

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

**CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC**

n/d PG 2007-15
GAMM 2007-03-001
Administrateur 08-002 FL (113984-1)
08-002.1 FL (113984-2)

Date 15 septembre 2008

DEVANT L'ARBITRE Me Bernard Lefebvre

Construction 2002

« Entrepreneur »

Et

La Garantie des Bâtiments Résidentiels Neufs de l'APCHQ inc.

« Administrateur »

Et

Danyelle Lévesque et Henri Turbide

« Bénéficiaires »

SENTENCE ARBITRALE

[1] L'Entrepreneur requiert l'arbitrage parce qu'il est insatisfait des décisions rendues par l'Administrateur les 12 et 20 novembre 2007, en faveur des Bénéficiaires.

[2] La décision du 12 novembre 2007 obtempère à L'Entrepreneur de :

1. compléter le remblai sous le balcon avant;
2. réparer les manquements afférents à la hotte de cuisinière et,
3. corriger les rainures à la porte de la penderie (walk in) de la chambre principale.

[3] La décision du 20 novembre 2007 obtempère à l'Entrepreneur de :

4. repositionner le ventilateur récupérateur de chaleur;
5. réparer les effets de l'infiltration d'eau sous le ventilateur de type « MAXIMUM, et,
6. installer un garde-corps sur le perron avant.

[4] L'arbitrage a débuté par la visite des lieux.

[5] Au début de l'instance, l'arbitre a exposé la procédure à suivre au regard du déroulement de l'arbitrage. Bref, l'arbitre statue conformément aux règles de droit; il fait aussi appel à l'équité lorsque les circonstances le justifient. (*art. 116 Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, c. B-1.1 r. 0.2*), le Règlement.

[6] En l'espèce, l'Entrepreneur assume le fardeau de renverser les décisions de l'Administrateur. À cet égard, l'arbitre tranche les litiges en fonction du critère de la prépondérance de la preuve. Cependant, l'arbitre ne délibère pas là où la solution est nécessaire et ne discute pas contre l'évidence.

[7] Nous statuons en suivant l'ordre numérique des décisions exposées ci-haut.

1. Compléter le remblai sous le balcon avant

Décision de l'Administrateur (point 3, décision du 12 novembre 2007)

« 3. REMBLAI DÉFICIENT AU DRAIN AGRICOLE

Lors de l'inspection, la bénéficiaire a indiqué que le remblai fait après les travaux de remplacement du drain n'est pas adéquat. Elle a mentionné avoir perçu une partie d'une conversation entre les représentants de l'entrepreneur, qu'il y aurait un raccordement déficient et qu'ils se seraient empressés de le camoufler.

Nous avons pu prendre connaissance des images vidéo et des photos prises par les Bénéficiaires et nous pouvons établir que le travail réalisé par l'entrepreneur est adéquat. Toutefois, nous avons observé un manque de matériel de remblai sous le perron de béton avant. Cette situation peut entraîner une accumulation d'eau sous le perron et provoquer des dommages, lors du gel par adhérence, à la partie non chauffée de la fondation. Soit les murs de béton sortant du bâtiment qui supportent le perron. De plus, le remblai sur une bonne partie du mur arrière n'a pas de contre-pente le long du bâtiment pour éloigner les eaux de ruissellement.

Travaux:

L'entrepreneur devra compléter le remblai sous le perron avant avec un matériel adéquat, soit du même que celui en place ou un sable de classe "A", afin d'éviter toute accumulation d'eau sous le perron. De plus, l'entrepreneur devra ajouter du matériel de remblai au mur arrière, afin d'éloigner les eaux de ruissellement en surface d'au moins 1,5 mètre du bâtiment.

Pour le reste du terrain au périmètre immédiat du bâtiment, les pentes nous sont apparues suffisantes pour éloigner les eaux de surface dudit bâtiment. Quant à la margelle, son installation nous est apparue acceptable. »

[8] L'Entrepreneur prétend que le vide sous le balcon ne cause aucun problème d'infiltration d'eau dans le mur de fondation de la maison ni aucun risque de gel, car l'eau de la façade s'écoule vers la rue.

