
**ARBITRAGE EN VERTU DU RÈGLEMENT SUR LE PLAN DE GARANTIE
DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS (DÉCRET 841-98)**

ENTRE :

RAYMONDE HAUSSMAN-ELBAZ

(LA « BÉNÉFICIAIRE »)

ET :

LA GARANTIE DES BATIMENTS RÉSIDENTIELS
NEUFS DE L'APCHQ INC.

(L'« ADMINISTRATEUR »)

ET :

CONSTRUCTIONS ARSENAULT & FRÈRES

(L'« ENTREPRENEUR »)

SENTENCE ARBITRALE

Arbitre :	M ^e Johanne Despatis
Comparution pour la bénéficiaire :	Mme Raymonde Haussman-Elbaz, bénéficiaire
Comparutions pour l'administrateur :	M ^e François Laplante, procureur, assisté de : M. Pierre Bonneville, inspecteur-conciliateur
Comparutions pour l'entrepreneur :	Mme Lyne Guilbert, représentante, assistée de : M. Robert Arsenault, entrepreneur
Date d'audience :	10 février 2005
Lieu d'audience :	Montréal, Québec
Date de la sentence :	16 mars 2005

I

LE RECOURS

[1] Madame Raymonde Haussman-Elbaz, la « bénéficiaire », conteste en vertu de l'article 19 du *Règlement sur le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* (décret 841-98), le « Plan », les éléments suivants de la décision rendue le 10 novembre 2004 par la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc., « l'administrateur » :

« [...]

Aucun règlement n'étant intervenu entre les parties relativement aux points qui suivent, La Garantie des maisons neuves de l'APCHQ doit statuer sur cette portion de la demande de réclamation écrite de la bénéficiaire.

[...]

Concernant les points qui suivent, nous sommes en présence de malfaçons non apparentes qui, conformément à l'article 3.2 du contrat de garantie, ont été dénoncées par écrit dans l'année suivant la réception. Par conséquent, l'entrepreneur devra effectuer les travaux

5. VANITÉ DE LA SALLE DE BAIN À REMPLACER

Lors de l'inspection, nous avons pu constater que le premier tiroir du module gauche de la vanité était condamné, vu l'installation du lavabo.

Travaux :

L'entrepreneur devra remplacer le tiroir, le comptoir prémoulé et centrer le lavabo au module droit prévu à cet effet, pour ainsi permettre l'usage normal du tiroir situé au module gauche de la vanité.

[...]

Concernant les points qui suivent, nous sommes en présence de situations apparentes qui, contrairement aux exigences de l'article 3.2 du contrat de garantie, n'ont pas été dénoncées par écrit au moment de la réception du bâtiment.

10. APPAREIL D'ÉCLAIRAGE ABSENT À L'ARRIÈRE, PRÈS DE LA PORTE-PATIO

11. SOFFITE ENDOMMAGÉ À LA CORNICHE, DU CÔTÉ DROIT

12. PEINTURE À REFAIRE DANS TOUTE LA MAISON

13. BAIGNOIRE ENDOMMAGÉE

Concernant le point qui suit, nous devons nous référer à l'article 4.2 du contrat de garantie, lequel article stipule que les réparations rendues nécessaires par un

comportement normal des matériaux tels les fissures et les rétrécissements, sont exclues de la garantie.

14. FISSURES AUX PLANCHERS DU GARAGE ET DU SOUS-SOL

Concernant le point qui suit, nous devons nous référer à l'article 4.9 du contrat de garantie, lequel article stipule que 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, sont exclus de la garantie.

15. AJOUT DE PIERRE ³/₄ NET A L'ENTRÉE DU STATIONNEMENT

Concernant le point qui suit, la bénéficiaire n'a pas été en mesure de nous démontrer la présence de malfaçon lors de l'inspection.

16. ACCÈS PARTIEL À LA FOSSE DE RETENUE SITUÉE AU SOUS-SOL

Après vérification lors de notre inspection, nous avons constaté la présence d'une double cloison près de la fosse de retenue.

