
**ARBITRAGE EN VERTU DU RÈGLEMENT SUR LE PLAN DE GARANTIE
DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS**

**Organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du bâtiment du Québec:
LA SOCIÉTÉ POUR LA RÉOLUTION DE CONFLITS INC. (SORECONI)**

**ENTRE: PHILIPPE MICHAUD
MANON LECLERC**

(ci-après désignés « les Bénéficiaires »)

LES GESTIONS ADSTOCKS INC.

(ci-après désignée « l'Entrepreneur »)

LA GARANTIE ABRITAT INC.

(ci-après désignée « l'Administrateur »)

N° dossier SORECONI: 132803001

SENTENCE ARBITRALE

Arbitre: M^e Reynald Poulin

Pour les Bénéficiaires: M. Philippe Michaud
Mme Manon Leclerc

Pour l'Entrepreneur: M. Bruno Roy

Pour l'Administrateur: M^e Jacinthe Savoie

Identification complète des parties

Arbitre: Me Reynald Poulin
79, boul. René-Lévesque Est
Bureau 200
C.P. 1000, Haute-Ville
Québec (Québec) G1R 4T4

Bénéficiaires: M. Philippe Michaud
Mme Manon Leclerc
1096, rue Grenoble
Québec (Québec) G7A 0B4

Entrepreneur: Les Gestions Adstocks inc.
1480, 7^e Rue
Saint-Rédempteur (Québec) G6K 1T5
Et son représentant:
M. Bruno Roy

Administrateur: La Garantie Abrisat inc.
5930, boul. Louis-H. Lafontaine
Anjou (Québec) H1M 1S7
Et son procureur:
Me Jacinthe Savoie
Savoie Cloutier, avocats

SENTENCE ARBITRALE

- [1] Par une décision rendue le **27 juin 2013**, l'arbitre soussigné a déclaré avoir compétence dans le présent dossier aux termes du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* (ci-après désigné le «Règlement»).
- [2] Quatre décisions interlocutoires ont été rendues par le Tribunal dans le cadre de la gestion des différentes demandes d'arbitrage par l'une et l'autre des parties. Par une décision rendue le **7 avril 2014**, le Tribunal a résumé les demandes d'arbitrage portant sur les différentes réclamations des Bénéficiaires dans un tableau qu'il est opportun de reproduire ci-après:

Décision	Points
1. 25 février 2013 (dossier 319974-1):	22, 25, 29 et 30 par les Bénéficiaires;
2. 17 juin 2013 (dossier 319974-1):	15 et 40 par les Bénéficiaires;
3. 30 septembre 2013 (dossier 319974-3):	8, 9 et 10 par les Bénéficiaires et 11, 12 et 13 par l'Entrepreneur. À noter que cette décision a été complétée par celle de l'Administrateur en date du 26 novembre 2013 (dossier 319974-3).

- [3] Le Tribunal a été en mesure de constater, lors de la visite de la résidence des Bénéficiaires et lors de l'audition, qu'il y a certaines tensions entre l'Administrateur et l'Entrepreneur, ce dernier semblant vouloir reprocher à l'Administrateur d'avoir exécuter des travaux en ses lieu et place et avoir causé, par ce fait, des dommages additionnels à la résidence des Bénéficiaires. Cet aspect ne concerne nullement l'arbitrage et le Tribunal l'a clairement souligné à l'Entrepreneur qui semblait vouloir prétendre à son absence de responsabilité vu ce qui précède.

A. LES FAITS AYANT MENÉ AUX DEMANDES D'ARBITRAGE

- [4] Les Bénéficiaires et l'Entrepreneur ont signé une offre d'achat pour une propriété résidentielle à être construite sur la rue Grenoble, en la ville de Saint-Nicolas, en date du **22 décembre 2011**, et ce, pour un montant de 371 000,00 \$.
- [5] La même journée, les Bénéficiaires ont aussi signé un contrat préliminaire et contrat de garantie prévoyant l'achat d'un terrain et d'une maison à y être érigée

- pour une somme totale de 384 129,00 \$ en plus des taxes applicables (après ajustement de crédit sur ces taxes) pour un total, incluant les taxes, de 433 116,35 \$.
- [6] Le lendemain, l'Entrepreneur a accepté, par sa signature, ce contrat préliminaire.
- [7] Le **26 décembre 2011**, les parties ont signé un contrat de garantie, conforme aux formulaires préparés par La Garantie Abrisat inc. et par lequel cette dernière agissant à titre d'Administrateur du plan de garantie des maisons neuves.
- [8] Le **3 juillet 2012**, un acte notarié est intervenu entre les Bénéficiaires et l'Entrepreneur par lequel ceux-ci convenaient d'une vente au prix final de 384 129,00 \$.
- [9] À cette même date, les parties ont aussi complété un formulaire d'inspection pré-réception lequel comportait de multiples annotations.
- [10] La première demande de réclamation adressée à l'Entrepreneur, avec copie à l'Administrateur, est datée du **9 octobre 2012** et réfère à plusieurs points problématiques, selon les Bénéficiaires.
- [11] D'autres demandes des Bénéficiaires ont suivi, soit les **31 décembre 2012** et **20 janvier 2013**. La première décision de l'Administrateur rendue dans ce dossier porte la date du **25 février 2013** et réfère aux demandes de réclamations décrites précédemment.
- [12] Les décisions rendues par l'Administrateur les **17 juin 2013** (# 319974-1) et **30 septembre 2013** (# 319974-3) sont aussi pertinentes à l'arbitrage en l'instance.

