

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 du Québec (RBQ)
GROUPE D'ARBITRAGE – JUSTE DÉCISION (GAJD)

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC

ENTRE : **Mme Eugenia Borcean**
M. Ion Nicolau
(ci-après « *les Bénéficiaires* »)

ET : **GESTION DCLIC inc.**
(ci-après « *l'Entrepreneur* »)

ET : **GARANTIE CONSTRUCTION**
RÉSIDENTIELLE (GCR)
(ci-après « *l'Administrateur* »)

N° dossier arbitre : GAJD.039
N° dossier GCR : 169439-3764 [1280]
N° dossiers GAJD : 20202606

DÉCISION ARBITRALE

Arbitre : M. Claude Prud'Homme

Pour les Bénéficiaires : Mme Eugenia Borcean (partiel),
M. Ion Nicolau
Bénéficiaires

Pour l'Entrepreneur : M. Jean-Pierre Cliche,
Gestion Dclic inc.

Pour l'Administrateur : Me Nancy Nantel, procureur
Mme Camille Bélanger,
Inspecteur - conciliateur

Date d'audition : 12 mai 2021

Date de la décision arbitrale : 13 juillet 2021

[1] L'Arbitre a reçu son mandat du GAJD pour ce dossier d'arbitrage, le 29 juin 2020.

HISTORIQUE DU DOSSIER

Date	Documents contractuels
30/05/19	Signature du contrat préliminaire et du contrat de Garantie GCR
23/10/19	Réception du bâtiment
23/10/19	Fin des travaux

Processus d'arbitrage initié par la Bénéficiaire.

Dossier CPA n° GAJD-039 / Dossier GAJD n° 20202606 / Dossier GCR n° 169439-3764

29/01/20	Réception par GCR de la dénonciation écrite des <i>Bénéficiaires</i> .
17/02/20	Formulaire de réclamation signé par les <i>Bénéficiaires</i> .
17/02/20	Réception par GCR (<i>Administrateur</i>) de la réclamation des <i>Bénéficiaires</i>
03/04/20	En liasse - Avis 15 jours à l' <i>Entrepreneur</i> envoyé par l' <i>Administrateur</i> et preuve de réception du courriel
05/06/20	Visite la Conciliatrice de l' <i>Administrateur</i> (Mme Camille Bélanger)
26/06/20	Date d'émission de la " Décision " par l' <i>Administrateur</i> .
28/06/20	Réception par GAJD de la demande d'arbitrage déposée par les <i>Bénéficiaires</i>
29/06/20	Avis de nomination de l' <i>Arbitre</i> et ouverture du dossier d'arbitrage transmise par GAJD

VALEUR DE LA RÉCLAMATION : Entre \$ 15 001 et \$ 30 000.

LE LITIGE

- [2] La résidence des *Bénéficiaires* est située au 360, rue Deneault à Saint-Philippe, Québec. Le type de résidence pour ce dossier est de type unifamilial isolé.
- [3] Pour ce dossier de conciliation n° 3764 de GCR et de la *Décision* de l'*Administrateur* s'y rattachant, dossier qui portait initialement sur quatre (4) Points, les *Bénéficiaires* font appel de la totalité des Points couverts par cette *Décision*, soit les quatre (4) Points. Il s'agit des Points (« **Point(s)** ») suivants ;

Point n° 01 : UNITÉ DE CLIMATISATION MURALE
 Point n° 02 : PLANCHER FLOTTANT
 Point n° 03 : CARRELAGE CÉRAMIQUE AU REZ-DE-CHAUSSÉE
 Point n° 04 : BALCON EXTÉRIEUR

- [4] Lors de l'arbitrage, l'Arbitre et les parties ont reconnu les qualifications et le titre de témoin expert (après un voir-dire), de l'inspecteur-conciliateur de l'*Administrateur*, Mme Camille Bélanger.
- [5] Les parties n'ont émis aucun motif de récusation de l'Arbitre et ne se sont pas opposées à son immunité ni à son incontestabilité. Les parties ont témoigné sous serment.

LES PIÈCES

[6] Les Pièces produites par les *Bénéficiaires* sont les suivantes :

- B-01 : Rapport « Grille de Service » de la compagnie Armoires Cuisines Action, document daté du 23 octobre 2019. Type de document de suivi d'intervention du sous-traitant fournisseur / installateur de la vanité de salle de bain. Appel de service indique que la vanité serait croche. Identique à la Pièce A-7 de l'Administrateur.
- B-02 : Photographie de l'unité murale de thermopompe de la compagnie Gree.
- B-03 : Courriel de transmission de M. Martin Gendron de Climatisation Novatrix à M. Jean-Pierre Cliche de Gestion Dcllic inc. (l'*Entrepreneur*) en date du 16 décembre 2019. Le document inclut également le rapport de service de la compagnie Novatrix au domicile des *Bénéficiaires* en référence avec leur thermopompe de la Compagnie Gree. Identique à la pièce A-10 de l'Administrateur.
- B-04 : Transmission par les *Bénéficiaires* lors de l'audience d'un tableau de prises de mesures des températures en référence avec les problématiques de la thermopompe en période de chauffage. Le document transmis est un fichier Excel intitulé « *Dysfonctionnement Thermopompe-Dossier no. GAJD.039* ».

[7] Les Pièces produites par l'*Entrepreneur* sont les suivantes :

- E-01 : En liasse : tel que requis en Engagement E-01 lors de l'audience, l'*Entrepreneur* a transmis trois (3) documents pdf en référence avec la fiche technique du sous-plancher (du sous-sol). Les 3 documents référés sont « Richard Dufour Cartable Acoustifoil 2.pdf », « Richard Dufour Cartable Acoustifoil 3.pdf », « Richard Dufour Cartable Acoustifoil 4.pdf »

[8] Les Pièces produites par l'*Administrateur* sont les suivantes :

L'*Administrateur* a principalement déposé son *Cahier de Pièces*. Ledit Cahier de Pièces, pour le Dossier 169439-3764, est constitué les Pièces A1 @ A-13. Notons que comme requis en Engagement, le procureur de l'*Administrateur* a également soumis aux parties la Pièce A-14 tel que décrit ici :

- A-14 : Transmission par la procureur de l'*Administrateur* lors de l'audience du document pdf suivant : « APCHQ Guide de performance 11-21 CERAMIQUE.pdf ».

VISITE DES LIEUX ET TÉLÉCONFÉRENCE PRÉPARATOIRE

- [9] La visite de la résidence des *Bénéficiaires* a eu lieu le 11 mai 2021, soit la journée précédant la tenue de l'arbitrage. Pour ce dossier, l'*Arbitre* a initié une (1) visioconférence préparatoire qui a eu lieu le 19 avril 2021.

FAITS ET TÉMOIGNAGES

Point n° 01 : UNITÉ DE CLIMATISATION MURALE – Mise en contexte

- [10] Dans ce premier dossier, les *Bénéficiaires* allèguent que l'unité murale de la thermopompe serait mal installée. Ils allèguent également que le mode de chauffage est inefficace au point où ils ne s'en servent pas. Ils utilisent le système d'appoint (plinthes électriques) pour le chauffage des diverses pièces du rez-de-chaussée.
- [11] Les performances des contrôles du chauffage ne leurs donnent pas satisfaction. Ils ont relevé des différences marquées entre les températures mesurées et les températures demandées, au point qu'ils qualifient l'appareil de défectueux et demandent conséquemment sa réparation ou son remplacement.
- [12] De son côté l'*Entrepreneur* soutient que l'appareil démontre un parfait fonctionnement, qu'il répond en totalité aux attentes des spécifications de ce type d'appareil mural à « une seule zone » et à une seule sortie de chauffage. Le représentant de l'*Entrepreneur* a fait vérifier l'appareil par le technicien de service du sous-traitant fournisseur / installateur et tout est en parfait état de marche selon l'*Entrepreneur*.
- [13] La conciliatrice de l'*Administrateur* a initialement rejeté la demande des *Bénéficiaires* lors de la publication de la *Décision* de l'*Administrateur* de la GCR en juin 2020, en raison de l'absence de *malfaçon non apparente* et que l'ensemble de l'installation répondait tant aux normes en vigueur qu'aux règles de l'art.