La cloison portante longe la fosse de retenue, tandis que la cloison non portante, exécutée par la bénéficiaire, obstrue partiellement le couvercle de ladite fosse.

[...] »

II

LES FAITS

[2] La bénéficiaire a signé l'acte de réception de sa résidence située au 264 rue Larivée à Vaudreuil-Dorion le 17 novembre 2003. Il s'agissait d'une nouvelle propriété construite par Constructions Arsenault & Frères, l'entrepreneur.

[3] Le document en question est intitulé *Liste préétablie d'éléments à vérifier et réception du bâtiment*. Il comprenait comme son nom l'indique une liste dressée à la suite d'une inspection de la résidence des travaux à parachever et des éléments à corriger et à réparer.

[4] En août 2004, la bénéficiaire a avisé l'administrateur qu'elle était insatisfaite de l'intervention de l'entrepreneur pour corriger ou parachever les éléments dénoncés. A cette occasion ainsi que le 5 octobre suivant, elle a également dénoncé d'autres problèmes, non signalés à la réception qu'elle estimait couverts par le *Plan*.

[5] Par la suite, monsieur Pierre Bonneville, inspecteur-conciliateur au service de l'administrateur, a procédé à une visite des lieux le 28 octobre 2004 en vue de vérifier ce qui en était des problèmes dénoncés. Il a fait rapport le 10 novembre suivant, rapport dont l'essentiel est reproduit plus haut.

[6] Insatisfaite de certaines de ses conclusions, la bénéficiaire a donc présenté une demande d'arbitrage dans les termes suivants :

« Je vous informe par la présente que je sou mets au GAMM ma demande d'arbitrage.

- vanité de salle de bain à remplacer selon accord écrit sur la garantie de l'APCHQ

- appareil d'éclairage absent à l'arrière près de la porte patio

- soffite endommagé à la corniche du côté droit

- retouche de peinture après déménagement

- baignoires endommagée. (le plombier m'a dit qu'elle servait de poubelle aux ouvriers)

- fissures aux planchers garage et sous-sol

- Ajout de pierre $\frac{3}{4}$ net au stationnement (selon accord au moment de la signature chez le notaire) »

[7] Au début de l'audience, la bénéficiaire a fait savoir qu'elle entendait également contester la conclusion apparaissant au point 16 du rapport de monsieur Bonneville relative à l'accès partiel à la fosse de retenue située au sous-sol. Ce point avait été dénoncé le 5 octobre 2004 par la bénéficiaire à la suite d'une inspection effectuée par monsieur Patrick Carey, inspecteur de la Ville de Vaudreuil-Dorion, qui n'a pas témoigné. Son rapport d'inspection daté du 23 septembre 2004 a été produit et il comporte les observations suivantes :

« Ainsi, nous avons constaté les anomalies suivantes:

[...]

2. la fosse de retenue est accessible que partiellement car un mur porteur est situé au-dessus. Ce mur porteur est donc affaibli car les semelles sont inexistantes en partie au-dessus de la fosse;

[...] »

[8] Monsieur Bonneville a été appelé à témoigner sur les conclusions de son rapport qui sont en litige.

[9] **Point 5 : Vanité de la salle de bain à remplacer**

[10] Concernant le point 5 de son rapport, monsieur Bonneville explique que la malfaçon constatée à ce sujet tenait au fait que le premier tiroir du module de la vanité est condamné en raison de l'emplacement du lavabo. A son avis, cela constitue un manquement aux règles de l'art puisqu'un lavabo doit être centré entre les 2 portes du module afin que ses tiroirs soient fonctionnels. C'est pour cette raison qu'il a ordonné à l'entrepreneur de centrer le lavabo entre les deux portes et de remplacer le tiroir et le comptoir de la vanité afin de corriger la situation.

