

RÉGIE DU BÂTIMENT  
DU QUÉBEC  
PLAN DE GARANTIE  
Contrat numéro 041567

**SORECONI**  
*(Société pour la résolution des conflits inc.)*  
Organisme d'arbitrage autorisé  
Dossier numéro PG 040121001

---

Madame Diane Joinville et  
Monsieur Daniel Messier  
**Bénéficiaires**  
**Appelant**

Alto projet d'entreprises Ltée  
**Entrepreneur**

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  
(Décret 841-98 du 17 juin 1998)

---

**ARBITRE :**

CLAUDE MÉRINEAU  
SORECONI,  
507, Place d'Armes, bureau 1525,  
Montréal, Qc,  
H2Y 2W8

Téléphone : 514-289-2312  
Télécopieur : 514-845-5546  
Courriel : [claumer@sympatico.ca](mailto:claumer@sympatico.ca)

## **MANDAT**

L'arbitre a reçu son mandat de SORECONI le 6 février 2004.

## **HISTORIQUE DU DOSSIER**

|          |   |
|----------|---|
| 18/01/02 | Signature du contrat de construction  |
| 01/11/02 | Plainte écrite des bénéficiaires  |
| 17/12/02 | Réception du bâtiment (Étape 5)   |
| 22/07/03 | Ouverture du dossier de conciliation  |
| 16/09/03 | Date d'inspection du bâtiment   |
| 25/09/03 | Rapport d'inspection de M. Pierre Rocheleau, tenant lieu de la décision de l'administrateur, reçu par les bénéficiaires le 02/10/03                             |
| 17/10/03 | Lettre des bénéficiaires reportant la demande d'arbitrage après réception du rapport d'inspection supplémentaire par Pierre Rocheleau                           |
| 28/10/03 | Date d'inspection supplémentaire du bâtiment  |
| 05/01/04 | Date du rapport d'inspection supplémentaire par Pierre Rocheleau, tenant lieu de la décision de l'administrateur, reçu par les bénéficiaires, le 8 janvier 2004 |
| 21/01/04 | Date de la demande d'arbitrage  |
| 29/01/04 | Réception du dossier de l'administrateur  |
| 22/04/04 | Audition  |
| 06/05/04 | Date de la décision de l'arbitre  |
| 17/07/04 | Délai d'exécution de la décision  |

Valeur de la réclamation des bénéficiaires : < \$3,000.00

## COORDONNÉES DES PARTIES

Madame Diane Joinville et M. Daniel Messier  
8979, Place Lacordaire,  
St-Léonard, Qc,  
H1P 3M7  
**Bénéficiaires**  
**Appelant**

Alto projet d'entreprises Ltée,  
8980, rue Coulanges,  
St-Léonard, Qc,  
H1P 3M7  
**Entrepreneur**

La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc,  
5930, boul. Ls-H. Lafontaine,  
Anjou, Qc,  
H1M 1S7  
**Administrateur du plan de garantie**  
**Mis en cause**

**LISTE DES PIÈCES FAISANT PARTIE DU DOSSIER TRANSMIS À  
L'ARBITRE PAR L'ADMINISTRATEUR AUXQUELLES LES PARTIES ONT  
RÉFÉRÉ PENDANT L'AUDITION**

- 1 :- Contrat de construction en date du 18/01/02
- 2 :- Formulaire de réception du bâtiment (Étape 5) en date du 17/12/02
- 3 :- En liasse, liste des déficiences en date du 01/11/02 et liste des tâches à terminer en date du 22/07/03
- 4 :- Demande de réclamation en date du 22/07/03
- 5 :- Rapport d'inspection de M. Pierre Rocheleau daté du 25 septembre 2003 tenant lieu de la décision de l'administrateur reçu par les bénéficiaires le 02/10/03
- 6 :- Lettre des bénéficiaires reportant la demande d'arbitrage après réception du rapport d'inspection supplémentaire par Pierre Rocheleau
- 7 :- Rapport d'inspection supplémentaire par Pierre Rocheleau daté du 05/01/04 reçu par les bénéficiaires le 8 janvier 2004

**AUTRES DOCUMENTS TRANSMIS À L'ARBITRE  
AVANT OU PENDANT L'AUDITION**

- 8 :- Convention intervenue entre les bénéficiaires et l'entrepreneur le 24 juillet 2003
- 9 :- Lettre du 9 mars 2004 de Me Sonia Beauchamp, procureure de l'Administrateur

## CONFÉRENCE PRÉPARATOIRE

[1] L'arbitre fait la visite du bâtiment situé au 8979 Place Lacordaire à St-Léonard, le 22 avril 2004 à 9.30 heures.

