

**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 :
Le Groupe d'arbitrage et de médiation sur mesure (GAMM)

ENTRE :

Robert Bergeron et Denise Rousseau

(ci-après les « bénéficiaires »)

ET :

Habitations Quo-Vadis inc.

(ci-après l'« entrepreneur »)

ET :

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

(ci-après l'« administrateur »)

N° dossier APCHQ : 117397-1
N° dossier GAMM : 2007-09-019

SENTENCE ARBITRALE

Arbitre :	M. Claude Dupuis, ing.
Pour les bénéficiaires :	M ^{me} Denise Rousseau
Pour l'entrepreneur :	M. Réal Ouellette
Pour l'administrateur :	M ^e Luc Séguin
Date d'audience :	13 mars 2008
Lieu d'audience :	Beloëil
Date de la sentence :	2 avril 2008

I: INTRODUCTION

[1] À la demande de l'arbitre, l'audience s'est tenue à la résidence des bénéficiaires.

[2] À la suite d'une réclamation des bénéficiaires, l'administrateur, en date du 10 septembre 2007, émettait un premier rapport de décision traitant 33 éléments de cette réclamation.

[3] En date du 9 novembre 2007, l'administrateur émettait un rapport de décision supplémentaire en apportant des précisions sur 9 de ces 33 éléments.

[4] Insatisfaits de certaines conclusions de ces rapports de décision, les bénéficiaires, en date du 28 novembre 2007, acheminaient au GAMM (Groupe d'arbitrage et de médiation sur mesure) une demande d'arbitrage relativement aux éléments suivants :

- Balcon arrière
- Revêtement d'aluminium
- Parement de briques
- Planchers de bois franc du rez-de-chaussée

[5] Dans une lettre datée du 4 février 2008 adressée au soussigné, avec copie aux deux autres parties, les bénéficiaires invitaient le tribunal à ajouter les éléments suivants à leur demande d'arbitrage originale :

- Niveau du terrain
- Évier de la cuisine endommagé
- Deux armoires de cuisine défoncées
- Portes des armoires du côté de la cuisinière de hauteur inégale

- Éraflures (mineures) en surface du panneau latéral du garde-manger à la cuisine
- Comptoir de la salle de bain égratigné
- Cadre de la porte de la salle de bain trop court
- Revêtement de carreaux de céramique non d'équerre en bordure du mur et absence d'un petit carreau au vestibule de l'entrée avant
- Présence d'éraflures ou écorchures (mineures) en surface des boiseries de type o'gee à certains endroits à la jonction des murs et plafonds
- Vitre éraflée à l'intérieur de la fenêtre en saillie de la salle à manger
- Infiltration d'eau dans l'entrée par la porte avant
- Présence de nombreuses fissures aux fondations
- Couvercle en surface des regards d'égout au plancher du rangement au sous-sol
- Trois carreaux de céramique endommagés dans la salle de bain au sous-sol
- Moustiquaire de la salle de séjour au sous-sol trouée
- Moulure qui ne tient pas en place à la jonction du plancher flottant au sous-sol
- Plancher flottant au sous-sol abîmé au bas de l'escalier
- Présence d'eau au sous-sol
- Peinture de la salle de jeu au sous-sol
- Deux bardeaux d'asphalte déchirés
- Bardeau (1) d'asphalte de couleur différente (noir en lieu et place de brun) à la corniche basse avant près de l'entrée

- Crépi craqué
- Ouverture et fermeture des fenêtres du sous-sol
- Joints de silicone autour des fenêtres et portes
- Vitre de la fenêtre du salon éraflée à l'extérieur
- Documents de garantie du manufacturier des appareils et matériaux non reçus

[6] En cours d'enquête, en plus des représentants des parties, il y a eu intervention de la part des personnes suivantes :

- M. Robert Bergeron, bénéficiaire
- M. André Provencher, poseur de plancher
- M. André Dalcourt, distributeur de bois de plancher
- M^{me} Linda Monzerolle, représentante des ventes (Habitations Quo-Vadis inc.)
- M. Marcel LaPierre, conseiller senior, division des garanties de l'APCHQ

II : DÉCISION ET MOTIFS

A) Balcon arrière

[7] La visite des lieux nous a démontré quelques planches abîmées de façon anormale au plancher, de même que de nombreuses fissures sur les barreaux à leur point d'attache au contour du balcon; ce dernier problème découle du fait que ces barreaux n'ont pas été préalablement troués avant leur fixation avec des vis.

