

## **ARBITRAGE**

**En vertu du *Règlement sur le plan de garantie  
des bâtiments résidentiels neufs*  
(Décret 841-98 du 17 juin 1998)**

Organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du bâtiment :  
Société pour la résolution des conflits inc. (SORECONI)

---

ENTRE

**Madame Nadège Gustave  
Monsieur Richard Métellus  
Monsieur Georges junior Gustave**  
(ci-après « les Bénéficiaires »)

ET **Les Constructions Brache-Côté Inc.**  
(ci-après « l'Entrepreneur »)

ET : **LA GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS DE  
L'APCHQ INC.**  
(ci-après « l'Administrateur »)

N° dossier Garantie: 08-354.2ES

N° dossier SORECONI : 090617001

---

## **SENTENCE ARBITRALE**

Décision rendue le 5 mars 2010

---

Arbitre : Guy Pelletier  
Pour les Bénéficiaires : Madame Nadège Gustave  
Monsieur Georges junior Gustave  
Pour l'Entrepreneur : Aucun représentant  
Pour l'Administrateur : Me Élie Sawaya, procureur  
Monsieur Michel Hamel, inspecteur-conciliateur

## **Mandat :**

L'arbitre a reçu son mandat de *SORECONI* le 18 juin 2009.

## **Historique et pièces :**

5 décembre 2007:	Contrat préliminaire et contrat de garantie;
23 juin 2008 :	Acte de vente;
23 juin 2008 :	Déclaration de réception du bâtiment;
26 novembre 2008 :	Mise en demeure à l'Entrepreneur;
27 novembre 2008 :	Réception de la réclamation par l'Administrateur;
2 décembre 2008 :	Mise en demeure à l'Entrepreneur;
3 décembre 2008 :	Réception de la réclamation par l'Administrateur;
16 avril 2009 :	Décision de l'Administrateur;
14 mai 2009:	Demande d'arbitrage;
17 août 2009 :	Audition préliminaire par conférence téléphonique;
11 septembre 2009 :	Conférence téléphonique;
11 décembre 2009 :	Remise de l'audition demandée par les Bénéficiaires;
26 février 2010 :	Audition

## **Introduction :**

- [1] La demande d'arbitrage déposée par les Bénéficiaires porte sur la décision de l'Administrateur rendue le 16 avril 2009. Ce dernier a rejeté leur réclamation sur les 7 points qui ont été identifiés comme suit :
- [1.1] Point 10 : Écoulement d'eau au plafond de la cuisine au sous-sol;
  - [1.2] Point 11 : Marches du balcon avant;
  - [1.3] Point 12 : Refoulement d'eau des toilettes;
  - [1.4] Point 13 : Hauteur des contremarches du balcon avant :
  - [1.5] Point 14 : Interstices entre les modules d'armoires et les murs;
  - [1.6] Point 15 : Têtes de vis ressorties aux murs et plafonds des trois étages;
  - [1.7] Point 16 : Interstices aux moulures des portes intérieures.
- [2] L'audition s'est tenue au domicile des Bénéficiaires et a été précédée d'une visite des lieux, au sous-sol et au rez-de-chaussée du bâtiment.

- [3] Le bâtiment comporte 3 niveaux habitables, le troisième étage étant occupé par un locataire des Bénéficiaires. Ce logement n'a pu être visité suite au refus de l'occupant d'en permettre l'accès, selon le témoignage de madame Nadège Gustave.
- [4] L'Entrepreneur n'était pas représenté à l'audition.
- [5] La dénonciation des points en litige a été faite dans la première année de la garantie.