Exposé et Preuve des Bénéficiaires

- [14] Le *Bénéficiaire* Nicolau mentionne que la problématique de la thermopompe est ressentie uniquement au niveau du chauffage de l'appareil. Les *Bénéficiaires* se disant satisfaits de la fonction climatisation dudit appareil de type « mural ». Comme mentionné dans le rapport de la compagnie Novatrix (Référence Pièce A-10 et B-03), les *Bénéficiaires* relèvent tout d'abord que le positionnement (en hauteur) de l'appareil n'est pas bon et que le type d'appareil installé est prévu pour des pièces beaucoup plus « hautes ».
- [15] Selon les *Bénéficiaires*, l'appareil (thermopompe de type murale) ne leur donnent pas satisfaction au niveau du chauffage, qualifiant même l'appareil « d'inutilisable » dans le mode chauffage.
- [16] Ils déplorent notamment que par exemple sur une demande de 24 °C , après un fonctionnement d'environ 17 minutes, la lecture de l'appareil indique 25.6 °C, la lecture dans la maison quant à elle s'établit à 22.5 °C. Il existe donc un écart de quelques degrés entre la demande et la température mesurée dans la pièce.

- [17] Les *Bénéficiaires* ont aussi remarqué que le temps d'arrêt de la thermopompe en mode chauffage (avant qu'elle ne redémarre) est de tout près de 4 :00 (3 :53) dans certains cas et que la température relevée dans la pièce au moment du redémarrage se situe alors à 20.6 °C, ce qui pour eux, n'est pas acceptable.
- [18] Voyant cet écart qu'ils qualifient de considérable, les *Bénéficiaires* se sont procuré un thermostat de la Compagnie Bios (Modèle 339BCX) avec 2 capteurs sans fils qu'ils ont installé sur le dessus de la thermopompe murale. Ils ont ainsi compilé des relevés durant la période de chauffage démontrant des écarts de température entre la température « demandée » et la température ressentie (et mesurée). Une compilation de ces relevés a été transmise aux parties en Engagement et côté sous B-02.
- [19] Les *Bénéficiaires* mentionnent avoir rencontré l'*Entrepreneur* DClic et son sous-traitant en ventilation - chauffage Novatrix à la suite d'une plainte. La rencontre n'a pas donné de résultats satisfaisants, car ces derniers ne sont pas restés sur place assez longtemps (il aurait fallu une inspection de 4 à 5 heures de temps selon les *Bénéficiaires*).
- [20] Les *Bénéficiaires* identifient la problématique comme étant relative au « capteur de température » de l'unité murale. Ils mentionnent que ce serait un problème de programmation (un problème de « software » de l'unité).
- [21] Les *Bénéficiaires* ne reconnaissent pas les conclusions du rapport de Novatrix (Réf. Pièce A-10). Ledit sous-traitant n'a pas compris les problèmes de programmation tels qu'expliqués lors des rencontres à leur résidence.
- [22] L'unité est mal programmée et son fonctionnement n'est pas satisfaisant, et déficient selon leurs constatations.

Exposé et preuve de l'Entrepreneur.

- [23] Le représentant de l'*Entrepreneur*, M. Jean-Pierre Cliche mentionne avoir pleinement confiance en son sous-traitant installateur de la thermopompe murale, l'entreprise Novatrix de Sainte-Julie. Ladite compagnie est reconnue dans l'industrie et est également accréditée RBQ.
- [24] M. Cliche mentionne qu'il y a eu deux déplacements pour rencontrer les *Bénéficiaires* qui se plaignaient du fonctionnement de la thermopompe. Il y a eu un autre déplacement également avec le fabricant de la thermopompe, soit un représentant de la compagnie « Daikin ».
- [25] Après vérification et réception du rapport d'inspection de Novatrix (Pièce A-10 / B-03), l'*Entrepreneur* en vient à la conclusion que le fonctionnement de l'unité est parfaitement normal, et ce, tant en mode climatisation, qu'en mode chauffage.
- [26] Le seul fait à noter, c'est le décalage entre l'affichage à la demande et la température effective qui varie de quelques degrés. Selon l'*Entrepreneur*, ce genre d'écart (1 à 3 degrés °C) est « normal » et à l'intérieur des performances attendues. L'appareil chauffe adéquatement contrairement à ce qui a été allégué par les *Bénéficiaires*.

- [27] Il n'y a pas de corrections possible de cet écart, comme par exemple, ça aurait pu être le cas avec un système de type « central ». Avec une thermopompe murale, c'est impossible.
- [28] Le système choisi par les *Bénéficiaires* est différent d'un système central. Celui qu'ils ont choisi et qui a été installé ne dispose que d'une seule sortie pour l'air chauffé (ou refroidi). Pour les pièces situées « loin » de la source de chaleur, comme l'air réchauffé ne voyage pas / ne se distribue pas vers les pièces isolées (comme la chambre à coucher), c'est pour ça qu'on retrouve un chauffage par plinthe électrique qui devient en quelque sorte le chauffage principal. Donc les principales différences entre les deux systèmes, se situent tout d'abord au niveau de la distribution, l'absence d'apport d'air mécaniquement travaillé (pour le système mural), le nombre de contrôles (le système central peut en comporter plusieurs, a contrario du système mural qui lui n'en comporte qu'un seul). Il existe également un écart important au niveau du prix d'acquisition entre les deux systèmes. Si le système central peut coûter entre \$ 10 000 et \$ 15 000, le système mural quant à lui coûte environ \$ 5 000. Donc les performances varient également en fonction du prix du système.
- [29] L'*Entrepreneur* ne croit pas que des spécifications de l'équipement aient été incluses au contrat de vente. Il ne croit pas non plus que des promesses de performances aient été discutées lors de la transaction avec les *Bénéficiaires*.
- [30] Finalement concernant les commentaires du rapport de Novatrix en relation avec la hauteur d'installation, l'*Entrepreneur* ne croit pas qu'il y ait d'impact pour les *Bénéficiaires*. Concernant les relevés des performances transmis pendant l'arbitrage (réf. Pièce B-02), selon ce dernier, ces relevés doivent être considérés comme étant ponctuels. Ils ne répondent à aucun critère de normalisation et ont été effectués avec des appareils non calibrés. L'unité murale fonctionne parfaitement et répond aux critères de performance de la thermopompe.

Exposé et preuve de l'Administrateur.

- [31] La conciliatrice, Mme Camille Bélanger témoigne pour le compte de l'*Administrateur*. Mme Bélanger déclare qu'elle a été impliquée dans plusieurs dossiers d'arbitrage comportant des problèmes de chauffage.
- [32] Mme Bélanger confirme avoir rendu sa *Décision* (en date du 26 juin 2020, réf. Pièce A-11) dans le présent dossier sur la base qu'il n'y avait à son avis aucune malfaçon en regard de la thermopompe murale.
- [33] Mme Bélanger dit avoir tenu compte des arguments présentés par les *Bénéficiaires*, des éléments sur le terrain, du rapport de Novatrix (Réf. Pièce A-10) et de son expérience en matière de chauffage au moment de rédiger sa *Décision*.
- [34] À son avis (et tel que mentionné dans le rapport de Novatrix), un écart de 2 à 3 °C est normal. Dans le cas présent, dans cette fourchette de différence de températures il ne s'agit pas de défektivité, mais bien de décalage. Dans les faits les chiffres donnés par le *Bénéficiaire* sont de l'ordre de 1.5 °C (24 ° demandés vs 22.5 ° mesurés). Ce qui confirme que l'écart / le décalage est acceptable et normal.

