

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

Entre

LES HABITATIONS SIGNATURE INC.

Entrepreneur

Et

PETER FOLCO

-et-

MARILYN FOLCO

Bénéficiaires

Et

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

Administrateur

N° dossier Garantie : 046100

N° dossier GAMM : 2007-09-007

N° dossier Arbitre : 13 185-29

SENTENCE ARBITRALE

Arbitre :

Me Jeffrey Edwards

Pour les bénéficiaires :

Peter Folco, personnellement

Pour l'entrepreneur :

Me Raymond A. D'Aoust
(Crochetière Pétrin)

Pour l'administrateur :

Me Luc Séguin
(Savoie Fournier)

Suspension des délais en raison des
vacances hivernales de la construction :

22 décembre 2007 au 6 janvier 2008

Date(s) d'audience : 7 décembre 2007

Lieu d'audience : 8530, rue de l'Outaouais
Brossard, Québec

Date de la décision : 10 janvier 2008

APRÈS AVOIR PRIS CONNAISSANCE DES PROCÉDURES, VISITÉ LES LIEUX, ENTENDU LA PREUVE ET LES ARGUMENTS DES PARTIES, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE REND LA DÉCISION SUIVANTE:

1- LES FAITS

[1] Les Bénéficiaires ont conclu un contrat avec l'Entrepreneur pour la construction et l'achat de la propriété sise au 8530 rue de l'Outaouais à Brossard le 2 décembre 2002 (Pièce A-1). La passation de titre a eu lieu le 26 juin 2003 (Pièce A-3).

[2] Le ou vers le 26 janvier 2004, les Bénéficiaires ont découvert un problème avec leur plancher de céramique de cuisine. Ils ont alors contacté le service après vente de l'Entrepreneur.

[3] Le 9 mars 2004, le sous-traitant de l'Entrepreneur pour la céramique, Monsieur Richard Vallières, est venu constater le problème d'affaissement du plancher de la cuisine. Il a avisé les Bénéficiaires qu'à son avis, une poutre de soutien en dessous du plancher devait être brisée et qu'il transmettrait ses constatations à l'Entrepreneur.

[4] Le 18 mars 2004, l'Entrepreneur a dépêché sa spécialiste en structure, Madame Virginie Boisvert, afin d'investiguer sur la cause de l'affaissement du plancher. Aucune cause n'est identifiée à ce moment. Cette spécialiste en structure est par ailleurs retournée sur les lieux avec plusieurs experts entre le 8 avril 2004 et le 4 mai 2004, sans que la cause de l'affaissement ne soit identifiée.

[5] Le 19 mai 2004, les Bénéficiaires demandent l'intervention de l'Administrateur (Pièce A-4).

[6] Le 24 juin 2004, l'Entrepreneur a procédé à la mise en place d'une poutrelle de fer ajustable dans le sous-sol afin de soutenir le plancher de la cuisine. Puisque la poutrelle semblait trop courte, l'Entrepreneur a installé un morceau de bois entre la poutre et la structure du plancher de la cuisine. Selon le témoignage du Bénéficiaire, l'Entrepreneur ne savait pas quelle pression mettre sur la poutre et il devait revenir à

trois reprises afin de resserrer la tension. Le Bénéficiaire affirme que l'Entrepreneur n'est jamais venu effectuer ce travail par la suite.

[7] Le 1^{er} juillet 2004, l'Entrepreneur est venu sur place avec Monsieur André Gagné pour inspecter le plancher. Monsieur Gagné a alors suggéré d'augmenter le taux d'humidité du sous-sol et de mettre du ruban autour de la poutrelle afin de cacher le trou fait dans le tuyau de ventilation.

[8] Le 15 juillet 2004, Monsieur Vallières (pour l'Entrepreneur) est venu réparer certaines tuiles et mettre du coulis. Il a utilisé une partie des tuiles de céramique supplémentaires que possédaient les Bénéficiaires afin d'assurer l'harmonisation des réparations. L'Entrepreneur a de plus avisé les Bénéficiaires par écrit qu'il considérait le plancher acceptable (Pièces A-8 et B-2).