### **L'audition :**

#### Point 10 : Écoulement d'eau au plafond de la cuisine au sous-sol;

- [6] Les Bénéficiaires témoignent à l'effet qu'ils ont dû ouvrir le plafond du sous-sol dans la cuisinette après avoir observé que de l'eau s'écoulait par la fixture électrique.
- [7] D'après leur témoignage, l'évènement s'est produit il y a plus d'un an. Un écoulement d'environ 5 litres d'eau a été observé sur une période de 3 à 4 jours et ne s'est jamais reproduit par la suite.
- [8] Les Bénéficiaires affirment qu'aucun déversement ou fuite d'eau n'a été observé sur le plancher des salles de bain et de lavage situées immédiatement au-dessus du plafond endommagé.
- [9] À cet effet, Ils font remarquer qu'il n'y a aucune trace visible sur le plancher « flottant » à proximité de ces pièces qui pourrait laisser croire que la source d'eau proviendrait d'un tel déversement.
- [10] D'après leurs témoignages, les Bénéficiaires ne peuvent donc pas identifier la cause du problème. Ils disent avoir vu de l'eau s'écouler le long d'un tuyau situé dans le plafond.
- [11] Madame Gustave dépose une photo montrant des gouttes d'eau sortant de la fixture électrique au plafond.
- [12] Monsieur Michel Hamel, inspecteur-conciliateur de l'Administrateur témoigne à l'effet qu'il est allé sur les lieux pour recueillir la déclaration des Bénéficiaires et a constaté que le plafond avait subi des dégâts.
- [13] Comme il ne peut lier l'évènement à une cause extérieure telle que de fortes pluies et que le phénomène ne s'est pas reproduit depuis plus d'un an, il émet l'hypothèse que « *l'écoulement a été causé par un débordement de l'un des accessoires de la salle de bain ou de la laveuse, qui sont situés juste au-dessus de l'endroit où l'eau s'est écoulée* », mettant ainsi en doute le témoignage des Bénéficiaires.
- [14] Me Sawaya rappelle que le problème a été signalé à l'automne 2008 et qu'il n'y a eu aucun autre écoulement depuis ce temps et conclut qu'il s'agit d'un cas isolé.
- [15] Me Sawaya argumente que l'Administrateur doit rejeter la réclamation des Bénéficiaires car ils n'ont pu identifier la cause de l'écoulement d'eau, ni démontrer la faute de l'Entrepreneur.

- [16] À l'appui de sa plaidoirie, Me Sawaya dépose trois décisions arbitrales<sup>1,2</sup>, en cette matière rappelant que « *la charge de la preuve repose sur les bénéficiaires.* »<sup>3</sup>

Point 11 : Marches du balcon avant:

- [17] Madame Gustave fait remarquer que les marches extérieures jumelées avec celles du voisin à l'avant, présentent une légère courbure en leur centre.
- [18] Madame Gustave reconnaît que si « *on regarde vite, vite, ça ne paraît pas* » mais que c'est toutefois une malfaçon.
- [19] Monsieur Hamel témoigne à l'effet qu'il y a effectivement une très légère courbure mais qu'il n'y a pas de fissures et qu'il ne peut s'agir d'un affaissement.
- [20] Même s'il n'y a pas de normes spécifiques pour les surfaces extérieures, monsieur Hamel réfère à la norme de performance pour les planchers à l'intérieur des bâtiments, laquelle précise qu'une variation de 3/4" sur une longueur de 20 pieds est tolérable dans l'industrie de la construction. Or souligné-t-il, la courbure observée est inférieure à cet écart.
- [21] Suite à l'argumentation de madame Gustave à l'effet qu'il n'y a pas lieu de se référer à cette norme si elle ne s'applique pas, monsieur Hamel retire sa comparaison mais conclut qu'il s'agit ici d'une question esthétique, qu'il n'y a aucun danger donc qu'il n'y a pas malfaçon.
- [22] Me Sawaya plaide que l'expert de l'Administrateur a émis une opinion basée sur les règles de l'art pour établir le niveau de tolérance acceptable et que celle-ci doit être retenue pour apprécier s'il y a ou non malfaçon. À cet effet, Me Sawaya dépose un extrait d'un document rédigé par Me Jeffrey Edwards<sup>4</sup>, lequel énonce ce qui suit :

[22.1] «... *l'imperfection se mesure à la perfection, une norme impossible à atteindre. Quant à l'anomalie, elle s'apprécie par rapport à ce qui est normal. Tout alors réside dans la norme choisie pour repérer l'anomalie. Spontanément nous pensons aux normes établies par l'industrie pour établir le vice de construction ou de fabrication.* »

- [23] Madame Gustave argumente qu'elle ne recherche pas la perfection, mais considérant le prix payé pour le bâtiment, elle s'attend à ce que les travaux soient bien faits et de bonne qualité.

