

# ARBITRAGE

En vertu du *Règlement sur le plan de garantie  
des bâtiments résidentiels neufs*  
(B-1.1 Lois sur le bâtiment, r.8)

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC

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

Dossier n° : 4190.53J  
GAMM 2018-03-28  
GCR 105294-1024  
105294-379

Date : 18 juillet 2019

---

DEVANT L'ARBITRE : JEAN MORISSETTE

---

**CLAUDE CARRIER**  
Bénéficiaire

c.

**GROUPE MARSAN INC.**  
Entrepreneur

Et

**LA GARANTIE DE CONSTRUCTION RÉSIDENIELLE (GCR)**  
Administrateur

---

## SENTENCE ARBITRALE

---

### PRÉAMBULE

- [1] Le Bénéficiaire porte en arbitrage les points 1 (infiltration d'air dans la véranda), 2 (gel de la quincaillerie des portes de garage), 3 (plancher du passage au rez-de-chaussée), 4 (portes de garage), 5 (fissures sur le demi-mur) de la décision du 12 mars 2018 et le point 5 (crépi) de la décision

supplémentaire numéro 2 du 12 mars 2018, rendues par le conciliateur décisionnaire, Normand Pitre, T.P.;

- [2] Les points 4 Portes et fenêtres de la décision du 12 mars 2018 et le point 7, bruit des thermopompes de la décision supplémentaire du 5 mars 2018 sont aussi soumis à l'arbitrage;
- [3] Les parties ont reconnu la validité de ma nomination et que ma décision sera finale et sans appel;
- [4] Les témoins ont été assermentés avant d'être entendus
- [5] Aucune requête préliminaire ne fut formulée et les parties ont produit leurs pièces, conformément aux règles de droit, ces pièces se détaillant ainsi :

### **Cahier des pièces de l'administrateur (cahier I)**

- A-1 : Contrat d'entreprise signé par le Bénéficiaire et l'Entrepreneur le 5 mai 2015, débours total, taxes incluses de 884,675.14\$
- A-2 : En liasse, formulaire d'inspection pré-réception et avis de fin des travaux signé par l'Entrepreneur et le Bénéficiaire le 17 décembre 2015;
- A-3 : En liasse, courriel transmis par le Bénéficiaire à l'Administrateur daté du 4 avril 2017, auquel est joint le devis/contrat de vente;
- A-4 : Formulaire de réclamation signé par le Bénéficiaire le 4 avril 2017 et transmis à l'Administrateur le 4 avril 2017, et avis de réception de la lettre de dénonciation du 21 décembre 2016; Le coût total du projet est de 905 255.61\$ et les options hors contrat de 15,175.00\$ (taxes non-incluses);
- A-5 : En liasse, courriel de l'avis de réclamation transmis par l'Administrateur à l'Entrepreneur daté du 19 avril 2017, réponse de l'Entrepreneur du 16 décembre 2016 et dénonciation du 14 décembre 2016 ainsi que l'accusé de remise à l'Entrepreneur;
- A-6 : Courriel de l'Administrateur du 20 avril 2017 auquel est jointe la lettre de dénonciation du 14 mars 2017;
- A-7 L'état de renseignements d'une personne morale au registre des entreprises pour Groupe Marsan Inc. daté du 4 avril 2018;
- A-8 : En liasse, décision de l'Administrateur du 7 juin 2017 et l'accusé de réception de Postes Canada de l'Entrepreneur daté du 9 juin 2017;

- A-9 : Courriel du Bénéficiaire transmis à l'Administrateur en date du 11 juillet 2017, entente de report d'exécution des travaux;
- A-10 : En liasse, décision supplémentaire de l'Administrateur du 5 mars 2018 et l'accusé de réception de Postes Canada du Bénéficiaire daté du 9 mars 2018;
- A-11 : En liasse, décision supplémentaire no. 2 de l'Administrateur du 12 mars 2018 et l'accusé de réception de Postes Canada du Bénéficiaire du 24 mars 2018;
- A-12 : Chaine de courriels entre le Bénéficiaire, l'Entrepreneur et l'Administrateur datés des 6, 8 et 9 mars 2018, suivi sur les travaux à être exécutés;
- A-13 : Le Courriel de la notification de l'organisme d'arbitrage datée du 27 mars 2018 auquel sont joints une lettre de l'organisme, la demande formelle d'arbitrage, une lettre du Bénéficiaire du 18 mars 2018 et la décision du 12 mars 2018 concernant la réclamation;

A-14 : Curriculum vitae de Normand Pitre;

#### **Cahier des pièces de l'administrateur (cahier II)**

- A-1 : Idem cahier #1;
- A-2 : Idem cahier #1;
- A-3 : Idem cahier #1;
- A-4 : Idem cahier #1;
- A-5 : En liasse, courriel de l'avis de réclamation transmis par l'Administrateur à l'Entrepreneur du 25 janvier 2018, auquel est jointe la dénonciation du 15 janvier 2018, ainsi que l'accusé de remise à l'Entrepreneur;
- A-6 : L'état d'une personne morale au registre des entreprises Groupe Marsan Inc. daté du 4 avril 2018;
- A-7 : En liasse, dix (10) courriels du Bénéficiaire transmis à l'Administrateur du 15 janvier 2018 auxquels des photos sont jointes, intitulés suivi du dossier 105294-379 et nouveautés (52 pages);
- A-8 : En liasse, décision de l'Administrateur du 12 mars 2018 et l'accusé de réception de Postes Canada du Bénéficiaire du 24 mars 2018;

- A-9 : En liasse, courriel du Bénéficiaire à l'Administrateur et à l'Entrepreneur du 18 mars 2018 et avis de la demande d'arbitrage de la même date et 4 photos (15 pages, recto-verso);
- A-10 : Le courriel de la notification de l'organisme d'arbitrage daté du 27 mars 2018 auquel sont jointes une lettre de l'organisme, la demande formelle d'arbitrage et une lettre du Bénéficiaire du 18 mars 2018;
- A-11 : C.V. de Monsieur Normand Pitre;

[6] Le Bénéficiaire pour sa part produit les documents suivants :

#### **Pièces du Bénéficiaire**

- B-1 : Formulaire d'inspection pré-réception et avis de fin de travaux signé par l'Entrepreneur et le Bénéficiaire du 17 décembre 2015 avec annexes jointes, formulaire d'inspection-réception de l'Entrepreneur et liste des corrections de 53 points;
- B-2 : Rapport de Nicolas Villemure ing. de Technorm Inc. du 17 avril 2018;
- B-2.1 : Curriculum vitae de Nicolas Villemeure, ingénieur
- B-2.2 : Normes de l'association canadienne de normalisation (CSA) installation des fenêtres, des portes et des lanterneaux (27 janvier 2016)
- B-3 : Courriel du 17 janvier 2016 13h53 du Bénéficiaire à l'Entrepreneur liste des corrections et ses mises à jour (160 points);
- B-4 : TRIFORCE – Solive ajourée – Guide d'installation par le fabricant Barrette;
- B-5 : Courriel du 10 janvier 2016 16h43 du Bénéficiaire à l'Entrepreneur avec liste des corrections (53 points) avec fichier joint;
- B-6 : Courriel du 26 janvier 2016 09h51 du Bénéficiaire à l'Entrepreneur avec liste de corrections (148 points) avec fichier joint;
- B-7 : Rapports de service de Vaillancourt portes et fenêtres numéros 104346 (14 janvier 2016), 104433 (22 janvier 2016), CV17665 (25 mars 2016) et CV21663 (22 juin 2016);
- B-8 : Courriel du 14 mars 2016 du Bénéficiaire à l'Entrepreneur;

- B-9 : Courriel du 20 avril 2016 à Philippe Marsan, liste de corrections (à jour au 19 avril 2016);
- B-10 : Courriel du 18 août 2016 06h54 au représentant de l'Entrepreneur (tablette du demi-mur à échange);
- B-11 : Courriel du 19 août 2016 du Bénéficiaire à l'Entrepreneur et liste des corrections mise à jour;
- B-12 : Courriel du 23 octobre 2016 à l'Entrepreneur et infiltrations d'eau non corrigée;
- B-13 : Série de messages texte entre le Bénéficiaire et l'Entrepreneur des 16 août 2016, 21 août 2016, 21 décembre 2016 et 7 avril 2017 (#1 à #5) concernant l'infiltration d'eau;
- B-14 : Courriel du 13 juillet 2018 du Bénéficiaire à l'Entrepreneur et l'Administrateur concernant réparation sur la colonne avant;
- B-15 : Courriel du 16 juillet 2018 au Bénéficiaire et à l'Entrepreneur concernant la réparation sur la colonne avant;
- B-16 : Photos des colonnes avant réparées, travail non-acceptable; (#1 à #6);
- B-17 : Courriel du Bénéficiaire transmis à l'Administrateur et à l'Entrepreneur du 18 mars 2018 auquel sont joints 4 photos et des échanges de courriels entre le Bénéficiaire et l'Administrateur entre le 19 et 26 février 2018;
- B-18 : Autres photos (#1 à #5) traces d'infiltrations d'eau;
- B-19 : En liasse, Barrette Structural, courriels reçus et expédiés avec plan de structure du plancher, solives haut et bas et compte de téléphone;
- B-20 : Vidéo montant des liens continus sectionnés;
- B-21 : Photographies (liens continus sectionnés);
- B-22 : Plan original structure plancher du rez-de-chaussée, projet résidence Carrier Sommet de la Marquise, 29 mai 2015;
- B-23 : Rapport Environnement Canada, St-Hyppolite, février 2018;
- B-24 : Décision supplémentaire de l'Administrateur du 20 février 2019