[9] Le 6 août 2004, les Bénéficiaires ont constaté que les tuiles et le coulis du plancher continuaient de se fissurer et ont avisé l'Administrateur.

[10] Le 19 octobre 2004, l'inspectrice-conciliatrice Madame Marie-Claude Laberge a inspecté le plancher en compagnie de deux représentants de l'Entrepreneur.

[11] Le 1^{er} novembre 2004, l'Administrateur a rendu une décision ordonnant à l'Entrepreneur de faire des travaux (Pièce A-10).

[12] Le 20 décembre 2004 et le 8 avril 2005, Monsieur Vallières est revenu réparer certaines tuiles et mettre du coulis.

[13] L'Entrepreneur est par la suite revenu sur les lieux le 11 juillet 2005 et au courant du mois d'août 2005 afin de tenter de découvrir la cause toujours inconnue de l'affaissement du plancher de la cuisine.

[14] Le 6 octobre 2005, Monsieur Vallières a de nouveau inspecté le plancher avec l'aide de Monsieur Jacques Cadieux, un expert qu'il avait engagé afin d'y voir plus clair. Le 19 octobre 2005, Monsieur Cadieux a rendu son rapport, lequel n'a pas été produit devant le soussigné. Le même jour, l'Administrateur et l'Entrepreneur sont revenus inspecter le plancher.

[15] Exaspérés de n'avoir toujours aucune idée de la cause du problème au plancher de leur cuisine, les Bénéficiaires ont mandaté un ingénieur le 21 octobre 2005 (D. Chiovitti).

[16] Le 24 octobre 2005, l'Entrepreneur a réitéré qu'il considérait que le problème était dû à la qualité du ciment utilisé par Monsieur Vallières. Un échange de correspondances entre les Bénéficiaires et l'Entrepreneur s'en est suivi, toujours sans résultat (i.e. Pièce B-3).

[17] En novembre 2005, Monsieur Normand Lamoureux et Messieurs Gagné, Vallières et Chiovitti se sont rencontrés chez les Bénéficiaires et ont décidé de préparer un plan afin d'installer trois petites poutres télescopiques d'un diamètre d'un pouce et demi afin de supporter le plancher de la cuisine. Les poutres devaient être installées à l'intérieur des tuyaux de ventilation. Ce plan a été reçu par les Bénéficiaires le 14 novembre 2005 (Pièce B-4).

[18] Dans la semaine du 25 janvier 2006, les trois poutres télescopiques ont été installées par l'Entrepreneur. Selon les recommandations de Monsieur André Gagné (expert de l'Entrepreneur), les poutres devaient être serrées d'un demi-tour et il fallait attendre quelques semaines avant de les resserrer à nouveau d'un demi-tour. Il appert du témoignage du Bénéficiaire que ces travaux n'ont pas été faits selon le plan de Monsieur Gagné (Pièce B-4) car la personne retenue pour faire ces travaux par l'Entrepreneur ne savait pas quelle pression mettre sur les poutres (Pièces B-5 et B-6).

[19] En février 2006, Monsieur Vallières est retourné sur les lieux afin de remplacer plusieurs tuiles du plancher et visser le sous-plancher de bois avec les poutres de soutien de l'immeuble (Pièce B-7 en liasse et B-8). À ce moment, il a utilisé les dernières tuiles en céramique supplémentaires que possédaient des Bénéficiaires et requises pour assurer l'harmonisation des réparations.

[20] En mars 2006, plusieurs tuiles du plancher se sont fissurées (Pièce B-9 en liasse).

[21] Le ou vers le 10 avril 2006, le Bénéficiaire a rencontré le représentant de l'Entrepreneur, Monsieur Lamoureux, au sujet du plancher et de la perforation des tuyaux de ventilation. Le Bénéficiaire prétend que Monsieur Lamoureux aurait affirmé qu'il s'engageait à enlever les poutrelles installées, remplacer les tuyaux de ventilation perforés et réparer le plancher avec une autre tuile au choix du Bénéficiaire. L'Entrepreneur nie ces affirmations.