[8] L'administrateur a accueilli favorablement cette réclamation des bénéficiaires; l'entrepreneur invoque qu'il n'a pu avoir accès aux lieux afin de compléter les travaux.

[9] Les bénéficiaires exigent que ces travaux soient confiés à un autre entrepreneur.

[10] Le tribunal ne peut satisfaire à cette exigence des bénéficiaires; l'entrepreneur est responsable de l'exécution de ses travaux, et on ne peut donc lui imposer qu'ils soient exécutés par une tierce partie.

[11] Dans ce dossier, il m'est apparu qu'il existe un grave problème de relations et de confiance entre les bénéficiaires et l'entrepreneur; toutefois, il incombe à chacun d'eux de se conformer aux dispositions contractuelles.

[12] Pour ces motifs, le tribunal

CONFIRME la décision de l'administrateur relativement à l'élément
« Balcon arrière »; et

ORDONNE aux bénéficiaires de donner accès à l'entrepreneur pour
l'exécution des travaux requis; et

ORDONNE à l'entrepreneur de compléter lesdits travaux dans les
quatre-vingt-dix (90) jours de la présente.

B) Revêtement d'aluminium

[13] Il s'agit ici d'un revêtement d'aluminium au contour d'une fenêtre en saillie au mur latéral gauche.

[14] Il est à noter encore une fois que l'administrateur a accueilli favorablement cette réclamation des bénéficiaires et a ordonné à l'entrepreneur de corriger de façon adéquate la bande de revêtement d'aluminium sous la fenêtre.

[15] Lors de la visite des lieux, M. LaPierre a expliqué la méthode de correction, soit la pose d'une moulure en longueur par-dessus la moulure existante sous la fenêtre; à la fois l'entrepreneur et les bénéficiaires ont accepté cette manière de procéder.

[16] Pour ces motifs, le tribunal

- CONFIRME la décision de l'administrateur relativement à l'élément « Revêtement d'aluminium »; et
- ORDONNE aux bénéficiaires de donner accès à l'entrepreneur pour l'exécution des travaux requis; et
- ORDONNE à l'entrepreneur de compléter lesdits travaux dans les quatre-vingt-dix (90) jours de la présente.

C) Parement de briques

[17] Dans ses deux rapports de décision du 10 septembre 2007 et du 9 novembre 2007, l'administrateur ordonnait à l'entrepreneur de remplacer partiellement le parement de briques de la résidence des bénéficiaires, soit au mur latéral droit du garage ainsi qu'au coin du mur arrière droit.

[18] Dans la présente demande d'arbitrage, les bénéficiaires exigent plutôt le remplacement total du parement de briques, soit sur toute la surface des murs extérieurs de leur propriété.

[19] La présente demande des bénéficiaires a déjà été indirectement jugée dans une autre décision du soussigné en date du 1^{er} avril 2008.

[20] Dans cette autre affaire impliquant les mêmes parties, l'entrepreneur demandait au tribunal d'infirmier la décision de l'administrateur relativement au remplacement partiel du parement de briques.

[21] Comme cette demande de l'entrepreneur a été favorablement accueillie et que le soussigné a conclu [...] *qu'aucune autre intervention de la part de l'entrepreneur n'est requise*, il va de soi que le remplacement total du parement de briques est exclu.

[22] Pour ces motifs, le tribunal

REJETTE la réclamation des bénéficiaires ayant trait à l'élément « Parement de briques ».

