

**RÉGIE DU BÂTIMENT  
DU QUÉBEC**

**PLAN DE GARANTIE**

**Contrat # :**

**SORECONI  
SOCIÉTÉ POUR LA RÉOLUTION DES  
CONFLITS INC.**

**Dossier # : 031204001**

---

Wendy Gummer

-et-

Camil Samson

Bénéficiaires

Demandeurs

c.

Construction Tanguay Bonneau enrg

Entrepreneur

Intimé

et

LA GARANTIE des Bâtiments Résidentiels  
neufs de l'APCHQ Inc.

Administrateur du Plan de garantie

Mis en cause

---

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

---

**ARBITRE :**

**Marcel Chartier, avocat**

**485, rue Mc Gill, bureau 601**

**Montréal, Qc**

## **H2Y 2H4**

### **ARBITRAGE**

#### **Mandat**

L'arbitre a reçu son mandat de la société Soreconi en date du 18 DÉCEMBRE 2003.

#### **Historique du dossier**

20 Novembre 2001	Réception du bâtiment
20 Novembre 2001	Plaintes des bénéficiaires
11 décembre 2001	Demande de réclamation des bénéficiaires
11 avril 2002	Date de l'inspection du bâtiment par M. Yvan Gadbois
14 Mai 2002	Rapport d'inspection par M. Yvan Gadbois pour l'administrateur
05 juin 2002	Addenda concernant les fenêtres à être remplacées et la réfection des cadrages et boiseries en pin vernis par l'inspecteur Yvan Gadbois
04 juillet 2002	Lettre de M Yvan Gadbois à Me Marc Boulanger, procureur des bénéficiaires, concernant une entente entre les parties pour un nouveau revêtement intérieur en pin de qualité supérieure, et la démolition du fini intérieur et l'installation du nouveau revêtement
05 novembre 2002	Inspection supplémentaire par M.Yvan Gadbois pour l'administrateur

20 novembre 2002	Rapport d'inspection supplémentaire par M. Yvan Gadbois
21 janvier 2003	Inspection supplémentaire par M.Yvan Gadbois
05 février 2003	Rapport supplémentaire de l'inspection par M. Yvan Gadbois concernant les fenêtres et les correctifs à apporter
19 février 2003	Réception du bâtiment
14 mars 2003	Document non trouvé dans le cahier des pièces
2 juin 2003	Date d'inspection supplémentaire
5 juin 2003	Rapport d'inspection supplémentaire concernant les fenêtres
20 juin 2003	Lettre des bénéficiaires à l'inspecteur Yvan Gadbois dans laquelle les bénéficiaires demandent une nouvelle intervention sur les fenêtres
1 juillet 2003	Addenda faisant partie intégrante du rapport d'inspection du 14 mars 2003 où il est fait mention que l'administrateur est disposé à revoir le point concernant les fenêtres en procédant à une inspection supplémentaire et où l'on reconduit la garantie sur les fenêtres pour une période de trois ans soit jusqu'au mois de mars 2006
3 septembre 2003	Inspection supplémentaire
18 septembre 2003	Rapport d'inspection supplémentaire enjoignant l'entrepreneur de se conformer aux décisions rendues en ce qui concerne les fenêtres et plus particulièrement

	quant à l'infiltration d'eau à la porte d'entrée et au coin du mur de la cuisine
30 octobre 2003	Lettre des bénéficiaires à l'inspecteur Yvan Gadbois où il est mentionné que les fenêtres sont en piteux état et inacceptable
6 novembre 2003	Nouvelle plainte des bénéficiaires quant à l'infiltration d'eau et quant à des problèmes aux fenêtres
18 novembre 2003	Rapport d'inspection supplémentaire par l'inspecteur Yvan Gadbois demandant à l'entrepreneur de se conformer aux décisions rendues, suite à une inspection du 23 octobre 2003
1 décembre 2003	Addenda à l'inspection supplémentaire du 23 octobre 2003 demandant à l'entrepreneur de se conformer aux décisions rendues
4 décembre 2003	Demande d'arbitrage
18 décembre 2003	Désignation de l'arbitre
12 janvier 2004	Réception du cahier des pièces de l'administrateur avec lettre de Me Guy McDonald datée du 6 janvier 2004
26 janvier 2004	Arbitrage à St-Félicien
29 janvier 2004	Décision de l'arbitre