B-25 : (i) Rapport de la firme d'ingénierie BBA de Monsieur Patrice Choquette, ingénieur expert en acoustique et vibrations;

(ii) Curriculum vitae de Monsieur Patrice Choquette;

B-26 : En liasse, factures de BBA Inc. du 25 février 2019 (2 531.18\$) et du 10 juin 2019 (1 083.64\$) et détails des services rendus;

### **Pièces de l'Entrepreneur**

E-1 : Rapport du 8 septembre 2017, Claude Blain, architecte. Objet : vérification des traces d'humidité et commentaires sur les moisissures.

E-2 : En liasse, 8 photographies des fenêtres, porte d'entrée et garage chez Monsieur Philippe Marsan;

E-3 : Échange de courriels du 15 janvier 2018 au 25 janvier 2018 concernant le taux d'humidité la condensation aux fenêtres et test d'infiltrométrie;

### **PRÉLIMINAIRES**

- [7] Il est admis que le formulaire d'inspection pré-réception du 17 décembre 2015 était accompagné d'une liste de 53 points dont 2 éléments ne sont pas finalisés à la date de l'audition. Le point 2 de cette liste (porte patio à ajuster) et le point 40 (le bas des colonnes du garage). Ce dernier point a été traité sous le titre « Crépi », point 5 de la décision supplémentaire numéro 2 du 12 mars 2018. Ces deux points seront analysés en vertu du paragraphe 1 de l'article 10 du Règlement : travaux relatifs au bâtiment et dénoncé par écrit, au moment de la réception du bâtiment. La preuve me convaincra que d'autres points de cette liste restent à corriger;
- [8] L'infiltration d'air dans la véranda (point 1) aurait été constaté par le Bénéficiaire à la fin de l'automne 2017 et dénoncée à l'Administrateur le 15 janvier 2018 (pièce A-5);
- [9] Le gel dans la quincaillerie des portes de garage (point 2) a été constaté par le Bénéficiaire lors du premier hiver en janvier 2016 - 2017 et a été dénoncé à l'Administrateur le 17 mars 2017, pièce A-6 du cahier I;
- [10] L'oscillation du plancher du passage aurait été constatée la première fois à l'été 2016 et dénoncé verbalement à l'Administrateur lors de la visite de Monsieur Pitre en décembre 2017 et par écrit à l'administrateur dans sa lettre du 15 janvier 2018 (pièce A-5 du cahier II);

- [11] La mauvaise réparation de la fissure au demi-mur séparant la cuisine du salon a été constatée en décembre 2017 et dénoncée dans l'avis écrit de janvier 2018 au point 7 (pièce A-5 du cahier II);
- [12] Les difficultés avec la porte du garage ont été constatées en décembre 2017 et dénoncées en janvier 2018 à l'Administrateur, voir le point 3 de la pièce A-5 cahier II;
- [13] Le problème quant aux colonnes en façade du garage persiste depuis les premières réparations mal faites de l'Entrepreneur;

### **TÉMOIGNAGES**

#### **Claude Carrier**

- [14] Le Bénéficiaire, Monsieur Claude Carrier est comptable professionnel agréé et exerce son métier depuis 34 ans. Il est une personne de précisions et a choisi l'Entrepreneur suivant une rencontre qui l'a convaincu qu'il s'agissait du meilleur constructeur pour une maison haut de gamme, clé en mains;
- [15] Il est intervenu au projet de construction depuis le tout début. Avec l'architecte pour l'élaboration des plans, a fait un suivi régulier, les demandes de soumissions et posé beaucoup de questions avant le début du chantier;
- [16] Le représentant de l'entrepreneur, Monsieur Duranleau, était la personne ressource pendant le chantier. Le Bénéficiaire a visité le chantier une fois par semaine et à tous les weeks-end tout au long de la construction de la maison;
- [17] Monsieur Marsan qui est présent lors de l'audition, est la personne avec qui les problèmes majeurs se réglaient;
- [18] C'est ainsi que le contrat, pièce A-1 dont fait partie le devis, pièce A-3, d'un montant global de 884 675.14\$ taxes incluses, est convenu avec Monsieur Marsan;
- [19] Les travaux auraient duré plus ou moins 8 mois et ce sont terminés en décembre 2015. La prise de possession est effectuée le 17 décembre 2015. Le formulaire de prise de possession du 17 décembre 2015, pièce A-2, était accompagné d'une liste de 53 points de travaux à parachever, pièce B-1;
- [20] La plupart de ces points ont été adressés par l'Entrepreneur sauf ceux qui ont alors été dénoncés à la Garantie dans de la première dénonciation du 14 décembre 2016, pages 16 et 17 de la pièce A-8;
- [21] Le Bénéficiaire a utilisé cet endroit comme résidence principale à compter du 26 mars 2016;
- [22] Monsieur Carrier fait une relation entre ces 53 items annexés au formulaire de prise de possession appelé « formulaire d'inspection pré réception » et les 8 éléments de la dénonciation du 14 décembre 2016;

- [23] Le point infiltration d'air par les fenêtres de la véranda est décrit par Monsieur Carrier comme l'empêchant de jouir et de faire usage de cette pièce tout au long de l'année. Lors de grands froids, les fenêtres laissent passer l'air de l'extérieur et viennent rendre les lieux tellement inconfortables que l'on ne peut y rester suffisamment longtemps pour terminer un repas. Ma visite des lieux m'a confirmé que cet espace est aménagé pour le partage d'un repas par plusieurs personnes;
- [24] Le Bénéficiaire fait état que le gel de la quincaillerie et des équipements de la porte de garage apporte la présence de glace suffisante pour empêcher la porte d'être utilisée de manière adéquate. L'une des portes est effectivement restée prise dans la glace. À une autre occasion la glace a occasionné la réouverture automatique de la porte qui est restée ouverte toute une nuit en hiver. Les photos 11, 12, 13, 14, 17 et 18 de la pièce A-7 du deuxième cahier de l'Administrateur montrent la présence de glace. Les photos 17, 21 et 22 de cette même pièce qui sont prises chez un voisin montrent un espace entre les rails de la porte de garage et les caissons adjacents;
- [25] Les photos 2 à 9 de cette même pièce A-7, montrent le givre qui se forme sur la porte de côté du garage. Il n'y a pas de store dans cet espace;
- [26] La vibration du plancher du corridor du rez-de-chaussée, est décrite comme tout à fait dérangeante. Ce n'est qu'après avoir été témoin de la faible réaction de cette déficience par Monsieur Pitre qu'il a choisi de faire enquête de manière plus approfondie sur ce phénomène. Déçu du manque de sérieux du représentant de l'Administrateur qui n'avait en mains aucun appareil pour vérifier cette vibration, il s'est enquis auprès du fabricant et a obtenu le plan de construction du plancher. Il a par la suite, réalisé que les liens continus avaient été sciés;
- [27] Effectivement, par un puit d'un luminaire qu'il a retiré au plafond du sous-sol, il a constaté qu'au moins 2 de ces liens continus ont été sectionnés. Les photos 36, 37 et 38 de la pièce A-7 du deuxième cahier de l'Administrateur montre que des 2X6 utilisés comme liens ne sont pas continus. Ce n'est qu'à cet endroit que la vibration est ressentie, endroit où il y a le plus de circulation dans la maison. La vidéo, pièce B-21, de laquelle les photographies A7-36, 37 et 38 sont issues est aussi produite;
- [28] La fissure dans le demi-mur séparant la cuisine et le salon a été réparée à au moins cinq (5) reprises suite à des infiltrations par la toiture;
- [29] Cette fissure n'est pas une fissure de retrait. Ce serait plutôt une mauvaise réparation puisque les pièces de bois servant de structure au demi-mur n'ont pas été changées;
- [30] Sa plainte concernant le crépi, fait suite à des réparations exigées par l'Administrateur, effectuées par l'Entrepreneur et qui ne forment pas un ensemble homogène au-devant de la maison;
- [31] Mes constatations effectuées lors de ma visite des lieux m'ont effectivement convaincu du fait que des réparations ont été effectuées sur ces colonnes et



qu'il existe maintenant une distinction de couleur et de construction du bas de ces colonnes devant la maison;