- [35] Si la conciliatrice reconnaît que la hauteur d'installation de la thermopompe murale est en contravention avec les normes d'installation du fabricant (réf. point n°1 du Rapport de Novatrix – Pièce A-10), elle en vient à la même conclusion que le sous-traitant à l'effet que ceci n'affecte nullement la performance de l'appareil. Un changement de position de l'unité ne changerait en rien les performances à son avis. Concernant le Point n° 2 du rapport de Novatrix, en plus d'être d'accord avec les conclusions du sous-traitant, elle mentionne que l'utilisation du lecteur Bios (appareil non calibré) et le positionnement choisi par les *Bénéficiaires* pour l'installation des sondes, de même que les tests effectués de manière non normalisés, donnent des résultats ne pouvant être déclarés « hors normes » et ne peuvent être retenus comme source de quelque défaut de l'appareil. Aucune preuve probante n'a été présentée en ce sens. Concernant les cycles de fonctionnement et la longue période d'arrêt avant redémarrage (réf. Point n° 3 du rapport de Novatrix), Mme Bélanger n'y voit là qu'un comportement normal et rien qui demande correction.
- [36] En conclusion, Mme Bélanger maintient ses conclusions initiales en déclarant l'appareil mural parfaitement fonctionnel et qu'aucune modification / correction n'est nécessaire d'y être apporté. Sur la base du rapport de Novatrix et de sa propre expérience, Mme Bélanger confirme et maintient la raison du rejet de la demande du Point n° 1 des *Bénéficiaires* à l'effet qu'il n'y a pas de malfaçon sur cet appareil. Elle rajoute de plus que les écarts de températures relevées entre le dessus de l'unité du salon et la pièce adjacente, soit celle du boudoir séparé par un mur, mais non fermé, s'expliquent en partie par le fait qu'il n'y a pas de distribution d'air dans cette pièce vu la présence du mur et l'éloignement de la source de chaleur. De plus on ne peut non plus retenir comme probante la lecture effectuée sur le thermostat de la plinthe électrique.

Point n° 03 : CARRELAGE CÉRAMIQUE AU RDC (et la vanité de la salle de bain)

- [37] Pour ce Point n° 03, les *Bénéficiaires* allèguent que le niveau de plancher (hauteur du plancher fini) n'est pas constant dans l'ensemble du rez-de-chaussée. La différence est surtout remarquée entre le niveau du bois franc du salon et le niveau du plancher de céramique de la salle de bain. Les *Bénéficiaires* ne s'expliquent pas pourquoi la transition bois franc / céramique de la cuisine vs le salon n'est pas la même comparativement à la transition salon vs salle de bain. Ils allèguent également un danger de chute (*tripping hazard*) lors changement de pièce.
- [38] Lors de la visite, les *Bénéficiaires* se sont également plaints que la vanité de la salle de bain était « croche » pas de niveau, et ce en raison du plancher qui lui-même n'est pas de niveau.
- [39] Ce point a été rejeté par la Conciliatrice de la GCR en raison d'une absence de malfaçon non apparente.

Exposé et Preuve des *Bénéficiaires*

- [40] Comme ci-haut mentionné, les *Bénéficiaires* mentionnent que la source de leur deuxième réclamation s'articule autour de la différence de niveau de plancher de bois franc vs le niveau de plancher de céramique. Si la transition cuisine / salon la transition est considérée comme harmonieuse selon M. Nicolau, cette transition

entre le bois franc du salon vs la céramique de la salle de bain ne l'est pas du tout aux dires du *Bénéficiaire*.

[41] M. Nicolau explique que le niveau est plus bas dans l'entrée que celui de la salle de bain. Il déplore notamment que le niveau des 2 surfaces de planchers de céramique (cuisine et salle de bain) ne soit au même niveau en le comparant à celui du bois franc du salon. Pour eux, c'est un non-respect des règles de l'art.

[42] Cette différence de niveau fait en sorte que la vanité de la salle de bain serait « croche » ou pas de niveau. Le *Bénéficiaire* cite pour supporter ses allégations, le rapport d'intervention du sous-traitant installateur Cuisine Action daté du 4 novembre 2019 (Réf. Pièce A-07, page 42 de 81 du Cahier des Pièces). Tel qu'annoté en rouge sur le document à l'item 1 de la « Grille de service » (feuille de travail) n° 208634 identifiée sous – *vérifier l'installation de la vanité et du miroir, serait croche. À voir:*

« * installation vanité est correct car c'est le plancher qui n'est pas de niveau ». [sic]

[43] M. Nicolau rajoute qu'il est cependant impossible de corriger cette problématique.

[44] Il appert que par différence de niveau, les *Bénéficiaires* réfèrent à la différence de hauteur des finis de plancher et non à l'installation « d'aplomb ».

[45] La réclamation des *Bénéficiaires* se base sur des observations personnelles. Ils ne savent pas si les conditions actuelles contreviennent cependant à quelque règle de l'art, norme, règlement. Mais le fait demeure que cette condition n'est pas convenable et représente un risque de chute.

Exposé et preuve de l'Entrepreneur.

[46] De son côté, l'*Entrepreneur* confirme que l'installation des planchers respecte en tous points les règles de l'art. Il explique qu'à la base, un plancher de bois franc est de $\frac{3}{4}$ de pouce d'épaisseur (19 mm), tandis qu'un plancher de céramique, une fois toutes les composantes considérées, représente une épaisseur d'environ 1 pouce (25,4mm), soit un différentiel minimum de $\frac{1}{4}$ de pouce (6 mm). La base d'installation étant la même (le contre-plaqué), il est normal qu'il y ait une différence de hauteur des deux types de fini de plancher.

[47] Concernant la vanité de la salle de bain qui serait croche selon les prémices des *Bénéficiaires*, l'*Entrepreneur* précise que la vanité est « correcte » (de niveau) et que ce serait le plancher qui ne serait pas de niveau. Lors de la visite de la résidence effectuée la journée avant l'audience, il a été démontré à l'aide d'un niveau à bulle que le plancher au droit de la vanité était de niveau (d'aplomb), que la vanité était également de niveau (d'aplomb) et que le bois franc, à la jonction de la céramique du plancher de la salle de bain, était également droit (d'aplomb / de niveau).

[48] Tout est acceptable, tout est réalisé selon les règles de l'art. L'*Entrepreneur* dit réaliser 150 résidences en moyenne par an et il n'a jamais reçu de plainte concernant une différence de hauteur d'environ $\frac{1}{4}$ à $\frac{1}{8}$ de pouce de différence à la jonction

de 2 finis de planchers différents. Cette différence est normale et varie en fonction des matériaux et de leur imperfection qui leur sont propres.

- [49] L'*Entrepreneur* confirme que c'est la même firme qui a posé les céramiques de la cuisine et de la salle de bain (peut-être pas est mêmes employés) et que la préparation est identique. Pourquoi le résultat n'est pas le même ? Peut-être en fonction des imperfections (à l'intérieur des tolérances) des matériaux eux-mêmes.

Exposé et preuve de l'Administrateur.

- [50] La conciliatrice mentionne avoir vérifié au Code national du Bâtiment (CNB) et qu'aucune norme n'y était spécifiée pour les écarts de hauteur entre deux finis de plancher différents. Elle précise également avoir vu cette situation à maintes reprises lors d'inspections d'autres résidences et elle a toujours conclu que ça respectait les règles de l'art. Elle précise également qu'au Guide de Performance de l'APCHQ (Pièce A-14), il est requis que lorsqu'il y a un écart de plus de 3 mm entre 2 matériaux, une moulure de transition est exigée. Elle précise que cette moulure est présente à la jonction de la salle de bain (schluter – profilé d'aluminium de transition).
- [51] La journée précédant l'audition, Mme Bélanger a effectué plusieurs vérifications quant aux niveaux (aplomb) des divers finis de plancher autour de la salle de bain et de la vanité de la salle de bain. Tout était d'aplomb.
- [52] Comme il n'y a pas de danger de chute (moins de différence dans le présent cas que dans une installation pourvue d'un seul de marbre par exemple), que tout est conforme dans l'installation, que les matériaux sont adéquats, elle maintient sa *Décision* de rejeter la demande des *Bénéficiaires*, car il n'y a aucune malfaçon.