## **Identification des parties**

Bénéficiaires : M. Wendy Gummer et  
Mme Camil Samson  
207, 17<sup>ième</sup> Avenue  
Desbiens, Qc  
G0W 1N0  
Tel : (418) 346-5753  
(418) 630-3079

Procureur des bénéficiaires : Me Jean Hudon  
723 Chemin du Pont Taché Nord  
Alma, Qc  
G8B 5B7  
Tél. : (418) 662-6475  
Fax : (418) 662-9239

Entrepreneur : Construction Tanguay Bonneau Enr.  
1604, Marcotte  
Roberval, Qc  
G8H 2P2  
Tel. : (418) 275-6848  
Fax : (418) 275-5749

Administrateur : La Garantie des Bâtiments Résidentiels  
neufs de l'APCHQ Inc.  
2825 Boul. Wilfrid-Hamel  
Québec, Qc  
G1P 2H9  
Tél. : (418) 682-3794  
Fax : (418) 682-3653

## **Liste des pièces déposées à l'audience par les bénéficiaires**

- Pièce B-1 : Soudure cassée, fenêtre supérieure droite (centre)
- Pièce B-2 : fenêtre supérieure gauche, fissure
- Pièce B-3 : fenêtre du bas à droite, un joint de silicone a dû être appliqué comme mesure conservatoire
- Pièce B-4 : fenêtres avant, au centre, avec cadres imposés par les circonstances, car les fenêtres étaient trop serrées et ne prenaient pas d'expansion; il a fallu ajouter une boiserie tout autour
- Pièce B-5 : fenêtre sans pièce rajoutée, sans l'ajout du meneau
- Pièce B-6 : même fenêtre que B-5, mais avec pièce rajoutée, avec l'ajout du meneau d'où manque d'uniformité avec les autres fenêtres
- Pièce B-7 : seuil de la porte où il y a deux (2) rainures qui laissent entrer l'eau
- Pièce B-8 : plancher mouillé par l'eau provenant de l'extérieur
- Pièce B-9 : fenêtres du haut où l'on voit des boursouffures sur le PVC; tout est gondolé; il a fallu mettre du flextra (brun pâle) pour boucher les joints qui laissaient passer l'eau

- Pièce B-10 : fenêtres et porte de la maison de couleur blanche, soit avant qu'elles ne soient peinturées en vert
- Pièce B-11 : photo du meneau central de la porte où l'on voit un espace d'environ 1 pouce au bout du meneau
- Pièce B-12 : porte et meneau central où l'on voit la colle qui sort
- Pièce B-13 : scellant qui a décollé et baissé de 3 à 4 pouces au meneau de la porte
- Pièce B-14 : même photo que B-13 sauf qu'elle est prise de plus loin
- Pièce B-15 : inexistant
- Pièce B-16 : photo de la porte centrale en PVC vert, prise la veille de l'audition, chez Réjean Fleury sur la rue Huard à Alma dans le secteur Saint-Cœur-de-Marie
- Pièce B-17 : photo de toute la porte centrale en PVC vert, prise la veille de l'audition, chez Réjean Fleury sur la rue Huard à Alma dans le secteur Saint-Cœur-de-Marie
- Pièce B-18 : publicité de la compagnie de portes et châssis BONNEVILLE prise sur Internet par les bénéficiaires
- Pièce B-19 : publicité de la compagnie de portes et fenêtres LAFLAMME prise sur Internet par les bénéficiaires

Pièce B-20 : publicité de la compagnie de portes et fenêtres MAGISTRAL prise sur Internet par les bénéficiaires

Pièce B-21 : garantie des fenêtres AGM actuellement installées chez les bénéficiaires

Pièce B-22 : deux (2) photos démontrant que les fenêtres, antérieurement à celles d'aujourd'hui, étaient vertes aussi; elles sont sans cadres, contrairement à celles que l'on a vues le jour de l'audience.