- [32] Monsieur Carrier fait état d'un travail bâclé par le représentant de l'Administrateur qui se présente sur les lieux sans aucun instrument scientifique pour prendre des mesures pour vérifier les pertes de chaleur, de capter des vibrations ou autres constats;
- [33] Monsieur Carrier fera état que Monsieur Pitre devait revenir sur les lieux pour vérifier des infiltrations d'air dans la véranda en période froide ce qu'il n'a pas fait. Le signataire aurait rendu sa décision sur la foi d'un rapport d'infiltrométrie remis par l'Entrepreneur, rapport effectué avant la prise de possession des lieux pour obtenir le critère Novoclimat, sans égard à ce qu'il mentionnait sur ce déficit d'usage de cette pièce;
- [34] Monsieur Carrier remet également des images vidéo prises le 10 janvier 2018 par l'ouverture du plafond du sous-sol là où les 3 grandes solives de 21 pieds se trouvent et qui sont sous le plancher du corridor et qui montre que les liens continus ont été sectionnés, pièce B-21;
- [35] Quant au gel de quincaillerie des portes du garage Monsieur Pitre n'est pas revenu en période froide. Cela lui aurait permis de rendre une décision éclairée et non pas seulement sur l'existence d'un taux d'humidité élevé alors qu'il n'avait aucun instrument pour la prise du degré d'humidité dans le garage;
- [36] Dans le contre-interrogatoire de Monsieur Carrier il sera effectivement confirmé que les points 2 et 40 de la liste des 53 items à parachever annexée au formulaire d'inspection pré-réception, sont des points de cette liste qui ne sont pas finalisés à ce jour.
- [37] J'apprendrai ensuite que le constat d'infiltration d'air dans la véranda est survenu à la fin de l'automne 2017 et sa dénonciation du 15 janvier 2018, pièce A-5 du deuxième cahier de l'Administrateur. Les premiers constats du gel de la quincaillerie des portes de garage seraient survenus à l'hiver 2016 et dénoncés à l'Entrepreneur en janvier 2016 et à l'hiver 2017. Cette plainte a été formulée à l'Administrateur le 14 mars 2017, pièce A-6 du cahier numéro I de l'Administrateur;
- [38] En ce qui concerne le plancher du passage et de sa vibration, Monsieur Carrier confirmera qu'il a réalisé qu'il s'agissait d'un problème grave qu'au moment où il a découvert que les liens continus étaient sciés;
- [39] C'est ainsi qu'à la suite de la présence de Monsieur Pitre en décembre 2017 il a dénoncé en janvier 2018, cet item à l'Administrateur. En ce qui concerne les colonnes, il confirme que les réparations n'ont jamais été acceptables. Il demande à l'Administrateur de procéder à cette réparation puisque l'Entrepreneur n'a pas réussi à rendre les colonnes identiques;
- [40] La fissure au demi-mur a été constatée en décembre 2017 et il l'a dénoncée à l'Administrateur en janvier 2018. Les constats à la porte du côté garage ont pu être faits en décembre 2017, photos pièce A-7 du deuxième cahier de

l'Administrateur et dénoncé en janvier 2018 pièce A-5 du deuxième cahier de l'Administrateur;

### **Marc Massicotte**

- [41] Monsieur Massicotte est chef du département des dessins et responsable du service à la clientèle chez Barrette, fabricant et fournisseur des poutrelles des planchers de la maison sous examen;
- [42] Il confirme que les poutrelles dessinées et livrées sur le chantier sont celles indiquées au devis A-3, et produit le plan, pièce B-22, pour la construction de la maison de Monsieur Claude Carrier;
- [43] Il indique sur le plan la présence des deux (2) liens continus composés d'une pièce de bois reliant cinq (5) solives de 2X6 à l'endroit où le Bénéficiaire fait état d'une vibration du plancher;
- [44] Il y est indiqué 2 liens continus fait de 2X6. Il produit aussi le guide d'installation du fabricant Barrette, pièces B-4. La section *liens continus* m'apprend que l'ajout d'adhésif, la fixation au moyen de clous ou de vis ainsi que les liens assurent un raccordement solide et une performance élevée à la structure conçue pour recevoir le plancher. L'ensemble de ces critères apportent une qualité de vibration réduite calculée au plan.;
- [45] Le contre-interrogatoire nous apprendra que Monsieur Massicotte ne s'est jamais rendu sur les lieux afin de vérifier de la performance du plancher;

### **Nicolas Villemure**

- [46] Monsieur Villemure est qualifié comme expert ingénieur en structure et est le signataire du rapport d'expertise du 17 avril 2018, pièce B-2. Son curriculum vitae est aussi produit sous la cote B-2.1;
- [47] Le règlement de construction en vigueur sur le territoire de la Ville de Saint-Sauveur n'indique pas précisément la version du Code National du Bâtiment ou la version modifiée pour le Québec en vigueur sur le territoire au moment de la construction de la maison du Bénéficiaire;
- [48] L'ingénieur Villemure choisira donc la version pour le Québec du Code National du Bâtiment du Canada 2015 comme étant la règle de l'art applicable en l'instance;
- [49] Ses conclusions quant aux différentes déficiences qu'on lui demande d'examiner se résument ainsi :
  - Infiltration d'air dans la véranda :  
Ses mesures démontrent une déformation du cadrage sur sa hauteur de plusieurs des 9 fenêtres à guilottes. Selon lui, 7 des 10 fenêtres de la véranda ne respectent pas les tolérances de déformation

d'installation de la normes CSA en vigueur, pièce B-2.2, qui est de 1 mm :

- fenêtre numéro 1 : différence allant de 2 à 4 mm;
- fenêtre numéro 2 : différence de 3 à 6 mm;
- fenêtre numéro 3 : différence de 6 mm en haut et en bas;
- fenêtre numéro 7 : différence de 2-3 mm en haut et 4 mm en bas;
- fenêtre numéro 8 : différence de 4 mm en bas et 3 mm en haut;
- fenêtre numéro 9 : différence de 3 mm en haut et en bas;
- fenêtre numéro 10 : différence de 5 mm en bas et 4 mm en haut

[50] Il est donc d'opinion que les fenêtres n'ont pas été ajustées ou posées adéquatement ce qui permet à l'air froid de s'infiltrer dans cette pièce;

[51] Il fait état qu'au moment de sa visite, il pouvait ressentir l'air froid s'infiltrer avec la main. Je souligne que la température extérieure indiquée à son rapport est de -10 degré Celsius;

[52] Gel de la quincaillerie des portes de garage

L'absence d'un dégagement suffisant auprès du rail des portes de garage ne permet pas aux rails d'être réchauffés par l'air ambiant. Ce refroidissement des composantes mécaniques occasionne une condensation de l'humidité contenu dans l'air sur ces rails et forme de la glace qui emprisonne le roulement faisant partie du mécanisme d'ouverture et fermeture de la porte et l'emprisonne;

Cette difficulté est simple à corriger en refaisant les caissons qui sont trop prêts du mécanisme des rails et ainsi permettre un dégagement qui permettra aux rails de garder une température qui sera chauffée à l'air ambiant et empêchera la formation de glace;

- Gel de la porte de côté de garage

Le gel de la porte de côté du garage se règle par un ajustement de l'installation de la porte et des coupes froid de manière à pouvoir réduire les infiltrations d'air autour de cette porte;

- Vibration du plancher du passage du rez-de-chaussée

D'entrée de jeu, l'ingénieur Villemure nous dit qu'il n'a pas mesuré l'ampleur des vibrations et des oscillations dans la section avant du bâtiment. Il confirme par ailleurs, qu'à l'examen des photographies qui lui ont été remise, que les liens continus sont interrompus entre les 3 poutrelles d'une longueur de 20 pieds 6 pouces, ce qui constitue une déficience. Il souligne par ailleurs que malgré l'interruption des liens continus des 3 poutrelles, la situation examinée respecte la limite concernant le critère de flèche du Code National du Bâtiment de l'article 9.23.4.2 (2);

- Demi-mur

Il est d'opinion qu'il s'agit d'un coin de métal et de plâtre qui ont réagi normalement suite à des réparations effectuées;