[9] Photos à l'appui, l'Administrateur soumet au contraire que le niveau du terrain sous le balcon étant inférieur à celui du terrain visible, il y a un vide où l'eau s'accumule. En conséquence, l'eau se soude au mur de la fondation et ainsi, le mur est exposé au gel. Dans ce cas, la fondation ne remplit pas l'usage à laquelle elle est destinée. L'Entrepreneur aurait dû remblayer le vide au même niveau que le terrain visible.

[10] Au terme du dépôt de la preuve, l'Entrepreneur s'engage à respecter la décision de l'Administrateur.

DISCUSSION

[11] Compte tenu de l'engagement de l'Entrepreneur, le tribunal entérine la décision de l'Administrateur et lui enjoint de compléter le remblai sous le balcon avant, en la manière indiquée dans la décision du 12 novembre 2007.

2. Mauvais scellement à la hotte de cuisinière

Décision de l'Administrateur (point 5, décision du 12 novembre 2007)

« 5. MAUVAIS SCHELLEMENT À LA HOTTE DE CUISINIÈRE

Lors de l'inspection, la bénéficiaire a émis une réserve sur la méthode utilisée par l'entrepreneur pour sceller le conduit d'évacuation avec la hotte. Un espace a été laissé entre le boîtier de la hotte et la céramique au mur. De plus, elle n'est pas

satisfaite des correctifs apportés aux dommages faits aux armoires, lors desdits travaux.

Nous avons pu prendre connaissance des images vidéo et des photos prises par les Bénéficiaires lors des travaux réalisés par l'Entrepreneur. Ces correctifs ne respectent pas l'usage du marché car l'utilisation abusive de scellant entre le mur et le boîtier de la hotte va occasionner un problème important, lors du remplacement de ladite hotte.

Travaux:

L'entrepreneur devra démonter la hotte de cuisinière afin d'enlever toute trace de scellant sur le mur ainsi qu'au boîtier de la hotte de cuisinière et de refaire l'étanchéité entre ledit boîtier de la hotte avec le conduit d'évacuation. Le mur de gypse devra être remis dans un état reflétant celui d'origine.

Quant aux égratignures faites sur les panneaux d'armoires adjacents à la hotte, celles-ci devront être réparées par une méthode reconnue par un ébéniste.

En ce qui concerne l'espace entre le boîtier de la hotte et la céramique au mur, la situation nous est apparue acceptable. »

[12] L'Entrepreneur fait valoir que les rainures apparaissant sur le panneau de l'armoire ont été causées par le poseur de céramiques. Aussi, la hotte avait été déplacée par un tiers. Ainsi, il a lui-même replacé la hotte en s'assurant qu'il n'y avait pas un retour d'air. Il a appliqué la quantité de silicone nécessaire à cette fin pour fixer la hotte dans sa position actuelle. De plus, la hotte a été fournie par les Bénéficiaires. Quant aux égratignures, il a réparé lui-même ces marques en appliquant la teinture de la même teinte, fournie par un ébéniste

[13] Sur la base de la preuve vidéo, l'Administrateur admet que l'Entrepreneur a réparé le manquement soulevé par les Bénéficiaires, mais sans

respecter les règles de l'art puisqu'il y a abus de scellant. Aussi, les égratignures doivent être réparées par un ébéniste.

[14] Les Bénéficiaires déposent des photos et un DVD au soutien de leur position.

DISCUSSION

[15] La preuve de l'Entrepreneur démontre de façon prépondérante que la hotte aspire l'air et les vapeurs, sans retour d'air. Ainsi, la hotte remplit la fonction à laquelle elle est destinée.

[16] Quant à savoir si l'Entrepreneur a appliqué une trop grande quantité de silicone, il s'agit là d'une question dont la réponse découle du rapport entre cette quantité et un dommage. Sur ce point, la preuve du dommage repose sur l'affirmation de l'Administrateur que le dommage est possible si les Bénéficiaires enlèvent la hotte.