[2] Participent à la visite des lieux, Madame Diane Joinville et M. Daniel Messier, bénéficiaires, M. Jean Di Zazzo, entrepreneur, et Me Sonia Beauchamp, procureure de l'administrateur. Étaient également présents lors de cette visite, M. Pierre Rocheleau, expert, conciliateur et auteur des décisions au nom de l'administrateur, M. André Gagné, expert des Services techniques de l'APCHQ ainsi que M. Mattio Bertone, entrepreneur en travaux de ciment.

[3] L'arbitre débute l'audition de l'appel des décisions de l'administrateur du 25/09/03 et du 05/01/04 par les bénéficiaires. Les parties conviennent que la décision du 05/01/04 sur le point 10 porte sur le point 9 de la décision du 25/09/03.

[4] En conférence préparatoire, les bénéficiaires confirment qu'ils en appellent de ces décisions portant sur les points suivants 5, 9 et 10. Ils abandonnent leur appel des décisions portant sur les points 3, 4 6, 7, et 8.

[5] Au cours de la conférence préparatoire, l'entrepreneur M. Di Zazzo, soulève une objection quant à la recevabilité de l'appel des bénéficiaires puisque l'arbitrage n'aurait pas été demandé dans les délais prévus au Règlement sur la garantie des bâtiments résidentiels neufs. L'arbitre rejette l'objection de l'entrepreneur en le référant au jugement rendu par l'Honorable Ginette Piché de la Cour supérieure du Québec sur ce sujet.

[6] L'entrepreneur dépose ensuite une copie de la convention intervenue entre son entreprise et les bénéficiaires le 24 juillet 2003 par laquelle ces derniers acceptent la décision de l'inspecteur de l'administrateur du plan de garantie sur l'obligation de l'entrepreneur de compléter, ou non, les travaux mentionnés à la liste des tâches à terminer à leur domicile. Cette liste réfère aux travaux mentionnés aux points 5, 9 et 10 des décisions portées en appel par les bénéficiaires.

[7] L'entrepreneur allègue que les bénéficiaires, en adhérant à cette convention, avaient abandonné leur droit d'appel en vertu du Règlement. L'arbitre rejette cette objection de l'entrepreneur en le référant à l'article 140 dudit Règlement qui stipule qu' « Un bénéficiaire ne peut, par convention particulière, renoncer aux droits que lui confère le présent règlement ».

[8] L'entrepreneur informe l'arbitre que les bénéficiaires n'ont pas fait le versement d'une somme de \$2,000.00 comme le prévoyait la convention du 24 juillet 2003. La bénéficiaire reconnaît qu'elle doit cette somme. Elle demande à l'entrepreneur s'il craint

de ne pas être payé. Ce dernier ne réagit pas. L'arbitre n'estime pas que ce défaut des bénéficiaires constitue un obstacle à la poursuite de l'audition de leur appel.

### **AUDITION DES TÉMOINS**

[9] L'arbitre doit disposer des points suivants qui ne sont pas réglés : 5,9 et 10.