B. LA PREUVE AU DOSSIER D'ARBITRAGE

- [13] Tel que prévu au Règlement, l'Administrateur a transmis au Tribunal d'arbitrage le cahier de pièces pertinentes aux différentes demandes de réclamations des Bénéficiaires.
- [14] Tout d'abord, les pièces **A-1** à **A-15** ont été produites dans un premier cahier de pièces (pièces en lien avec la décision du **25 février 2013**).
- [15] Par la suite, un deuxième cahier de pièces a été expédié au Tribunal d'arbitrage soit celui pertinent à la décision du **30 septembre 2013** (# 319974-3) et dans lequel ces pièces ont reçu les cotes **A-16** à **A-21**.
- [16] Un autre cahier de pièces a été transmis par l'Administrateur concernant deux décisions, rendues les **17 juin 2013** et **30 septembre 2013**.
- [17] Quant aux Bénéficiaires, ceux-ci ont produit au dossier d'arbitrage un rapport d'inspection et d'expertise préparé par le Centre d'expertises en bâtiment du Québec et rédigé par M. Martin Huot. Ce rapport fait suite à trois visites des lieux

par M. Huot, d'une entrevue avec les Bénéficiaires ainsi que la consultation de nombreuses photos, des plans et devis ainsi que des documents relatifs au dossier qui ont été mis à la disposition de M. Huot par les Bénéficiaires. Ce rapport est daté du **13 avril 2014** et aucune cote ne lui a été attribuée lors de l'audience.

- [18] Enfin, l'Administrateur a produit, dans le cadre du témoignage de M. Michel Hamel, technologue professionnel, les documents **MH-1** et **MH-2**, soit un extrait du recueil «L'ABC des planchers de bois-franc» produit par l'APCHQ et un extrait d'un document intitulé «Guide de performance de l'APCHQ».
- [19] Ces demandes de réclamations et les décisions de l'Administrateur ayant accueilli partiellement les prétentions des Bénéficiaires et conduit à des travaux correctifs eux-mêmes contestés en partie ont rendu relativement complexe la tâche du Tribunal en gestion d'instance.
- [20] À tout événement, les parties ont bien collaboré pour que l'ensemble des points à être traités entre eux le soit dans le cadre du processus d'arbitrage.

C. VISITE PRÉALABLE DES LIEUX

- [21] Le matin de l'audition du mercredi 11 juin 2014, l'arbitre soussigné s'est rendu à la résidence des Bénéficiaires, comme il avait été prévu dans le cadre d'une décision interlocutoire. Sur place, les Bénéficiaires étaient présents, leur expert M. Martin Huot, M. Michel Hamel, représentant de La Garantie Abrisat inc., Me Jacinthe Savoie, procureure de l'Administrateur, et M. Bruno Roy, représentant de l'Entrepreneur.
- [22] Cette visite a duré approximativement 1h15 et a consisté à vérifier visuellement les problématiques faisant l'objet des demandes d'arbitrage des parties.
- [23] Après cette rencontre, les parties et les personnes présentes à la visite se sont déplacées à une salle d'audience pour que la preuve soit présentée à l'arbitre.
- [24] Considérant la particularité de chacune des demandes de réclamations, le Tribunal d'arbitrage les traitera dans l'ordre énoncé au tableau que nous retrouvons au paragraphe 2 de la présente décision, en regroupant certaines demandes compte tenu des ententes entre les parties.
- [25] Avant d'aborder les demandes de réclamations, le Tribunal tient à souligner la quantité relativement importante des demandes formulées par les Bénéficiaires. Certaines de ces demandes ont fait l'objet de décisions favorables de l'Administrateur et des travaux correctifs ont été exécutés. Dans plusieurs cas, ces travaux correctifs ont aussi été contestés par les Bénéficiaires puisque non exécutés conformément aux règles de l'art, selon eux.

D. DÉCISION SUR LES DIFFÉRENTS POINTS

i) DÉCISION DE L'ADMINISTRATEUR DU 25 FÉVRIER 2013 (DOSSIER # 319974-1) ET LA DEMANDE D'ARBITRAGE DES BÉNÉFICIAIRES CONCERNANT LES POINTS 22, 25, 29 ET 30

• POINT 22 – BOSSE VISIBLE SUR LE VERSANT GAUCHE DE LA TOITURE (BÉNÉFICIAIRES)