D) Planchers de bois franc du rez-de-chaussée

[23] À la suite de la réclamation des bénéficiaires auprès de l'administrateur, ce dernier concluait comme suit dans son premier rapport daté du 10 septembre 2007 :

PLANCHERS DE BOIS FRANC DU REZ-DE-CHAUSSÉE

Les bénéficiaires dénoncent la présence d'éraflures, écorchures, ainsi que des fissures en surface des lattes de bois, à différents endroits pour l'ensemble des pièces du rez-de-chaussée.

Lors de notre inspection, nous avons en effet constaté la situation.

L'entrepreneur, pour sa part, nous a fait mention, par l'entremise de son fournisseur de matériaux (plancher de bois), qu'une proposition avait été formulée aux bénéficiaires, laquelle consistait au remplacement de l'ensemble des lattes de bois au salon, à la salle à manger et au passage, à l'exclusion toutefois des deux pièces arrière (bureau et chambre des maîtres).

Selon nos constatations, l'état des planchers de bois franc est sensiblement le même pour l'ensemble des pièces du rez-de-chaussée, incluant les deux pièces arrière soit le bureau et la chambre des maîtres.

Travaux:

L'entrepreneur devra apporter tous les correctifs qui s'imposent aux planchers de bois franc, et ce, tant pour le salon, la salle à manger, le passage, que le bureau et la chambre des maîtres.

[24] À la suite de cette ordonnance, l'entrepreneur est intervenu et, subséquemment, l'administrateur a émis un rapport de décision supplémentaire en date du 9 novembre 2007 :

Plancher de bois franc au rez-de-chaussée

Tel que précisé par les bénéficiaires et l'entrepreneur, le recouvrement de plancher de bois fut récemment remplacé sur son ensemble au salon, salle à manger et passage.

Quant au bureau arrière, seulement quelques lattes de bois ont été remplacées.

Par ailleurs, à la chambre des maîtres arrière, selon l'entrepreneur, les bénéficiaires auraient refusé qu'aucun correctif ne soit effectué. Pour leur part les bénéficiaires nient cette mention de l'entrepreneur.

Au plancher du salon, salle à manger et du passage, nous avons constaté les points suivants :

- Présence de micro fissures, très peu perceptibles;
- Démarcation de hauteur à la jonction du bout des lattes de bois à un endroit au salon près du grand fauteuil;
- Démarcation de hauteur sur une section du «nosing» près du mur en bordure du plancher du salon en direction vers l'entrée avant;

Au plancher du bureau arrière :

- Démarcation de hauteur à la jonction du bout des lattes de bois à deux (2) endroits au bureau arrière, lesquelles ont été remplacées récemment;
- Présence de micro fissures, très peu perceptibles;

Chambre des maîtres

- Aucun correctif effectué récemment par l'entrepreneur

Travaux : L'entrepreneur devra corriger les points suivants :

Salon, corriger la démarcation de hauteur à la jonction du bout des lattes de bois à un endroit, en face du grand fauteuil.

Corriger la démarcation de hauteur sur une section du «nosing» en bordure du plancher du salon à la jonction du plancher de bois franc.

Bureau arrière, corriger la démarcation de hauteur à la jonction des lattes de bois à deux (2) endroits au plancher.

Chambre des maîtres, corriger les lattes de bois fissurées de façon excessive, à l'exception, des micros [sic] fissures de surface.

Cependant, concernant la présence de micros [sic] fissures en surface de certaines lattes de bois, il est à noter qu'elles sont très peu perceptibles, à moins qu'elles soient minutieusement décelés [sic] de très près. Cette situation est conforme à l'usage courant du marché et ne constitue pas une malfaçon comme tel. Par conséquent, la Garantie des maisons neuves de l'APCHQ n'a pas

à intervenir à cet effet (micros [sic] fissures) en fonction du contrat de garantie.

[25] L'entrepreneur témoigne à l'effet qu'il était disposé à effectuer tous les correctifs proposés par l'administrateur; cependant, les rendez-vous ont été annulés par les bénéficiaires.

