de confort acoustique dans les édifices à multi logements". En effet, cet organisme stipule qu'un niveau de bruit ambiant égal ou inférieur à 33 dB(A), serait jugé acceptable afin d'atteindre un degré de confort acoustique dans un logement. Il va de soi qu'une différence existe entre une résidence unifamiliale et un édifice à multi logements. Cependant, nous estimons que leur évaluation du bruit ambiant dans un lieu d'habitation peut être applicable pour une résidence unifamiliale, car cet aspect de l'acoustique est indépendant de la performance d'isolation sonore des cloisons ou ensemble plancher/plafond mitoyens.

Or, dans la Salle familiale, le bruit de la ventilation est nettement perceptible et nuisible. Lors de notre visite, nous avons effectué un essai acoustique sommaire afin de déterminer la contribution sonore associée à la présence du diffuseur, soit la grille de plancher installée à l'extrémité de la gaine de ventilation. Nous avons effectué cet essai car nous estimions que la vitesse de l'air élevée dans la gaine de ventilation pouvait engendrer une augmentation considérable du bruit par la grille au plancher. À l'analyse du graphique no. 05-026-RAPI-G1, nous constatons que la présence de la grille influence légèrement le bruit, mais ne constitue pas la principale cause du bruit ambiant élevé dans la pièce lorsque le système de ventilation est en opération. Les intrusions sonores dans la pièce sont donc causées par un débit d'air excessif dans la gaine et/ou par l'opération du ventilateur d'appoint qui a été ajouté dans l'entre-plafond du garage afin d'alimenter l'air dans la Salle familiale.

Bien que les résultats obtenus démontrent que le bruit ambiant dans la résidence est acceptable en fonction des critères de l'ASHRAE ou de la SCHL, à l'exception de la Salle familiale et du sous-sol, nous constatons néanmoins que l'opération du système de ventilation est nettement audible puisque la contribution sonore de ce système augmente jusqu'à 10 dB(A) le bruit ambiant. À titre de référence, l'oreille humaine perçoit à peine une différence entre deux sons lorsque l'écart est de 3 dB(A); un écart de 5 dB(A) est clairement perceptible alors qu'un écart de 10 dB(A) est perçu comme le double de l'intensité. À l'étude des graphiques, nous remarquons qu'un écart de plus de 10 dB(A) existe à plusieurs bandes d'octave de chacune des courbes de bruit mesuré.

Il est donc évident que l'opération du système de ventilation est

nettement perceptible dans les différentes pièces de la maison et peut créer une nuisance importante et ce, surtout lorsque les mises en marche et arrêt de la ventilation sont fréquentes. »

[13] Monsieur Éric Miousse, chargé de projet pour la firme Calibrer a aussi été entendu et a expliqué le rapport du technicien qu'il avait chargé de faire les travaux requis par Construction Réjean D'Astous Inc. à la résidence des bénéficiaires. Le mandat reçu de l'entrepreneur était celui de balancer ou équilibrer le système.

[14] Le témoin explique que généralement, pour conduire de tels travaux, on demande un plan où les devis et coordonnées à rencontrer et normalement le client doit être sur place.

[15] Invité par le bénéficiaire à préciser si selon lui, il s'agissait d'un rapport de calibrage, le témoin explique qu'il s'agit d'un exercice de calibrage qui a été effectué mais que comme on n'avait pas une demande précise à propos d'un niveau de « PCM » à atteindre et que sur place le technicien n'avait pas de plan ni devis, il n'a pas produit à proprement parler un rapport de calibrage, c'est plutôt un rapport de travail intérimaire.

[16] Dans les particularités de son rapport, le technicien a noté qu'une grille n'était pas raccordée au bon conduit et que dans une autre, le débit était beaucoup trop élevé pour la grosseur du conduit. Il complète en confirmant que le débit total (PCM) relevé est de 1176.