## **Décision de l'arbitre**

[1] L'arbitrage a été tenu à 2020 Chemin du Lac, St-Félicien, au chalet des bénéficiaires.

[2] L'arbitre a pu vérifier les fenêtres avant, soit celles qui donnent sur le lac de même que les fenêtres de chaque côté. Toutefois, l'arrière n'a pas été inspecté par l'arbitre puisque toutes les parties dont l'administrateur se sont entendues pour dire que toutes les fenêtres devraient être changées, i.e. remplacées.

[3] À l'audience, étaient présents :

Monsieur Mario Tanguay représentant l'entrepreneur

Monsieur Alain Tremblay, représentant et fournisseur des fenêtres AGM

Maître Jean Hudon, procureur des bénéficiaires et les deux bénéficiaires soit, Madame Wendy Gummer et Monsieur Camil Samson.

Monsieur Yvan Gadbois, inspecteur pour la Garantie de l'APCHQ.

[4] Le bénéficiaire, Monsieur Camil Samson, a témoigné pour dire que toutes les fenêtres coulent à l'exception d'une seule.

[5] Les rapports de l'inspecteur Gadbois étaient à l'effet de changer les fenêtres endommagées sans les préciser. Or, d'après le bénéficiaire Samson et sa conjointe Wendy Gummer, toutes les fenêtres sont endommagées plus ou moins, en avant, sur les côtés et à l'arrière du chalet. Ce qui, par la suite, fût admis par toutes les parties

présentes. Le litige n'est plus sur le changement des fenêtres en PVC mais plutôt sur la couleur des fenêtres.

[6] Les deux bénéficiaires veulent des fenêtres vertes qui ne coulent pas et ils les veulent toutes pareilles car actuellement il y a des fenêtres de différentes formes qui ne marient pas bien dans le décor.

[7] En résumé, il y a un manque d'esthétique et les bénéficiaires ne veulent pas que la situation se répète.

[8] Le bénéficiaire Samson a produit quatorze (14) photos cotés de 1 à 14 où l'on peut remarquer qu'il y a de légères torsions, des ouvertures, des scellants qui ont décollé, des boursoflures, et un seuil de porte qui laisse passer l'eau.

[9] À tout événement, comme il est dit plus haut, là n'est point le problème. C'est une question de couleur maintenant.

[10] Et sur ce dernier point, Madame Gummer, a produit les pièces cotées de 16 à 22 inclusivement. Les pièces 16 et 17 montrent des fenêtres et une grande porte en PVC qui sont de couleur foncée; elles ont été photographiées à Alma, la veille, et cela fait 4 ans et demie que l'ouvrage est fait. Il s'agit de la propriété de Monsieur Réjean Fleury qui demeure sur la rue Huard dans le secteur de Saint-Cœur- de- Marie.

[11] Comme pièce 18, elle a produit une copie d'une recherche sur l'ordinateur montrant que la compagnie Bonneville, bien connue au Québec, fait des fenêtres et des portes patio en PVC de 11 couleurs différentes. La couleur standard est blanche et les fenêtres et portes patio de couleur sont optionnelles.

[12] Comme pièce 19 elle a produit une photocopie d'une autre recherche qu'elle a fait sur ordinateur où l'on y retrouve un fabricant (Laflamme) de portes et fenêtres tant blanches qu'en différentes couleurs. On trouve même une sélection de couleurs PVC pour l'extérieur seulement. On y écrit : " Toutes les couleurs Laflamme sont réalisées à l'aide de peinture polyuréthane acrylique, gage de durabilité et de résistance aux ultraviolets, aux agents chimiques, aux impacts et à la décoloration." La compagnie Laflamme est bien connue au Québec.