Point n° 02 : PLANCHER FLOTTANT.

- [53] Dans le libellé de la *Décision* de l'*Administrateur* (Pièce A-11), on mentionne à la page 4 sur 10, que les *Bénéficiaires* ont dénoncé que le « *plancher est croche et qu'il y a plusieurs bosses* ». Dans le formulaire de la demande d'arbitrage, on peut y lire que ceux-ci allèguent que le plancher est mal posé, qu'il bouge partout, qu'il fait du bruit. Ils demandent que le plancher soit totalement enlevé et reposé.
- [54] La conciliatrice de l'*Administrateur* a rejeté la demande des *Bénéficiaires* en raison que la présente situation ne satisfaisait pas les critères de la *malfaçon non apparente* en vertu de l'Article 10.3 du Règlement.

Exposé et Preuve des Bénéficiaires

- [55] Le *Bénéficiaire* M. Nicolau mentionne que sur l'ensemble du plancher flottant du sous-sol, il sent des « trous » et le plancher se baisse. Selon lui, a « bouge ».
- [56] Toutefois, le *Bénéficiaire* confirme n'avoir fait aucune démarche, ni auprès d'un expert, ni de recherche documentaire à savoir si la condition actuelle qui est présentement réclamée, contrevenait de quelque façon que ce soit à une norme, règle, etc.

Exposé et preuve de l'Entrepreneur.

- [57] M. Cliche mentionne que tant pour ce qui est de la dalle sur sol (en béton), que pour la mise en place du plancher flottant, l'ensemble des travaux ont été réalisés par des gens de l'industrie, qualifiés et membres en règle de la RBQ (Régie du bâtiment du Québec).
- [58] Le type de revêtement utilisé explique en tout point ce qu'il représente. C'est un plancher flottant, c'est-à-dire qu'il n'est pas fixé mécaniquement à la dalle. Il est de type « AC-4 » de 12 mm d'épaisseur.
- [59] Certains facteurs dans le bâtiment peuvent affecter la performance et le comportement du plancher flottant. Le principal d'entre eux : le taux d'humidité de la pièce où se retrouve le plancher flottant. La température maintenue dans la pièce est un autre facteur qui peut avoir une certaine influence sur le plancher flottant. Le bois du plancher peut gonfler ou sécher en fonction de ces facteurs.
- [60] Le matériel qui compose le plancher flottant est sensible à l'humidité.
- [61] Pour ce type de revêtement de sol, le phénomène de « spring » est normal et ne représente pas une défectuosité en soi.
- [62] Entre la dalle de béton et le plancher flottant, on vient y déposer une membrane de sous plancher d'une épaisseur de 3mm. Celle qui a été utilisée serait la plus performante pour une utilisation au sous-sol. Elle est de type *Acoustifoil* (Réf. Pièce E-01). Cette membrane qui est compressible pourrait être à l'origine du ressenti de l'effet de « spring ».
- [63] Il a été confirmé par suite d'une vérification en présence des parties, que le plancher est droit / d'aplomb. L'installation et les matériaux utilisés respectent en tout point les règles de l'art. L'installation du plancher s'est effectuée en laissant un dégagement d'environ ½ pouce entre le mur et le début du plancher flottant, et ce tout autour du périmètre du plancher de bois flottant.
- [64] L'*Entrepreneur* confirme que ce phénomène de ressenti d'un effet de « spring » se retrouve régulièrement dans les projets qu'il termine. Après explication du phénomène, les nouveaux occupants semblent s'en satisfaire. Lorsqu'il compare la situation du plancher chez les *Bénéficiaires* du présent dossier à celle des autres projets livrés, il n'y a pas de différence, c'est semblable, ni pire, ni mieux.

Exposé et preuve de l'Administrateur.

- [65] La conciliatrice Mme Bélanger explique les motifs au soutien de la raison du rejet de la demande des *Bénéficiaires* pour laquelle aucune malfaçon n'a pu être constatée.
- [66] Selon Mme Bélanger, le comportement constaté est normal pour du plancher flottant. Le plancher n'est pas fixe. Elle mentionne que l'*Entrepreneur* a confirmé avoir laissé un espace suffisant au périmètre pour permettre la dilatation du matériel

- du plancher flottant. Elle n'a constaté aucune défectuosité, aucune planche « *déclippée* ».
- [67] L'effet du « spring » ressenti est réel, mais parfaitement normal (phénomène d'enfoncement au pas). Ce plancher est prévu pour bouger. Le matériel du plancher lui-même est très sensible au % d'humidité de la pièce.
- [68] Ce % (pourcentage) d'humidité (un peu bas lors des 2 passages de la conciliatrice) peut expliquer les bruits de craquement relevés par les *Bénéficiaires*. Ce phénomène de craquement n'est lié d'aucune façon à l'enfoncement au pas.
- [69] Il n'y a pas eu d'autres observations relativement au plancher, sauf celle du bruit de crépitement et l'enfoncement au pas.
- [70] Après vérification diligente, Mme Bélanger mentionne n'avoir trouvé aucune norme ou code régissant ce ressenti d'effet au pas et cette même problématique a été constatée à maintes reprises lors d'inspections précédentes, mais la situation des *Bénéficiaires* du présent dossier est semblable à celle des autres dossiers.
- [71] Mme Bélanger ne croit pas que le plancher représente un risque, même à long terme pour les occupants de la résidence (assimilable à un risque de chute / « *tripping hazard* », ni un risque d'usure prématurée au droit des soulèvements / des trous.
- [72] Considérant l'ensemble de ces facteurs, Mme Bélanger confirme l'absence de malfaçon et maintient le rejet de la demande des *Bénéficiaires* pour ce point précis.

Point n° 04 : BALCON EXTÉRIEUR (ET L'ESCALIER Y MENANT).

- [73] Pour ce Point n° 4 du balcon de bois extérieur, les *Bénéficiaires* dénoncent que certaines lattes présentent des irrégularités (tordues et fendillées à leur extrémité). Dans leur formulaire de demande d'arbitrage déposé à GAJD, ils allèguent notamment pour ce Point n° 4 que « ...*le matériel est de très faible qualité, brisé, ...* ». Lors de la visite des lieux en présence de l'ensemble des parties, ils allèguent également que l'escalier de bois menant de la cour arrière jusqu'au balcon est également mal installé, que son installation ne respecte pas les règles de l'art. Ils ont mentionné lors de la visite des lieux qu'ils trouvent dangereux que le niveau des planches ne soit pas au même niveau (hauteur) et que ceci peut représenter un risque de chute. Ils demandent donc de changer les éléments défectueux, incluant les planches du pontage, l'escalier (qui peut être réparé / ajusté) et les poteaux de support, les marches, etc.
- [74] Lors de la rédaction de sa *Décision*, la conciliatrice a identifié la problématique comme un *vice et une malfaçon apparente* tel que décrit à l'Article 10.2 du Règlement des bâtiments résidentiels neufs et à l'Article 2111 du Code civil. Selon le libellé de cet Article 10.2, les *Bénéficiaires* doivent dénoncer une telle malfaçon apparente « *au moment de la réception du bâtiment, ou tant que le bénéficiaire n'a pas emménagé, dans les 3 jours qui suivent la réception* ».
- [75] Comme la dénonciation n'a été faite que 8 mois suivant la réception du bâtiment, la conciliatrice de la GCR, Mme Bélanger conclut que la dénonciation pour ce Point

a été faite tardivement, soit beaucoup plus tard que les 3 jours suivant la réception du bâtiment et a donc rejeté la réclamation des *Bénéficiaires*.

Conclusions et Décision de l'Arbitre concernant le Point n° 04.