- [53] En contre-interrogatoire, j'apprendrai que l'ingénieur n'a pas exécuté de tests d'infiltrométrie ni de vérification de taux d'humidité dans le garage;
- [54] L'expert confirme qu'un taux d'humidité moindre dans le garage viendrait effectivement diminuer le phénomène de condensation sur les rails de la porte du garage;
- [55] Il confirme aussi que la présence de liens continus viendrait réduire un phénomène de vibration ressenti. Il ne s'agit pas d'un problème de structure puisque la norme quant à la longueur de la poutrelle de plancher est respectée. En fait, plus les poutrelles sont liées entre elles, moins il y aura de vibrations;
- [56] L'ingénieur explique aussi que la prise de photographies thermiques n'aurait que confirmé ce qu'il avait mesuré aux fenêtres de la véranda et qu'il a choisi de ne pas en effectuer puisque ses constats lui permettaient d'en arriver à la conclusion qui expliquait le phénomène d'infiltration d'air dont se plaignait Monsieur Carrier. Il n'était pas nécessaire d'effectuer des relevés de perte de chaleur par photo thermique puisque les mesures trouvées étaient suffisantes pour démontrer le non-respect des normes;

### Philippe Marsan

- [57] Monsieur Philippe Marsan est le président du Groupe Marsan Inc., représentant de l'Entrepreneur et mandaté pour agir à l'audience;
- [58] La dernière réparation au demi-mur a été faite après qu'un technologue ait vérifié le taux d'humidité des composantes de structure et ait confirmé l'assèchement des 2X4 formant cette structure;
- [59] À l'aide de photos contenu au rapport, pièce E-1, il montre effectivement que les taux d'humidité ont été pris mesurés;
- [60] La conclusion de ce rapport est à l'effet que tous les matériaux examinés sont en bon état, sans trace de détérioration et auront une durée de vie normale;
- [61] Les tests d'infiltrométrie effectués avant la finition de la maison démontraient des résultats favorables et selon lui, il n'existe pas d'infiltration d'air dans la véranda. Il ne commente pas les mesures trouvées par l'ingénieur Villemure;
- [62] Monsieur Marsan trouve normal la présence de buée dans les vitres et de la glace sur les portes de garage;
- [63] Pour appuyer son témoignage, il produit des photographies Pièce E-2, provenant de sa maison qui en période d'hiver, montrent :
  - Photos 1, 3 et 4 : de l'humidité dans le bas des fenêtres,

- Photo 2 : de la glace formée sur la porte d'entrée de la maison;
  - Photos 5, 6, 7 et 8 : formation de glace sur la porte de garage;
- [64] À la photo numéro 7, on peut effectivement y voir une formation de glace par ce qui semble être de la condensation. Je constate aussi sur cette photographie de l'absence d'un dégagement entre le rail de la porte de garage et du caisson formant le pied de mur intérieur du garage;
- [65] Des réparations ont été effectuées aux colonnes avant de la maison. La construction des colonnes a été modifiée pour y ajouter une tablette afin d'éviter que la base ne s'appuie directement sur l'assise de ciment. La modification n'a pas été faite dans le but de protéger le crépi qui se situe en dessous de la tablette. Le crépi peut être aux intempéries, l'eau peut atteindre le crépi. Le crépi est conçu pour être aux intempéries;
- [66] Eu égard à l'oscillement du plancher du corridor adjacent à la salle d'eau, il confirme qu'un ou deux liens continus ont été coupés, sûrement par un sous-entrepreneur. Monsieur Marsan insiste sur le fait que toutes les demandes de Monsieur Carrier ont été adressées et que toutes les réparations ont été effectuées. L'oscillation du plancher est minime et ne consiste pas à un vice caché visé par le Règlement;
- [67] En contre-interrogatoire Monsieur Marsan confirmera que le test d'infiltrométrie qui a été remis au signataire des décisions a été fait avant la livraison de la maison, pour l'ensemble de la maison. Il ne sait pas si le test a été effectué précisément dans la véranda;

### **Normand Pitre**

- [68] D'entrée de jeu, Monsieur Pitre souligne que la date de réception de la maison neuve du 17 décembre 2015 ne lui était pas connue lors de ses décisions. Son analyse doit changer puisque ce n'est pas en fonction de la présence de malfaçon qu'il faut décider les plaintes du Bénéficiaire mais plutôt de la présence ou non d'un vice caché au sens du Règlement.
- [69] Sur les commentaires du Bénéficiaire à l'effet qu'il n'avait pas en mains les équipements requis pour en arriver à une opinion éclairée (hygromètre, équipement servant à déterminer de la vibration d'un plancher, niveau, équerres ou autres), il mentionne que ces équipements se trouvaient dans sa voiture et que ce n'est que lorsqu'il constate en avoir besoin qu'il les utilisera;
- [70] Il avait prévu devoir retourner sur les lieux, comme le Bénéficiaire en a témoigné. Il a déterminé qu'il n'était pas pertinent d'y retourner puisqu'il avait en mains toutes les informations nécessaires pour rendre sa décision après avoir reçu le rapport du test d'infiltrométrie remis par l'Entrepreneur;
- [71] Il maintient qu'il n'y a pas d'infiltration d'air dans la véranda et ne s'explique pas comment le Bénéficiaire ressent un courant d'air. Il n'est pas d'accord avec la norme sur la déformation utilisée par l'ingénieur-expert. Il ajoute enfin

que s'il y avait de l'air qui s'infiltrait entre le battant et le cadre de la fenêtre, il y aurait assurément de la glace qui se formerait sur la fenêtre ce qui prouverait ces infiltrations d'air;

- [72] La présence de glace sur la mécanique des portes garage et porte d'entrée du côté est due à un taux d'humidité relative trop élevée. Son examen visuel confirme l'absence de déficience d'étanchéité des ouvertures du garage;
- [73] La vibration du plancher du passage du rez-de-chaussée est normale;
- [74] L'absence de trace d'humidité au demi-mur entre la cuisine et la salle à manger le convainc qu'il s'agit de simples réparations rendues nécessaires par un comportement normal des matériaux tel que les fissures et rétrécissements prévus au 2<sup>e</sup> paragraphe de l'article 12 du Règlement;
- [75] Le point crépi a été reconnu et des correctifs ont été fait. Il confirme que les réparations effectuées ne sont pas esthétiques et les colonnes ne sont plus identiques;
- [76] En contre-interrogatoire, Monsieur Pitre réalisera et reconnaîtra sur les photos 50,51 et 52 de la pièce A-7 la formation et présence de glace sur quelques-unes des fenêtres de la véranda;
- [77] Il reconnaîtra que la température extérieure peut avoir une influence sur le taux d'humidité au garage. Malgré qu'il s'était engagé à retourner sur les lieux, il n'a pas communiqué avec le Bénéficiaire pour lui expliquer avoir en mains le test d'infiltrométrie remis par l'Entrepreneur et qu'il n'avait pas à retourner sur les lieux pour finaliser sa décision;
- [78] En contre-preuve, le Bénéficiaire produit le relevé météorologique, pièce B-23, qui montre qu'en date du 20 février 2018, date de la présence de Monsieur Pitre lors de son inspection, que la température à oscillait entre 8,8 et 0,3 degré et que 17,6 mm de pluie s'est déversé dans la région de St-Hyppolite, (St-Hyppolite étant la station météo la plus rapprochée du 343, chemin de l'Héritage à Saint-Sauveur);
- [79] Monsieur Carrier expliquera qu'il lui a été impossible de prendre conscience du problème d'infiltration d'air dans la véranda en janvier 2016, les planchers chauffants ne fonctionnaient pas dans cet espace de vie lors du 1<sup>er</sup> hiver. Le calibrage du chauffage s'est déroulé en hiver 2016 et ce n'est qu'au début de l'hiver 2017 qu'il a été en mesure de voir la formation de glace autour des fenêtres. Monsieur Carrier commente les photos A-7 numéros 50, 51 et 52 qui effectivement montrent la formation de glace autour des fenêtres;
- [80] Il constate rarement et à quelques reprises seulement de la condensation sur les fenêtres du garage. Il souligne qu'il ne tolérerait pas un taux d'humidité élevé dans cet espace;
- [81] Monsieur Carrier confirme n'avoir adressé la question d'une vibration du plancher du couloir à Monsieur Marsan que quelques jours avant la visite de Monsieur Pitre en décembre 2017. Suivant la réaction de Monsieur Pitre qui émettait l'opinion qu'il n'y voyait aucun problème sans aucune prise de

mesure que ce soit, il a débuté son enquête auprès du fabricant de poutrelles ce qui lui a permis de découvrir le vice de construction qui auparavant lui était caché;

- [82] Contre-interrogé sur ce ressenti de vibrations, il expliquera qu'à l'été et automne 2016 il a ressenti ces vibrations et que ce n'est qu'après un certain temps qu'il a réalisé que cela pourrait devenir problématique et affectait l'usage des lieux;