[11] Selon madame Haussman-Elbaz qui a également témoigné à ce sujet, la correction suggérée par monsieur Bonneville diverge de l'accord qu'elle aurait eu avec l'entrepreneur au moment où ils sont passés chez le notaire. Selon elle, c'est toute la vanité au complet qui devait être remplacée par une autre conforme aux spécifications suivantes : i.e. comporter trois tiroirs fonctionnels de même qu'un lavabo non seulement centré dans le milieu du comptoir mais également entre les deux portes. Or, explique madame Haussman-Elbaz, si les modifications ordonnées par monsieur Bonneville lui permettent d'avoir trois tiroirs fonctionnels, elles ne lui donnent pas un lavabo centré de la façon dont elle le désire et qui selon elle avait été convenu avec l'entrepreneur.

[12] Elle souligne que le document *Liste préétablie d'éléments à vérifier et réception du bâtiment* signé le 17 novembre 2003 mentionne effectivement que la vanité dans la salle de bain doit être remplacée.

[13] Pour sa part, l'entrepreneur affirme avoir effectivement fait changer cette vanité par la compagnie Contessa comme en ferait foi une facture du 1^{er} décembre 2003 où l'on peut lire :

« *Job 106*

264 Larivée

1 changer vanité et comptoir de salle de bain

1 service et installation »

[14] Au surplus, témoigne madame Lyne Guilbert, représentante de l'entrepreneur, cette vanité aurait été remplacée ou modifiée à trois reprises à la demande de la bénéficiaire, ce que nie madame Haussman-Elbaz qui affirme que l'entrepreneur n'y aurait rien changé depuis la signature de la réception du bâtiment et certainement pas le 1^{er} décembre 2003 puisqu'elle n'aurait pas été chez elle ce jour-là.

[15] **Point 10, 11, 12 et 13 : Appareil d'éclairage absent à l'arrière; Soffite endommagé à la corniche; Peinture à refaire dans toute la maison; Baignoire endommagé**

[16] Concernant ces éléments, monsieur Bonneville explique ne pas les avoir considéré couverts par le *Plan* puisque qu'il s'agit selon lui de malfaçons apparentes qui n'ont pas été dénoncées au moment de la réception du bâtiment.

[17] Pour sa part, la bénéficiaire affirme concernant le point 11 que le soffite en question n'avait été endommagé qu'en 2004 par les ouvriers, étrangers à l'entrepreneur, qui ont fini son sous-sol, de sorte que ce problème n'aurait donc pas été apparent au moment de la réception de sa résidence.

[18] Au sujet de la réclamation concernant la peinture (point 12), madame Haussman-Elbaz fait état de différents endroits, dans la cuisine et dans l'entrée de la maison, dont la peinture nécessiterait des retouches.

[19] Selon monsieur Bonneville la réclamation qui fait l'objet de son rapport remonte au 22 avril 2004 et ne concernait pas de simples retouches puisqu'il y était dit que la « *peinture [était] à refaire dans toute la maison. Les murs sont recouverts avec un apprêt seulement.* » Or, réitère monsieur Bonneville, ce point n'avait pas été dénoncé au moment de la réception du bâtiment.

[20] Quant aux points 10 et 13, madame Haussman-Elbaz reconnaît qu'il s'agit de problèmes qui étaient apparents au moment de la réception de sa résidence. Elle ajoute qu'elle les aurait effectivement mentionnés à cette occasion à la personne qui représentait l'entrepreneur et qui a procédé avec elle à l'inspection de sa résidence afin de compléter le formulaire *Liste préétablie d'éléments à vérifier et réception du bâtiment.*

[21] **Point 14 : Fissures aux planchers du garage et du sous-sol**

[22] Monsieur Bonneville a constaté la présence de fissures aux plancher du garage et du sous-sol. Toutefois, selon lui, il s'agit de fissures de retrait résultant du comportement normal du béton et elles n'ont aucune conséquence sur la structure du bâtiment. Son témoignage n'a pas été contredit.

[23] **Point 15 : Ajout de pierre $\frac{3}{4}$ à l'entrée du stationnement**

[24] Selon monsieur Bonneville, cet élément est exclu du Plan.

[25] Pour sa part, la bénéficiaire soutient avoir dénoncé ce point à l'entrepreneur au moment de la réception du bâtiment et que celui-ci s'était engagé à le corriger dès le printemps 2004, ce qu'il n'aurait pas fait.