[26] Les bénéficiaires jugent quant à eux que les travaux de réparation déjà effectués par l'entrepreneur sont inacceptables, alors que le plancher craque de partout; ils désirent donc que ces travaux soient complétés par un autre entrepreneur.

[27] Le soussigné a procédé à la visite des lieux; l'état actuel du plancher, à la suite des réparations qui ont été faites, m'est apparu très satisfaisant. Le craquement n'est pas excessif, et il s'agit d'un comportement normal pour un plancher de bois.

[28] En conséquence, le tribunal estime que les travaux qui restent à effectuer, tels que décrits dans le deuxième rapport du 9 novembre 2007 de l'administrateur, sont plus que raisonnables.

[29] Encore une fois, il s'agit ici d'un problème de relations et de confiance entre les bénéficiaires et l'entrepreneur.

[30] Je répète donc que l'entrepreneur est responsable de l'exécution et de la qualité des travaux mentionnés au contrat; nul ne saurait transférer l'exécution des travaux à une tierce partie et laisser l'entrepreneur en assumer la responsabilité. Une fois les travaux terminés, les bénéficiaires, s'ils sont insatisfaits, peuvent toujours à nouveau réclamer auprès de l'administrateur.

[31] Pour ces motifs, le tribunal

CONFIRME la décision de l'administrateur relativement à l'élément
« Planchers de bois franc du rez-de-chaussée »; et

ORDONNE aux bénéficiaires de donner accès à l'entrepreneur pour l'exécution des travaux requis; et

ORDONNE à l'entrepreneur de compléter lesdits travaux dans les soixante (60) jours de la présente.

E) Niveau du terrain

[32] Il s'agit ici d'un rehaussement possible du terrain des bénéficiaires lorsque le niveau de la rue et les bordures de celle-ci auront été établis, ce qui, semble-t-il, n'a pas encore été fait.

[33] Selon les bénéficiaires, s'il devait y avoir rehaussement, il est fort possible que des margelles soient à prévoir aux fenêtres du sous-sol; or, selon leurs dires, ils avaient exigé de l'entrepreneur qu'aucune margelle ne soit installée sur leur propriété; ce dernier, toutefois, nie l'existence d'une telle promesse et soumet qu'il n'en est point fait mention au contrat.

[34] Quant à l'administrateur, il indique dans son rapport qu'il ne pourra intervenir que lorsque le niveau de la rue et les bordures de celle-ci auront été établis; à ce moment-là, si requis, un rapport supplémentaire sera émis.

[35] Tant et aussi longtemps que l'administrateur n'émet pas de rapport final relativement à cet élément de réclamation, le tribunal ne peut intervenir, et ce, en vertu de l'article 19 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*.

[36] Le cas échéant, le tribunal

CONSERVE donc juridiction relativement à l'élément « Niveau du terrain » de la présente réclamation.

- F) **Éraflures (mineures) en surface du panneau latéral du garde-manger à la cuisine**
Revêtement de carreaux de céramique non d'équerre en bordure du mur et absence d'un petit carreau au vestibule de l'entrée avant
Présence d'éraflures ou écorchures (mineures) en surface des boiserries de type o'gee à certains endroits à la jonction des murs et plafonds
Couvercle en surface des regards d'égout au plancher du rangement au sous-sol
Présence d'eau au sous-sol
Ouverture et fermeture des fenêtres du sous-sol

[37] Relativement aux six éléments de réclamation ci-devant énumérés, le procureur de l'administrateur a soulevé une objection à l'effet que ces différends ont été soumis à l'arbitrage par l'intermédiaire d'une lettre adressée à l'arbitre et datée du 4 février 2008, alors que la décision de l'administrateur est datée du 10 septembre 2007; il s'est donc écoulé près de cinq mois entre la réception du rapport et la demande d'arbitrage; à cet égard, le procureur cite l'article 19 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* :

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.

[38] Le procureur conclut que le tribunal n'a pas juridiction vu qu'il s'agit d'un délai clairement déraisonnable.