[13] Comme pièce 20, elle a produit une autre recherche sur l'ordinateur où l'on décrit un bon PVC et un PVC de moindre qualité et voici ce que la Compagnie Magistral a écrit :

*« Il existe différente qualité de PVC sur le marché et il n'est pas évident pour un consommateur de s'y retrouver. Un PVC de bonne qualité est très peu poreux et n'accumule donc pas la saleté contrairement à un PVC de moindre qualité qui sera poreux et donc mat. En résumé, un PVC de bonne qualité sera lustré. »*

[14] La Compagnie Magistral mentionne aussi qu'elle vend des fenêtres en PVC de différentes couleurs et voici sa publicité sur le sujet :

*« Une fenêtre en PVC de base est généralement blanche. Par contre il existe maintenant une peinture développée spécialement pour le PVC qui absorbe la chaleur. La peinture doit être appliquée en usine lors de la fabrication de*

*la fenêtre. Cette technique nous permet donc d'offrir un grand choix de couleur voire même développer une couleur sur mesure. »*

[15] Comme pièce 21, elle a produit un document provenant de la compagnie qui a fabriqué les fenêtres qui font l'objet du litige. Et où l'on peut lire, entre autres :

*« Garantie Matériel : Les Fenêtres A.G .M. inc garantit ses produits pour une période de cinq (5) ans contre tout défaut de fabrication et pour une période de un (1) an pour la quincaillerie et le scellant sous usage et entretien régulier..... »*

*« Garantie de la peinture sur les Fenêtres PVC : La garantie limitée de Peinture St-Pierre. Vous assure que la peinture ne pèlera pas, ne quadrillera pas, ne se fissurera pas, ne fendillera pas, ne formera pas de flocons ou de cloques dans des conditions normales et de façon décroissante de 10% par année pour une période de dix (10) ans. »*

[16] Et ce document est signé par Monsieur Alain Tremblay, présent à l'audience et ce dernier est le représentant de la compagnie qui a fabriqué les fenêtres et la porte en litige, de couleur verte.

[17] Comme pièce 22, elle a produit deux (2) photos pour démontrer que les fenêtres étaient vertes auparavant; avant celles qui existent présentement et qui ont été peinturées.

[18] Et Maître Hudon plaide que ses clients veulent avoir des fenêtres vertes parce qu'elles sont fabriquées, disponibles et garanties, contrairement à ce que prétend l'inspecteur de l'administrateur, Monsieur Yvan Gadbois. Les bénéficiaires ne veulent

pas de fenêtres blanches comme il est soumis par l'inspecteur Gadbois. Les fenêtres et la porte, continue le procureur, doivent être changées pour une question d'harmonie aussi.

[19] En fait, le toit de la maison est vert et la galerie avant qui donne sur le lac est aussi en fibre de verre de couleur verte. Des fenêtres et une porte de même couleur verte font plus esthétique et ça fait partie du contrat d'origine. Elles ont toujours été vertes même si rien n'a été signé quant à la couleur après la première soumission où les fenêtres étaient en aluminium de couleur verte.

[20] Ses clients, les bénéficiaires, savent que les fenêtres et la porte en couleur coûtent plus chères que des fenêtres et une porte blanches et ils veulent des fenêtres pareilles, uniformes, qui vont en harmonie avec le restant de la maison. Même les gouttières, dit Madame Gummer, sont vertes. Le représentant de l'entrepreneur, Monsieur Mario Tanguay, ne sait pas ce qui a été convenu avec son associé Monsieur Bonneau en ce qui concerne la couleur. Au contrat, dit-il, la couleur n'est pas mentionnée. Toutefois, il admet que, dès le début, la couleur était verte. D'ailleurs, comme on l'a vu plus haut, c'était aussi l'entente avec le manufacturier.