## ANALYSE

- [83] Comme mentionné précédemment, le contre-interrogatoire du Bénéficiaire a confirmé que les points 2 ( portes patio devant être ajustées) et 40 (réparation au bas des colonnes du garage) sont des points qui font partie de la liste des travaux de parachèvements à être effectués par l'Entrepreneur au moment de la réception. Les autres points devront effectivement être analysés en fonction de la présence ou non d'un vice caché au sens de l'article 1726 ou de l'article 2103 du Code civil du Québec;

- [84] La Cour d'Appel dans la cause *Leroux c. Gravano*<sup>1</sup> résume les conditions pour conclure à la présence d'un vice caché au sens de l'article 1726 du Code civil du Québec;

*« Pour se prévaloir de la garantie légale contre les vices cachés, quatre conditions doivent donc être respectées : (i) que le bien soit affecté d'un vice grave, l'intensité de cette gravité ayant été définie par la jurisprudence à partir des expressions « impropre à l'usage » et « diminuent tellement son utilité »; (ii) que le vice existait au moment de la vente; (iii) que le vice soit caché, qualité qui s'évalue objectivement et qui est accompagnée d'une obligation de s'informer; et (iv) que le vice soit inconnu de l'acheteur, qualité qui s'évalue subjectivement et dont le fardeau de preuve appartient au vendeur »*

- [85] Tout comme Me Johanne Despatie le mentionne dans la cause *Syndicat de la copropriété les jardins du parc c. La garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ*<sup>2</sup> je suis d'accord sur le fait que c'est la gravité relative d'une malfaçon, d'un vice caché et d'un vice de construction qui les distingue. Ainsi, une malfaçon doit posséder une gravité qui affectera l'utilité du bien ou le rendra impropre à son usage pour être qualifiée d'un vice caché et touchée à la ruine du bâtiment pour entrer dans la définition d'un vice de construction;
- [86] Je prends également bonne note des propos des juges Beauregard et Brossard dans l'affaire *Contré c. L.B.C. Entrepreneur général Inc. et Irénée*

---

<sup>1</sup> *Leroux c. Gravano*, 2016 QCCA 79

<sup>2</sup> *SDC les jardins du Parc c. la Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ*, 2010 Canlii 36092(QC AOGBRN)

Gagnon <sup>3</sup> : Les déficiences qui violent le plan de construction ou qui ne sont pas conformes aux plans et devis d'une maison ne respecte pas les obligations de résultats d'un entrepreneur;

[87] L'Honorable Juge Beauregard se prononce ainsi :

« ...À cet égard, je pense au manque d'insonorisation entre le rez-de-chaussée et l'étage. Ce n'est qu'en ouvrant le plafond en février 1989 que l'architecte retenu par l'appelant a pu découvrir que les intimes avaient violé le plan déposé auprès de la Ville. Je pense aussi au fait que c'est à la même occasion que l'architecte de l'appelant a constaté que, contrairement au règlement de construction, une porte donnant accès à la maison n'ouvrait pas vers l'extérieur. Bref, il n'y a pas lieu d'imputer à l'appelant la tardiveté de la signification de l'action pour les déficiences qui étaient de véritables vices cachés ou qui violaient le plan de construction ou qui violaient le règlement de construction de la Ville ».

(Les soulignés du soussigné)

[88] Dans ce même jugement, l'Honorable Juge Brossard est d'avis que :

« L'offre d'achat portait sur une maison en construction. L'acceptation de cette offre d'achat imposait à l'intimée une obligation de constructeur, et non seulement une obligation de vendeur. Ma propre interprétation du recours des demandeurs est qu'il ne s'agit pas d'une action rédhitoire pour vices cachés, mais bel et bien d'une action en dommages pour malfaçons et vices de construction.

... Il importe peu, à mon avis, que la responsabilité du constructeur-vendeur soit considérée sur la base des obligations d'un constructeur ou sur celle des obligations du vendeur. Dans un cas comme dans l'autre, son obligation contractuelle est de livrer un objet conforme à sa promesse, c'est-à-dire à la fois conforme au Code du bâtiment ainsi qu'aux plans et devis déposés pour l'obtention des permis de construction ».

(Les soulignés du soussigné)

[89] Finalement, sur l'insonorisation déficiente et non-conforme aux plans et devis le Juge Brossard dira :

« Non seulement ce vice était caché mais il est reconnu et admis par l'expert de l'intimée. Le premier juge l'a rejeté pour le fait que l'insonorisation était conforme aux normes minimales du Code du bâtiment; il a eu tort, dans la mesure où ils étaient non conformes

---

<sup>3</sup> 500-09-001987-924 / 1998 CanLII 13272 (QC CA)



aux plans et devis et qu'ils affectent à la baisse la qualité de l'immeuble construit ».

(Les soulignés du soussigné)

[90] Rappelons ici que le règlement couvre les obligation légales et contractuelles d'un entrepreneur (art. 7 du Règlement);

[91] L'Honorable Juge Pierre Journet dans l'affaire 9188-6432 Québec Inc. c. Construction Bernard Anctil & Als<sup>4</sup> s'inspirant des propos du Juge Brossard dans l'affaire Contré<sup>5</sup>, après avoir fait état que la méthode de construction utilisée par la compagnie de construction n'était pas celle détaillée aux plans. précise que les plans de construction sont une spécification exigée et convenue entre les parties incluse au contrat écrit :

*« ... Le non-respect des engagements contractuels est générateur de dommages même si la construction était conforme au Code du bâtiment.*

*Le Tribunal rappelle que le créancier d'une obligation, ne peut être contraint de recevoir autre chose que ce qui lui est dû (1561 C.c.Q.). Il est en droit d'exiger la réalisation de l'obligation ou de son paiement ».*

[92] Comme convenu entre les parties, le point 4. **Porte fenêtre** de la décision du 12 mars 2018 et le point 7. **Bruit des thermopompes** de la décision supplémentaire du 5 mars 2018 sont suspendues et reportés afin de nous permette de procéder à une visite supplémentaire afin de constater les déficiences alléguées par le Bénéficiaire, par temps froid. Sur ces points, le Bénéficiaire choisira pendant la suspension de recourir à un expert. Le rapport de cet expert a été communiqué aux autres parties le 4 février 2019. La suite de l'Arbitrage a donc été reporté au 7 juin 2019, suite à la tenue de diverses conférence téléphonique de gestion pendant lesquelles les parties ont eu l'opportunité de faire leur représentation;

[93] Je traiterai chacun des points en arbitrage selon la numérotation des décisions sous examen;

### **1. Infiltration d'air dans la véranda**

[94] Contrairement à M. Pitre, un rapport pour obtenir la norme Novoclimat ne me convainc pas qu'il n'existe pas une déficience d'infiltration d'air dans une partie d'un bâtiment. D'abord ce test d'infiltration d'air est fait pendant la construction de la maison. Je ne connais pas l'état de la maison au moment de la prise de ce test, ni aucune preuve ne m'est présentée pour me permettre de déterminer l'atteinte ou non d'une norme dans la véranda. Le test Novoclimat est global selon la preuve prépondérante et ne vise pas spécifiquement cette pièce de la maison;

---

<sup>4</sup> 2013 QCCS 6399

<sup>5</sup> Pré. Note 3

- [95] Il aurait été aisé pour l'Entrepreneur ou l'Administrateur de vérifier les trouvailles de l'ingénieur Villemure. La preuve du non-respect des normes de tolérance n'est pas contredite. Les espacements mesurés font la preuve que sept (7) des dix (10) fenêtres se sont déformées. Ces fenêtres pouvaient ne pas comporter de déficience au moment du test Novoclimat et s'être déformées par la suite. Rien ne me laisse penser que l'ingénieur ne ressentait pas d'air avec la main alors qu'il y avait une température de -10°C. lors de son inspection, tout au contraire;
- [96] Finalement, le commentaire du signataire de la décision sur l'absence de glace qui le convaincrait de l'existence d'infiltration d'air est faite par les photographies, pièces A-7.51-.52 et .53 et le témoignage du Bénéficiaire;
- [97] Outre l'ingénieur qui ressentait l'air à la main, seul le propriétaire m'a décrit l'effet de cette déficience. En hiver, par temps froid, il ne peut utiliser cette pièce confortablement et pleinement. Il ne peut terminer un repas par ce qu'il y fait trop froid, ressentant un courant d'air sur sa nuque. Il y a donc déficit d'usage puisque toutes les pièces d'une maison devraient être utilisées sans aucune restriction, ce qui n'est pas le cas;
- [98] Finalement sur ce point, l'avis donné à l'Administrateur du 15 janvier 2018 n'est pas déraisonnable. Le constat de l'infiltration d'air est effectivement en la fin de l'automne 2017. Le délai pour en aviser l'Administrateur s'explique par les déficiences au chauffage de cette pièce sur lesquelles travaillaient un sous-entrepreneur sous la gouverne de l'Entrepreneur à l'hiver 2017. Le Bénéficiaire n'a pas été en mesure de réaliser la gravité de l'infiltration d'air qu'après les réparations de la fin de l'hiver- début du printemps 2017 et avoir utilisé la véranda lors de la période froide de la fin de l'année 2017;
- [99] Sur ce point je conclurai à la présence d'un vice caché et à l'application du plan de garantie;