- [26] Lors de la visite des lieux, les Bénéficiaires ont attiré l'attention du Tribunal sur une bosse visible à la surface du revêtement de bardeau d'asphalte de la toiture de leur résidence, sur le versant gauche.
- [27] Bien que l'Administrateur mentionne dans sa décision que les Bénéficiaires lui auraient mentionné que cette bosse était visible lors de la signature de la déclaration de réception du bâtiment, tel ne fut pas leur témoignage à l'audience. Mme Leclerc a plutôt mentionné que c'est après la réception du bâtiment qu'elle aurait constaté, avec M. Bruno Roy, la présence de cette bosse. L'Entrepreneur aurait rassuré Mme Leclerc et celle-ci n'a pas associé immédiatement ce phénomène à une problématique présente dans l'entre-toit de la résidence.
- [28] Au surplus, Mme Leclerc témoigne à l'effet qu'il y aurait une deuxième bosse, cette fois un peu à l'arrière de sa résidence toujours du côté gauche. Le Tribunal a effectivement constaté la présence de cette deuxième bosse au toit.
- [29] La réclamation des Bénéficiaires au sujet de cette bosse a été rejetée par l'Administrateur puisque celle-ci (la première) aurait été visible lors de la déclaration de réception du bâtiment et donc exclue de la garantie puisque non précisée au formulaire complété à cette fin.
- [30] Or, le Tribunal tout comme l'Administrateur a pu constater la présence d'une deuxième bosse au toit lors de la visite des lieux.
- [31] Les parties ont toutes convenu que la problématique de la bosse visée par la demande de réclamation des Bénéficiaires était intimement liée à celle pertinente aux demandes de réclamation 11, 12 et 13 liées à la décision de l'Administrateur du **26 novembre 2013** (dossier # 319974-3) et qui sera traitée ci-après. Considérant la décision rendue par le Tribunal au sujet de la demande d'arbitrage de l'Entrepreneur quant à ces trois points et vu l'entente entre les parties tant lors de la visite que lors de l'audition, ces bosses sur le toit seront réglées par les correctifs éventuels apportés à la toiture si tant est qu'un ingénieur recommande une méthode corrective.
- [32] Malgré ce qui précède, l'Administrateur a aussi traité de ces deux bosses dans le cadre de sa décision du **26 novembre 2013** et s'est exprimé comme suit à ce sujet:

«Seront constatés des soulèvements mineurs de la toiture à deux endroits différents. Les soulèvements coïncident avec des fermes de toit soufflées ou

raboutées. L'Entrepreneur devra s'assurer que le support de toiture est de niveau sous les soulèvements.»

[33] Considérant ce qui précède et la décision ci-après quant à la demande d'arbitrage de l'Entrepreneur, les bosses à la toiture dont se plaignent les Bénéficiaires seront donc réparées par l'Entrepreneur ou l'Administrateur.

- POINT 25 – FONCTIONNEMENT DIFFICILE DE LA FENÊTRE DU SOUS-SOL, DU CÔTÉ GAUCHE (BÉNÉFICIAIRES)

[34] Malgré ce que l'inspecteur François Lalancette a écrit dans sa décision du **25 février 2013** concernant cet élément de réclamation, M. Michel Hamel, représentant de l'Administrateur lors de la visite des lieux et de l'audition, a admis qu'il y avait une malfaçon affectant la fenêtre au sous-sol côté gauche et qu'une intervention était nécessaire aux termes du plan de garantie.

[35] Ainsi, la demande de réclamation des Bénéficiaires aurait dû être accueillie. Le Tribunal accueille donc la demande d'arbitrage.

[36] Les travaux correctifs devront être apportés à l'intérieur du délai spécifié aux conclusions de la présente décision.

- POINT 29– CRAQUEMENTS DU PLANCHER DE BOIS FRANC (BÉNÉFICIAIRES)

[37] Mme Leclerc témoigne qu'après la prise de possession de leur résidence, elle a procédé à la déshumidification de l'intérieur. À cette époque, certaines planches du plancher de bois franc étaient déjà brisées (3 ou 4). Contrairement à ce que l'Entrepreneur lui aurait promis, ces planches n'ont pas été réparées. Plus le temps avançait, plus les planchers craquaient selon la Bénéficiaire et plus certaines planches fissuraient.

[38] À l'**automne 2012**, elle a appelé le fournisseur et celui-ci l'a référé au plan de garantie. Selon Mme Leclerc, les craquements ont été plus audibles en **janvier et février 2013**.

[39] Le **22 janvier 2013**, M. François Lalancette, représentant de l'Administrateur, a fait une inspection de la résidence et s'est notamment intéressé à cette réclamation des Bénéficiaires. Selon sa décision, M. Lalancette mentionne avoir marché à plusieurs reprises sur les planchers recouverts de lames de bois franc du rez-de-chaussée et bien qu'il lui fut possible d'entendre quelques légers craquements occasionnels, ceux-ci n'auraient pas été audibles à chacun de ses passages. Ainsi, il a rejeté la demande de réclamation des Bénéficiaires.

[40] Lors de la visite des lieux le **11 juin 2014**, tous ont pu remarquer que les craquements visés par la demande de réclamation des Bénéficiaires existent réellement et dépassent ce qui est raisonnablement acceptable à ce sujet. Par ailleurs, M. Michel Hamel, représentant de l'Administrateur lors de la visite et l'audition, a admis que les craquements dans la section passage de même que

ceux menant à la chambre à coucher constituaient une malfaçon aux termes du plan. Il était par contre d'avis que les craquements du plancher dans les chambres au rez-de-chaussée ne rencontraient pas, quant à eux, les critères de la malfaçon.