[10] **Point 5: Coups de bélier à certains appareils de plomberie**

Madame Joinville demande à M. Daniel Messier d'actionner deux robinets : celui de la laveuse au sous-sol et celui de la baignoire à l'étage. L'arbitre et toutes les personnes présentes entendent distinctement un bruit dans la tuyauterie. Ce bruit se manifeste depuis leur emménagement dans la maison, le 02/11/02. Elle s'en est plaint à l'entrepreneur à cette époque et à plusieurs reprises par la suite. L'entrepreneur lui a dit de drainer la tuyauterie parce que des travaux d'aqueduc avaient été faits dans la rue. Les bénéficiaires ont suivi ce conseil de l'entrepreneur, sans résultat. Ils ont consulté un entrepreneur en plomberie qui a suggéré une façon de remédier à cette situation désagréable. La bénéficiaire n'a pas demandé à un expert de venir témoigner lors de la présente audition affirmant qu'elle n'avait pas à encourir des frais pour faire corriger une malfaçon évidente. Elle a utilisé l'expression « coup de bélier » dans sa plainte parce que c'est l'expression utilisée par toutes personnes qui sont intervenues à sa demande pour éliminer le bruit dans la tuyauterie. Elle n'accepte pas que l'inspecteur du plan de garantie se moque d'elle en disant qu'il ne s'agit pas de coup de bélier mais d'un bruit causé par la dilatation des tuyaux.

[11] L'inspecteur Rocheleau n'ajoute rien à sa décision du 25 septembre 2003. Il maintient qu'il ne s'agit pas d'un coup de bélier mais que le bruit entendu relève davantage de la dilatation des tuyaux de plomberie. Il ne retient donc pas cette réclamation des bénéficiaires.

[12] M. Di Zazzo, de son côté, explique qu'il faudrait examiner toute la tuyauterie pour trouver l'endroit exact où se manifeste le bruit entendu et apporter la mesure corrective qui empêcherait la vibration des tuyaux.

[13] **Point 9 : Taches de goudron et de rouille sur les balcons et les escaliers de béton**  
**Point 10 : Taches de ciment sur les escaliers et les perrons extérieurs**

Les représentants des parties conviennent que les deux décisions portent sur toutes les taches que l'arbitre a pu voir sur les balcons et les escaliers de béton avant et arrière pendant la visite des lieux. Tous conviennent que les taches qui sont visibles aujourd'hui sont les mêmes que celles qui ont été observées lors de la réception du bâtiment. La situation est inchangée.

[14] Les bénéficiaires, à tour de rôle, allèguent que la présence de ces taches n'est pas normale et qu'ils n'en sont pas responsables puisqu'elles étaient apparentes lors de la réception du bâtiment. Ces taches n'ont pas été causées par un produit de nettoyage qu'ils auraient utilisé puisqu'ils n'ont fait aucun nettoyage à l'extérieur du bâtiment avant la réception du bâtiment. Ils sont convaincus qu'il ne s'agit pas d'une contamination du béton. Monsieur Messier affirme qu'il n'a jamais vu de polythène pour protéger les surfaces pendant les phases successives de construction.

[15] Monsieur Di Zazzo affirme qu'il n'a pas vu apparaître les taches, à la fin de chacune des étapes de la construction. Il n'a aucune d'idée d'où proviennent ces taches. Il admet toutefois qu'elles étaient présentes lors de la réception du bâtiment. Il maintient que les surfaces des balcons et des escaliers étaient recouvertes de polythène pendant les travaux de construction à l'extérieur du bâtiment et émet l'hypothèse qu'un produit de finition du crépi peut en être la cause.

[16] L'inspecteur Rocheleau confirme que, lors de son inspection du 16 septembre, il a vu les taches de goudron et de rouille dénoncées par les bénéficiaires. Il n'a pas vu de taches de ciment. Sa décision n'a donc porté que sur les taches de ciment dénoncées à l'étape 5.

[17] M. Rocheleau a procédé à une nouvelle inspection le 28 octobre 2003. Il a vu les mêmes taches que lors de sa première inspection. Il conclut que ces taches provenaient d'une contamination de surface de source imprécise. Il a pris des photos qu'il a montrées à M. André Gagné des Services techniques de l'APCHQ. Il conclut qu'il n'est pas en présence d'une malfaçon pouvant être de nature à porter atteinte à la qualité, la sécurité ou l'utilisation du bâtiment.