---

<sup>1</sup> Filomena Stante et Antonio Carriero c. Les Constructions Oakwood Canada Inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ, 2 juillet 2009, Me Michel A. Jeannot arbitre. (par. 36)

<sup>2</sup> Syndicat de la copropriété du 25 et 27 Maricourt c. Habitations Raymond & Associés Inc. et La Garantie habitation du Québec Inc. , 11 novembre 2008, Me Robert Masson, arbitre.(par.50)

<sup>3</sup> Élise Chevette et Paul Laurier c. Les Constructions Révélation R.L. Inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc., 21 janvier 2008, Me Johanne Despatis, arbitre. (par.29)

<sup>4</sup> *La garantie de qualité du vendeur en droit québécois*, Jeffrey Edwards, Wilson & Lafleur Ltée, 2<sup>e</sup> éd., 4<sup>e</sup> trimestre 2008

Point 12 : Refoulement d'eau des toilettes;

- [24] Madame Gustave témoigne qu'il y a eu un refoulement des toilettes à quelques reprises sans toutefois qu'il y ait eu de débordement sur le plancher.
- [25] Suite à l'interrogatoire de Me Sawaya, madame Gustave indique que ce problème est survenu avant le mois de novembre 2008 et qu'elle a appelé, par la suite, un plombier pour faire les vérifications nécessaires.
- [26] Comme madame Gustave n'a pas convoqué le plombier et qu'il ne peut être interrogé, Me Sawaya s'objecte à ce qu'elle rapporte les propos de celui-ci. L'objection est maintenue par l'arbitre.
- [27] Monsieur Hamel a inspecté le bâtiment en avril 2009 et a fait le constat que les installations sanitaires fonctionnent bien. Selon son témoignage, il n'y a aucune malfaçon.
- [28] Tel qu'il l'a plaidé pour le Point 10, Me Sawaya rappelle que les Bénéficiaires avaient le fardeau de la preuve et qu'ils n'ont pas réussi à démontrer qu'il y a malfaçon et faute de l'Entrepreneur.

Point 13 : Hauteur des contremarches du balcon avant :

- [29] Madame Gustave témoigne à l'effet que la hauteur des contremarches de l'escalier menant au balcon avant n'est pas identique d'une marche à l'autre, ceci constituant une malfaçon.
- [30] Monsieur Hamel dit avoir mesuré la hauteur des contremarches et affirme que celle-ci ne varie pas de plus de 3/8" (9mm) de l'une à l'autre, ce qui se situe à l'intérieur des tolérances reconnues dans le *Guide de performance* de l'APCHQ.
- [31] Contre-interrogé par madame Gustave, monsieur Hamel confirme qu'il n'a pas pris plusieurs mesures sur une même contremarche pour établir la hauteur moyenne de chacune d'elles. Il témoigne à l'effet qu'il a pris des mesures aléatoires et que le résultat n'est pas scientifique.
- [32] Me Sawaya plaide que le demandeur a le fardeau de preuve de discréditer une norme et que les Bénéficiaires ne se sont pas déchargés de ce fardeau. À l'appui de sa plaidoirie, Me Sawaya dépose la décision rendue récemment par l'arbitre Zoltowski<sup>5</sup>.

Point 14 : Interstices entre les modules d'armoires et les murs;

Point 16 : Interstices aux moulures des portes intérieures;

- [33] Madame Gustave témoigne à l'effet qu'un espacement s'est créé entre les modules des armoires de la cuisine et le mur adjacent. Selon elle, les fissures sont apparues graduellement.

---

<sup>5</sup> Pro-Urbain Inc. c. La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc. et monsieur Charkib Taous, le 4 décembre 2009, Me Albert Zoltowski, arbitre.