## **2. Gel sur la quincaillerie des portes de garage**

- [100] Le gel de la quincaillerie des portes de garages et qui en empêche leur bon fonctionnement (impossibilité d'ouvrir une porte, réouverture de la porte qui reste ouverte la nuit) est expliqué comme une normalité par l'Entrepreneur et par un taux d'humidité trop élevé par M. Pitre, signataire de la décision sous examen. Je ne peux accepter ces explications et voici pourquoi :
- [101] Les photographies produites par l'Entrepreneur montrent la présence de glace sur la quincaillerie des portes de garage de sa maison. Ces mêmes images montrent aussi que les caissons au bas des murs ne laissent pas ou peu d'espace pour que cette quincaillerie puisse prendre la chaleur ambiante et ne pas être à un point de congélation. La construction de son garage est la même que chez le Bénéficiaire;
- [102] Je n'ai pas non plus de preuve de la teneur d'eau dans l'air au moment de la présence de glace sur cette quincaillerie. Les phénomènes météorologiques sont sources de la présence d'humidité dans l'air et une journée de pluie augmente assurément le taux d'humidité dans un garage;

- [103] L'explication de l'ingénieur m'apparaît plus probable. Les caissons du bas des murs se trouvent trop près du rail et du mécanisme de la porte qui permettent de s'ouvrir et se fermer. Les photographies du Bénéficiaire de cette même quincaillerie prises chez un voisin montrent que les caissons de bas de mur sont construits de manière à laisser un plus grand espace d'air. Il n'y a pas de glace sur la quincaillerie des portes alors que les photographies sont prises dans les mêmes conditions météorologiques, la même journée et approximativement à la même heure. Avec plus d'espace entre les caissons de bas des murs et les rails, le fer de la quincaillerie restera à une température qui ne permettra pas à la glace de s'y installer;
- [104] Il y a une malfaçon qui apporte un déficit d'usage. La fréquence d'un déficit d'usage n'en affecte pas la gravité mais les inconvénients. Une infiltration d'eau est bien suffisante pour en faire un vice caché et l'impossibilité d'ouvrir la porte ou la fermer à quelques reprises est suffisamment grave pour qualifier cette déficience comme vice caché;
- [105] La preuve des premières constatations du gel de la quincaillerie des portes du garage se fait en janvier 2017 et sa dénonciation à l'Administrateur est du 17 mars 2017, pièce A-6 du cahier 1. Le délai de dénonciation est conforme aux prescriptions du Règlement;

### **3. Plancher du passage au rez-de-chaussée**

- [106] L'oscillation ou une vibration du plancher du passage a été ressentie par le Bénéficiaire à l'été 2017. Cette déficience n'a été soulevée à l'Administrateur que lorsque M. Pitre a visité les lieux pour faire son inspection en décembre 2017. L'Inspecteur-conciliateur après avoir marché et déambulé dans le couloir, sans autre vérification, a exprimé qu'il n'y avait pas de problème et que la vibration ou oscillation ressentie était normale, rien ne lui laissant croire à la présence d'un vice caché. Si cela avait été le cas, M. Pitre aurait poussé son enquête plus loin et utilisé des appareils de mesure qui se trouvaient dans le coffre de sa voiture;
- [107] Mécontent de cette inspection *au pouce* le Bénéficiaire a fait des recherches et découvert que deux (2) des trois (3) liens continus ne le sont pas. À l'examen des photographies (pièces A-7.36, .37 et .38) et du vidéo (pièce B-20) je conclus sur la forte probabilité qu'aucun lien n'est continu;
- [108] L'examen du plan de structure du plancher du fabricant Barrette, B-22, et du guide d'installation, pièce B-4, me convainc que l'Entrepreneur n'a pas respecté ses obligations contractuelles. La découverte du sciage des liens continus pour y laisser passer des conduits d'air n'a été possible qu'à la suite de la réception des plans par le représentant du fabricant des solives de plancher et la prise d'images dans le plafond du sous-sol en y retirant un plafonnier d'éclairage, pièce A-7.35. Aussitôt découverte, cette inexécution d'obligation contractuelle a été dénoncée, pièce A-5 du cahier 2 et courriel du 15 janvier 2018, pièce A-7.34;

[109] Je rejette l'argument de l'Entrepreneur sur le fait que le plan de structure Barrette, pièce B-22, n'est pas une partie de son contrat. Ce plan est fourni avec les solives de plancher et son obligation de résultat n'est pas ici respecté. Tout comme les juges Beauregard, Brossard et Journet je conclus que l'absence de lien continu est un vice caché puisque contraire au contrat de construction convenu entre les parties.

[110] Le paragraphe 4 de l'article 10 du Règlement demande une dénonciation dans un délai raisonnable. La vibration du plancher qui a été dénoncée verbalement à M. Pitre lors de sa présence dans la maison et qui lui est apparue normale, l'est sûrement puisque l'ingénieur- expert Villemure confirme le respect des critères de flèche du Code National du Bâtiment. Ce n'est pas la vibration ressentie par le Bénéficiaire qui est un vice. Le défaut de lien continu consiste en un vice caché et est dénoncé dans le délai raisonnable prévu au Règlement.

[111] Je souligne qu'à titre d'arbitre je ne dois pas confondre la réclamation du Bénéficiaire avec le différend qui découle de la suite des événements. Sur ce sujet l'Honorable Pierrette Rayle, Juge de la Cour d'appel, écrit que les Bénéficiaires ne peuvent, par le seul contenu de leur plainte, dicter le mode de règlement de la garantie. Lorsque les Bénéficiaires dénoncent une situation qui leur paraît contraire à leur contrat de construction ou aux règles de l'art, il ne faut pas s'en tenir à la seule formulation de la réclamation. L'arbitre vérifie l'application du plan de garantie, un contrat qui est basé sur une loi qui favorise le règlement entre les parties et recherche un effet rémédiateur à des travaux d'un Entrepreneur obligé de participer au Plan;

[112] Voici comment la Juge Rayle s'exprime sur ce sujet :

33. « Je conclus de ce qui précède que le différend n'est pas fonction de la seule réclamation des bénéficiaires; qu'il est le produit de l'insatisfaction du bénéficiaire ou de l'entrepreneur face à la décision prise par l'administrateur à la suite de son investigation du conflit entre le bénéficiaire et son entrepreneur, et que ce différend, s'il n'est pas résolu par entente (avec ou sans l'intervention d'un médiateur), le sera par la décision d'un arbitre qui est finale et sans appel et qui lie le bénéficiaire, son ancien entrepreneur et l'administrateur du plan de garantie, enfin, que la décision arbitrale prendra en compte toutes les modalités et respectera toutes les limites et exclusions que prévoit le Règlement. »<sup>6</sup>

(Références omises, soulignement par le soussigné)

[113] C'est dans ce sens que je traite ce point de vibration dans le plancher. En donnant tout son sens au règlement et non en n'appliquant la garantie que sur les mots d'une dénonciation;

---

<sup>6</sup> La garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc. c. Maryse Desindes et Yvan Laroche et René Blanchet ès qualité d'arbitre au Centre d'arbitrage commercial national et international du Québec, No. 500-09-013349-030, 15 décembre 2004, Décision unanime rendu par l'Honorable Pierrette Rayle, J.C.A.