[18] M. André Gagné est témoin expert de l'administrateur. Après avoir donné une première opinion à partir des photos montrées par M. Rocheleau, il est venu, de son propre chef, en l'absence des bénéficiaires et de l'entrepreneur, examiner le balcon et l'escalier avant du bâtiment. Il lui apparaît qu'il s'agit d'une contamination de surface. Il croit que les taches ont été causées par un produit de nettoyage et que l'on n'a pas suffisamment arrosé les surfaces de béton affectées pour éliminer le produit. Il n'a pas constaté d'écaillage de la surface de béton et il affirme que le béton ne perdra pas sa résistance structurale. Il ne peut identifier le produit utilisé. Il serait possible de prélever une carotte mince du béton taché et de la faire analyser pour connaître le produit qui a causé les taches.

[19] M. Mattio Bertone, entrepreneur en travaux de ciment, a été invité à l'audition du présent appel par l'entrepreneur. Il affirme que c'est lui qui a fait le crépi. Il nie que ce sont ses produits qui ont causé les taches dénoncées par les bénéficiaires puisqu'il avait déjà dénoncé leur présence à l'entrepreneur avant d'entreprendre la pose du crépi. Il est prêt à convoquer sur le champ les deux employés qui étaient présents lors de cette constatation.

## **ARGUMENTATION DES PARTIES**

[20] Les bénéficiaires réitèrent qu'ils n'ont pas à encourir des frais d'expertise pour faire corriger des défauts de construction qui sont apparents depuis leur emménagement puisque ce bâtiment est couvert par une garantie. Ils demandent à l'arbitre d'ordonner à l'entrepreneur de faire les corrections qui s'imposent.

[21] Les bénéficiaires font remarquer à l'arbitre que l'inspecteur Rocheleau fait preuve d'incohérence entre sa décision du 25 septembre 2003 et celle du 5 janvier 2004. Au point 3 de sa décision « Retouche de peinture à la cage d'escalier », il ordonne à l'entrepreneur « d'apporter les correctifs nécessaires » en l'occurrence éliminer les coups de pinceau puisque « le travail aurait du être bien fait au départ ». Les bénéficiaires insistent sur le fait que cette malfaçon n'était certainement pas « de nature à porter atteinte à la sécurité et à l'utilisation du bâtiment ». Or, dans sa décision sur le point 9-10, l'inspecteur a constaté « de multiples taches parsemées sur les marches des escaliers ainsi que sur les perrons, et ce, autant à l'avant qu'à l'arrière » et pourtant il rejette leur réclamation parce « que la situation observée sur place ne peut être considérée comme une malfaçon pouvant être de nature à porter atteinte à la qualité, la sécurité ou l'utilisation du bâtiment ». M. Rocheleau oublie de mentionner que « le travail aurait du être bien fait au départ ». Deux poids, deux mesures, plaident les bénéficiaires.

[22] Me Beauchamp reprend les principaux éléments des témoignages des MM. Rocheleau et Gagné sur les points 5 et 9-10 à l'effet que le bruit entendu dans les tuyaux n'est pas un coup de bélier et que les taches visibles sur les perrons et escaliers de béton sont une malfaçon « ne pouvant être de nature à porter atteinte à la qualité, la sécurité ou l'utilisation du bâtiment ». Elle soutient que les décisions de l'administrateur sont fondées puisque les défauts dénoncés par les bénéficiaires ne sont pas des malfaçons au sens de la définition apparaissant au dernier paragraphe de l'article 10 du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

## **EXAMEN DES PIÈCES ÉMISES PAR L'ADMINISTRATEUR**

[23] Pièce A-1 :-Le contrat de construction est signé par les parties le 18 janvier 2002. La date anticipée de livraison du bâtiment est le 31 octobre 2002

[24] Pièce A-2 :- Le contrat de garantie est signé le 12 novembre 2002, dix jours après l'emménagement des bénéficiaires dans leur maison.

[25] Pièce A-3 :- La liste des éléments à vérifier et la réception du bâtiment est signée le 17 décembre 2002, six semaines après l'emménagement des bénéficiaires dans leur maison.

[26] Pièce A-6 :- Liste des déficiences en date du 1<sup>er</sup> novembre 2002.