- [34] Madame Gustave mentionne aussi qu'il y a des fissures (espacements) visibles dans les assemblages des moulures d'encadrement des portes et entre la moulure et le mur.
- [35] Monsieur Hamel explique qu'il a constaté visuellement des espacements de moins de 1/8" (3mm), soit une ouverture qui se situe dans les marges de tolérance reconnues. Il dit avoir refusé la réclamation sur ce point en vertu de l'article 12.2 du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* (ci-après le *Règlement*) qui prévoit l'exclusion des « réparations rendues nécessaires par un comportement normal des matériaux tels les fissures et les rétrécissements »

Point 15 : Têtes de vis ressorties aux murs et plafonds des trois étages:

- [36] Lors de la visite des lieux, madame Gustave fait remarquer les endroits au sous-sol et au rez-de-chaussée où de nombreuses têtes de vis sont apparentes sur les murs et les plafonds ainsi qu'un certain nombre d'endroits où la finition est fissurée par des têtes de vis ressorties. Toutefois il n'a pas été permis de visiter le troisième étage, occupé par le locataire.
- [37] Madame Gustave réclame la réparation de ces têtes de vis, argumentant que les travaux de gypse sont de mauvaise qualité.
- [38] Monsieur Hamel témoigne qu'il est d'avis que les vis ressorties, particulièrement au sous-sol, sont le résultat de poussées faites sur les murs par les enfants.
- [39] Même si le *Guide de performance* ne définit pas les limites de tolérance pour ce genre de problème, monsieur Hamel considère que la situation est acceptable.
- [40] Me Sawaya argumente que l'article 12.2 du *Règlement* exclut les réparations nécessaires dues au comportement normal des matériaux.

**Analyse :**

- [41] Pour fins d'analyse, l'arbitre a regroupé les points en litige en trois groupes :
- [41.1] **Point 10** : Écoulement d'eau au plafond de la cuisine au sous-sol;  
**Point 12** : Refoulement d'eau des toilettes;
- [41.2] **Point 11** : Marches du balcon avant;  
**Point 13** : Hauteur des contremarches du balcon avant ;  
**Point 14** : Interstices entre les modules d'armoires et les murs;  
**Point 16** : Interstices aux moulures des portes intérieures;

[41.3] Point 15 : Têtes de vis ressorties aux murs et plafonds des trois étages:

**Points 10 et 12 :**

- [42] Le Tribunal doit établir pour ces points si les témoignages entendus et la preuve présentée permettent de conclure en l'existence de malfaçons couvertes par la garantie.
- [43] La couverture de la garantie est établie à l'article 10 du *Règlement* et se lit ainsi :

*10. La garantie d'un plan dans le cas de manquement de l'entrepreneur à ses obligations légales ou contractuelles après la réception du bâtiment doit couvrir:*

1° ...

*2° la réparation des vices et malfaçons apparents visés à l'article 2111 du Code civil et dénoncés, par écrit, au moment de la réception ou, tant que le bénéficiaire n'a pas emménagé, dans les 3 jours qui suivent la réception;*

*3° la réparation des malfaçons existantes et non apparentes au moment de la réception et découvertes dans l'année qui suit la réception, visées aux articles 2113 et 2120 du Code civil et dénoncées, par écrit, à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable, lequel ne peut excéder 6 mois de la découverte des malfaçons; »*

(les soulignements sont de l'arbitre)

- [44] Selon le témoignage des Bénéficiaires, l'écoulement d'eau, au plafond du sous-sol, est survenu à l'automne 2008. Le problème ne s'est pas reproduit par la suite. Quant au refoulement d'eau des toilettes, il est survenu à quelques reprises à la même période, n'a pas causé de dégât et ne s'est pas reproduit par la suite.
- [45] Les Bénéficiaires ne sont pas en mesure d'identifier la cause de ces problèmes. Ils ont contacté un plombier pour vérifier l'état du réseau de plomberie mais n'ont pas jugé nécessaire de le convoquer à l'audition pour qu'il puisse témoigner sur le résultat de ses observations.
- [46] Contrairement à la prétention des Bénéficiaires, il n'appartient pas à l'Administrateur de faire les expertises et faire la preuve de l'existence d'une malfaçon.
- [47] L'arbitre souscrit à l'argumentation du procureur de l'Administrateur à l'effet que les Bénéficiaires n'ont pas réussi à assumer le fardeau de la

preuve qui leur était imposé et ainsi, ils n'ont pu convaincre le Tribunal de l'existence de malfaçons quelconques résultant d'un manquement de l'Entrepreneur à ses obligations, tel que prévu à l'article 10 du *Règlement*.