[22] Les Bénéficiaires affirment que tout au long du processus, ceux-ci ont sans cesse tenté d'entrer en communication avec l'Entrepreneur afin de faire avancer les choses, mais que ce dernier ne retournait pas leurs appels. Le 26 avril 2006, l'Entrepreneur avise les Bénéficiaires que toute communication ultérieure devra se faire par écrit (Pièce B-11).

[23] En juin 2006, les Bénéficiaires ont terminé l'aménagement de leur sous-sol par le biais d'un autre entrepreneur, Monsieur Pietro Sarvides de l'entreprise Renco-Québec. Celui-ci leur a affirmé qu'il ne pouvait pas refermer une partie du plafond où se situent les trois poutrelles car en les cachant, il créerait à son avis un vice caché à l'immeuble.

[24] L'entrepreneur a de plus suggéré d'enlever les trois poutrelles et de remplacer les tuyaux perforés, afin d'obtenir une solution permanente. Monsieur Sarvides est très critique envers la « solution » des poutres télescopiques, qu'il décrit comme un

pansement (« Band-aid »). Les Bénéficiaires ont suivi les recommandations de Monsieur Sarvides.

[25] Monsieur Sarvides a aussi renforcé le plancher de la cuisine en installant une poutre de bois sous le plancher par l'extérieur de l'immeuble. Ces travaux ont été faits avec l'aide d'un ingénieur. Ces travaux ont stabilisé le plancher et a éliminé la présence anormale et gênante des trois (3) poutres. Selon l'Entrepreneur, ces travaux auraient stabilisé l'état du plancher de façon permanente. Les Bénéficiaires ont payé eux-mêmes les coûts de ces travaux de renforcement du sous-plancher de la cuisine et ne les réclament pas ni à l'Entrepreneur ni à l'Administrateur.

[26] En août 2006, à la suite des initiatives des Bénéficiaires auprès de l'Administrateur, les Bénéficiaires ont reçu un appel de celui-ci afin de savoir si les travaux effectués par l'Entrepreneur étaient satisfaisants. Les Bénéficiaires ont alors informé l'Administrateur de leur insatisfaction, en particulier de la présence de fissures et des bris dans les tuiles et le mortier. Selon les Bénéficiaires, ces bris et dommages sont survenus après les dernières réparations effectuées par l'Entrepreneur et son sous-traitant et avant les réparations effectuées par Monsieur Sarvides.

[27] L'Administrateur a par conséquent dépêché Monsieur Alain Deschênes (T.P.) sur les lieux. Ce dernier a rendu une décision favorable aux Bénéficiaires dans son rapport daté du 26 février 2007 (Pièce A-13). En raison de l'état inacceptable du plancher et de son problème de dénivèlement, Monsieur Deschênes demande à ce que le plancher en céramique soit entièrement refait, y compris en dessous des cabinets de cuisine.

[28] Le 2 mars 2007, l'Entrepreneur a demandé l'arbitrage de la décision du 26 février 2007 (Pièce A-14).

2. DÉCISION

[29] Le Tribunal d'arbitrage a eu l'opportunité de visiter les lieux et de constater le problème relatif au plancher de la cuisine.

[30] Le soussigné a été à même de constater que certaines tuiles de céramique du plancher étaient fissurées. Plusieurs joints de coulis étaient soit partiellement vidés, soit substantiellement craqués. Cette situation est anormale pour un travail effectué en février 2006.

[31] Lors de l'audition, Monsieur Alberto Palomino, pour l'Entrepreneur, a affirmé qu'à son avis, la fissuration des tuiles pouvait être expliquée par la chute d'un objet lourd sur ces tuiles. À son avis, la forme partiellement étoilée des fissures peut être liée à un impact sur la surface de la tuile, et ne serait donc pas due à un mouvement ou une dénivellation du plancher. Monsieur Gagné a affirmé que cette hypothèse était

possible, mais qu'il ne pouvait affirmer de façon certaine que les craquements observés étaient causés par un impact. Le Bénéficiaire nie qu'un impact sur le plancher soit survenu et affirme catégoriquement que les fissurations sont survenues avant les travaux de stabilisation par son entrepreneur.