- [41] Mme Leclerc a témoigné que l'Entrepreneur a procédé au remplacement de certaines planches en **avril 2013**, soit celles qui étaient fissurées. Remarquant qu'il y avait des craquements probablement anormaux, un sous-traitant est revenu quelques jours plus tard, soit le **13 avril 2013**, afin de procéder à certaines réparations visant à empêcher les craquements remarqués. La preuve n'est pas claire au sujet des endroits où des interventions du sous-traitant ont été rendues nécessaires au rez-de-chaussée de la résidence des Bénéficiaires. Par contre, ceux-ci avaient identifié, lors de la présence sur les lieux du sous-traitant, les endroits précis où il y avait des craquements anormaux selon eux, y incluant quelques petits endroits dans les chambres du rez-de-chaussée.
- [42] Après l'intervention du sous-traitant, il semble que les craquements furent momentanément réglés mais dès le lendemain, plusieurs planches auraient fissuré. Mme Leclerc a immédiatement appelé le représentant de l'Entrepreneur et celui-ci est revenu avec le sous-traitant le **16 avril 2013**. Malgré les demandes des Bénéficiaires, aucun autre travail n'a été effectué par eux.
- [43] Il semble aussi que l'Administrateur ait procédé à remplacer des planches qui étaient fissurées et éraflées en **novembre 2013**. Les craquements sont toujours présents à cette époque selon le témoignage des Bénéficiaires à l'audience et l'arbitre soussigné l'a clairement remarqué, comme les autres intervenants, lors de la visite des lieux.
- [44] L'expert des Bénéficiaires, M. Martin Huot, a traité de cette question aux pages 8 et 9 de son rapport. Cet expert a analysé le devis de construction et émis certaines hypothèses pouvant expliquer les bruits des craquements dénoncés par les Bénéficiaires. Il conclut comme suit à ce sujet:

«De nombreux éléments pouvant provoquer le craquent [sic] du revêtement d'un plancher de bois et nous sommes d'avis que le revêtement de plancher sous étude présente une partie ou un tout de ces facteurs.»

- [45] Quant à l'Administrateur représenté par M. Michel Hamel, celui-ci produit comme pièce MH-1 des extraits du document *l'ABC des planchers de bois franc* et qui précise certaines solutions à apporter en cas de problèmes. Il réfère également au rapport d'expert de M. Huot lequel cite un extrait du document *Le Guide de performance* préparé par l'APCHQ qui stipule:

«Performance minimale attendue:

Les planchers ne doivent pas émettre de craquement dû à une mauvaise fixation des lames. Il est impossible de supprimer complètement les bruits causés par le déplacement des individus sur des planches de bois.»

- [46] Quant à l'Entrepreneur, celui-ci prétend à un taux d'humidité trop élevé lors de la réception du bâtiment et que les planches de bois franc ont «forcé» les clous servant à la fixation de ces planches. Il prétend qu'il s'agit de la cause des craquements entendus par les Bénéficiaires. Pour contredire cette affirmation, Mme Leclerc a mentionné que lors de la visite du représentant du fabricant de bois à l'**automne 2012**, il y a eu teinture du bord de certaines planches du bois franc au rez-de-chaussée. Ainsi, elle prétend que le bois n'était pas trop serré mais plutôt pas suffisamment. Confronté à ce qui précède, le Tribunal ne peut que mettre en doute la théorie de l'Entrepreneur puisque malgré des réparations de son sous-traitant, des craquements existent toujours et ont même été reconnus, en partie, à titre de malfaçon par l'Administrateur.
- [47] Il est évident que tous les bruits causés par déplacement des individus sur une surface de lames de bois franc ne peuvent être éliminés. Par contre, dans le cas présent, il apparaît clairement au Tribunal que nous sommes en présence d'une malfaçon originant d'une mauvaise fixation des lames de bois d'autant plus que des travaux correctifs ont déjà été effectués sur ces planchers par un sous-traitant de l'Entrepreneur, opération qui n'a malheureusement pas donné tous les effets escomptés puisqu'il y a toujours des craquements importants au plancher de la résidence des Bénéficiaires. Ces problèmes se retrouvent dans le couloir du rez-de-chaussée tout comme à certains endroits dans les chambres.
- [48] Considérant toutes les circonstances et notamment le fait qu'il s'agit d'une maison neuve dont les planchers ont déjà été l'objet de travaux correctifs, il est important que les Bénéficiaires jouissent d'un plancher ayant des performances similaires dans l'ensemble du rez-de-chaussée, le Tribunal accueille la demande d'arbitrage des Bénéficiaires. Ainsi, l'Entrepreneur devra procéder aux travaux correctifs appropriés afin de corriger les malfaçons (craquements) affectant toujours le plancher de bois franc du rez-de-chaussée de la résidence des Bénéficiaires.
- POINT 30 –ESPACES ENTRE LES PLANCHES DU BALCON ARRIÈRE EN BOIS (BÉNÉFICIAIRES)
- [49] L'Administrateur a rejeté cette demande de réclamation puisque les Bénéficiaires auraient mentionné, au moment de la signature de la déclaration de réception du bâtiment, que des espaces étaient visibles entre les planches. Ces espaces seraient devenus plus importants compte tenu du séchage du bois et même inégaux. Lors de la visite de l'Administrateur le **22 janvier 2013**, il a été mesuré des espaces entre les planches variant de 6 à 12 mm. L'expert des Bénéficiaires, M. Martin Huot, a confirmé ces espacements dans le cadre de son témoignage à l'audience.
- [50] L'Administrateur a considéré que la réclamation des Bénéficiaires résultait d'un comportement normal des matériaux lors du séchage.
- [51] Les Bénéficiaires reprochent à l'Entrepreneur de ne pas avoir installé les planches du patio de façon beaucoup moins espacées, voire même collées l'une

à l'autre. Ainsi, selon eux, le bois se serait comporté normalement et par l'effet du séchage, des espacements plus réguliers seraient apparus.

[52] Tout comme pour la qualité du bois, il est possible que des travaux soient exécutés de façon moins minutieuse par un entrepreneur ou un sous-traitant que par d'autres. Dans le cas présent, le bois a été fixé fermement au patio et cette situation tout comme l'espacement entre les planches à ce moment était visible lors de la réception du bâtiment.