**Points 11, 13, 14 et 16 :**

[48] Le Tribunal doit établir pour ces points si les travaux, jugés de mauvaise qualité par les Bénéficiaires, constituent des malfaçons couvertes par la garantie.

[49] La Régie du bâtiment du Québec nous fournit dans ses *publications-grand public*<sup>6</sup> des définitions utiles :

*« Règles de l'art : Ensemble des techniques et pratiques de construction reconnues, approuvées ou sanctionnées. Ces règles ont un caractère évolutif car les méthodes de construction, les équipements et les matériaux disponibles évoluent constamment.*

*Elles trouvent notamment leurs sources dans les documents suivants:*

- *les instructions ou guides fournis par les fabricants d'équipements*
- *ou de matériaux entrant dans la construction des immeubles;*
- *les normes ou standards publiés par les organismes de normalisation;*
- *les lois ou règlements contenant des prescriptions obligatoires relativement à l'ouvrage à construire;*
- *les publications scientifiques ou techniques utilisées à des fins d'enseignement des professions ou des métiers, ou servant à la diffusion du savoir le plus récent.*

***Vices ou malfaçons :** Travail mal fait ou mal exécuté compte tenu des normes qui lui sont applicables. Ces normes se trouvent dans les conditions contractuelles et les règles de l'art (voir ci-dessus la notion de « règles de l'art »). Ces défauts d'exécution se distinguent des vices cachés et des vices de conception, de construction ou de réalisation par leur degré de gravité : il s'agit de défauts mineurs. »*

[50] Lors de la visite des lieux, l'arbitre a été invité par les Bénéficiaires à constater les malfaçons dénoncées par les Bénéficiaires à savoir :

---

<sup>6</sup> Site internet RBQ,

[http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirPublication/dirGrandPublic/dirPlanGarantie/web\\_condo\\_fr.pdf](http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirPublication/dirGrandPublic/dirPlanGarantie/web_condo_fr.pdf), *Les mesures à prendre pour votre « condo »*

- [50.1] Une légère inclinaison vers le centre des marches en béton menant au balcon avant;
  - [50.2] Une légère variation de la hauteur des contremarches du même escalier;
  - [50.3] Une légère ouverture entre le mur et les armoires de cuisine;
  - [50.4] Un faible espace à la jonction des moulures des portes et une faible ouverture entre le cadrage et le mur adjacent.
- [51] Dans ces cas, l'inspecteur-conciliateur a témoigné à l'effet que les variations observées se situaient à l'intérieur des tolérances reconnues en se référant au *Guide de performance* publié par l'APCHQ.
- [52] Les Bénéficiaires ont témoigné à l'effet que les variations observées n'étaient pas toujours observables « vite, vite » mais qu'il s'agissait toutefois de travaux mal exécutés. Ils n'ont pu discréditer les normes présentées par monsieur Hamel, l'expert de l'Administrateur.
- [53] L'arbitre a été en mesure de constater ces défauts mineurs et retient le témoignage de l'expert Hamel à l'effet qu'il n'y a pas de malfaçons puisque ces anomalies respectent les tolérances reconnues dans l'industrie.

**Point 15 :**

- [54] L'arbitre doit déterminer si les défauts apparents à la finition des murs de gypse constituent des malfaçons couvertes par la garantie.
- [55] Me Sawaya a plaidé qu'il y a lieu d'appliquer dans ce cas, les exclusions prévues à l'article 12 du *Règlement* qui se lit ainsi :

**12. Sont exclus de la garantie:**

...

2° les réparations rendues nécessaires par un comportement normal des matériaux tels les fissures et les rétrécissements;

3° les réparations rendues nécessaires par une faute du bénéficiaire tels l'entretien inadéquat, la mauvaise utilisation du bâtiment ainsi que celles qui résultent de suppressions, modifications ou ajouts réalisés par le bénéficiaire;

...