- [76] La nature du rejet évoquée par la conciliatrice de la GCR mentionne une dénonciation tardive qui a entraîné le rejet de la demande des *Bénéficiaires*, doit impérativement être débattue avant même de s'attarder à l'aspect « technique » de la réclamation.
- [77] Il a clairement été expliqué aux parties par l'*Arbitre*, tant dans la conférence préparatoire que lors de la visite des lieux, que cet aspect réglementaire doit être débattu en priorité. Si l'*Arbitre* en venait à conclure que la *Décision* de la conciliatrice de la GCR était la bonne et serait maintenue, ce point serait alors confirmé comme étant rejeté par l'*Arbitre*. A contrario, si l'*Arbitre* devait invalider la *Décision* de la conciliatrice, l'arbitrage pour ce Point 4 devrait alors débattre du mérite « technique » de la dénonciation des *Bénéficiaires*. Les parties comprennent et acceptent la présentation de l'*Arbitre*.
- [78] La question essentielle à se poser alors, est de déterminer si les conditions dénoncées par les *Bénéficiaires* existaient au moment de la réception du bâtiment ou si au contraire, ce n'est qu'avec le temps que les problématiques du balcon et de l'escalier sont alors survenues. Il est important ici de clarifier la situation, car si la condition dénoncée n'existait pas au moment de la réception du bâtiment, alors les arguments évoqués par la conciliatrice ne tiendraient pas la route.
- [79] La réception du bâtiment date du 23 octobre 2019. La réception de la dénonciation écrite elle date du 29 janvier 2020 et la réclamation reçue par GCR date pour sa part du 17 février 2020. La visite des lieux par la conciliatrice date quant à elle du 5 juin 2020.
- [80] Le Tribunal d'arbitrage est d'accord avec la conciliatrice à l'effet que la problématique s'apparente à un *vice ou une malfaçon apparente*. Est-ce que celle-ci existait au moment de la réception du bâtiment ? La réponse à cette question m'est venue d'un courriel transmis par le *Bénéficiaire* Nicolau à l'*Entrepreneur* Gestion Dclic le lundi 25 mai 2020 (Référence Pièce A-9, page 48/81 du Cahier des Pièces de l'*Administrateur*, où le *Bénéficiaire* Nicolau mentionne au Point n° 1 de son courriel :

« De nombreux morceaux de bois ont déjà été installés fissurés, y compris des poteaux de résistance, marches, balustrade, ... - c'est un problème de sécurité qui doit être corrigé ».

- [81] Le Tribunal en vient donc à la conclusion que la condition actuelle du bois, fendillé tordu de hauteur inégale est une condition existante au moment de la réception du bâtiment. Donc l'observation et la conclusion de la conciliatrice à l'effet que le délai de dénonciation aurait dû dans tous les cas être fait au plus tard 3 jours suivant la réception du bâtiment qui a eu lieu le 23 octobre 2019 est légitime.

- [82] La condition d'application mentionnée au Règlement à l'Article 10.2 pour une malfaçon apparente fait mention de :

Art. 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:*

2^e par. : *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. Pour la mise en œuvre de la garantie de réparation des vices et malfaçons apparents du bâtiment, le bénéficiaire transmet par écrit sa réclamation à l'entrepreneur et en transmet copie à l'administrateur dans un délai raisonnable suivant la date de fin des travaux convenue lors de l'inspection pré-réception.*

- [83] Si le délai de transmission de la réclamation à l'*Administrateur* peut être qualifié de *raisonnable*, soit environ 3.5 mois suivant l'inspection du bâtiment, la première condition d'application quant à elle n'a définitivement pas été remplie, soit de dénoncer par écrit la condition de la *malfaçon apparente* dans les 3 jours suivant la réception (du bâtiment). Dans les faits, cette dénonciation n'a eu que le 29 janvier 2020.
- [84] Dans les circonstances, la *Décision* de la conciliatrice Bélanger était légitime et c'était la bonne *Décision*. Le Tribunal d'arbitrage maintient donc la *Décision* de l'*Administrateur* et rejette donc la demande d'arbitrage des *Bénéficiaires* en référence au Point n° 4 désignée sous « Balcon extérieur ». En ce qui concerne les problématiques de l'escalier (à l'effet que l'escalier n'était pas installé d'aplomb), comme la nature de la problématique n'a pas fait l'objet d'une décision de la part de l'*Administrateur* (la problématique dénoncée et pour laquelle l'*Administrateur* s'est prononcé touchait exclusivement des problématiques du bois lui-même, soit le fendillement, les planches tordues, la différence de hauteur des planches), l'*Arbitre* n'est pas compétent pour se prononcer sur la question de l'instabilité des marches.
- [85] Les parties ont été avisées séance tenante du maintien de la *Décision* de l'*Administrateur* et du rejet de la demande d'arbitrage des *Bénéficiaires* quant à ce Point n° 04.

PLAIDOIRIES

Bénéficiaires

- [86] Au sujet de la thermopompe, le *Bénéficiaire* Nicolau est en désaccord avec les conclusions de la conciliatrice, notamment en référence avec la hauteur d'installation et la localisation de celle-ci. Le *Bénéficiaire* se dit déçu du rendement en mode chauffage de la thermopompe qu'il a payé \$ 5300 et qui devait donner un confort jusqu'à -22 °C, ce qui n'est pas le cas. À son avis, il n'a pas été informé (ni en personne ni par les spécifications) des décalages potentiels entre le degré de température demandé et la température demandée et ceci, tant à l'arrêt qu'au redémarrage de l'appareil. Il croyait qu'en choisissant la plus chère des thermopompes qui lui étaient proposées, qu'il serait satisfait des performances, ce qui n'est pas le cas.
- [87] En référence avec les différences de hauteur (niveau) entre la céramique et le plancher de bois, il n'est pas d'accord avec les conclusions ni de l'*Entrepreneur*, ni de la conciliatrice de la GCR. Il maintient que la réalisation ne respecte pas les règles de l'art.
- [88] Au sujet du plancher flottant, le *Bénéficiaire* maintient que même si l'humidité relative (h.r.) est mesurée à moins de 42%, le fait demeure qu'il ressent à plusieurs endroits au sous-sol, l'effet de bulle ou « spring » qui au pas se ressent comme une espèce de trou.
- [89] Le *Bénéficiaire* Nicolaou termine en précisant que chacun des Points réclamés vient de constatations, d'observations réelles qui ont été ressenties par lui et son épouse.

Entrepreneur

- [90] Relativement à la thermopompe, M. Cliche précise que le système en place n'est pas un système central. C'est un système mural avec les limitations qui viennent avec un tel système. Les deux systèmes travaillent totalement différemment et ont des performances tout aussi différentes. Les attentes du client semblent plus se situer sur les performances du système central, alors que ce n'est pas cela qui a été choisi par les *Bénéficiaires*. Le tableau Exceltm fourni par les *Bénéficiaires*, ne révélait en fait que lorsque la température fournie était plus élevée, la période « d'arrêt » de l'unité était plus longue que lorsque la température fournie était plus basse. Il considère que tant l'unité que son installation sont parfaitement conformes, ce qui est d'ailleurs confirmé par le rapport de Novatrix.
- [91] En ce qui concerne la différence de hauteur entre la céramique de la salle de bain et le bois franc de la salle de séjour, la conciliatrice est venue confirmer dans ses mots exactement la même position énoncée par M. Cliche. C'est-à-dire que l'ensemble des planchers sont conformes aux règles et normes en vigueur.
- [92] M. Cliche termine avec la problématique alléguée du plancher flottant du sous-sol. Il mentionne que ce n'est pas la première fois que des bénéficiaires se plaignent d'une telle situation. Habituellement avec un complément d'information donné aux bénéficiaires en référence avec le plancher flottant, ses performances et le

comportement « normal » de ce type de plancher, le client comprend mieux la situation. Tout est fait encore une fois réalisé selon les règles de l'art. L'impression « d'enfoncement au pas », c'est une caractéristique du plancher flottant parfaitement normale.