[17] En tout respect, la preuve ne permet pas d'établir une relation de cause à effet entre la quantité de silicone utilisée par l'Entrepreneur et le dommage qui pourrait résulter de l'enlèvement et du remplacement de la hotte.

[18] En dernier lieu, l'Entrepreneur demande le rejet de la réclamation des Bénéficiaires au sujet des égratignures qui marquent le panneau de l'armoire longitudinal à la hotte parce qu'il a lui-même appliqué la teinture de la même teinte, fournie par un ébéniste.

[19] Sur le point des égratignures, la preuve démontre que l'Entrepreneur a admis être responsable de ce dommage. La question est de savoir s'il a réparé le dommage. La vérification visuelle du panneau montre que des égratignures déparent effectivement l'apparence de ce panneau. Tout compte fait, l'arbitre doit entériner la position de l'Administrateur relative aux égratignures.

[20] En conclusion, le tribunal enjoint à l'Entrepreneur de réparer les égratignures selon une méthode reconnue par un ébéniste.

3. Porte encastrée au walk in de la chambre principale

Décision de l'Administrateur (point 8 décision du 12 novembre 2007)

"8. PORTE ENCASTRÉE AU WALK-IN DE LA CHAMBRE PRINCIPALE

Lors de l'inspection, la bénéficiaire a indiqué ne pas être satisfaite des correctifs apportés à la porte. Nous avons constaté que les rainures n'ont pas été corrigées avant d'être repeintes.

Travaux:

L'entrepreneur devra corriger les rainures à la porte et repeindre celle-ci tout en prenant les dispositions nécessaires pour minimiser la différence de teinte inévitable entre la nouvelle peinture et celle d'origine.»

[21] L'Entrepreneur explique les correctifs et les ajustements qu'il a apportés à la porte encastrée à la suite de la plainte formulée par les Bénéficiaires en mars 2007 : entre autres, le recentrage des guidons de la porte. Il affirme que les Bénéficiaires se sont déclarés satisfaits des correctifs apportés au mécanisme de cette porte.

[22] La vérification du bâti de la porte effectuée un an plus tard ne montre aucun signe de frottement ni égratignure. L'Entrepreneur souligne que la vérification manuelle et visuelle effectuée ce jour même de la porte encastrée donnant accès à la penderie n'indique aucun frottement. C'est donc la preuve que les correctifs et ajustements ont réparé le manquement soulevé par les Bénéficiaires. Si frottement il y a aujourd'hui, cela est dû au fait des Bénéficiaires ou l'usage normal des matériaux. Dans les deux cas, la décision de l'Administrateur est mal fondée.

[23] Au départ, déclare l'Administrateur, le problème soulevé par les Bénéficiaires provenait d'un mauvais ajustement des guides de la porte. L'Entrepreneur intervint. Mais lors de la visite ultérieure des lieux à la demande de la Bénéficiaire, insatisfaite des réparations, l'Administrateur

constate des rainures sous la peinture. Et M. Gadbois, témoin de l'Administrateur, ne pense pas que les Bénéficiaires en soient la cause.

[24] Les Bénéficiaires répliquent en force, qu'ils font un usage normal de la porte en question. Les rainures sont encore visibles et réapparaissent continuellement.

DISCUSSION

[25] Le tribunal constate d'une part que la substance et l'essence de la preuve des correctifs apportés par l'Entrepreneur il y a environ un an, n'est pas contredite et, d'autre part, que la position de l'Administrateur, soutenue par les Bénéficiaires, est fondée sur l'absence de résultat des correctifs apportés par l'Entrepreneur.

[26] Sur le premier point, force m'est de conclure que les correctifs apportés il y a presque un an, ont donné satisfaction aux Bénéficiaires. Ainsi, selon la règle de la prépondérance de la preuve, l'Entrepreneur avait corrigé les manquements soulevés par les Bénéficiaires, en mars 2007.

[27] Les problèmes réapparaissent, semble-t-il, à compter du mois d'avril 2007.