[27] Les bénéficiaires ont emménagé dans leur nouvelle maison le 2 novembre 2002. La veille, le 1<sup>er</sup> novembre, ils ont établi une longue liste ( 5 pages ) de travaux à compléter sur laquelle sont mentionnées les taches sur les balcons et les escaliers de béton.

### **EXAMEN D'AUTRES PIÈCES TRANSMISES À L'ARBITRE PAR LES PARTIES AVANT OU PENDANT L'AUDITION**

[28] Lettre du 9 mars 2004 de Me Sonia Beauchamp, procureure de l'Administrateur, avisant l'arbitre que « M. Rocheleau nous informe qu'il a obtenu un bref avis technique de la part de M. André Gagné du Service technique de l'APCHQ, par téléphone. Il n'existe aucun avis écrit ».

[29] Convention entre Diane Joinville et Alto projet d'entreprises Ltée, datée du 24 juillet 2003, à laquelle est attachée la liste des tâches à terminer au 8979 Place Lacordaire. Cette liste mentionne spécifiquement « enlever les taches de ciment et de goudron sur les balcons avant et arrière » et « réparer les tuyaux (coup de bélier) ».

### **DÉCISION DE L'ARBITRE**

[30] Après avoir entendu les témoignages, examiné et analysé les pièces au dossier, tenu compte des dispositions du *Règlement sur le plan de garantie des Bâtiments résidentiels neufs* et délibéré sur le tout, l'arbitre rend les décisions décrites aux paragraphes [31] à [47] ci-après en droit et en équité.

#### **[31] Point 5: Coups de bélier à certains appareils de plomberie**

L'arbitre retient l'argumentation des bénéficiaires à l'effet qu'ils n'ont pas à encourir des frais d'expertise pour faire corriger une malfaçon qui existe depuis leur emménagement le 2 novembre 2002 et qui continue de polluer leur environnement. Ce bruit ne peut être considéré comme normal. Les bénéficiaires ont qualifié de « coup de bélier » les bruits dans la tuyauterie parce qu'ils ont entendu cette expression dans la bouche des hommes de métier consultés.

[32] L'arbitre ne peut confirmer la décision de l'administrateur qui refuse de retenir la réclamation des bénéficiaires parce que les bruits entendus ne sont pas « des coups de bélier ». M. Rocheleau néglige de se prononcer sur les causes de la dilatation des tuyaux qui, selon lui, provoquent les bruits entendus. L'arbitre juge plutôt que les bruits entendus sont le résultat d'une malfaçon résultant d'une installation de la tuyauterie qui n'a pas été faite selon les règles de l'art et les normes applicables. La norme, selon le *Dictionnaire de Droit québécois et canadien* de Me Hubert Reid, est « l'ensemble des règles que l'on doit respecter dans l'exécution d'un travail ». Il apparaît abusif de conclure qu'une installation de tuyauterie faite selon les normes puisse produire le bruit entendu chaque fois que les bénéficiaires ouvrent un robinet. Cette malfaçon affecte la

qualité de l'installation. La qualité, selon le *Dictionnaire des difficultés de la langue française* « est la manière d'être (bonne ou mauvaise) d'une chose ».

[33] En conséquence, l'arbitre ordonne à l'entrepreneur de requérir les services d'un expert en installation de tuyauterie, de lui donner le mandat d'identifier les causes du bruit entendu lors du fonctionnement des robinets et de proposer les moyens pour éliminer ces bruits. Il devra faire exécuter les travaux nécessaires pour donner suite aux propositions de l'expert et s'assurer que les moyens mis en œuvre donnent les résultats escomptés soit l'élimination du bruit dans la tuyauterie.

[34] **Point 9 : Taches de goudron et de rouille sur les balcons et les escaliers de béton**  
**Point 10 : Taches de ciment sur les escaliers et les perrons extérieurs**

Suite à l'audition des témoins de toutes les parties, l'arbitre conclut que les bénéficiaires ne peuvent être tenus responsables des taches que tous ont pu voir sur les escaliers et les balcons de béton. Ces taches avaient été faites avant leur emménagement dans leur maison. Ces taches étaient mêmes visibles, comme elles le sont encore aujourd'hui, avant que M. Bertone et ses hommes ne posent le crépi.