Administrateur

- [93] Me Nantel débute sa plaidoirie en rappelant que c'est le requérant / demandeur du processus d'arbitrage qui a le fardeau de la preuve que la / les *Décision(s)* qui a/ont été rendue(s) par le conciliateur au dossier ne sont pas les bonnes.
- [94] En référence avec la thermopompe, Me Nantel mentionne que la *Décision* de la conciliatrice s'inspire fortement du rapport du sous-traitant – expert Novatrix qui est très crédible. Les faits ont également été constatés sur place par Novatrix. Ce dernier a conclu que l'unité fonctionnait très bien et normalement. Le tableau des relevés fournis par les *Bénéficiaires* mesure l'écart entre la lecture de température prise sur la thermopompe et des appareils de mesure de température de type « résidentiels » non calibré qui ont été déposés à des endroits qui peuvent expliquer ces dits écarts de température. La localisation de thermostats situés à des endroits et des distances différentes et dont certains sont séparés par une section de mur peut avoir une incidence sur les lectures relevées. La conciliatrice en est venue à la conclusion que la thermopompe de type mural fonctionnait bien. L'information fournie par Novatrix est concluante d'autant plus qu'aucune contre-preuve n'a été déposée par les *Bénéficiaires* pour invalider les conclusions dudit rapport.
- [95] Au niveau du plancher flottant, la procureure de la GCR mentionne que ledit plancher présente un comportement parfaitement normal et que ce ressenti de mouvement est une caractéristique tout aussi normale de ce type de plancher. Elle mentionne également que la conciliatrice n'a constaté aucune déféctuosité dans l'installation, dont par exemple, des planches « *déclippées* ».
- [96] Pour ce qui concerne le « niveau » du plancher de céramique de la salle de bain, Me Nantel précise qu'au cours de l'arbitrage la notion de niveau du plancher avait été éclaircie, à savoir que le *Bénéficiaire* ne référerait pas à l'aplomb du plancher, mais bien à la différence de hauteur du dessus des finis de planchers, soit en l'occurrence la céramique de la salle de bains vs la hauteur du plancher de bois franc de la salle de séjour. Il a également été démontré / vérifié lors de la visite des parties, que le plancher de la salle de bain (et celui de la salle de séjour) était d'aplomb. Contrairement à ce qui est allégué par le sous-traitant Cuisine-Action à la Pièce A-7, le plancher de la salle de bain est bel et bien d'aplomb. Il n'y a aucune norme au Code national du Bâtiment (CNB) quant à la différence de hauteur entre la hauteur de 2 finis de plancher adjacent. Il n'y a qu'au Guide de performance de l'APCHQ (Pièce A-14) où il est précisé que si l'écart est de 3mm ou plus entre 2 hauteurs de planchers, on doit alors installer une moulure de transition question de protéger les finis de plancher. Cette moulure est en place. La différence de hauteur de plancher est dans les faits moindre que la différence de hauteur qui aurait existé entre un plancher de céramique et un seuil de marbre séparant la pièce. Il n'y a pas de risque ni d'impression de chute en traversant de la salle de séjour à la salle de bain. On précise en terminant, que ce genre de problématique constitue une *malfaçon visible*

qui aurait dû être dénoncée dans les 3 jours suivant la réception du bâtiment, ce qui ne fut pas fait (référence Règlement Art. 10.2).

- [97] En résumé les *Bénéficiaires* ne se sont pas acquittés de leur fardeau de preuve. Il est donc demandé au Tribunal d'arbitrage de maintenir les *Décisions* de la conciliatrice et de rejeter les demandes d'arbitrage des *Bénéficiaires*.

DEMANDES DE REMBOURSEMENT DES FRAIS D'ARBITRAGE

- [98] Me Nantel suggère au Tribunal d'arbitrage de départager les frais d'arbitrage en vertu du libellé de l'Article 123 du Règlement, mais Me Nantel s'en réfère au pouvoir discrétionnaire de l'*Arbitre* pour effectuer le départage des frais de façon adéquate.

ANALYSE

QUESTIONS EN LITIGE

- [99] Considérant la décision rendue séance tenante pour ce qui concerne le Point n° 4 – Balcon extérieur, il ne reste que trois (3) Points à débattre. Ces 3 Points correspondent aux Points 1 – Unité de climatisation murale, 2 – Plancher flottant (du sous-sol), et finalement le Point 3 – Carrelage céramique au rez-de-chaussée qui est traité dans la *Décision* de l'*Administrateur*. .
- [100] Pour l'ensemble des 3 Points résiduels, la raison « commune » du rejet de la réclamation des *Bénéficiaires* par la conciliatrice de la GCR est la même. Soit une absence de *malfaçon non apparente* au sens de l'Article 10, 3^e paragraphe du Règlement des bâtiments résidentiels neufs. Le Tribunal devra donc analyser si la raison évoquée par la GCR pour le rejet de chacun de ces 3 Points doit être maintenue ou renversée. Un maintien de la *Décision* de l'*Administrateur* viendrait mettre un terme à chacun des Points réclamés par les *Bénéficiaires*. *À contrario*, si la *Décision* d'un ou de plusieurs de ces Points devait être invalidée, le Tribunal d'arbitrage devrait donc donner raison à la réclamation déposée et exiger la correction du / des Point(s) ainsi visé(s).
- [101] Pour ce qui réfère au Point n° 1 relativement à la thermopompe murale, la question est de déterminer si la thermopompe murale est fonctionnelle (surtout en mode chauffage) et réponds aux critères auxquels on peut logiquement s'attendre de ce type de système de chauffage / climatisation.
- [102] Pour la 2^e réclamation, soit ce traitant du plancher flottant au sous-sol, la question est de déterminer si la sensation ressentie de trou ou de « spring » comme l'a présenté le *Bénéficiaire* Nicolau est un comportement normal pour un plancher flottant de 12 mm d'épaisseur déposés (non fixé) sur une membrane de type « *Thermofoil* ».
- [103] Finalement en référence au 3^e Point traité à la *Décision* de l'*Administrateur*, le Tribunal d'arbitrage devra déterminer si les différences de hauteur (niveau) entre le plancher de la salle de séjour (salon) en bois franc et le plancher de la salle de bain en céramique réponds aux codes, normes et *règles de l'art* surtout en considération que la même transition entre ces 2 mêmes types de planchers est beaucoup moindre entre la cuisine et la salle de séjour.

Analyse du Point n° 01 : UNITÉ DE CLIMATISATION MURALE

I. Brève mise en contexte du problème allégué de l'unité de thermopompe murale.

- [104] Comme mentionné précédemment dans le texte, les *Bénéficiaires* se plaignent des piètres performances de la thermopompe en mode chauffage. À leur avis, l'appareil est mal positionné, il y a un écart important entre le degré demandé en mode chauffage et la température mesurée, et ce tant au moment de l'arrêt qu'au moment du redémarrage de l'unité.

II. Est-ce que la *Décision* de la conciliatrice était la bonne ?

- [105] Ou plus simplement est-ce que la thermopompe murale fonctionne bien ou au contraire est-elle grevée d'une quelconque *malfaçon non apparente* ?
- [106] Précisons d'entrée de jeu que l'unité donne satisfaction aux *Bénéficiaires* en mode climatisation. Toute la problématique dénoncée se limite donc au mode chauffage de l'appareil.
- [107] Au niveau de la preuve, notons le rapport d'inspection du sous-traitant de l'*Entrepreneur*. Ce dernier lorsque mandaté par Gestion Dclac pour investiguer sur les performances de l'appareil en est venu à la conclusion que la thermopompe murale était parfaitement fonctionnelle et les performances mesurées correspondaient en tout point à celles qui pouvaient être espérées de ce type d'unité murale.
- [108] L'écart de température mesuré et même celle rapportée par les *Bénéficiaires* au moment de la visite initiale ont été qualifiés d'écarts se situant à l'intérieur des limites (tolérances) de l'appareil de type mural. Tous ces constats ont également été confirmés par la conciliatrice de la GCR.
- [109] Du côté des *Bénéficiaires*, en plus de leur insatisfaction des performances de l'unité qu'ils ont payée \$ 5300, ceux-ci pour soutenir leurs allégations d'une potentielle erreur de programmation / logiciel de l'unité, ont fourni un Tableau de relevé des températures mesurées à divers moments lors du fonctionnement de la thermopompe. Ce tableau des relevés de températures (Pièce B-04) avec des écarts de température est considéré par la conciliatrice et l'*Entrepreneur* comme étant à l'intérieur des tolérances de performances acceptables de l'unité. C'est en fait la seule documentation fournie par les *Bénéficiaires* pour soutenir leur argumentation à l'effet que les performances mesurées de la thermopompe en mode chauffage ne respectent pas les règles de l'art.
- [110] Donc essentiellement en se basant uniquement sur la preuve fournie par les parties, le Tribunal considère comme prépondérante la preuve fournie par le sous-traitant de l'*Entrepreneur* et soutenue par les analyses du conciliateur de l'*Administrateur*.
- [111] En ce sens, rien ne permet donc au Tribunal d'Arbitrage d'invalidier la *Décision* de l'*Administrateur* en regard de l'absence de malfaçon apparente. En définitive, oui la *Décision* de la conciliatrice de GCR était manifestement la bonne.