[28] Selon toute vraisemblance et suivant la règle de la prépondérance de probabilité, le problème auquel se réfèrent l'Administrateur et les Bénéficiaires découle du comportement normal des matériaux, tels les fissures et les rétrécissements (article 12, 2^o Règlement).

[29] Pour ces motifs, l'arbitre infirme la décision de l'Administrateur.

4. Installation de l'échangeur d'air

Décision de l'Administrateur (point 1; décision du 20 novembre 2007)

« 1. INSTALLATION DE L'ÉCHANGEUR D'AIR

Lors de l'inspection, nous avons été Informés par la bénéficiaire que la porte du ventilateur récupérateur de chaleur (VRC) ne peut être ouverte au complet pour sortir le noyau de récupération.

L'entrepreneur pour sa part, a indiqué qu'il est possible pour les Bénéficiaires de démonter la porte du VRC en la coulissant sur le côté au niveau des charnières après avoir enlevé une vis qui relie la porte sur ses charnières.

Travaux :

L'entrepreneur devra repositionner l'appareil dans l'espace actuel de façon à pouvoir ouvrir la porte au complet. »

[30] L'Entrepreneur a installé l'échangeur d'air (ventilateur récupérateur de chaleur) sous l'escalier, à la demande des Bénéficiaires. L'Entrepreneur affirme avoir informé les Bénéficiaires qu'il devait installer l'appareil de manière à ce que la portière s'ouvre face à la cloison. Ainsi, la portière devait être glissée pour accéder au noyau de récupération.

[31] À cette fin, il leur aurait dit qu'il fallait dévisser une vis de la charnière de la portière. L'Entrepreneur affirme avoir installé cet équipement selon les attentes des Bénéficiaires.

[32] L'Administrateur soutient que l'Entrepreneur doit installer l'appareil de manière à faciliter l'accès au noyau de récupération et l'installation actuelle ne favorise pas cet accès.

[33] Les Bénéficiaires admettent avoir demandé à l'Entrepreneur de concentrer les appareils domestiques, dont le ventilateur récupérateur de chaleur, à la même place, sous l'escalier. Mais ils ne connaissaient pas les dimensions et le mode d'utilisation de cet appareil lorsqu'ils ont fait cette demande à l'Entrepreneur. Or, le manuel du fabricant précise qu'il faut un dégagement minimum de 22 pouces et demi entre la porte et la cloison. L'Entrepreneur n'a pas respecté cette norme.

DISCUSSION

[34] La preuve de l'Entrepreneur établit que ventilateur récupérateur de chaleur donne le résultat attendu même si la portière ne peut s'ouvrir de manière régulière. Le problème réside essentiellement dans la question de savoir si le fait de faire glisser la portière de ce ventilateur empêche les Bénéficiaires d'entretenir cet équipement afin de l'utiliser à l'usage auquel il est destiné. À cette fin, ils doivent enlever le noyau de récupération placé à l'Intérieur de ce ventilateur.

[35] La première question est celle de savoir si l'Entrepreneur a installé le ventilateur en fonction de la demande formulée par les Bénéficiaires; dans l'affirmative, l'installation est-elle contraire à l'usage auquel est destiné l'appareil. Aussi, l'Entrepreneur devait-il fournir aux Bénéficiaires toute information relative à la façon particulière d'entretenir l'appareil compte tenu de l'emplacement, portière face à la cloison?

[36] Sur le premier point, la preuve de L'Entrepreneur démontre qu'il a installé l'appareil en fonction de la demande des Bénéficiaires. Ceux-ci sont liés par leur demande et dès lors, estopped à faire valoir une prétention nouvelle après l'installation de la machine.

