

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 : 046100-1

N° dossier GAMM : 2008-09-017

N° dossier Arbitre : 13 185-29-1

SENTENCE ARBITRALE

Arbitre :

Me Jeffrey Edwards

Pour les Bénéficiaires :

Me Sergio Savériano
(Sergio Savériano)

Pour l'Entrepreneur :

Me Raymond A. Daoust
(Crochetière Pétrin)

Pour l'Administrateur :

Me Luc Séguin
(Savoie Fournier)

Date d'audience :

29 avril 2009

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

Date de la décision 10 juin 2009
(Délai accordé : 14 juin 2009)

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

1. INTRODUCTION

[1] Le tribunal d'arbitrage est saisi d'une demande d'arbitrage des Bénéficiaires par rapport à une décision de l'Administrateur (Alain Deschênes, T.P.) datée du 5 mai 2008 (Pièce A-9, ci-après « Deuxième Décision ») qui se prononçait principalement sur la conformité des travaux réalisés par l'Entrepreneur par rapport à ceux requis par une sentence arbitrale antérieure entre les parties rendue le 10 janvier 2008 par le soussigné (no. dossier du GAMM : 2007-09-007 / Pièce A-1) (« Première sentence arbitrale »).

2. LES FAITS

[2] Les faits à l'origine de la demande d'arbitrage sont décrits en détail dans la Première sentence arbitrale et il n'y a pas lieu ici de les reprendre. Depuis le 26 janvier 2004, les parties ont un différend concernant le plancher de céramique des Bénéficiaires. Pour résumer brièvement, le plancher est affecté de problèmes de fissuration de certaines tuiles de céramiques, de fissuration des joints de coulis et de dénivellation.

[3] Dans une décision datée du 26 février 2007, l'Administrateur (Alain Deschênes, T.P.) (« Première décision de l'Administrateur ») avait requis le remplacement entier du plancher en céramique, y compris en dessous des cabinets de cuisine. L'Entrepreneur avait alors demandé l'arbitrage de cette décision. Dans la Première sentence arbitrale, Pièce A-1, le soussigné avait donné en partie raison à l'Entrepreneur pour des motifs d'équité (article 116 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*¹) en retranchant dans les travaux à réaliser la partie non visible du plancher en dessous des cabinets de cuisine.

[4] De plus, dans la Première décision arbitrale, (Pièce A-1), le soussigné avait décidé que certaines tuiles fissurées devaient être remplacées et que le mortier brisé à plusieurs endroits devait être refait. Malgré le caractère non idéal du dénivellement du plancher, le Tribunal d'arbitrage était prêt à infirmer la partie de la Première décision de l'Administrateur ordonnant le remplacement entier du reste du plancher à une condition stricte, à savoir, que les tuiles fissurées devant être remplacées soient remplacées avec des tuiles de céramique en tous points identiques en apparence aux autres tuiles du plancher.

[5] Le Tribunal d'arbitrage dans la Première décision arbitrale s'est exprimé comme suit aux paragraphes 40 à 46 :

[40] Considérant la preuve contradictoire relativement au caractère acceptable de la dénivellation du plancher, le Tribunal d'arbitrage considère que

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

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 dénivellement 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 dénivellement du plancher : tous les travaux antérieurs de remplacement et de réparation du plancher ont épuisé 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 dénivellement 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* 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.

(L'ajout du « gras » au texte est fait par le soussigné.)

[6] Il nous paraît que l'esprit et la lettre de la Première décision arbitrale sont clairs. En autant que l'Entrepreneur pouvait obtenir des « tuiles identiques » ou « les mêmes tuiles que celles d'origine » pour remplacer les tuiles à remplacer, il n'était pas tenu de refaire tout le plancher, tel qu'il avait été requis par la Première décision de l'Administrateur. En revanche, si l'Entrepreneur n'était pas en mesure d'obtenir les tuiles en tous points identiques en apparence aux tuiles d'origine, l'Entrepreneur devait remplacer le plancher au complet, à l'exception des tuiles en céramique non visibles en dessous des cabinets de cuisine.