[21] Quant à Monsieur Gadbois, l'inspecteur de l'administrateur, qui a fait huit (8) rapports d'inspection, il dit que ce n'est pas un problème banal, qu'il a consulté un expert et qu'il est conscient qu'il y a des problèmes, que l'on doit changer les fenêtres. Il est établi que des fenêtres blanches coûtent 5,600.00\$ et les fenêtres vertes coûtent 7,300.00\$. Selon son expert, la différence entre la couleur verte et la couleur blanche, c'est 1,200.00\$.

[22] En réponse à l'avocat, il admet qu'il va falloir changer toutes les fenêtres et que l'administrateur est une caution de l'entrepreneur pour les préjudices que peuvent subir les consommateurs. Ainsi, il a fait un constat et il n'a pas recommandé de couleur sur le PVC. De fait, dit-il, il a déjà eu un autre problème dans un autre dossier.

[23] D'après lui, le PVC est très instable et possède beaucoup de dilatation thermique. Le foncé absorbe la chaleur et fait gonfler le PVC.

[24] D'après lui, les fenêtres peinturées de couleur foncée ne devraient jamais être installées. Quant à lui, il réfère au contrat, et il dit qu'il n'y a pas de couleur qui y soit mentionnée. Il se fie aux écrits et il n'y a rien d'écrit qu'ils doivent faire mettre des fenêtres vertes. Pour lui, une fenêtre de PVC c'est blanc, c'est le standard dans l'industrie de la construction. Sur ce point, Madame Gummer, une des bénéficiaires, répond que, dans leur première soumission, c'est bien marqué que les fenêtres doivent être en aluminium de couleur verte. Par la suite, de concert avec l'entrepreneur, l'aluminium a été changé pour le PVC mais de même couleur, bien sûr.

[25] Actuellement, M. Gadbois a deux cas avec lesquels il a des problèmes, et la couleur, il ne recommande pas cela. Il prétend que la couleur va toujours causer des problèmes d'une certaine façon. Avec la couleur, il y a trop de dilatation par temps chaud et trop de contraction par temps froid, avec le résultat que l'étanchéité en souffre. Le PVC de couleur manque de stabilité structurale, surtout quand il est foncé, il est plus sensible à la chaleur. Aussi, il est prêt à changer toutes les fenêtres, même celles de l'arrière car les problèmes vont survenir éventuellement s'ils ne sont pas déjà là. Il termine en disant que la peinture foncée provoque un gain thermique et avec le PVC qui est mou; on a, alors, une déformation.

[26] D'abord, le premier point à décider par l'arbitre est à savoir si la couleur verte doit être conservée ou pas. Comme le témoignage de Madame Gummer à l'effet que, dans la première soumission, les fenêtres devaient être en aluminium de couleur verte, et comme ce témoignage n'est pas contesté, il est fort compréhensible et raisonnable de croire qu'il a toujours été question d'une couleur verte pour les fenêtres et la porte. En fait, pour l'esthétique, il ne fait aucun doute qu'une couleur verte s'harmonise mieux avec toute la toiture, les gouttières et la galerie avant qui sont déjà de couleur verte. Par ailleurs, ce point n'a pas été contesté par l'entrepreneur non plus. Même le soussigné est d'accord que du blanc ne s'harmoniserait pas bien avec ce qui existe actuellement à ce bâtiment.

[27] Maintenant, est-ce qu'il est possible d'avoir des fenêtres et une porte de couleur verte sur le marché actuel pour l'extérieur. D'abord, cela existe et Madame Gummer en a fait la preuve par des photos et ensuite on retrouve trois (3) fabricants fiables, bien connus au Québec et qui font du PVC en couleur.

[28] L'inspecteur Gadbois a déjà rendu une décision finale et il vient la défendre. Quid de l'indépendance des tribunaux? Il est juge et partie. C'est une incongruité du système avec lequel il faut vivre. Le soussigné ne le blâme pas de défendre sa « position » dans toute l'acception du mot.