[32] Monsieur Deschênes rejette la théorie de l'impact et affirme quant à lui que les fissures sont dues aux problèmes antérieurs de stabilisation de dénivellation du plancher. En effet, il considère que la cause des fissurations du plancher est liée au problème d'installation et de dénivellement des tuiles de céramique.

[33] Le Tribunal d'arbitrage considère que Monsieur Palomino possède des qualifications professionnelles suffisantes afin qu'il soit considéré comme un témoin expert pour les fins du présent arbitrage. Par contre, le fait qu'il soit l'employé de l'Entrepreneur mine l'indépendance et l'objectivité de son témoignage. De plus, son témoignage est contredit par Monsieur Gagné, l'autre expert de l'Entrepreneur.

[34] Par conséquent, le Tribunal d'arbitrage est d'avis que considérant que les Bénéficiaires sont les seuls à avoir vécu dans les lieux et considérant leur témoignage, ceux-ci ont établi de façon prépondérante qu'aucun impact n'a eu lieu sur les tuiles endommagées et que tous les dommages antérieurs aux tuiles et au mortier n'ont pas été causés par un impact sur le plancher.

[35] Quant au problème de dénivellation, les mesures prises par l'Administrateur et l'Entrepreneur sont à leur avis relativement similaires, même si elles ont été prises à des moments différents. Ils en tirent par contre des conclusions opposées.

[36] Lors de l'audition, de nouvelles mesures ont été prises par Messieurs Deschênes (pour l'Administrateur) et Gagné (pour l'Entrepreneur). Celles-ci semblaient démontrer une dénivellation du plancher, bien qu'elle soit moins importante que celle soulevée par Monsieur Deschênes lors de son inspection. Pour l'Administrateur, la dénivellation est toujours inacceptable principalement en raison de l'aspect esthétique général du plancher.

[37] Ces deux (2) experts s'entendent sur le fait que le *Guide de performance de l'APCHQ* mentionne certains barèmes quant à ce qui peut, selon les circonstances, être acceptable dans l'industrie relativement à la dénivellation d'un plancher. Selon ces règles, le plancher serait *a priori* acceptable. Mais à leur avis, en appliquant ces mêmes barèmes, il y a également un aspect subjectif prenant en compte l'aspect esthétique du plancher pour chaque cas d'espèce. Soulignons, qu'à tout événement, ces barèmes peuvent guider le Tribunal d'arbitrage lors de son appréciation du caractère acceptable des normes mais ne lient pas le Tribunal d'arbitrage saisi d'une question du caractère acceptable des travaux ou des normes déterminantes de l'industrie.

[38] Monsieur Gagné considère que le plancher est acceptable et Monsieur Deschênes est d'avis contraire.

[39] L'Administrateur et les Bénéficiaires demandent à ce que le plancher de la cuisine soit complètement refait. À cet égard, dans sa décision (Pièce A-13), l'Administrateur a ordonné notamment à l'Entrepreneur de:

- (a) Enlever toutes les tuiles de céramique du plancher, même celles situées en dessous des cabinets de cuisine;
- (b) Mettre le plancher de cuisine à niveau en prenant soin de remettre en état le chauffage radiant du plancher;
- (c) Procéder à la réfection complète des carreaux de céramique du plancher de cuisine, incluant la pose de céramique sous les cabinets de cuisine;
- (d) Remettre les lieux dans leur état d'origine.

[40] Considérant la preuve contradictoire relativement au caractère acceptable de la dénivellation du plancher, le Tribunal d'arbitrage considère que l'Entrepreneur ne s'est pas déchargé de son fardeau de prouver que la dénivellation du plancher est acceptable en l'espèce. En tant que requérant dans la demande d'arbitrage, ce fardeau lui appartenait.

[41] Selon l'avis du Tribunal d'arbitrage, le caractère acceptable de la dénivellation constatée en l'espèce constitue un cas limite. En effet, d'une part, selon les perceptions personnelles du soussigné, les tuiles fissurées et le mortier brisé à plusieurs endroits sont dans une condition clairement inacceptable et d'autre part, le dénivèlement du plancher paraît acceptable, mais non idéal.