[7] À la suite de la Première décision arbitrale, par lettre du 28 janvier 2008 (Pièce A-2), l'Administrateur avait demandé à l'Entrepreneur d'effectuer les travaux pour se « conformer à la sentence arbitrale » rendue.

[8] Le 7 mars 2008, le représentant de l'Entrepreneur, Monsieur Lamoureux, et le sous-entrepreneur de l'Entrepreneur pour les travaux de céramique ont rencontré le Bénéficiaire, Monsieur Folco, afin de voir s'ils pouvaient s'entendre quant au choix de la tuile de céramique de remplacement. Les versions des parties quant à la teneur de leurs échanges lors de cette réunion sont malheureusement diamétralement opposées. Nous y reviendrons.

[9] Le 17 mars 2008, les travailleurs du sous-entrepreneur ont commencé les travaux, ont vidé les joints et ont posé des tuiles de remplacement. Les Bénéficiaires ont protesté que les tuiles installées n'étaient pas de la même couleur ou teinture que les autres tuiles du plancher ou des tuiles d'origine et les ont refusées. Par la suite, les travaux ont été suspendus.

[10] Le 18 mars 2008, l'Entrepreneur écrit à l'inspecteur-conciliateur, Monsieur Alain Deschênes, T.P., pour lui décrire les événements passés, qu'il y avait selon lui une entente quant aux tuiles de remplacement et il explique l'arrêt des travaux.

[11] Le 19 mars 2008, les Bénéficiaires ont réclamé par écrit (Pièce A-7) l'intervention de l'Administrateur pour vérifier le caractère non-conforme des travaux réalisés.

[12] Le 25 mars 2008, l'Entrepreneur, par le biais de ses procureurs, somme les Bénéficiaires de lui laisser compléter les travaux et de communiquer avec lui dans les 48 heures pour fixer la date et l'heure pour compléter les travaux et, à défaut, que l'Entrepreneur serait libéré de toute obligation concernant les travaux au plancher de céramique. La lettre est envoyée en copie conforme à l'inspecteur-conciliateur, Monsieur Alain Deschênes, T.P.

[13] Le 3 avril 2008, l'inspecteur-conciliateur, Monsieur Alain Deschênes, T.P., inspecte les travaux réalisés et les tuiles installées.

[14] Le 5 mai 2008, l'inspecteur-conciliateur, Monsieur Alain Deschênes, T.P., émet la Deuxième Décision (Pièce A-9). Il est d'avis que les tuiles de céramique installées

« ne sont pas de la même teinte que [celles] d'origine ». Cependant, en se fondant sur le « *Guide de performance de l'APCHQ* » (section 11-2), il estime que « l'Entrepreneur n'est pas responsable de la discontinuité des patrons ou des variations de couleur lors du remplacement du revêtement de sol ». De plus, il indique qu'une des tuiles est instable et doit être réinstallée.

[15] Le 3 juin 2008, les Bénéficiaires demandent, par le biais de leur procureur Me Sergio Savériano, l'arbitrage de la Deuxième Décision.

3. QUESTIONS EN LITIGE

[16] Est-ce que la Deuxième décision est bien fondée en fait et en droit?

4. ANALYSE ET DÉCISION

a) Couleur différente des tuiles de remplacement

[17] À l'audition, à des degrés variables, tous ceux qui commentaient les tuiles de remplacement acceptaient qu'elles avaient une apparence différente des autres tuiles installées. Selon les Bénéficiaires, la différence est criante. Selon le procureur des Bénéficiaires, « you have to be blind not to see it ». Selon les représentants de l'Entrepreneur et du sous-entrepreneur, les tuiles de remplacement sont suffisamment semblables aux tuiles d'origine pour être « acceptables ». Le procureur de l'Entrepreneur, en plaidoirie, accepte qu'il existe une différence mais considère que cette différence est acceptable.

[18] Lors de la visite des lieux, le soussigné a examiné les tuiles de remplacement installées par l'Entrepreneur. Le soussigné est d'accord avec l'inspecteur-conciliateur Deschênes que ces tuiles ne sont pas de la même teinte ou couleur que celles d'origine. À notre avis, la différence est claire.