[114] Je considère que l'enquête et les vérifications du Bénéficiaire après qu'il ait reçu l'opinion de M. Pitre au sujet de la vibration ressentie au plancher du couloir, lui ont permis de découvrir le vice caché que l'Entrepreneur devra réparer;

#### 4. Porte de garage de côté

[115] Contrairement aux portes de garage, aucun déficit d'usage ne m'a été fait au sujet de la porte d'accès au garage. La présence de glace sur une porte par temps très froid n'est pas une rareté au Québec. Il n'y a pas de preuve d'un vice caché au sens du Règlement;

#### 5. Fissure au demi-mur

[116] La preuve prépondérante me convainc que la structure du demi-mur était asséchée au moment de sa reconstruction. La fissure constatée lors de ma visite est due à un comportement normal des matériaux et exclue de la Garantie;

#### 5. Crépi

[117] Cet item est celui du point #40 de la liste annexée au formulaire d'inspection de réception du bâtiment résidentiel neuf du 17 décembre 2015, pièce B-1. Il s'agit de travaux de parachèvement qui ne sont pas complétés. Je ne peux conclure autrement puisque les décisions de l'Administrateur sur ce point ordonnaient à l'Entrepreneur de procéder à des travaux de réparations. J'ai constaté que les colonnes devant la maison ne sont pas similaires. L'architecture de la base des colonnes et leur apparence se distinguent les unes des autres. Il n'y a pas lieu de vérifier de la présence d'un vice caché ou non. Ces travaux de parachèvement ne sont pas satisfaisants puisqu'il n'y a pas de similitude d'aspect et couleur d'une composante architecturale visible. J'ordonnerai à l'Entrepreneur de faire les correctifs qui s'imposent pour rendre les colonnes similaires et y poser un crépi de même couleur;

#### AUTRES POINTS

[118] Deux points portés en arbitrage étaient suspendus pour les fins de permettre aux parties de compléter leur preuve. C'est ainsi que le 7 juin 2019, le point 7 de la décision du 7 juin 2017, **bruits de thermopompe** et le point 4 de la décision de l'Administrateur du 12 mars 2018, **portes et fenêtres** ont fait l'objet d'une séance;

[119] Chacun de ces points auraient fait l'objet de dénonciation dans la liste de correction admise par les parties comme étant annexée au formulaire d'inspection pré-réception, pièce B-1;

[120] En ce qui concerne la porte fenêtre de la cuisine, le problème existe toujours et n'est pas corrigé selon le Bénéficiaire alors que l'Entrepreneur allègue le contraire : L'ouverture et fermeture de la porte fenêtre n'est pas affecté d'une déficience;

[121] Pour les bruits entendus ou vibrations ressenties, les positions sont semblables, le Bénéficiaire allègue une malfaçon alors que l'Entrepreneur

mentionne avoir fait tous les correctifs pour rendre l'usage de la thermopompe du système de chauffage chauffage-ventilation conforme aux règles de l'art;

- [122] La preuve m'apprendra que l'Administrateur décèle une malfaçon dans le cas de la porte-fenêtre et la présence de bruits et vibrations comme tolérable selon l'opinion de son représentant, M. Normand Pitre;
- [123] Je retrouve à la LISTE DES CORRECTIONS annexée au FORMULAIRE D'INSPECTION PRÉRÉCEPTION, pièce B-1 : au point **2 Les deux portes patio doivent être ajustées** et aux points 26, 28,33, 35 et 45 des mentions concernant les systèmes de chauffage, alors que les termes utilisés au paragraphe 28 de cette liste mentionne *une suite de cognements rapides qui diminuent ... répétitif et extrêmement dérangerant*, pièce B-1;

### **Portes fenêtre de la cuisine**

- [124] La preuve de l'entrepreneur concernant ce sujet est succincte. Il témoignera sur le fait qu'il n'y a pas de problème que tous les ajustements ont été faits pour satisfaire le Bénéficiaire;
- [125] Même après le témoignage de M. Pitre qui conclut à la présence d'une malfaçon, M. Marsan restera sans autre commentaire;
- [126] La pièce B-20 est une vidéo du 10 janvier 2018 qui montre ce que Monsieur Normand Pitre, conciliateur pour l'administrateur, définira comme une différence d'usage en été ou en hiver;
- [127] On doit appliquer une force plus grande en période hivernale pour fermer cette porte alors qu'elle glisse facilement comme elle le doit en période chaude;
- [128] Monsieur Normand Pitre qualifie la situation comme étant une malfaçon. Par contre, il ajoute qu'il ne changera pas sa décision sur le sujet puisque ce défaut n'est pas suffisamment grave pour être qualifié de vice caché au sens du règlement;
- [129] Ce n'est pas la gravité du vice qui doit ici être en cause puisque ce problème a été dénoncé par écrit au moment de la réception du bâtiment résidentiel neuf, conformément à l'Article 10. 1<sup>o</sup>du Règlement. Cette déficience fait partie de la liste de parachèvement des travaux;
- [130] Malgré les nombreuses tentatives faites par l'entrepreneur pour corriger cette malfaçon, j'accueillerai la demande d'arbitrage sur ce point comme une déficience dénoncée par le Bénéficiaire dans la liste de parachèvement des travaux fait par écrit au moment de la réception du bâtiment (pièce B-1);

### **Bruit de la thermopompe**

- [131] Comme auparavant mentionné, le Bénéficiaire nous fait valoir que les problèmes au système de chauffage font également partie de la liste de

parachèvement de travaux dénoncés dans les 53 points en annexe du formulaire de réception admise par les parties, pièce B-1;

[132] Je reprends ici le point 28, de cette liste de parachèvement des travaux :

*« 28. Chambre des maîtres : Lorsque le chauffage débute, il y a une suite de cognements rapides qui diminues rapidement et qui s'espace en temps pour arrêter complètement. La séquence complète dure environ 8 à 12 secondes. Il y a eu changement au cours des jours suivants, tellement que cela nous réveille en pleine nuit et dur plusieurs minutes. De plus, c'est répétitif. Extrêmement dérangeant.*

[133] Les termes ici reproduis, le sont également et font partie de la liste de corrections du 17 janvier 2016, pièce B-3 et en devient le point 65. Dans la liste du 26 janvier 2016, des réparations au système de chauffage semble avoir été réparées ou ajustées et le cognement dont il est fait mention dans les dénonciations antérieures ne l'est plus;

[134] Pourtant, dans un courriel du 14 mars 2016, pièce B-8, le Bénéficiaire écrit :  
*« Malgré les réparations et ajustements effectués, la thermopompe 5 tonnes fait toujours du bruit, parfois même plus qu'avant ».*

[135] Dans la liste mise à jour du 20 avril 2016, pièce B-9, le point 28 de la première liste est rayé, ce qui nous permet de croire que des ajustements au système de chauffage ont été effectués;

[136] Cette mention de cognement ou de vibration du système de chauffage n'est pas mentionnée dans la liste mise à jour du 19 août 2016, pièce B-11. Il en est question dans la décision de l'Administrateur du 7 juin 2017. Cette décision prend sa source dans la lettre de dénonciation du Bénéficiaire du 21 décembre 2016;

[137] Le Bénéficiaire, en pièce B-17, réagira aux commentaires de Monsieur Pitre sur ce point (une nouvelle inspection supplémentaire devra être faite lorsque les conditions climatiques adéquate seront présentes), de cette façon :

*« Dossier 105294-379*

#### **1. Bruit des thermopompes**

##### *Explication d'origine*

*L'historique de ce problème remonte au début de la livraison. L'entrepreneur spécialisé n'a pu, à ce jour identifier la provenance exacte du problème. Des améliorations ont été apportées. Même si la GCR n'a pu constater le problème lors de la présence de son inspecteur, la firme Aéro Mécanique Turcotte a collaboré pour effectuer des changements par essais et erreurs. Il reste encore un élément qui n'a pas été essayé que j'ai mentionné à plusieurs reprises, c'est de décoller les conduits de gaz du mur en les faisant plutôt passer dans les pics métalliques planter proche du mur jusqu'à l'entrée de la maison, mais on s'obstine à me dire qu'il n'y a pas de bruit. J'ai mis un temps fou pour des rencontres afin de régler ce problème, j'ai autre chose à*

*faire que de régler des problèmes qui devraient déjà l'être. Le bruit et la vibration n'est pas celui de la thermopompe, mais un bruit et une vibration occasionné par la présence de la thermopompe... »;*

- [138] Le témoignage du Bénéficiaire sur ce cognement ou vibration ressenti dans la maison lors de l'usage de la thermopompe reprend l'historique et confirme ce qui, selon lui, est une situation existante depuis la prise de possession. Il insiste pour dire que cette déficience est partie de la liste de déficience faisant l'objet et annexée au formulaire de réception. Ce point devrait alors être analysé comme des travaux de parachèvement;
- [139] Pour sa part, l'Entrepreneur est accompagné et fait entendre son sous-entrepreneur en mécanique et le propriétaire de R. Mécanique Turcotte Inc. Monsieur Marsan et Monsieur Turcotte font état qu'après avoir fait diverses réparations et améliorations comme la pose de coussinets sous les thermopompes ou entre les composantes des supports, utiliser des tuyaux anti-bruit et déplacer les thermopompes à une certaine distance de la maison qu'il n'y a pas de vibrations ou de bruits excessifs ou inacceptable. M. Marsan décrit la situation avec ces mots : *« Auparavant on ressentait comme si c'était un loader qui travaillait à côté de la maison alors que grâce aux améliorations c'est maintenant comme une tondeuse. »*
- [140] C'est ainsi que la preuve soumise de l'Entrepreneur admet l'existence d'un bruit qui est tout à fait dans les normes;
- [141] Monsieur Frédéric Turcotte est ingénieur en mécanique de bâtiment, admet ne s'être jamais déplacé sur les lieux ou avoir visité la maison de Monsieur Carrier. Il confirme que ses techniciens en mécanique se sont déplacés pour tenter de corriger cette vibration dénoncée par le Bénéficiaire et avoir même fait poser un tuyau antivibratoire de type Vibra, non prévu au plan, afin de corriger la situation;
- [142] Monsieur Patrice Choquette, ingénieur, est entendu à la demande du Bénéficiaire. Il est qualifié, à titre d'expert ingénieur en acoustique environnemental. Son rapport, B-22, et son témoignage confirme qu'il y a un dépassement des standards acceptables et déterminé par le regroupement international des ingénieurs spécialisé en réfrigération et ventilation (ASHRAE). Après avoir effectué ses tests, l'expert ingénieur en acoustique confirme que lorsque la thermopompe est en fonction, l'indice de confort sonore se détériore de plus de 10 décibels (augmentation de 14 dba) ce qui est considéré comme ayant un impact fort sur le climat acoustique d'une pièce.
- [143] M. Choquette précise que cette détérioration sonore provient d'un chemin vibro-acoustique puisqu'il s'est assuré que des bruits aériens n'ont que peu d'impact sur les mesures qu'il retrouve sur ses instruments. Dans la poursuite de son investigation, il détermine que le bruit des thermopompes dans la salle de bain provient de deux (2) sources : 50% du bruit entendu dans la salle de bain provient de chemin de transmission qui implique contact avec