[35] La responsabilité de l'entrepreneur est définie à la section 2, paragraphes 2.1, 2.2, 2.3 et 2.4 du Contrat de construction entre lui et les bénéficiaires intervenu le 18 janvier 2002 :

2.1 :- L'Entrepreneur **s'engage à exécuter tous les travaux nécessaires**, à fournir et à payer la main d'œuvre, les matériaux, les outils, l'éclairage, la machinerie, l'équipement, l'eau, l'énergie motrice, **sans contribution ni responsabilité de la part du Propriétaire**.

2.2 :- L'Entrepreneur **s'engage à suivre les règles de l'art et particulièrement à se conformer aux normes établies par toute loi et tout règlement** en force dans la municipalité de St-Léonard et à s'assurer que la construction n'entraîne aucune violation aux limitations du droit public.

2.3 :- L'entrepreneur **ne doit utiliser** dans l'exécution de ses travaux **que des matériaux de bonne qualité**

2.4 :- L'Entrepreneur **ne doit engager**, pour l'exécution des travaux, **que des personnes d'expérience** pour remplir la tâche qui leur est assignée.

*(Nos soulignements)*

[36] L'entrepreneur ne peut se soustraire à ses obligations en ce qui concerne la réclamation des bénéficiaires décrite aux points 9-10 de la décision de l'administrateur même s'il n'a pas d'idée d'où proviennent ces taches. Il admet que les taches étaient présentes lors de la réception du bâtiment. Il affirme que les surfaces des balcons et des

escaliers étaient recouvertes de polythène pendant les travaux de construction à l'extérieur du bâtiment. Le bénéficiaire, de son côté, n'en a jamais vu. L'arbitre constate que le recouvrement de polythène, le cas échéant, n'a pas empêché l'apparition des taches.

[37] Le témoignage du conciliateur Rocheleau ne peut être retenu et sa décision du 25 septembre 2003 sur le point 9 doit être rejetée. Tout en déclarant que les taches étaient apparentes et qu'elles n'ont pas été dénoncées par écrit lors de la réception du bâtiment, il rejette la réclamation des bénéficiaires qui ne faisait état, selon lui, que des « taches de ciment ». Tous les personnes présentes à l'audition ont reconnu que l'ensemble des taches visibles aujourd'hui étaient les mêmes lors de la réception du bâtiment et qu'elles ont été dénoncées sur le formulaire de l'étape 5 en plus d'avoir été dénoncées dans la lettre des bénéficiaires du 1<sup>er</sup> novembre 2002.

[38] L'entrepreneur, qui a rédigé le formulaire de l'étape 5, a écrit « enlever les taches de ciment aux balcons et marches en arrière et en avant de la maison ». Restreindre la description de cet élément à parachever aux seules taches de ciment équivaut à faire admettre aux bénéficiaires qu'ils acceptent de conserver les centaines de taches d'autres consistances qui se retrouvent partout sur les balcons et les escaliers de leur maison.

[39] L'inspecteur Rocheleau, dans une lettre du 28 novembre 2002, qui fait suite à sa visite du 28 octobre 2002 « concernant les problèmes de taches sur les surfaces horizontales de béton des perrons et escaliers extérieurs », avise les bénéficiaires qu'il « a demandé un avis aux Services techniques de l'APCHQ qu'il devrait recevoir d'ici quelques jours ». Il ne parle plus des « taches de ciment ».

[40] L'arbitre dans une lettre du 3 mars 2004 demande à la procureure de l'administrateur de lui faire parvenir, ainsi qu'aux autres parties, copie de cet avis. Par lettre du 9 mars 2004, Me Sonia Beauchamp, procureure de l'Administrateur, avise l'arbitre que « M. Rocheleau nous informe qu'il a obtenu un bref avis technique de la part de M. André Gagné du Service technique de l'APCHQ, par téléphone. Il n'existe aucun avis écrit ». L'arbitre constate que Me Beauchamp a été induite en erreur par M. Rocheleau puisque M. Gagné, lors de son témoignage, dit avoir donné une première opinion à partir des photos que lui avait montrées M. Rocheleau, sûrement pas au téléphone, et que plus tard il est venu, de son propre chef, en l'absence des bénéficiaires et de l'entrepreneur, examiner le balcon et l'escalier avant du bâtiment.