III. Note du Tribunal d'arbitrage en regard au type de système choisi par les *Bénéficiaires* (système mural).

- [112] Il a été permis d'entendre les *Bénéficiaires* émettre leurs insatisfactions quant à la performance globale de leur thermopompe qui aurait été le modèle le plus dispendieux des systèmes muraux offerts par l'*Entrepreneur*. Ils disent s'être attendus à beaucoup plus de performance que ce que leur appareil ne leur donne présentement. Ils ont même mentionné qu'ils ne se servent plus de la thermopompe comme système de chauffage.

- [113] En référence à ce qui vient d'être rapporté dans le paragraphe précédent, le Tribunal retient cependant comme prépondérants les commentaires de l'*Entrepreneur* qui précise les différences notables entre un système mural et un système central auquel plusieurs options peuvent se greffer selon le bon vouloir et le budget des acheteurs.
- [114] Notons d'entrée de jeu que le système mural ne comporte qu'une seule sortie pour l'air climatisé ou chauffé selon la saison. Notons également qu'il n'y a aucun mécanisme qui mélange l'air et le répartit sur l'ensemble du niveau de plancher de la résidence. Le chauffage d'appoint (plinthes électriques) est alors une nécessité pour chauffer les pièces éloignées de l'unité produisant le chauffage étant donné qu'il n'y a aucun moyen de mélanger l'air jusque dans certaines pièces. À contrario, un système central vient avec plusieurs bouches de sorties d'air. Il peut également être doté de plusieurs zones assurant un confort adapté aux conditions différentes des pièces d'une résidence, notamment au niveau de leur degré d'ensoleillement qui peut varier à une heure donnée. Il y a selon l'*Entrepreneur* une énorme différence également au niveau du prix d'acquisition... Il peut y avoir une différence d'environ \$ 10 000 entre le prix payé pour l'unité murale et le prix d'un système central. Le confort et les performances sont donc intrinsèquement liés à cet écart de prix. Mais ceci ne veut pas dire pour autant que l'unité murale ne fonctionne pas bien, du moins aucune preuve n'en a été faite durant l'arbitrage.
- [115] Dans les circonstances, où les *Bénéficiaires* n'ont pas su renverser la preuve et invalider la *Décision* initialement rendue par l'*Administrateur*, le Tribunal d'arbitrage rejette la demande des *Bénéficiaires* concernant le Point n° 1 du présent arbitrage en référence avec l'UNITÉ DE CLIMATISATION MURALE et maintien du même coup, la *Décision* rendue par la GCR.

Analyse du Point n° 02 : PLANCHER FLOTTANT (du sous-sol)

I. Brève mise en contexte du problème plancher flottant au sous-sol

- [116] Comme mentionné précédemment, les causes de rejet des demandes de réclamation des *Bénéficiaires*, sont identiques pour les 3 Points résiduels, notamment pour ce 2^e Point relatif au plancher flottant du sous-sol. Mme Bélanger a effectivement confirmé qu'en relation avec le libellé de l'Article 10, 3^e paragraphe, qu'il y avait absence de *malfaçon non apparente*.

Art. 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:*

3^e par. : *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 de la découverte des malfaçons.*

- [117] Les arguments présentés par le *Bénéficiaire* Nicolau ne sont basés que sur des observations non supportées par quelque document, règle, expertise. Le *Bénéficiaire* a néanmoins la conviction que la réalisation de son plancher du sous-sol ne respecte pas les règles de l'art en raison de cette sensation de trou dans le

plancher, que le plancher bouge et qu'il ressent l'effet de « spring » à plusieurs endroits sur le plancher. Il demande notamment que le plancher soit changé à la pleine surface, là où il a été installé.

II. Est-ce que les motifs de rejet de la demande des *Bénéficiaires*, comme évoqué par l'inspecteur de GCR sont valides et suffisants ?

- [118] La conciliatrice a rejeté la demande des *Bénéficiaires*, car à son avis, il n'y a aucune *malfaçon non apparente* ni dans le produit installé ni dans l'installation elle-même.
- [119] Lors de l'audience, la conciliatrice a indiqué qu'il n'y avait ni code, ni règlement, ni aucune mention non plus à quelque document consulté relativement à la problématique réclamée. Mais à son avis et de par son expérience, ce type de comportement d'un plancher flottant est commun et parfaitement normal. L'effet ressenti par les *Bénéficiaires* qu'elle décrit comme un « effet d'enfoncement au pas » serait donc totalement normal. Elle a également constaté un effet de craquement du plancher lors d'un déplacement sur ce dernier. Ceci est cependant symptomatique d'un problème d'humidité relative trop bas, problème qui n'a aucun lien avec la problématique dénoncée et réclamée. Bien qu'elle ne l'ait pas vérifiée elle-même, la conciliatrice se satisfait de l'énoncé de l'*Entrepreneur* à l'effet qu'il a laissé un dégagement suffisant d'environ ½ pouce au pourtour de la surface du plancher pour permettre la dilatation éventuelle du bois flottant. Elle n'a d'ailleurs noté aucune défektivité au niveau du plancher ni aucune planche « *déclippée* ». Elle conclut finalement que le plancher ne constitue pas un risque de chute ni un danger d'usure prématurée.
- [120] Du côté de l'*Entrepreneur*, outre ce qui vient d'être mentionné en référence avec l'installation du plancher, M. Cliche rajoute un critère important dans son témoignage qui pourrait expliquer la sensation de mouvement du plancher. Le plancher lui-même d'une épaisseur de 12 mm est déposé sur une membrane de sous-plancher de type *Acoustifoil* de 3 mm d'épaisseur qui pourrait également favoriser la sensation de « trou » ou d'affaissement au pas (Réf. Pièce E-01).
- [121] De leur côté, les *Bénéficiaires*, outre leur impression que la réalisation n'est pas convenable et ne respecte pas les règles de l'art, n'ont présenté aucune preuve documentaire à l'effet que le produit ou son installation ne seraient pas conformes.
- [122] Comme mentionné au Point d'analyse précédent, les *Bénéficiaires* ne se sont pas acquittés du fardeau de la preuve à l'effet que la *Décision* de l'*Administrateur* était erronée et qu'elle devait ainsi être invalidée.
- [123] En considération des raisons évoquées dans les paragraphes précédents, notamment faute de s'être acquitté du fardeau de la preuve qui incombait aux *Bénéficiaires* demandeurs, le Tribunal d'arbitrage rejette la demande des *Bénéficiaires* concernant le Point n° 2 du présent arbitrage en référence avec le PLANCHER FLOTTANT (du sous-sol) et maintien du même coup, la *Décision* rendue par la GCR à l'effet qu'il n'y a aucune *malfaçon non apparente* en référence avec ce plancher flottant.

Analyse du Point n° 03 : CARRELAGE CÉRAMIQUE AU REZ-DE-CHAUSSÉE.

I. Brève mise en contexte du problème de la différence de hauteur du fini de la céramique vs la hauteur du niveau du plancher de bois franc.