[53] L'expert des Bénéficiaires a référé aux extraits du document «*Le Guide de performance*» préparé par l'APCHQ et plus particulièrement à la page 319 qui expose ce qui suit:

«Performance minimale attendue:

Les espaces entre chacune des planches de la terrasse ne devraient pas avoir une valeur moyenne de plus de 5/16 pouce (8mm) à la réception du bâtiment, à moins d'une entente contractuelle particulière.»

[54] Selon l'expert des Bénéficiaires, la problématique ne serait pas tant dans la distance entre les planches mais plutôt pertinente à un problème d'enlignement. Encore une fois, la preuve prépondérante, dont les Bénéficiaires ont le fardeau d'établir, ne permet pas de décider qu'une malfaçon est présente puisqu'aucune norme de construction ne semble avoir été transgressée, l'Administrateur ajoutant par ailleurs, avec justesse, que des planches peuvent varier en dimension, selon leur comportement normal, lors du séchage.

[55] Ayant le fardeau de la preuve, les Bénéficiaires n'ont pas pu faire une preuve prépondérante à l'effet que la «valeur moyenne de plus de 5/16 pouce (8 mm)» était dépassée lors de la réception du bâtiment.

[56] Malgré que le Tribunal ne mette pas en doute qu'il peut y avoir un certain inconfort avec le positionnement actuel des planches sur le patio de la résidence des Bénéficiaires, la preuve ne permet pas d'accueillir la demande d'arbitrage.

ii) DÉCISION DU 17 JUIN 2013 (DOSSIER # 319974-1)

- RÉCLAMATION 15 – REVÊTEMENT DE VINYLE CÔTÉ GAUCHE DE LA MAISON (BÉNÉFICIAIRES)

[57] Initialement, les Bénéficiaires se sont plaints que peu de temps après qu'ils aient eu possession du bâtiment, une partie du déclin de vinyle se trouvant sous le soffite du côté gauche s'est détachée. Lors de la visite d'inspection de l'Administrateur effectuée le **22 janvier 2013**, il lui fut possible de constater qu'au moins deux pièces étaient encore détachées. Ainsi, l'Administrateur a ordonné à l'Entrepreneur de procéder aux correctifs requis, le tout conformément aux règles de l'art prévalant dans l'industrie de la construction.

- [58] Les Bénéficiaires sont aussi en demande d'arbitrage concernant la **réclamation no 8** traitée dans la décision de l'Administrateur du **30 septembre 2013** (Dossier # 319974-3) laquelle réclamation se décrit comme suit:

«Parement extérieur de vinyle:

Dans cette décision, rendue quelques mois après celle concernant le revêtement du vinyle du côté gauche, l'Administrateur reconnaît que les Bénéficiaires ont expliqué que lorsque l'Entrepreneur est venu corriger le parement extérieur du côté gauche du bâtiment, il en aurait profité pour effectuer d'autres correctifs sur les deux autres façades du parement de vinyle soit, logiquement, à l'arrière et du côté droit. Prenant acte que les Bénéficiaires étaient insatisfaits des travaux faits par l'Entrepreneur, l'Administrateur a également été informé que les Bénéficiaires dénonçaient des ondulations du parement de vinyle près du soffite. L'Entrepreneur a aussi utilisé de la colle à certains endroits, laquelle est visible lorsqu'on le regarde de très près.»

- [59] L'arbitre a également remarqué la présence de cette colle lors de la visite des lieux. Également, l'Administrateur, dans sa décision du **30 septembre 2013**, constate qu'une feuille de vinyle a été brisée sur un centimètre de long. Dans cette décision qui concernait l'ensemble des parements extérieurs de vinyle autres que celui de gauche, l'Administrateur a décidé que «la pose du vinyle était adéquate lorsque regardé en position normale, soit debout à une distance de 6 mètres». Malgré les représentations des Bénéficiaires, l'Administrateur n'a pu affirmer avec certitude que le coin de la feuille de vinyle avait été brisé par l'Entrepreneur. Même si tel était le cas, il a décidé que la situation était très peu visible et tolérable.

- [60] Lors de la visite, il fut convenu que le haut du parement de vinyle du côté gauche de la résidence était encore problématique, les Bénéficiaires ayant une fois de plus formulé une demande de réclamation à ce sujet, toujours en traitement lors de l'audience. Malgré la suggestion du Tribunal, l'Entrepreneur et l'Administrateur ont refusé de reporter la question du parement de vinyle à une date ultérieure (puisque une demande de réclamation est en traitement par l'Administrateur au sujet du mur gauche). Lors de la visite des lieux, le Tribunal et les parties ont aussi pu analyser la réparation effectuée au parement de vinyle du côté droit de la résidence.

- [61] Malgré une réparation au vinyle du côté gauche, force est de constater qu'il y a encore un problème puisqu'il y a toujours un soulèvement au sujet duquel une réclamation est encore pendante chez l'Administrateur. De la même façon, la réparation effectuée du côté droit de la résidence n'a pas semblé adéquate même à une distance de 6 mètres puisque le parement de vinyle n'est visiblement pas inséré sous le soffite de la maison.