[19] À partir de cette constatation et conclusion de fait, il nous paraît *prima facie* clair que ni la lettre ni l'esprit de la Première sentence arbitrale ne sont respectés par les tuiles de remplacement installées. Le soussigné était disposé à obliger les Bénéficiaires à accepter un plancher de céramique dont le nivellement était problématique car c'était un cas limite. Mais cette solution possible était soumise à la condition stricte et claire que les tuiles de remplacement devaient avoir en tous points raisonnables le même aspect, y compris la même couleur, que les tuiles d'origine installées ailleurs au plancher. Manifestement, le Tribunal d'arbitrage dans la Première sentence arbitrale n'était pas prêt à imposer aux Bénéficiaires un plancher à la fois dénivelé **et** multicolore.

[20] C'était là le sens du compromis contenu dans la Première sentence arbitrale qui justifiait le Tribunal d'arbitrage d'intervenir et de changer la Première décision de l'Administrateur, qui avait conclu que le problème de dénivellement était si important qu'il était requis de refaire le plancher. En ajoutant au problème de dénivellement du plancher un problème de tuiles de couleurs différentes, il nous paraît clair que le plancher ne respecte pas la Première Décision arbitrale et n'est pas non plus acceptable quant à la qualité à laquelle un acheteur d'une maison neuve est en droit de s'attendre.

b) Moyens de défense de l'Entrepreneur

[21] L'Entrepreneur avait annoncé deux moyens de défense :

- 1) l'irrecevabilité en droit de la demande d'arbitrage;
- 2) l'entente verbale avec les Bénéficiaires quant à l'acceptation des tuiles de remplacement;

[22] À l'audition, le procureur de l'Entrepreneur a retiré le moyen de défense annoncé par rapport à l'irrecevabilité en droit de la demande d'arbitrage. Par rapport à l'entente verbale d'acceptation alléguée avec le Bénéficiaire, Peter Folco, cela est vigoureusement nié par les deux Bénéficiaires. Selon le Bénéficiaire, Monsieur Folco, les représentants de l'Entrepreneur et du sous-entrepreneur lui ont demandé de faire un choix quant aux tuiles offertes par eux. Monsieur Folco affirme avoir refusé de faire ce choix. Il leur aurait plutôt dit qu'ils étaient les experts et qu'il leur revenait de faire les choix appropriés pour assumer leur responsabilité en vertu de la Sentence arbitrale (Pièce A-7).

[23] La preuve des deux parties est contradictoire et irréconciliable sur la question. Or, c'est l'Entrepreneur qui a le fardeau de la preuve quant à l'existence d'une telle entente (art. 2803 du *Code civil du Québec*).

[24] Après avoir entendu les témoins impliqués, le Tribunal d'arbitrage constate que l'Entrepreneur ne s'est pas déchargé de son fardeau de preuve à ce sujet. Or, il est de pratique commune dans l'industrie de la construction (par exemple, en matière de choix

de vernis pour un plancher de bois franc) que les entrepreneurs consignent dans un écrit signé le choix de teinture fait par le client. Étant donné l'importance d'une acceptation pour les deux parties et l'historique acrimonieux de ce différend (depuis 4 ans au moment des événements), nous ne pouvons pas comprendre pourquoi l'Entrepreneur n'aurait pas fait signer ou parapher par le Bénéficiaire une entente intervenue, le cas échéant. Faute de preuve adéquate, nous ne pouvons donc pas accepter ce moyen de défense.