- [124] Pour ce Point 03, l'inspecteur de la GCR a évalué encore une fois qu'il n'y avait aucune *malfaçon non apparente* en référence avec le niveau (la hauteur du dessus du fini de plancher) de la céramique de la salle de bains (comparativement à la hauteur du plancher de bois franc de la salle de séjour).
- [125] Pour ce Point n° 03, il aura fallu un certain temps pour comprendre le sens visé par la présentation des *Bénéficiaires* à l'effet que la problématique de niveau du plancher se définissait par la hauteur du niveau du fini de plancher de la salle de bain (la céramique) qui était différente de la hauteur du fini de plancher de la salle de séjour (en plancher de bois franc). Il avait été figuré par les parties au dossier qu'il s'agissait plutôt d'un problème d'aplomb lorsque le *Bénéficiaire* Nicolau référerait à un problème de niveau de plancher de céramique.
- [126] Pour les *Bénéficiaires*, outre la réalisation qui ne rencontre pas les règles de l'art, à leur avis le plancher, tel que présentement réalisé, représente un réel risque de chute.
- [127] Même discours de la part de l'*Entrepreneur* à nouveau pour ce Point n° 3 (soit une exécution sans défectuosité et selon les règles de l'art). Même point également en ce qui concerne le rejet de la part de la conciliatrice de l'*Administrateur* de la réclamation en raison d'une absence de *malfaçon non apparente* (Article 10, 3^e paragraphe du Règlement).

II. Est-ce que la *Décision* de la conciliatrice de la GCR de rejeter la réclamation des *Bénéficiaires* en raison d'une absence de *malfaçon non apparente* (au sens de l'Art. 10, 3^e paragraphe) était la bonne *Décision* ?

- [128] Encore une fois, la seule argumentation présentée par les *Bénéficiaires* au soutien de leurs prétentions n'est basée que sur des observations personnelles. Rien n'est soutenu par quelque preuve documentaire, ni aucune expertise, ni même aucun argument recevable en preuve qui permettrait au Tribunal d'arbitrage d'invalider la *Décision* de l'*Administrateur*. La question de la différence de hauteur céramique / bois franc dans la cuisine vs la différence de hauteur céramique / bois franc à la jonction de la salle de bains est inexplicable pour les *Bénéficiaires*. Finalement il y a aussi le problème relevé par le sous-traitant de Cuisine Action (Pièce A-7) qui révèle que le plancher sous la vanité n'est pas de niveau. Par contre, il n'est pas précisé ni dans la documentation de A-7, ni par les *Bénéficiaires* quelle est l'interprétation qu'il faut donner à cette problématique de *niveau* auquel il est référé dans le rapport d'intervention du sous-traitant Cuisine Action. Comme le niveau (l'aplomb) du plancher de céramique a été vérifié lors de la visite de la résidence en présence de toutes les parties et qu'il a été confirmé que le plancher était d'aplomb, considérant également que les *Bénéficiaires* n'ont fourni aucun argument supplémentaire en regard du problème relevé par Cuisine Action, le Tribunal d'arbitrage ne tiendra pas compte de cet argument dans sa prise de décision surtout que le *Bénéficiaire* Nicolau a lui-même précisé que cette problématique ne pouvait selon lui être corrigée.

- [129] Encore une fois, nous avons entendu les présentations de l'*Entrepreneur* à l'effet que les travaux avaient été réalisés par du personnel compétent et d'expérience et surtout selon les règles de l'art. M. Cliche a expliqué que la composition même des matériaux au moment de leur installation sur le contreplaqué du plancher expliquait déjà à la base que les planchers ne pouvaient être de même niveau (hauteur). L'épaisseur de la colle et d'un carreau de céramique est d'environ $\frac{1}{4}$ de pouce plus haut (6 mm) que celui d'un plancher de bois franc. Cette façon de faire est commune et régulière. L'*Entrepreneur* livre une multitude de résidences chaque année avec les mêmes caractéristiques.
- [130] De son côté la conciliatrice en plus d'exprimer son accord avec les prétentions de l'*Entrepreneur*, précise qu'elle a vérifié et n'a trouvé aucune norme ou règlement relativement à la juxtaposition de deux finis de plancher avec des hauteurs différentes. Il n'y a qu'au Guide de Performance de l'APCHQ (Pièce A-14) qu'il y est mentionné que si un écart entre 2 matériaux est de 3 mm ou plus, il doit y avoir une moulure de transition pour ainsi protéger la tranche du matériau le plus haut des deux. Ladite moulure est bien présente dans le cas qui nous intéresse. Elle a vérifié en présence des autres parties l'aplomb des divers niveaux de plancher et tout était conforme. Elle confirme qu'il n'y a pas de danger de chute à la transition salle de bains / plancher du séjour. Elle précise également qu'un seuil de marbre entre les 2 finis de plancher, comme cela se faisait jadis, aurait eu un dénivelé de hauteur plus important que celui dont on fait référence ici. Elle maintient donc sa *Décision* à l'effet qu'il n'y a aucune *malfaçon non apparente*. Le Tribunal d'arbitrage prend note que la procureure de l'*Administrateur* a mentionné que la problématique s'apparente plus à une *malfaçon apparente* (Article 10, 2^e paragraphe du Règlement) et que ladite problématique aurait dû être dénoncée dans les 3 jours suivant la réception du bâtiment, ce qui ne fut pas fait.
- [131] En l'absence de preuve documentaire, ou de quelque expertise que ce soit, le Tribunal d'arbitrage retient de façon prépondérante les arguments tant de l'*Entrepreneur*, que de la conciliatrice de l'*Administrateur* à l'effet que la réalisation du plancher de la salle de bain, incluant la transition entre ces deux finis de planchers a bel et bien été exécutée de manière conforme et réponds aux règles de l'art.
- [132] Comme mentionné aux Points d'analyse précédents, les *Bénéficiaires* ne se sont pas acquittés du fardeau de la preuve à l'effet que la *Décision* de l'*Administrateur* était erronée et qu'elle devait ainsi être invalidée.
- [133] En considération des raisons évoquées dans les paragraphes précédents, notamment, faute de s'être acquittées du fardeau de la preuve qui incombait aux *Bénéficiaires* demandeurs, le Tribunal d'arbitrage rejette la demande des *Bénéficiaires* concernant le Point n° 3 du présent arbitrage en référence avec le CARRELAGE CÉRAMIQUE AU REZ-DE-CHAUSSÉE et maintien du même coup, la *Décision* rendue par la GCR à l'effet qu'il n'y a aucune *malfaçon non apparente* en référence avec le carrelage de céramique au rez-de-chaussée.

Décision du tribunal d'arbitrage en regard à la demande de départage des FRAIS D'ARBITRAGE

[134] Comme libellé dans l'Article n° 123 du Règlement qui traite de la répartition des frais d'arbitrage :

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, auquel cas l'arbitre départage ces coûts (soulèvements par l'Arbitre).

[135] Pour ce dossier d'arbitrage, même si les *Bénéficiaires* n'ont eu gain de cause sur aucun des 4 Points portés à l'arbitrage, le Tribunal d'arbitrage condamne l'*Administrateur* à payer les frais d'arbitrage.

POUR TOUS CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :

REJETTE la demande des *Bénéficiaires* pour le Point n° 01 : UNITÉ DE CLIMATISATION MURALE et maintien la *Décision* de l'*Administrateur*.

REJETTE la demande des *Bénéficiaires* pour le Point n° 02 : PLANCHER FLOTTANT (du sous-sol) et maintien la *Décision* de l'*Administrateur*.

REJETTE la demande des *Bénéficiaires* pour le Point n° 03 : CARRELAGE DE CÉRAMIQUE AU REZ-DE-CHAUSSÉE et maintien la *Décision* de l'*Administrateur*.

REJETTE la demande des *Bénéficiaires* pour le Point n° 04 : BALCON EXTÉRIEUR (ET L'ESCALIER Y MENANT) et maintien la *Décision* de l'*Administrateur*.

ORDONNE à l'*Administrateur* de payer les frais d'arbitrage.

EN FOI DE QUOI, j'ai signé 13 juillet 2021.



M. Claude Prud'Homme,
Arbitre désigné / GAJD