[26] Quant à l'entrepreneur, il affirme avoir corrigé cet élément.

[27] **Point 16 : Accès partiel à la fosse de retenue située au sous-sol**

[28] Monsieur Bonneville explique qu'au moment de son inspection, une cloison obstruait partiellement le couvercle de la fosse de retenue. Toutefois, selon lui, ce n'était pas la cloison portante mais bien une autre, non portante, ajoutée par la bénéficiaire au moment de la finition de son sous-sol.

[29] La bénéficiaire n'a pas démenti les propos de monsieur Bonneville ayant même reconnu être en fait en mesure de retirer le couvercle de la fosse. Notre visite des lieux ne nous a pas permis de vérifier ce point précis puisque cette fosse est dissimulée sous un faux plancher. Cela dit, des photos prises lors de l'inspection de monsieur Bonneville révèlent que c'est effectivement une cloison non portante qui obstrue partiellement le couvercle de la fosse de retenue.

III

PLAIDOIRIES

La bénéficiaire

[30] L'essentiel de l'argumentation de la bénéficiaire a porté sur le point 5, i.e. le remplacement de la vanité, correctif qui selon elle avait été convenue avec l'entrepreneur et que monsieur Bonneville n'a pas retenue. Selon la bénéficiaire, elle ne devrait pas avoir à se contenter de rapiécage.

[31] En conclusion, madame Hausman-Elbaz affirme que l'ensemble des problèmes affectant sa résidence résultent du fait que celle-ci ne correspondrait pas au plan choisi au départ qui aurait été complètement inversé.

L'administrateur

[32] Selon le procureur de l'administrateur, le *Plan* est un règlement d'ordre public qui doit recevoir une interprétation restrictive, en outre d'être le seul lien contractuel entre la bénéficiaire et l'administrateur.

[33] Cela dit, ajoute le procureur, le présent arbitrage porte sur une contestation des conclusions de l'inspecteur-conciliateur Bonneville et qu'en pareil cas, la bénéficiaire agissant en demande a donc le fardeau de prouver que la décision de monsieur Bonneville n'est pas conforme au *Plan*.

[34] Se tournant d'abord vers le point 5, le procureur soutient que l'on a constaté la présence d'une malfaçon résultant du fait qu'un des tiroirs de la vanité n'était pas fonctionnel, un problème qui se devait d'être corrigé pour rendre la vanité conforme aux règles de l'art.

[35] Se tournant ensuite vers les points 10, 12 et 13, M^e Laplante soutient qu'il s'agit de malfaçons apparentes qui n'ont pas été dénoncées au moment de la réception du bâtiment contrairement aux exigences du *Plan* relativement aux malfaçons et vices apparents à la livraison.

[36] Quant au point 11, il s'agit selon le procureur d'un dommage exclu du *Plan* puisque de l'aveu de la bénéficiaire, le dommage dont il s'agit aurait été causé par des tiers engagés pour faire la finition de son sous-sol.

[37] Quant au point 14, i.e. les fissures, le procureur invoque l'article 12 du *Plan* et soutient que la preuve ne permet pas de conclure qu'il s'agit d'autre chose que de fissures de retrait expressément exclues du *Plan* tout comme au point 15, l'ajout de pierre qui selon cette même disposition serait également expressément exclu.

[38] Finalement, commentant le point 16, le procureur nie qu'un mur de soutien obstrue la fosse de retenue de sorte qu'il n'y aurait donc pas malfaçon

IV

ANALYSE ET DÉCISION

[39] Le litige porte sur les points 5, 10, 11, 12, 13, 14, 15 et 16 de la décision rendue le 10 novembre 2004 par l'administrateur, soit les seuls que vise la demande d'arbitrage présentée par la bénéficiaire.

[40] Juridiquement, toute partie demanderesse a de manière générale le fardeau de démontrer le bien-fondé de ses prétentions. C'est le cas ici.