[39] Vérification faite, ces éléments de réclamation n'étaient pas inclus dans la demande d'arbitrage originale des bénéficiaires adressée au GAMM et datée du 28 novembre 2007; ils ont plutôt été inscrits dans leur lettre du 4 février 2008 adressée à l'arbitre.

[40] Le délai de 30 jours indiqué à l'article 19 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* n'a pas été considéré par les tribunaux comme un délai de rigueur; pour des motifs valables, il peut être prorogé.

[41] L'ignorance de la loi n'a pas été considérée par la jurisprudence comme motif valable de prorogation; or, c'est le seul motif qu'ont pu invoquer les bénéficiaires lors de l'audience.

[42] Après avoir tout de même procédé à la visite des lieux pour chacun de ces éléments, le soussigné est en accord avec la décision de l'administrateur à l'effet qu'il s'agit de situations apparentes non dénoncées au moment de la réception (article 10.2° du *Règlement*) ou qu'il y a absence de malfaçons.

[43] Certes, quelques-unes de ces malfaçons n'étaient peut-être pas tout à fait apparentes au moment de la réception; toutefois, après un nettoyage sommaire, dans les trois jours suivant la réception comme l'autorise l'article 10.2° du *Règlement*, ces malfaçons devaient être apparentes.

[44] Pour ces motifs, le tribunal

REJETTE les réclamations des bénéficiaires ayant trait aux six éléments ci-devant énumérés en F).

G) Bardeau (1) d'asphalte de couleur différente (noir en lieu et place de brun) à la corniche basse avant près de l'entrée

[45] En cours d'enquête, les bénéficiaires ont retiré cet élément de leur demande d'arbitrage.

[46] En conséquence, le tribunal

PREND ACTE du retrait de la part des bénéficiaires de leur réclamation ayant trait à cet élément.

- H) **Évier de la cuisine endommagé**
Deux armoires de cuisine défoncées
Portes des armoires du côté de la cuisinière de hauteur inégale
Comptoir de la salle de bain égratigné
Cadre de la porte de la salle de bain trop court
Vitre éraflée à l'intérieur de la fenêtre en saillie de la salle à manger
Infiltration d'eau dans l'entrée par la porte avant
Présence de nombreuses fissures aux fondations
Trois carreaux de céramique endommagés dans la salle de bain au sous-sol
Moustiquaire de la salle de séjour au sous-sol trouée
Moulure qui ne tient pas en place à la jonction du plancher flottant au sous-sol
Plancher flottant au sous-sol abîmé au bas de l'escalier
Peinture de la salle de jeu au sous-sol
Deux bardeaux d'asphalte déchirés
Crépi craqué
Joints de silicone autour des fenêtres et portes
Vitre de la fenêtre du salon éraflée à l'extérieur
Documents de garantie du manufacturier des appareils et matériaux non reçus

[47] Il a été admis en cours d'enquête qu'à ce jour, les 18 éléments ci-devant énumérés n'ont pas encore été soumis à l'appréciation de l'administrateur et qu'ainsi, ce dernier n'a jamais émis de rapport de décision relativement à ces réclamations.

[48] Le tribunal se réfère à nouveau à l'article 19 précédemment cité : *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 [...].*

[49] Le rôle de l'arbitre consiste donc à confirmer ou infirmer une décision de l'administrateur; en l'absence d'une telle décision, il n'a pas juridiction.

[50] Pour ces motifs, le tribunal

DÉCLINE juridiction en ce qui concerne les réclamations ayant trait aux 18 éléments ci-devant énumérés en H).

Coûts d'arbitrage

[51] Dans la présente sentence, les bénéficiaires n'ont obtenu aucun gain.

[52] Conformément au deuxième alinéa de l'article 21 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, l'arbitre répartage les coûts du présent arbitrage comme suit : cent dollars (100,00 \$) à la charge des bénéficiaires, le solde à la charge de l'administrateur.

BELOEIL, le 2 avril 2008.

Claude Dupuis, ing., arbitre