[41] M. Gagné, qui est un expert, s'est dit incapable d'identifier le ou les produits qui ont causé les taches et ne peut offrir de solution pour les faire disparaître. Il suggère qu'il serait possible de prélever une carotte mince du béton taché et de la faire analyser pour connaître le produit qui a causé les taches.

[42] Sur ce point également, l'arbitre retient l'argumentation des bénéficiaires à l'effet qu'ils n'ont pas à encourir des frais d'expertise pour faire corriger une malfaçon dénoncée à l'étape 5.

[43] Contrairement aux motifs invoqués par M. Rocheleau, l'arbitre considère que les taches visibles sur les balcons et les escaliers de béton sont une malfaçon qui est de nature à altérer la qualité et non pas la sécurité ou l'utilisation du bâtiment. Il annule donc sa décision du 5 janvier 2004. L'arbitre s'appuie sur la définition de « qualité » du *Dictionnaire de Droit* de Me Hubert Reid qui se lit comme suit : « Degré plus ou moins élevé d'une échelle de valeur qui permet de comparer des choses du même genre ». Dans ce cas-ci, cette définition permet de comparer des balcons et des escaliers de béton sans tache avec ceux avec des taches. L'arbitre est d'avis que les taches portent atteinte à la qualité du bâtiment et constitue une malfaçon visée par le plan de garantie. Le même Dictionnaire définit la malfaçon comme suit : « Défectuosité dans un ouvrage due au non respect par l'ouvrier des règles de l'art ou des normes en vigueur ». M. Gagné, le témoin expert de l'administrateur, a expliqué que les taches ont été causées par un produit de nettoyage et que l'on n'a pas suffisamment arrosé les surfaces de béton affectées pour éliminer le produit. L'arbitre ajoute : contrairement aux règles de l'art. L'arbitre s'assure ensuite de la définition de « règle de l'art » qu'il retrouve dans le *Multi Dictionnaire des difficultés de la langue française* qui la décrit ainsi : « Manière habituelle de procéder ».

[44] L'arbitre, pour assurer que sa décision concernant la malfaçon portant atteinte à la qualité du bâtiment est fondée, s'appuie également sur une autre définition du mot « qualité » dans le *Dictionnaire Flammarion de la langue française* : « Manière d'être d'une chose; ce qui détermine sa nature. *Beauté et laideur sont des qualités* ». L'arbitre conclut à la laideur des balcons et des escaliers de béton. L'arbitre fait sien le motif de l'inspecteur Rocheleau pour retenir la plainte des bénéficiaires sur le point 3 à l'effet que « le travail aurait du être bien fait au départ ».

[45] En conséquence, l'arbitre ordonne à l'entrepreneur de retenir les services d'un expert en restauration des surfaces de béton, de lui donner le mandat d'identifier les causes des taches, peu importe leur nature, qui affectent la qualité de la surface des balcons et des escaliers de béton en avant et en arrière du bâtiment, et de proposer les moyens pour éliminer toutes les taches. Il devra faire exécuter les travaux nécessaires pour donner suite aux propositions de l'expert et s'assurer que les moyens mis en œuvre donnent les résultats escomptés soit l'élimination de toutes les taches faisant l'objet des plaintes des bénéficiaires.

### **DÉLAI D'EXÉCUTION**

[46] Tous les travaux ordonnés par l'arbitre aux articles [33] à [45] inclusivement doivent être complétés par l'entrepreneur, ses fournisseurs ou ses sous-entrepreneurs, avant le 17 juillet 2004, date de début des vacances d'été de la construction.

## **COÛTS D'ARBITRAGE**

[47] Les coûts d'arbitrage sont à la charge de l'administrateur du Plan de garantie.

Fait et daté à Montréal, le 6 mai 2004.

*Originaux signés par*  
**Claude Méryneau,**  
Arbitre