c) Moyen de défense de l'Administrateur

[25] L'Administrateur invoque un paragraphe de la section 11-2 du *Guide de performance de l'APCHQ* (à la p. 236, qui énonce : « L'entrepreneur n'est pas responsable de la discontinuité des patrons ou des variations de couleur lors du remplacement de revêtement de sol ». Le *Guide de performance de l'APCHQ* est rédigé par l'Association provinciale des constructeurs d'habitation du Québec. Il constitue, selon le point de vue de cet organisme, une codification des règles de l'art. Il y a cependant beaucoup de sources des règles de l'art. Or, ce sont les tribunaux civils et les tribunaux d'arbitrage qui ont le dernier mot pour déterminer les règles de l'art applicables et, en particulier, en quelle mesure les principes contenus dans le *Guide de performance de l'APCHQ* peuvent constituer un reflet fidèle des règles de l'art. Avec respect, ce paragraphe nous paraît particulièrement controversé car il tente d'incorporer dans les règles de l'art une espèce d'exclusion ou de restriction de responsabilité qui favorise l'entrepreneur. À notre avis, à tout événement, cette section n'a aucune application en l'espèce. La question à trancher en l'espèce est si les

travaux réalisés, en particulier les tuiles de céramique de remplacement installées, respectent et sont conformes à l'ordonnance contenue dans la Première sentence arbitrale. Pour les motifs que nous avons indiqués, la réponse claire qui s'impose à notre avis est négative. Ce moyen de défense est donc rejeté.

d) Conclusions

[26] Compte tenu de ce qui précède, le Tribunal d'arbitrage n'a pas d'autre choix que d'ordonner à l'Entrepreneur de réaliser les travaux prévus aux paragraphes 45 et 46 de la Première sentence arbitrale, à savoir, après que les Bénéficiaires aient choisi un type de tuiles qui se doit d'être de qualité semblable et comparable à celles installées à l'origine, l'Entrepreneur doit :

- 1) remplacer l'intégralité (sous réserve du paragraphe 27 ci-après) des tuiles du plancher de cuisine;
- 2) mettre le plancher de cuisine de niveau en prenant soin de remettre en état le chauffage radiant du plancher;
- 3) procéder à la réfection complète des tuiles ou carreaux de céramique du plancher de cuisine;
- 4) remettre les lieux dans leur état d'origine;

le tout selon les règles de l'art.

[27] Nous précisons que l'Entrepreneur n'est pas tenu de l'enlèvement des cabinets de cuisine et de la pose de tuiles de céramique sous les cabinets de cuisine.

[28] Cependant, à notre avis, les Bénéficiaires devront assumer une part de responsabilité financière concernant la confusion des travaux faits inutilement par l'Entrepreneur pour l'installation des mauvaises tuiles et les travaux concernant le mortier dans le plancher existant. Le Tribunal d'arbitrage fixe ce montant à 350 \$. Cette disposition est fondée sur l'article 116 du *Règlement* permettant au Tribunal d'avoir recours à l'équité. Ce montant devra être déposé en fidéicommiss chez l'Administrateur, avant que les travaux correctifs ne commencent. L'Administrateur le versera à l'Entrepreneur après que l'Administrateur ait émis une décision à l'effet que les travaux réalisés respectent la présente sentence arbitrale et qu'il soit confirmé qu'il n'y a aura aucune demande d'arbitrage par rapport à cette décision de l'Administrateur.

[29] Le Tribunal d'arbitrage ré-exprime le souhait qu'il a mentionné à l'audience, à savoir que les parties puissent travailler ensemble pour régler ce problème d'ordre mineur, qui perdure depuis déjà trop longtemps et qui a déjà requis des ressources disproportionnées par rapport au problème en question.

5. FRAIS D'ARBITRAGE

[30] Conformément à l'article 123 du *Règlement*, l'Administrateur devra assumer les frais d'arbitrage de la présente sentence.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :

ACCUEILLE la demande d'arbitrage;

ORDONNE à l'Entrepreneur de réaliser, selon les règles de l'art, les travaux énoncés aux paragraphes 26 et 27 de la présente sentence dans les trente jours du dépôt par les Bénéficiaires du montant de 350 \$ chez l'Administrateur de La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc.;

À DÉFAUT par l'Entrepreneur de réaliser lesdits travaux dans le délai imparti,
ORDONNE à l'Administrateur de réaliser les travaux dans les trente jours suivants;

CONDAMNE l'Administrateur à payer les frais d'arbitrage.

(s) Me Jeffrey Edwards, arbitre

Me Jeffrey Edwards, arbitre