*Toutefois, les exclusions visées aux paragraphes 2 et 5 ne s'appliquent pas si l'entrepreneur a fait défaut de se conformer aux règles de l'art*

- [56] Lors de la visite des lieux, les Bénéficiaires ont porté à l'attention de l'arbitre un grand nombre de vis apparentes et ressorties aux murs et aux plafonds du sous-sol et du rez-de-chaussée.

- [57] Madame Gustave a témoigné à l'effet que des réparations de fissures ont déjà été faites dans le bâtiment pour corriger la mauvaise exécution des travaux de finition.
- [58] Monsieur Hamel a émis l'opinion que les vis ressorties au sous-sol sont le résultat de poussées exercées sur les murs par les enfants.
- [59] Cette hypothèse a été fortement contestée par madame Gustave qui a argumenté qu'il y avait des vis apparentes et ressorties partout sur les murs et les plafonds et qu'elles ne pouvaient être le résultat d'un mauvais usage du bâtiment.
- [60] Bien que les Bénéficiaires soient pointilleux et parfois agressifs, le témoignage de madame Gustave est crédible, puisqu'il n'y a aucune marque apparente de coups sur les murs, laissant croire que les enfants ont pu exercer des poussées indues en jouant.
- [61] L'arbitre est d'avis que le nombre excessif de vis ressorties et apparentes excède ce qui est attendu d'une finition satisfaisante et d'un comportement normal des matériaux et en vient à la conclusion que la piètre qualité de la finition ne respecte pas les règles de l'art.
- [62] Les réparations suivantes devront être exécutées dans la salle de jeu du sous-sol, l'escalier menant au rez-de-chaussée ainsi que dans le salon et le corridor du rez-de-chaussée:
- [62.1] Les vis ressorties devront être enlevées et reposées;
- [62.2] Les vis apparentes devront être dissimulées par du ciment à joint;
- [62.3] La peinture devra être refaite suite à ces correctifs.
- [63] Aucune réparation ne peut être exigée dans le logement du troisième étage puisque la preuve de l'existence de telles malfaçons à cet étage n'a malheureusement pas été faite par les Bénéficiaires.

### **DÉCISION :**

- [64] L'arbitre doit statuer « *conformément aux règles de droit; il fait aussi appel à l'équité lorsque les circonstances le justifient.* »
- [65] À titre d'arbitre désigné, le soussigné est autorisé par la Régie du bâtiment du Québec à trancher tout différend découlant des plans de garantie. La décision doit prendre appui sur le texte du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*.
- [66] Suivant mon appréciation des faits, de la preuve versée au dossier et présentée à l'audition, des témoignages entendus et du droit applicable, je suis d'avis que la réclamation des Bénéficiaires, en regard des Points 10, 11, 12, 13, 14 et 16, doit être rejetée et qu'en conséquence, la décision de l'Administrateur doit être maintenue.
- [67] Je suis d'avis que la décision de l'Administrateur doit être rejetée quant au Point 15 relativement au nombre excessif de têtes de vis apparentes et

ressorties et que, dans ce cas particulier, on ne peut appliquer les exclusions prévues à l'article 12 du *Règlement*.

- [68] En vertu de l'article **123** du *Règlement* et vu que les Bénéficiaires ont obtenu gain de cause sur un aspect de leur réclamation, les frais d'arbitrage sont à la charge de l'Administrateur;

**123.** *Les coûts de l'arbitrage sont partagés à parts égales entre l'administrateur et l'entrepreneur lorsque ce dernier est le demandeur.*

*Lorsque le demandeur est le bénéficiaire, ces coûts sont à la charge de l'administrateur à moins que le bénéficiaire n'obtienne gain de cause sur aucun des aspects de sa réclamation.*

POUR CES MOTIFS LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :

- [69] **MAINTIENT** la décision de l'Administrateur sur les Points 10, 11, 12, 13, 14 et 16;
- [70] **ANNULE** la décision de l'Administrateur sur le Point 15;
- [71] **ORDONNE** la réparation des murs et plafonds dans les pièces énumérées au paragraphe 62;
- [72] **CONDAMNE** l'Administrateur à payer les frais d'arbitrage.

Guy Pelletier

Architecte et arbitre

Laval, ce 5 mars 2010