[17] Questionné à propos de l'installation d'un rhéostat, le témoin précise qu'un tel appareil sert à diminuer le débit d'air.

[18] Entendue sur la question, madame Line D'Astous explique que l'on ne lui a pas demandé les plans et que du côté de l'entrepreneur on n'est pas familier avec ce qui est nécessaire pour faire un exercice de calibrage. Questionnée ensuite afin de savoir si le technicien Laparé qui a fait le calibrage lui avait expliqué que le ventilateur tirait tout l'air du système et qu'il y avait lieu d'installer un rhéostat, le témoin confirme ce fait. Elle ajoute cependant que pour l'entrepreneur, il n'y a nul besoin d'un rhéostat.

[19] Le rapport de la firme Conception acoustique Lefebvre incorporée (Cali) est aussi déposé. Le constat qu'on y trouve réfère à des mesures que l'on a prises dans deux pièces : la chambre des maîtres et une autre appelée petite chambre. Selon ces résultats, seulement la petite chambre dépasse les niveaux prescrits de bruit et ne rencontre pas les données de la S. C. H. L.

[20] Invité à commenter ce rapport, l'ingénieur Grenier explique que la recommandation d'ajouter un silencieux afin de réduire les bruits dans la petite chambre, cela ne doit pas s'inférer exclusivement de la mesure du bruit mais qu'il y a lieu d'analyser cette solution en sachant ce qu'il y a à corriger.

[21] En ce qui concerne l'hypothèse d'ajouter un rhéostat dans la grande salle, pour le témoin, ce serait revenir au point de départ et ce, sans tenir compte qu'il n'y a qu'une seule grille dans cette chambre. Questionné ensuite sur un bruit découvert dans le

sous-sol dans le bureau du bénéficiaire, le témoin explique que c'est un bruit nouveau qu'il a découvert après l'installation d'un deuxième moteur.

[22] Requestionné par le procureur de l'APCHQ afin de savoir s'il est vrai que finalement le rapport de la firme Cali et le rapport Davidson ont produit des résultats comparables, le témoin répond que la firme Cali n'a vérifié que deux locaux et découvert qu'un des deux ne respecte pas les normes. Quant au rapport Davidson, il dit que le niveau sonore est assez conforme mais que pour lui c'est l'intrusion sonore qui fait difficulté.

[23] Le témoin ajoute que quant à lui, il pense que si on ajoute le 20 % d'air qui manque en portant le PCM de 1176 à 1400, il est plausible de croire que cela aura un effet sur le niveau sonore.

[24] M. Michel Hamel conciliateur à l'emploi de l'APCHQ est ensuite entendu. Il raconte que suite à la décision arbitrale recommandant des correctifs, il a communiqué avec le bénéficiaire monsieur Grimard qui s'est déclaré non satisfait des travaux. Ce dernier a reconnu que les travaux étaient complets mais il s'est objecté à ce que l'entrepreneur installe un nouveau « muffler » supplémentaire.

[25] Le témoin a alors émis un rapport après avoir constaté que les travaux étaient faits et que l'on ne voulait pas qu'ils se fassent d'autres travaux. Il a ensuite fermé le dossier.

[26] Questionné ensuite afin de savoir s'il avait vérifié la qualité des travaux exécutés et les résultats obtenus et s'il avait vérifié s'il restait des malfaçons, le témoin indique qu'il avait en main le rapport de Calibrair et le rapport de la firme ayant fait l'analyse de l'insonorisation avec les recommandations de cet expert.

[27] Il ajoute que, quant à lui, il n'a pas été démontré qu'il restait des malfaçons.

[28] Questionné ensuite par le bénéficiaire, le témoin reconnaît qu'il n'a pas répondu à une lettre de ce dernier daté du 14 janvier 2005 car, la veille, le 13 janvier, monsieur Grimard lui avait dit que c'était terminé et de cesser de faire des travaux. Ainsi, ajoute-t-il, si le bénéficiaire ne veut pas de travaux, pour moi ça complète.