la dalle de béton sous la thermopompe et l'autre 50% proviendrait, par élimination, de la tuyauterie attachée à la structure des murs;

- [144] Cette preuve, n'est pas contredite. Les critères acoustiques d'un regroupement international des ingénieurs spécialisés en réfrigération et ventilation déterminant l'état de l'art dans le domaine ne sont pas rencontrés ;
- [145] Pour sa part, l'Administrateur, utilisant les propos de Monsieur Normand Pitre, argumentera que si ces critères sont appliqués, la majorité des installations au Québec ne rencontrerait pas ces règles de l'art alors que le Code National du Bâtiment n'a pas de mention spécifique sur les critères sonores relatifs aux installations de thermopompes. Selon Monsieur Pitre, les normes ASHRAE ne sont que simples recommandations et ne sont pas une exigence de respect de confort acoustique ;
- [146] À chacune de ses visites, M. Pitre a bien porté attention et il n'a jamais entendu de son qui pouvait le déranger. Ses constats lui permettent de refuser cette déficience comme étant couverte par la garantie de maisons neuves;
- [147] Sur cette dernière partie de son témoignage, l'expert Choquette soulignera que la thermopompe, selon les températures et dates inscrites aux décisions de l'Administrateur, ne devaient pas être en fonction au moment de la présence de Monsieur Pitre sur les lieux puisque le système n'est pas en mode chauffage;
- [148] L'avocat du Bénéficiaire soulignera pour sa part que les tests de son expert ont été fait au moment où les thermopompes étaient en fonction à 58% de leur effort, ce qui nous permet de conclure en toute probabilité qu'utilisées à plus haut régime, la vibration se fera entendre plus fortement;
- [149] L'Administrateur a traité cette déficience de manière qu'elle soit qualifiée de vice caché et non comme une déficience qui est partie d'une liste de parachèvement de travaux au moment de la prise de possession des lieux;
- [150] Dans le cas sous étude, cette déficience a été l'objet de réparation et semble avoir disparu pour un temps pour réapparaître après la première année de prise de possession;
- [151] La question préalable est de déterminer si je dois considérer ce problème comme un problème qui existait au moment de la prise de possession faisant partie des travaux de parachèvement ou plutôt un problème qui serait apparu après la première année et qui doit être qualifié de vices cachés au sens du 4<sup>e</sup> sous-paragraphe de l'article 10 du règlement;
- [152] Le témoignage du Bénéficiaire sur l'existence de la déficience au moment de la prise de possession et partie de la liste de parachèvement n'est pas contredite. Les propos de Messieurs Marsan et Turcotte confirme plutôt cette existence puisqu'ils font état de travaux pour diminuer le bruit et les vibrations.

[153] De plus, le bruit de la thermopompe fait partie de la liste des corrections à jours du 14 décembre 2016, annexée au courrier recommandé du Bénéficiaire, adressé à l'Entrepreneur et à l'Administrateur, pièce A-5;

[154] La preuve prépondérante est à l'effet que l'installation de la thermopompes ne rencontre pas les normes vibro-acoustiques des règles de l'art dans le domaine d'installation de thermopompes ;

[155] Ces normes de chauffage, réfrigération et ventilation ne sont pas rencontrées dans le cas sous étude puisque produisant un bruit plus élevé que la norme spécifiée par les recommandations de l'organisme choisi par l'expert et qui sont ici applicables puisqu'aucune preuve valide au contraire n'est faite. Les commentaires de M. Pitre sur l'impossibilité de trouver un système construit au Québec qui respecte ces normes n'est pas suffisante. La règle de l'art est un critère adopté d'un savoir-faire qui sont conformes aux données acquises et appliquées par les professionnels expérimentés dans l'exercice de leur métier. La ASHRAE est un organisme indépendant international dont les normes s'appliquent à moins que d'autres règles prioritaires soient applicables et dont je n'ai pas de preuve;

[156] Je considère ainsi, que l'Entrepreneur a l'obligation de rencontrer cette norme, que nous sommes en présence d'une malfaçon au sens du règlement et que cette déficience est partie de la liste de parachèvement de travaux;

#### **Les frais d'expertise**

[157] L'article 124 du Règlement se lit ainsi :

*124. L'arbitre doit statuer, s'il y a lieu, quant au quantum des frais raisonnables d'expertises pertinentes que l'administrateur doit rembourser au demandeur lorsque celui-ci a gain de cause total ou partiel.*

*Il doit aussi statuer, s'il y a lieu, quant au quantum des frais raisonnables d'expertises pertinentes que l'administrateur et l'entrepreneur solidairement doivent rembourser au bénéficiaire même lorsque ce dernier n'est pas le demandeur.*

*Le présent article ne s'applique pas à un différend portant sur l'adhésion d'un entrepreneur.*

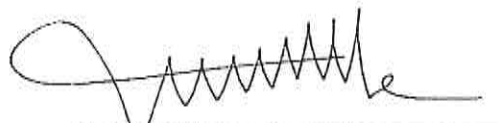
[158] La facturation de la firme BBA Inc. pour les services de l'ingénieur Patrice Choquette totalise 3 614.82\$. Cette somme sera octroyée à titre de frais raisonnables d'expertise pertinentes que l'Administrateur devra rembourser au demandeur

#### **Délai d'exécution des travaux**

[159] J'ordonnerai que les travaux de réparation soient exécutés au plus tard le 30 septembre prochain. De cette façon les parties pourront vérifier de l'efficacité de ceux-ci lors de la période froide qui vient;

**POUR ET PAR CES MOTIFS**

- [160] **ACCUEILLE** en partie les demandes d'arbitrage du Bénéficiaire
- [161] **ORDONNE** à l'Entrepreneur de procéder aux réparations aux 7 des 10 fenêtres de la véranda qui ne répondent pas aux normes de tolérance de déformation d'installation;
- [162] **ORDONNE** à l'Entrepreneur de procéder à la modification des caissons au bas des murs du garage afin de créer un espace d'air suffisant entre les rails de la porte et les caissons;
- [163] **ORDONNE** à l'Entrepreneur de rétablir les liens continus dans le plancher du couloir du passage comme indiqué au plan de structure des planchers de Barrette, pièce B-22;
- [164] **ORDONNE** à l'Entrepreneur de faire les travaux correctifs aux colonnes avant de la maison afin qu'elles soient construites de la même façon et similaires en apparence d'architecture et couleur;
- [165] **REJETTE** la demande d'arbitrage des points 4. **Porte de garage** et 5. **Fissure au demi-mur**;
- [166] **ORDONNE** à l'Entrepreneur de procéder aux réparations de la porte-fenêtre de la cuisine;
- [167] **ORDONNE** à l'Entrepreneur de procéder à faire les réparations à la thermopompe et son installation afin de respecter les normes de l'ASHRAE;
- [168] **ORDONNE** que tous ces travaux soient complétés avant le 30 septembre 2019;
- [169] **CONDAMNE** l'Administrateur à payer au Bénéficiaire la somme de 3 614.82\$ à titre de frais d'expertise raisonnable et pertinente;
- [170] Tous les frais de l'Arbitrage étant payable par l'Administrateur conformément à l'Article 123 du Règlement;



JEAN MORISSETTE, arbitre

Date(s) d'audience: 5, 6 septembre 2018 et 7 juin 2019

**ME JEAN-FRANÇOIS CARRIER**  
Pour le Bénéficiaire

**MONSIEUR PHILIPPE MARSAN**  
l'Entrepreneur

**ME PIERRE-MARC BOYER**  
Pour l'Administrateur