- [62] À ce sujet, l'expert des Bénéficiaires s'est prononcé comme suit:

«Nous avons observé que la feuille du revêtement extérieur n'est pas parallèle à la moulure en «J». De plus, le dernier rang de revêtement [sic] de vinyle, sur toutes les façades, n'est pas fixé adéquatement et décroche à répétition.

Nous sommes d'avis que l'assemblage et la fixation du dernier rang n'ont pas été exécutés selon les normes et règles en vigueur dans l'industrie. Compte tenu des nombreux épisodes où[sic] le dernier rang de vinyle s'est décroché, nous sommes également d'avis que le dernier rang de chacune des façades doit être corrigé.»

- [63] À l'appui de son opinion, l'expert Huot cite, une fois de plus, «*le Guide de performance de l'APCHQ*» à la page 267:

«Performance minimale attendue:

Le bardage à clin doit être installé de telle façon que les éléments individuels paraissent (à l'œil) alignés en parallèle. Aucune pièce de recouvrement de bardage ne devrait avoir plus de ½ po. (12 mm) d'écart sur un parallèle de 20 pi. (6 m) dans une course continue (comme un soffite ou un clin).»

- [64] Bien qu'il n'y a pas de mesure particulière prise par l'expert pour appuyer sa conclusion qui s'apparente à une malfaçon affectant la moulure en «J», celui-ci conteste, vu le décrochage du dernier rang de revêtement de vinyle tant à la gauche (2 fois) qu'à la droite de la résidence, les conclusions de l'Administrateur quant à la conformité et au caractère adéquat de la réparation du revêtement de vinyle du côté droit de la résidence, notamment, en ces termes:

«Ce type de revêtement ne requiert aucunement et pour quelque raison que ce soit et dans aucune circonstance de ruban adhésif ou de colle pour le fixer ou le maintenir en place. Jamais dans l'industrie de la construction une telle façon de faire ne saurait être pratiquée et surtout être tolérée.

De plus, dans l'éventualité où les travaux correctifs auraient été exécutés de façon diligente suite à la dénonciation des Bénéficiaires, aucune différence de teinte n'aurait été perceptible.

Les méthodes d'assemblage standard pour ce type de revêtement sont reconnues et établies depuis des décennies et en aucune circonstance ces méthodes n'ont été remises en question. Il est possible de trouver de l'information à profusion pour quiconque désire procéder à l'installation de déclin de vinyle.

Nous sommes d'avis que la réparation effectuée par l'Entrepreneur est inadéquate et déficiente.

Nous sommes également d'avis que l'ensemble du dernier rang doit être revu et corrigé sur les quatre (4) élévations. Le démantèlement répété de celui-ci au moindre coup de vent justifie amplement une réfection.»

- [65] À l'encontre de ces constats et opinions, l'Entrepreneur ne soumet aucune preuve et l'Administrateur, quant à lui, déclare correcte la réparation puisqu'à plus de 6 mètres, la pose du vinyle serait apparue adéquate lorsque regardée en position normale.

- [66] Puisque seule la correction du revêtement de vinyle du côté droit de la résidence est visée par la demande de réclamation, le Tribunal n'a d'autre alternative que

d'accueillir la demande d'arbitrage vu la preuve d'expert et prépondérante produite par les Bénéficiaires. La correction à la malfaçon dénoncée par les Bénéficiaires, pour le côté droit de leur résidence, doit être faite conformément aux règles de l'art et ne pas être susceptible d'être constamment revisitée. Cela est le cas pour le côté gauche et l'Administrateur devra décider de la conformité des travaux de réparation à cet endroit à la lumière de cette récidive et ce, dans le cadre de la demande de réclamation additionnelle des Bénéficiaires actuellement en traitement.

[67] La demande d'arbitrage visant particulièrement la correction du parement de vinyle du côté droit de la résidence des Bénéficiaires est donc accueillie.

iii) DÉCISION DU 30 SEPTEMBRE 2013 (DOSSIER # 319974-3)

- RÉCLAMATION 8 – PAREMENT EXTÉRIEUR DE VINYLE (BÉNÉFICIAIRES)

[68] Cette demande de réclamation est traitée au point C. ii) de la présente décision.

- RÉCLAMATION 9 – BARATINS DE FENÊTRES, PORTE AVANT (BÉNÉFICIAIRES)

[69] Lors de la visite des lieux, les Bénéficiaires nous ont mentionné que le fournisseur a procédé à la réparation requise et ont déclaré se désister de leur demande d'arbitrage à ce sujet.

- RÉCLAMATION 10 – FISSURES AU MORTIER DE PIERRES (ENTRE DEUX PAREMENTS EN FAÇADE) (BÉNÉFICIAIRES)

[70] À ce sujet, l'Administrateur a constaté une fissure de retrait verticale au coulis, entre deux parements de pierres différents, et ce, sur la façade du bâtiment, du côté gauche. Lors de la visite des lieux, tous ont pu constater cette fissure et l'expert des Bénéficiaires a qualifié celle-ci de retrait. M. Michel Hamel était aussi en accord sur la qualification de cette fissure par l'expert des Bénéficiaires. Par contre, cet expert est d'avis que l'utilisation de maçonnerie pour le joint est inadéquat et que le joint doit être nettoyé et remplacé par un matériau convenable et prévu à ce effet. À ce sujet, il cite «*Le Guide de performance*» à la page 292:

«Performance minimale attendue:

Les joints ouverts par lesquels l'eau peut pénétrer à l'intérieur de l'enveloppe du bâtiment doivent être colmatés (scellés) selon les prescriptions du code en vigueur.»