[29] Le témoin reconnaît cependant qu'antérieurement, il avait suggéré à monsieur Grimard de lui fournir par écrit tout ce qui ne fonctionnait pas et qu'effectivement ce dernier lui a fait parvenir des notes. Il reconnaît également que dans ces rapports il y avait une demande du bénéficiaire à l'effet que Calibrair complète ses travaux, aussi, le 7 décembre, il a été avisé qu'il n'y avait plus de chauffage dans la salle avant et enfin il a aussi reçu un courriel du 20 décembre.

[30] À propos du déficit du volume d'air (PC M), le témoin reconnaît que lui-même n'est pas familier avec ces questions et qu'il n'était pas pour engager un nouvel expert pour vérifier la qualité du travail d'un autre expert.

[31] Le témoin complète son témoignage en réponse à une question du procureur de l'APCHQ en indiquant que lors de la visite du 13 janvier, monsieur Grimard se disait insatisfait mais n'a pas précisé les éléments de son insatisfaction. Et, d'ajouter le témoin, on s'est accrochés sur un seul point, on parlait alors d'un « muffler »

supplémentaire que l'entrepreneur proposait d'ajouter.

[32] Quant au bénéficiaire, invité à préciser pourquoi lorsque le conciliateur s'est présenté à son domicile pour vérifier l'état des travaux avant le rapport final, il n'a pas collaboré, monsieur Grimard explique que l'occasion, il s'est vu adresser par ses interlocuteurs deux questions non pertinentes et il a considéré que cela suffisait. Il ajoute que selon lui, monsieur Hamel savait tout ce qui n'allait pas et avait tout ça par écrit.

## Argumentation des parties

### Le bénéficiaire

[33] Monsieur Grimard, bénéficiaire, soumet d'entrée de jeu que les problèmes perdurent et que les travaux n'ont pas été faits selon les règles de l'art. Aussi, après trois ans, il est possible de comprendre certaines frustrations.

[34] Pour lui, il y a encore présence des mêmes erreurs et malfaçons et les remèdes n'ont pas été appliqués. L'eussent-ils été, ajoute-t-il, qu'ils n'auraient pas réglé les problèmes.

[35] Pour lui, la situation nécessite une solution nouvelle et en conséquence on demande l'arbitre d'ordonner la réalisation des solutions valables. Ici, c'est la responsabilité de l'entrepreneur de prendre les bonnes décisions et de s'assurer qu'on a à corriger les problèmes. Ça n'a pas été fait, et cela impose alors aux bénéficiaires d'assumer les déboursés et les efforts nécessaires pour faire cette vérification à la place de celui qui aurait dû le faire.

[36] Le bénéficiaire demande donc que tous les travaux soient faits selon les plans et devis de l'expert Grenier et que tous les frais afférant à l'expertise soient remboursés y compris les frais que le bénéficiaire a dû assumer en temps et en dépenses personnelles dans la conduite du présent dossier.

### L'APCHQ

[37] Pour le procureur de l'APCHQ, la décision arbitrale initiale demandait des correctifs et dans le cadre de ses responsabilités, le conciliateur Hamel est venu faire les constats nécessaires.

[38] Aucune raison ici de blâmer ce dernier, il a pris une décision de bonne foi. Le 13 janvier, lors de la visite du conciliateur, le bénéficiaire n'a pas mentionné ce qui ne fonctionnait pas et ce dernier devrait savoir que la décision de M. Hamel serait basée sur ce qu'il constaterait lors de cette rencontre de conciliation. Or, il ne s'est rien discuté si ce n'est à propos de la question du « muffler ». Il n'y a pas à chercher plus loin. Les travaux ordonnés ont été exécutés, il devait s'en tenir à ça.