[37] Cependant, l'Entrepreneur assume l'obligation de fournir aux Bénéficiaires toute information utile relative à la façon particulière d'utiliser l'appareil, si l'installation ne permet pas à un utilisateur ordinaire, moyennement habile, d'effectuer l'entretien de l'appareil à un point qu'il ne convient pas à l'usage auquel il est destiné. Sur ce point, la preuve ne me permet pas de conclure, que le rendement de l'appareil n'est pas conforme aux normes du fabricant. De plus, la preuve montre sans contredit que l'installation actuelle rend l'accès au noyau de récupération plus difficile, mais non au point d'empêcher un utilisateur ordinaire moyennement habile, de procéder à cette fin.

[38] En conséquence, l'installation de l'appareil n'est pas contraire à l'usage auquel il est destiné et l'Entrepreneur n'avait pas à fournir des informations supplémentaires concernant la façon particulière d'accéder au noyau de récupération du ventilateur récupérateur de chaleur.

[39] L'arbitre considère qu'il serait inéquitable de rendre justice sans tenir compte de la demande des Bénéficiaires.

[40] Pour ces motifs, l'arbitre infirme la décision de l'Administrateur.

5. Infiltration d'eau au plafond de l'étage

Décision de l'Administrateur (point 2 :20 novembre 2007)

"2.INFILTRATION D'EAU AU PLAFOND DE L'ÉTAGE

Lors de l'inspection, nous avons été informés par la bénéficiaire qu'il s'est produit une infiltration d'eau au plafond de l'étage, près de l'escalier devant la chambre principale, suite à une averse du 8 août dernier.

Nous avons pu constater les dommages au plafond de l'étage situé sous le ventilateur de type "MAXIMUM" dont une ouverture est perceptible à un des coins à sa base. De l'humidité fut relevée sur l'isolant en natte au vide sous toit. Toutefois, aucune trace d'eau n'a été observée sur le carton fibre situé sous l'isolant.

Travaux:

L'entrepreneur devra corriger le manque d'étanchéité du ventilateur au faîte du toit. Une fois le problème résolu, l'Entrepreneur devra réparer le revêtement de gypse endommagé par l'eau et devra y appliquer les retouches de peinture requises tout en prenant les dispositions nécessaires pour minimiser la différence de teinte inévitable entre la nouvelle peinture et celle d'origine. »

[41] En premier lieu, l'Entrepreneur oppose à l'Administrateur le délai qui s'est écoulé entre l'installation du ventilateur « MAXIMUM » et le moment où la plainte relative à l'infiltration d'eau a été constatée. Il invoque ensuite, le cas de force majeure découlant de la tempête qui s'est abattue sur la région le ou

vers le 8 août 2007. Or, soutient l'Entrepreneur, il n'est pas responsable du préjudice résultant de la force majeure et le délai entre le moment de l'installation de l'équipement et celui de la plainte prouve que l'équipement a été installé selon la technique suggérée par le fabricant.

[42] Il est vrai, admet l'Entrepreneur, que l'inspecteur-conciliateur de l'Administrateur a détecté un rayon de lumière dans le noir dans l'entretoit, lors de la visite des lieux, ainsi que des traces d'humidité en surface sur le coussin de protection.

[43] L'Entrepreneur affirme que ce rayon de lumière provenait d'un trou de la dimension d'une tête d'épingle et que la véritable cause de l'infiltration d'eau est l'intempérie du 8 août 2007, dont les conséquences ne lui sont pas imputables.

[44] L'Administrateur réitère avoir constaté sans difficulté une ouverture dans un coin à la base du ventilateur et la présence d'humidité sur l'isolant en nattes au vide sous le toit. Malgré la dimension presque "capillaire"¹ du trou, il n'en demeure pas moins que l'eau s'y infiltre et s'accumule à la longue sur les parois du bâtiment.

[45] Les Bénéficiaires déposent les données océanographiques recueillies par l'Observatoire du Saint-Laurent de Pêches et Océans Canada et le rapport de données climatiques quotidiennes pour la mois d'août 2007 de Environnement Canada, Pointe-Au-Père, ainsi que la vitesse de rafale maximum quotidiennes pour ce mois.

[46] Ces données indiquent que vitesse des rafales le ou vers le 8 août 2007 était inférieure à 80 km/h.