[71] L'expert des Bénéficiaires et du représentant de l'Administrateur ont tous deux admis qu'une fissure de retrait n'est pas couverte par le plan de garantie. L'expert des Bénéficiaires prétend que cette fissure peut laisser pénétrer l'eau à «l'intérieur de l'enveloppe du bâtiment». Or, cette surface de brique où se trouve

- la fissure verticale n'est pas ce que nous reconnaissons communément comme étant «l'enveloppe» du bâtiment. En effet, cette surface n'est pas prévue pour être imperméable d'où, notamment, la présence de chantepleures en bas des murs de maçonnerie. Selon le Tribunal, l'expert des Bénéficiaires fait fausse route à ce sujet et le plan de garantie ne couvre pas une telle fissure de retrait n'affectant aucunement l'enveloppe du bâtiment.
- [72] La demande d'arbitrage est donc rejetée.
- RÉCLAMATIONS 11, 12 ET 13 – BOSSES SUR LA TOITURE, ASSEMBLAGE STRUCTURALE DE LA TOITURE ET ASSEMBLAGE INADÉQUAT DE NOUES DE LA TOITURE (ENTREPRENEUR)
- [73] À ce sujet, l'Administrateur était d'avis, dans sa décision du **30 septembre 2013**, qu'il ne pouvait rendre immédiatement une décision. Il a reporté sa décision jusqu'à ce que les Bénéficiaires obtiennent un rapport final de leur expert après une inspection de celui-ci effectuée le **21 mai 2013**. De nombreuses photos avaient, par contre, été remises à l'Administrateur.
- [74] N'ayant pas eu communication du rapport d'expert des Bénéficiaires, l'Administrateur a procédé à une inspection supplémentaire le **19 novembre 2013** et a rendu une décision en date du **26 novembre 2013** par laquelle il accueillait les demandes de réclamations des Bénéficiaires.
- [75] Lors d'une inspection de l'Administrateur, il semble que l'expert des Bénéficiaires, présent, a démontré de nombreuses déficiences au niveau de la structure de la toiture. Des constats sont ressortis de cette inspection. Plusieurs fermes de toiture ne sont pas d'équerre ou encore sont raboutées. De nombreux clous traversent les fermes de toiture jusqu'à fendre des pièces de bois. Des photos de l'expert des Bénéficiaires (se retrouvant par ailleurs à son rapport) exposent particulièrement bien cette situation. Certaines fermes de toiture sont mal supportées. Des morceaux de tôle sont même installés à quelques endroits afin de faire dévier l'eau en cas d'infiltration, situation tout à fait inacceptable selon l'Administrateur. L'arbitre a visualisé, lors de sa visite, quelques-uns de ces constats.
- [76] L'Administrateur a décidé que l'Entrepreneur devra obtenir de son fournisseur de fermes de toiture ou d'un expert en structure de bâtiment une attestation écrite de la conformité de l'installation des fermes de toit ou une méthode corrective qu'il devra approuver. Quant aux bosses se retrouvant sur la toiture, aussi appelées soulèvements mineurs, celles-ci coïncident avec des fermes de toit soufflées ou raboutées. L'Administrateur a aussi décidé que l'Entrepreneur devra s'assurer que le support de toiture est de niveau sous les soulèvements. D'autres directives ont aussi été données à l'Entrepreneur dans le cadre de cette décision.
- [77] L'Entrepreneur a contesté en arbitrage la décision de l'Administrateur. Ce faisant, les Bénéficiaires ont requis, notamment, à leur expert Martin Huot de contester, techniquement, cette demande d'arbitrage.

- [78] Ainsi, l'expert des Bénéficiaires s'est déclaré en accord avec les conclusions de l'Administrateur en faisant référence à de nombreuses photos se retrouvant à l'Annexe G de son rapport de même qu'à des extraits du document «*Le Guide de performance*» où nous retrouvons à plusieurs endroits, des règles de construction qui ne semblent définitivement pas avoir été respectées par l'Entrepreneur.
- [79] À l'audition, l'Entrepreneur a admis que certaines corrections devaient être apportées à la toiture de la résidence des Bénéficiaires mais persiste à prétendre que les bosses à la toiture étaient apparentes lors de la réception et ne devraient pas être couvertes par le plan. La preuve a révélé que seule une des deux bosses semblait être présente lors de la réception du bâtiment et en aucun cas les causes de la présence de cette bosse, soit les importants problèmes de structure à l'intérieur de la toiture, n'étaient visibles à moins d'un examen attentif à l'aide même d'un expert.
- [80] Quant à la deuxième bosse se trouvant sur le toit, en la section arrière gauche, il semble que celle-ci n'était pas présente, selon le témoignage de Mme Leclerc, lors de la réception du bâtiment, mais est plutôt apparue postérieurement à celle-ci.
- [81] Contrairement à ce qu'il avait affirmé à un certain moment lors du processus d'arbitrage, l'Entrepreneur n'a pas fait entendre d'expert au sujet de sa demande d'arbitrage. Pour tous ces motifs, l'argument de l'Entrepreneur est mal fondé. Le Tribunal rejette donc la demande d'arbitrage de ce dernier.
- [82] Quant aux demandes d'arbitrage relatives aux réclamations 22 et 40 des décisions du **25 février 2013** (Dossier # 319974-1) et du **17 juin 2013** (Dossier # 319974-1), celles-ci seront corrigées puisque le support de toiture au niveau du soulèvement (bosse visible – réclamation 22) sera remis au niveau et le support de couverture fissurée (réclamation 40) suivront les recommandations de corrections, le cas échéant, du fournisseur de fermes de toiture ou de l'expert en structure de bâtiments. Ce qui précède correspond à l'entente entre les parties confirmée à l'arbitre lors de l'audition.
- [83] À l'audience, il fut question de la demande d'arbitrage de l'Entrepreneur portant sur les décisions 1 à 7 se retrouvant dans la décision de l'Administrateur du **30 septembre 2013** (Dossier 319974-3). Le numéro donné à cette demande d'arbitrage par l'organisme SORECONI est le 131610002. À l'audience, l'Entrepreneur a affirmé se désister de sa demande d'arbitrage concernant les demandes de réclamation des Bénéficiaires accueillies par l'Administrateur. Par conséquent, le Tribunal prend acte du désistement de l'Entrepreneur.