[39] Le procureur rappelle ensuite que le plan de garantie est un document d'ordre public qu'il y a lieu d'interpréter de façon restrictive. Les obligations de l'administrateur de la garantie ne peuvent être étirées hors de ce qui est prévu au règlement.

[40] Ici, la question posée à l'arbitre c'est de vérifier s'il y a malfaçon au sens de la

garantie. Cela met en cause la personne raisonnable et ce qu'elle est en droit de s'attendre. Et si une malfaçon ne nuit pas au bâtiment, ça peut se tolérer. C'est la jurisprudence.

[41] Dans l'espèce, il faudra décider si la malfaçon qui perdure est recevable au sens du règlement. Et si tel est le cas, il y aura lieu pour l'arbitre d'ordonner à nouveau à l'entrepreneur qu'il corrige la situation.

[42] Pour les dommages à la maison, on parle d'une perte de valeur de 25 à 30 000\$ mais on n'a pas de preuves d'une décision de vendre.

[43] Sur les frais encourus pour expertise, de rappeler le procureur, c'est la décision de l'arbitre, si les rapports ont été acceptés, il faut alors vérifier dans quelle proportion ils sont utiles à la décision. Quant à la facture de monsieur Grimard, en conformité de l'article 125 du règlement, les frais de chaque partie sont à leur charge. Et même si pour faire valoir ses droits chaque partie doit vraisemblablement encourir des déboursés, cela demeure à leur charge et l'arbitre n'a pas juridiction là-dessus.

[44] En conclusion, de soumettre le procureur de l'administrateur de la garantie, la décision de monsieur Hamel a été prise de bonne foi avec les informations qu'il détenait. Il n'avait pas à conclure autrement et la réclamation du bénéficiaire doit être rejetée.

### L'entrepreneur

[45] Pour la représentante de l'entrepreneur, ce dernier a fourni toutes les informations qu'il détenait au mieux de ses compétences et souhaite que le tout se règle le plus correctement et complètement que possible. Pour lui, l'objectif est toujours de donner le meilleur service possible.

### Motifs et décision

[46] La preuve reçue au cours de l'audience nous démontre de façon fort probante que l'état du système de chauffage et de climatisation ne satisfait pas aux normes applicables et qu'il existe des malfaçons évidentes qui empêchent le système de climatisation et de chauffage de rendre les services escomptés de façon normale.

[47] Sans refaire l'examen de la preuve au complet, à des degrés divers, les mêmes constats que nous avons faits lors de la première audience doivent être fait à nouveau. Ainsi, il demeure au moins une pièce où la température est nettement trop froide et qui ne peut pas être chauffée en période hivernale de façon adéquate et il demeurerait également des problèmes importants au niveau du bruit induit par le système notamment. Il y a également le fait que le système n'a pas été ramené à la capacité initiale de 1400 PCM qui est un standard qui doit être atteint dans ce système selon tous les experts. En plus, le système ne fonctionne pas selon les spécifications du fabricant (med-lo),

[48] Il suffit d'ailleurs de lire les rapports de la firme de L. B. H.A et Davidson pour s'en convaincre. Les travaux partiels conduits par la firme Calibrair et par Cali

confirment d'ailleurs certaines des conclusions mises de l'avant dans les deux premiers rapports.

[49] Le procureur de l'administrateur de la garantie a soumis que nous devrions reconnaître que le rapport du conciliateur a été fait de bonne foi et que finalement la plainte du bénéficiaire devait être rejetée.

[50] Sans douter d'aucune façon de la bonne foi de monsieur Hamel, en toute déférence, même s'il y a eu un accrochage verbal lors de la rencontre du 13 janvier 2005, force est de constater qu'à cette date, le conciliateur avait reçu suffisamment d'informations écrites pour se questionner sérieusement sur la qualité et la valeur des travaux exécutés. Et, s'il y a des éléments plus difficiles à analyser, il lui appartient alors de prendre les moyens nécessaires pour s'assurer de la correcte compréhension de la problématique qui le confronte. C'est là, le pendant de l'obligation faite à l'administrateur de statuer.