[41] Également la règle suivante énoncée ainsi à l'article 2804 du *Code civil du Québec* relative à ce qu'est la prépondérance de la preuve s'applique au présent litige :

« La preuve qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence est suffisante, à moins que la loi n'exige une preuve plus convaincante. »

[42] Je dois donc décider du bien fondé du recours de la bénéficiaire suivant les obligations juridiques des parties et à la lumière de la preuve prépondérante présentée. Je traiterai distinctement de chacun des points.

[43] **Point 5 : Vanité de la salle de bain**

[44] Il s'agit en l'espèce de décider de la validité de l'ordonnance de l'administrateur relative aux modifications à apporter à la vanité de la salle de bain.

[45] Selon la bénéficiaire, il devrait y avoir remplacement complet de la vanité alors que l'ordonnance de l'administrateur se limite à y faire des modifications.

[46] En effet, selon madame Haussman-Elbaz, l'entrepreneur s'était engagé au moment de la réception du bâtiment à remplacer entièrement la vanité en question par une autre qui aurait répondu à ses attentes, ce qu'il n'aurait jamais fait. En revanche, soutient la représentante de l'entrepreneur, la vanité aurait bel et bien été remplacée et modifiée et même à trois reprises. Une facture de la compagnie Contessa figure également au dossier.

[47] Qu'en est-il? Concernant la preuve testimoniale, je dois constater que l'animosité tout au cours de l'audience entre mesdames Haussman-Elbaz et Guilbert, et les nombreux rappels à l'ordre que j'ai dû leur adresser en raison de cette situation, m'amènent à prêter peu de foi à leur témoignage tant ils paraissent marqués par leur manque d'empathie.

[48] Je crois donc plus sage et à propos dans les circonstances de juger de cette question sur la foi des documents présents au dossier et dont la fiabilité n'a pas sérieusement été remise en doute.

[49] À la réception du bâtiment le 17 novembre 2003, le remplacement de la vanité a expressément été convenu au document intitulé *Liste préétablie d'éléments à vérifier et réception du bâtiment*. Selon une facture émise par la compagnie Contessa, le remplacement a eu lieu le 1^{er} décembre suivant. Le fait que madame Haussman-Elbaz affirme avoir été absente ce jour-là conteste davantage la date du remplacement que le remplacement lui-même, lequel est amplement démontré.

[50] Cela dit, même après, un des tiroirs de la vanité est demeuré inutilisable en raison de l'emplacement du lavabo. Il est manifeste que cette situation appelait une correction. Or, selon la preuve prépondérante, celle ordonnée par l'administrateur, soit de remplacer le tiroir fautif ainsi que le comptoir prémoulé et de centrer le lavabo pour permettre l'usage normal du tiroir, rendrait

la vanité conforme aux règles de l'art. Ce correctif ordonné par l'inspecteur est donc bien fondé de sorte que la réclamation à l'égard du point 5 est rejetée.

[51] Points 10, 11, 12 et 13 : Appareil d'éclairage absent à l'arrière; Soffite endommagé à la corniche; Peinture à refaire dans toute la maison; Baignoire endommagé

[52] Ces points soulèvent la question de la conformité de ces réclamations aux exigences du *Plan* qui selon l'administrateur auraient dû être dénoncées par écrit au moment de la réception du bâtiment et ne l'ont pas été.

[53] Le premier paragraphe de l'article 10 du *Plan* se lit ainsi :

« 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:

1- le parachèvement des travaux relatifs au bâtiment et dénoncés, par écrit, au moment de la réception ou, tant que le bénéficiaires n'a pas emménagé, dans les trois jours qui suivent la réception;

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 bénéficiaires n'a pas emménagé, dans les trois jours qui suivent la réception;

[...] »

[54] Il ressort des alinéas qui précèdent que la seule existence d'une malfaçon apparente, ou encore l'inachèvement de travaux au moment de la réception, ne sont pas suffisants selon le *Plan* pour donner ouverture à un recours en faveur d'un bénéficiaire. En effet, il faut que ces situations soient en outre dénoncées par écrit, au moment même de la réception du bâtiment, ou dans les trois jours qui suivent, si le bénéficiaire n'avait pas encore emménagé.