FRAIS D'EXPERT

- [84] Les Bénéficiaires ont demandé l'arbitrage de plusieurs décisions de l'Administrateur ayant rejeté certaines de leurs demandes de réclamations. Dans la présente décision, plusieurs de ces demandes de réclamations ont été

- accueillies, et ce, suite au processus d'arbitrage et à la visite des lieux à laquelle l'expert a assisté de même qu'à la production du rapport de cet expert des Bénéficiaires.
- [85] Après l'analyse du rapport de l'expert Huot et des interventions de celui-ci (3 visites des lieux), il semble que le travail effectué ait permis au Tribunal de statuer sur les diverses demandes de réclamations. Malgré que certaines réclamations n'aient pas été retenues bien qu'appuyées de certains passages et opinions de l'expert, le Tribunal est d'avis qu'il serait inéquitable dans les circonstances de réduire les frais de cet expert qui sont, par ailleurs, fort raisonnables à la lecture et révision de la facturation soumise après l'audition par les Bénéficiaires et intimement liés à la plupart des points traités par la présente décision. Un total, incluant les taxes, de 3 098,57 \$ est donc dû à ce chapitre, ladite somme couvrant les trois visites de la résidence par l'expert, la rédaction de l'expertise technique, de même que le témoignage devant le Tribunal d'arbitrage.
- [86] Les représentations de l'Administrateur à ce sujet ne convainquent pas le Tribunal et usant de sa discrétion en la matière, la totalité des frais réclamés par l'expert des Bénéficiaires devra être acquittée par l'Administrateur conformément à l'article 124 du Règlement. Aucun autre expert n'a témoigné devant l'arbitre malgré que l'Entrepreneur eût annoncé, à un certain moment, vouloir bénéficier d'un tel type de preuve. D'ailleurs, l'Administrateur a aussi bénéficié des services de cet expert puisqu'il a basé l'une de ses décisions sur les constats particuliers de celui-ci au sujet de la toiture de la résidence des Bénéficiaires.
- [87] Enfin, puisque les Bénéficiaires, demandeurs en l'instance, ont eu gain de cause sur plusieurs aspects de leurs réclamations, les coûts de l'arbitrage seront à la charge de l'Administrateur.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL:

CONCERNANT LA DÉCISION DE L'ADMINISTRATEUR DU 25 FÉVRIER 2013 (# 319974-1)

ACCUEILLE les demandes d'arbitrage des Bénéficiaires concernant les réclamations portant sur les points 22, 25 et 29 de la décision de l'Administrateur du **25 février 2013** et **ORDONNE** à l'Entrepreneur de procéder, dans les 45 jours de la présente décision, aux travaux correctifs requis, le tout selon les règles de l'art;

REJETTE la demande d'arbitrage des Bénéficiaires concernant la réclamation portant sur le point 30 quant aux espaces entre les planches du balcon arrière.

CONCERNANT LA DÉCISION DE L'ADMINISTRATEUR DU 17 JUIN 2013 (# 319974-1)

CONSTATE que les Bénéficiaires ont soumis, à nouveau, une demande de réclamation à l'Administrateur pour le parement de vinyle du côté gauche de leur résidence et, de consentement, le Tribunal ne se prononce pas à ce sujet.

**CONCERNANT LA DÉCISION DE L'ADMINISTRATEUR DU 30 SEPTEMBRE 2013
(# 319974-3)**

ACCUEILLE la demande d'arbitrage des Bénéficiaires concernant la réclamation no 8 se rapportant au parement de vinyle et **ORDONNE** à l'Entrepreneur de procéder, dans les 45 jours de la présente décision, aux travaux correctifs requis, le tout selon les règles de l'art;

CONSTATE le désistement de la demande d'arbitrage des Bénéficiaires concernant la réclamation no 9 de la décision de l'Administrateur du **30 septembre 2013**;

REJETTE la demande d'arbitrage des Bénéficiaires concernant la réclamation no 10 concernant la fissure au mortier de pierre;

REJETTE la demande d'arbitrage de l'Entrepreneur concernant les réclamations nos 11, 12 et 13 et visant la toiture de la résidence des Bénéficiaires.

ORDONNE à l'Administrateur d'acquitter les coûts de l'arbitrage en l'instance, de même que les frais d'expertise des Bénéficiaires au montant total de 3 098,57 \$.

Québec, le 17 juillet 2014

ME REYNALD POULIN
Arbitre / Société pour la Résolution de Conflits
inc. (SORECONI)