[51] D'ailleurs, monsieur Hamel a reconnu lors de son témoignage avoir eu en main avant de faire son rapport, les rapports des deux experts de l'entrepreneur Calibrat et Cali. Il lui appartenait alors de prendre les moyens pour s'assurer que ces documents confirmaient ou non le fonctionnement adéquat des systèmes. Or cela n'a pas été fait et le conciliateur a reconnu d'ailleurs ne pas être expert de ces questions. Malgré tout, il avait à produire un rapport sur la conformité ou pas des correctifs apportés et force est de constater qu'à ce chapitre son rapport ne correspond pas à la preuve reçue. Que les travaux aient été exécutés ne suffit pas, encore faut-il que cela corrige le problème rencontré. À défaut, il appartient à l'administrateur d'ordonner à l'entrepreneur de refaire le travail ou, en cas de refus, de le faire à sa place.

[52] Quant au fait que le bénéficiaire n'a pas collaboré lors de la rencontre du 13 janvier, cela n'est certainement pas une raison pour que le représentant de l'administrateur soit déchargé de son obligation de faire un rapport adéquat et conforme. Nous notons d'ailleurs que dès le lendemain, monsieur Grimard s'excusait de son emportement, offrait à nouveau toute sa collaboration, demandait des explications que nous trouvons raisonnables en l'espèce et réitérait la présence de manquements importants dans le système.

[53] En résumé, et pour faire court, nous sommes d'avis que les malfaçons qui existaient au 15 octobre 2004 n'ont pas été corrigées correctement et entièrement et en conséquence le système de climatisation et chauffage de la résidence des bénéficiaires ne rend pas l'année services normaux qui devraient être rendus.

[54] Dans notre première décision, nous écrivions qu'il appartenait à l'entrepreneur de respecter les normes et les règles de l'art susceptibles de produire un bien conforme aux attentes normales de qualité. Nous énoncions également qu'il appartient à l'employeur de recourir à tous les moyens appropriés pour corriger les problèmes encore présents. Tout cela demeure vrai et doit être réitéré.

[55] En effet, il est de la responsabilité finale de l'entrepreneur de décider des correctifs qui doivent être apportés et réalisés. Il lui appartient aussi de choisir les firmes et les ressources qu'il utilisera à ces fins et, il est et demeure le seul responsable de la qualité des travaux que ces personnes exécutent. Il lui appartient également de s'assurer que le résultat obtenu après que les travaux soient exécutés

correspond aux attentes de départ.

[56] Dans les circonstances, il s'impose que l'entrepreneur ait recours à une expertise de qualité suffisante pour l'assurer, de même que le bénéficiaire et l'administrateur de la garantie que le système de climatisation et de chauffage est installé et fonctionne finalement en conformité des normes et produit les résultats escomptés.

[57] Sans le décider formellement, nous croyons que l'entrepreneur aurait certainement mérité à soumettre le dossier à un nouvel expert de son choix qui pourrait le conseiller correctement et adéquatement sur les travaux à faire pour finalement régler définitivement la situation. À nos yeux, en tout cas, cela nous semble la démarche la plus adéquate et la plus susceptible de réduire au maximum les déboursés et les travaux inutiles.

[58] Les travaux qui seront alors décidés par l'entrepreneur devront être exécutés après que le bénéficiaire en ait été correctement informé et suite à ces travaux, si nécessaire, la résidence devra être remise en l'état.

[59] Il appartiendra ensuite à l'entrepreneur de démontrer que les travaux qui ont été exécutés ont corrigé la situation, autant aux bénéficiaires qu'à l'administrateur. Ce dernier devra alors constater le règlement du dossier où l'absence de règlement. En l'absence de règlement, il doit statuer au mérite sur la réclamation qui demeure.