[42] Il y a cependant en l'espèce un autre élément clé sur le plan pratique, paraissant avoir préséance sur la question du dénivèlement du plancher : tous les travaux antérieurs de remplacement et de réparation du plancher ont épuisés les tuiles en céramique supplémentaires des Bénéficiaires. En raison des pratiques commerciales des fournisseurs des tuiles de céramique selon lesquelles des tuiles identiques à celles des Bénéficiaires ne sont plus vraisemblablement disponibles sur le marché, la réparation des tuiles endommagées impliquées, indépendamment du caractère acceptable du dénivèlement du plancher, ne pourrait être effectuée sans la réfection complète du plancher et l'achat de nouvelles tuiles.

[43] Partant de cette réalité bien particulière, le Tribunal d'arbitrage est d'avis que la décision suivante s'avère la plus équitable en l'espèce : dans l'éventualité où l'Entrepreneur réussit à trouver les mêmes tuiles que celles qui ont été installées chez les Bénéficiaires, il lui suffira de remplacer les tuiles de céramique brisées et de réparer partout le mortier brisé ou absent, en s'assurant de l'uniformité esthétique de la texture et de la couleur du mortier, le tout selon les règles de l'art. En revanche, si

l'Entrepreneur n'est pas en mesure d'obtenir les mêmes tuiles que celles d'origine, l'Entrepreneur devra procéder aux travaux requis par la décision de l'Administrateur (pièce A-13), avec une exception.

[44] Il est vrai que pour une maison neuve et des rénovations de la meilleure qualité, la « bonne pratique » requiert que lors de la réfection complète des carreaux de céramique d'un plancher, ceux en dessous des cabinets de cuisine soient également remplacés. Cependant, dans les circonstances uniques du présent dossier, et considérant le fait que le dénivèlement constaté est un cas limite il nous paraît plus approprié, par exception, de ne pas inclure le plancher en dessous des cabinets de cuisine, ce qui ne devrait pas affecter le caractère esthétique de tout ce qui est visible pour la réfection complète du plancher de cuisine. Le Tribunal d'arbitrage considère que cela est plus conforme au principe d'équité prévu à l'article 116 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*¹ et fonde cette partie de sa décision sur cet article.

[45] Évidemment, s'il advient que de nouvelles tuiles doivent être installées, il relèvera des Bénéficiaires de choisir le type de tuile, qui se devra d'être de qualité similaire à celle originellement installées.

[46] Pour plus de clarté, le Tribunal d'arbitrage confirme que dans la mesure où, afin de se conformer à la présente sentence, l'Entrepreneur doit remplacer l'intégralité des tuiles du plancher de cuisine, la teneur des travaux requis selon l'Administrateur et repris au paragraphe 39 de la présente sentence devront être effectués, à l'exception de l'enlèvement des cabinets de cuisine et de la pose de tuiles de céramique à cet endroit.

3. FRAIS D'ARBITRAGE

[47] En vertu de l'article 123 du *Règlement* et le fait que la demande d'arbitrage est de l'Entrepreneur, les frais d'arbitrage sont partagés à parts égales entre l'Entrepreneur et l'Administrateur.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :

ACCUEILLE PARTIELLEMENT la demande d'arbitrage de la décision rendue le 26 février 2007;

¹ c. B 1-1, r.0.2. Ci-après le *Règlement*.

ORDONNE à l'Entrepreneur de procéder, selon les règles de l'art, aux travaux énoncés aux paragraphes 43, 44 et 45 de la présente sentence, en conformité avec les modalités ci-haut décrites, dans les trente jours de la réception de la présente sentence arbitrale;

À DÉFAUT, ORDONNE à l'Administrateur d'effectuer ces travaux dans les trente jours suivants;

CONDAMNE l'Entrepreneur et l'Administrateur solidairement à payer à parts égales les frais d'arbitrage.

*(s) Me Jeffrey Edwards,
arbitre*

Me Jeffrey Edwards, arbitre