[55] Or, selon la preuve non contredite, les problèmes rapportés aux points 10, 12 et 13 n'ont pas été dénoncés par écrit au moment de la réception du bâtiment, contrairement à une exigence formelle et explicite du *Plan* et à laquelle il n'appert pas que l'arbitre soit habilitée à passer outre. À elle seule, cette raison m'amène à rejeter comme irrégulièrement formulées les réclamations concernant les points 10, 12 et 13.

[56] Qu'en est-il du point 11, i.e. le soffite endommagé ?

[57] Selon la preuve unanime, ce soffite a été endommagé, après la réception du bâtiment, lors de la finition du sous-sol et par des ouvriers étrangers à l'entrepreneur. Ne s'agissant pas d'un problème imputable de quelque façon à l'entrepreneur, une telle situation ne saurait à l'évidence être visée par le *Plan*.

[58] Suivant son article 10, le *Plan* couvre en effet le cas des manquements de l'entrepreneur à ses obligations légales ou contractuelles mais pas, et pour cause, le manquement de tiers étrangers à l'entrepreneur. Cette réclamation est donc rejetée.

[59] **Point 14 : Fissures aux planchers du sous-sol et du garage**

[60] Lors de la visite des lieux j'ai pu moi-même observer la présence de fissures que pour sa part l'administrateur a imputées au comportement normal des matériaux, affirmation non contredite.

[61] Or, si la bénéficiaire voulait soutenir que ces fissures ne résultaient pas du comportement normal des matériaux, elle en avait le fardeau, ce dont elle ne s'est pas déchargée. Cette réclamation est donc rejetée.

[62] **Point 15 : Ajout de pierre à l'entrée du stationnement**

[63] En l'espèce, la bénéficiaire affirme que contrairement au contrat, l'entrepreneur aurait omis de mettre la quantité prévue de pierre à l'entrée du stationnement, ce que nie l'entrepreneur.

[64] Il s'avère que même en prenant pour acquis que l'entrepreneur ne se serait pas conformé à cette obligation, celle-ci n'est pas couverte par le *Plan* suivant l'alinéa 9 du paragraphe 12 (1) du Plan qui en exclut dans les termes suivants les ouvrages situés à l'extérieur du bâtiment:

« *Sont exclus de la garantie :*

[...]

9. Les espace de stationnement et les locaux d'entreposage situés à l'extérieur du bâtiment où se trouvent les unités résidentiels et tout ouvrage situé à l'extérieur du bâtiment tels les piscines extérieurs, le terrassement, les trottoirs, les allées et le système de drainage des eaux de surface du terrain. » [caractères gras ajoutés]

[65] Dans les circonstances, le Plan n'est d'aucun secours à la bénéficiaire et sa réclamation à cet égard doit être rejetée.

[66] **Point 16 : Accès partiel à la fosse de retenue située au sous-sol**

[67] Selon la preuve prépondérante relative à cette question, la cloison qui obstrue partiellement le couvercle de la fosse de retenue n'est pas portante et elle a été ajoutée par des tiers étrangers à l'entrepreneur lors de la finition du sous-sol. Pour les mêmes raisons que sa réclamation relative au point 11 ci-haut, cette réclamation doit aussi être rejetée.

[68] La bénéficiaire a soutenu au cours de l'audience que la construction de sa résidence aurait été inversée par rapport au plan d'origine ce qui expliquerait certains sinon tous les problèmes affectant sa résidence. La bénéficiaire n'a présenté aucune preuve ni argument au soutien de son allégation qui ne saurait davantage être retenu.

[69] Pour toutes ces raisons, je rejette l'ensemble des réclamations de la bénéficiaire.

[70] En conformité de l'article 123 du *Plan*, je départage les coûts d'arbitrage selon les proportions suivantes : 70 % à être défrayés par l'administrateur et 30 % par la bénéficiaire.

Montréal, le 16 mars 2005

Johanne Despatis, avocate
Arbitre