[47] L'Administrateur souligne que la norme de résistance au vent des bardeaux posés sur un toit d'une maison comme celle des bénéficiaires, en vigueur dans l'industrie, est de 80 km/h.

¹ Terme de l'arbitre qui résume la description donnée par M. Gadbois.

DISCUSSION

[48] La preuve de l'Administrateur montre que le trou qui perce le toit constitue une partie faible de la toiture et il établit une relation de cause à effet entre ce trou et l'infiltration d'eau dans le toit.

[49] La preuve des Bénéficiaires établit sans contradiction possible, que les rafales et les précipitations qui ont balayé la région où ils sont domiciliés ne revêtent pas les caractéristiques de la force majeure.

[50] La preuve de l'Entrepreneur ne renverse pas celles de l'Administrateur et des Bénéficiaires.

[51] En conséquence, l'arbitre confirme la décision de l'Administrateur et il enjoint à l'Entrepreneur de s'y conformer.

6. Garde-corps manquant au perron avant

Décision de l'Administrateur : (point 8 : 20 novembre 2007)

"8. GARDE-CORPS MANQUANT AU PERRON AVANT

Lors de l'inspection, nous avons pu constater que le dénivelé entre le perron et le terrain du côté droit du perron est plus haut que 24 pouces. Quant au côté gauche, le dénivelé est inférieur à 24 pouces.

Travaux:

L'entrepreneur devra installer un garde-corps sur le côté droit uniquement du perron avant ainsi qu'aux marches dudit perron. Le garde-corps devra avoir une hauteur de 36 pouces et devra s'harmoniser avec celui en place au balcon à l'étage. »

[52] L'Entrepreneur s'engage à installer, sur le côté droit du perron avant, un garde-corps d'une hauteur de trente-six (36) pouces et de confection harmonieuse avec le bâtiment, le tout en référence avec la décision de l'Administrateur.

DISPOSITIF

[53] Pour tous ces motifs, le tribunal;

- **enjoint** à l'Entrepreneur de compléter le remblai sous le balcon avant en la manière indiquée dans la décision de l'Administrateur du 12 novembre 2007;
- **ordonne** à l'Entrepreneur de réparer les égratignures qui marquent le panneau longitudinal de l'armoire installé près de la hotte au-dessus de la cuisinière électrique, selon une méthode reconnue par un ébéniste, conformément à la décision de l'Administrateur du 12 novembre 2007;
- **confirme** la décision de l'Administrateur du 20 novembre 2007 relative à l'infiltration d'eau au plafond de l'étage et intime à L'Entrepreneur de procéder aux réparations indiquées dans cette décision;
- **prescrit** à l'Entrepreneur d'exécuter l'engagement qu'il a pris au cours de l'arbitrage relatif à la décision de l'Administrateur du 20 novembre 2007, portant sur le garde-corps manquant au perron avant;
- **invalide** la décision de l'Administrateur du 12 novembre 2007, relative à la porte de la penderie (walk in);
- **invalide** la décision de l'Administrateur du 20 novembre 2007, relative à l'installation de l'échangeur d'air (ventilateur de récupérateur de chaleur).

[54] Les frais et honoraires de l'arbitre et ceux afférents à l'arbitrage sont partagés en parts égales entre l'Administrateur et l'Entrepreneur.

[55] Ainsi décidé le 15 septembre 2008.

Me Bernard Lefebvre

Pour l'Entrepreneur

M. Marcel Rioux
Construction 2002
200, avenue Léonidas, local 17
Rimouski, (Québec)
G5L 2T2

Pour l'Administrateur :

Me François Laplante
Savoie Fournier
5930 L.-H. Lafontaine
Anjou (Québec)
H1M 1S7

Pour les Bénéficiaires :

Madame Danyelle Lévesque
Monsieur Henri Turbide
470, rue Élisabeth-Turgeon
Rimouski, (Québec)
G5M 1Z2

Dates d'audience : 4 juillet 2008

Pris en délibéré : 16 août 2008 (réception de la preuve
photographique)