[60] En conséquence de ce qui précède, nous ordonnons que l'entrepreneur exécute les travaux nécessaires afin que le système de climatisation et chauffage chauffe et climatise les pièces de la résidence des bénéficiaires dans le respect des normes applicables et fonctionne en ayant un niveau de bruit conforme aux normes applicables à ce type de situation.

#### Les frais raisonnables d'expertise

[61] L'expertise préparée par la firme L.B.H.A. est pertinente et en rapport avec les manquements et les problèmes constatés dans le système de chauffage et de climatisation. Comme il s'agit de questions fort complexes et très hautement techniques dans certains de leurs aspects, nous sommes d'opinion que les bénéficiaires ne pouvaient se passer d'une telle expertise pour faire la démonstration qui leur est impartie.

[62] Cela s'imposait encore plus dans les circonstances du fait que ni le rapport de Calibrar ni celui de la firme Cali n'étaient complets et explicites et facilement compréhensibles. Non seulement ils ne font aucune démonstration que le système est complètement adéquat mais en plus ils faisaient état de travaux parcellaires et de résultats manifestement non conformes.

[63] Il en aurait été certainement différemment si les rapports produits avaient été pertinents avec les questions en débat, complets et explicites. Dans un tel cadre, il est raisonnable de croire que le bénéficiaire n'aurait pas eu à engager ses propres experts pour analyser la situation et aurait pu se contenter d'une simple consultation afin de bien comprendre les rapports qui lui étaient déposés. Malheureusement, tel n'est pas le cas de l'espèce.

[64] Dans ce cadre, nous estimons que les frais d'expertise encourus par le bénéficiaire doivent être assumés entièrement par l'administrateur sauf pour une période de 4 heures (soit 4 X 100\$) qui devra être soustraite des factures présentées. En effet, aux yeux du soussigné, le jour de l'audience, l'expert Grenier a consacré environ deux heures comme témoin expert et les heures restantes ont plutôt été consacrées à servir de conseiller au bénéficiaire. Ces frais n'ont pas à être assumés par l'administrateur. Le tout s'élève donc à 5821.16\$ ( 6121.16 - 400.00 ).

[65] Quant à la réclamation du bénéficiaire pour faire assumer par l'administrateur ses frais d'honoraires personnels et de déboursés pour la préparation du dossier et la défense de ses droits, elle doit être rejetée. En effet, l'article 125 du règlement stipule clairement que les dépenses effectuées par les parties intéressées et l'administrateur pour la tenue de l'arbitrage sont supportées par chacun d'eux.

Pour tous ces motifs, le tribunal accueille la réclamation des bénéficiaires en regard du chauffage et de la climatisation de leur demeure et,

**Ordonne** à l'entrepreneur, et en cas de défaut, à l'administrateur de la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ, de réaliser les travaux correctifs nécessaires afin que le système de climatisation soit conforme aux normes et aux règles de l'art le tout dans le respect des normes relatives au chauffage, à la climatisation et au bruit applicables pour un tel équipement ;

**Ordonne** que ces travaux soient réalisés dans les 45 jours de la réception de la présente ;

**Ordonne** à l'administrateur de la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ de rembourser au bénéficiaire des frais d'expertise de 5 821.16\$ ;

**Déclare** que conformément à l'article 123, par. 2 du plan, les cours du présent arbitrage sont à la charge de l'administrateur.

Fait à Montréal, le 6 juin 2005.

---

**GILLES LAVOIE**, *mba, c.r.i.a.*  
Arbitre de grief [ C.a.Q.]

---

Monsieur **Jacques Grimard**  
Représentant des bénéficiaires

Madame **Line D'Astous**  
Représentante de l'entrepreneur

Maître **Robert Guertin**  
Représentant de l'entrepreneur

Date(s) d'audience : 11 avril 2005  
Date (s) de délibéré : 6 juin 2005