[29] L'inspecteur Gadbois a sûrement bien agi comme conciliateur huit (8 rapports) mais dès qu'il rend une décision finale en sa qualité d'inspecteur pour l'administrateur, il rentre dans le système judiciaire et sa décision, non acceptée par les bénéficiaires, vient devant un arbitre en vertu du Règlement sur les Bâtiments résidentiels neufs, au lieu d'aller devant un tribunal de droit commun.

[30] Le jour de l'audition, il faisait 38 degrés Celsius sous zéro et à cause du rétrécissement, la couleur blanche sortait dans les joints à la porte d'en avant.

[31] Nonobstant le témoignage de l'inspecteur Gadbois, il ressort très clairement de tous les autres témoignages que le PVC devait être vert et ce, contractuellement : il n'y a jamais eu mésentente sur ce point. Seul l'inspecteur Gadbois parle de PVC blanc.

[32] Une entente verbale est un contrat, en droit, liant les parties tout aussi bien qu'un écrit; l'inspecteur Gadbois n'a pas dû être informé du fait que l'entrepreneur, les bénéficiaires, et le fabricant se soient entendus pour la couleur. On peut faire la preuve testimoniale d'une entente verbale, et c'est ce que les bénéficiaires ont fait.

[33] L'inspecteur a supposé qu'il n'y avait pas d'entente et il a conclu que le blanc est standard même si on a déjà eu deux (2) changements de fenêtres et dans les deux (2) cas, de couleur verte. On peut faire la preuve testimoniale d'une entente verbale surtout quand tous les faits corroborent cette entente.

[34] Le témoignage de l'inspecteur est basé sur du oui-dire (d'un expert), donc inacceptable en droit.

[35] La preuve des bénéficiaires est bien étoffée. Le PVC de couleur est sur le marché public au vu, su, et connu de tout le monde, et je doute fort que l'expert de l'inspecteur Gadbois ait pu témoigner que les compagnies Laflamme, Bonneville et Magistral fabriquent un produit PVC de couleur qui ne résiste pas aux différences de températures. Des compagnies renommées annoncent le PVC de couleur à grand renfort de publicité comme on l'a vu en preuve plus tôt. Le soussigné doute fort que

l'expert de l'inspecteur Gadbois ait pu venir dire que les compagnies fabriquant un PVC extérieur de couleur ne tiendraient pas le coup. Les explications et le témoignage de l'inspecteur Gadbois ne tiennent pas en faits et en droit.

## **CONCLUSION**

[36] POUR CES MOTIFS L'ARBITRE,

[37] CONSIDÉRANT la preuve, les témoignages à l'audience;

[38] CONSIDÉRANT les dispositions du Règlement sur le Plan de Garantie des Bâtiments résidentiels neufs;

[39] CONSIDÉRANT que le fabricant a toujours fourni des fenêtres et une porte de couleur verte;

[40] CONSIDÉRANT que l'entrepreneur n'a pas nié que toutes les ouvertures devaient être de couleur verte;

[41] CONSIDÉRANT que l'administrateur a les mêmes recours que l'entrepreneur;

[42] ORDONNE à l'administrateur de voir à remplacer toutes les fenêtres et la porte actuellement de couleur verte par des fenêtres et une porte aussi de la couleur verte;

[43] ACCORDE un délai jusqu'à la 3<sup>ième</sup> semaine de mai inclusivement pour les changements à la demande de l'entrepreneur à cause des rigueurs de l'hiver et du printemps.

## **LES COÛTS**

[44] Les coûts sont à la charge de l'administrateur, conformément à l'article 123 paragraphe 2 du Plan de Garantie des Bâtiments résidentiels neufs, ce dernier ayant quand même fait, soit dit en passant, de bonnes tentatives de négociation et de conciliation avant l'arbitrage.

Montréal, le 30 janvier 2004

---

Marcel Chartier, Avocat  
Arbitre (Soreconi)