

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

CANADA

Province du Québec
District de : Montréal

Organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du bâtiment du Québec :
Groupe d'arbitrage – Juste Décision (GAJD)

No dossier GCR : 169241-5516
Nos dossiers GAJD : 20222302 et 20230205

Entre

LAILA MADY GAGNÉ ET JEAN-SÉBASTIEN THORN
(ci-après « les Bénéficiaires »)

Et

BEL-HABITAT INC./
Ès-Qualité de Syndic RAYMOND CHABOT INC.
(ci-après « l'Entrepreneur »)

Et

GARANTIE DE CONSTRUCTION RÉSIDENIELLE (GCR)
(ci-après « l'Administrateur »)

SENTENCE ARBITRALE

Arbitre : Rosanna Eugeni
Pour les Bénéficiaires : Jean-Sébastien Thorn
Pour l'Entrepreneur: Aucun représentant
Pour l'Administrateur : Me Marc Baillargeon
Date d'audience : Le 14 mars 2024
Date de la décision : Le 21 avril 2024

Historique du dossier

- 13 octobre 2018: contrat préliminaire (A-4)
- 3 juin 2019 : contrat d'entreprise et contrat de garantie signés par l'Entrepreneur et les Bénéficiaires (A-1)
- 3 mars 2020 : date de réception avec réserve du bâtiment fixée par l'Administrateur (A-14)
- 13 janvier 2021: dénonciation écrite par les Bénéficiaires à l'Entrepreneur et à l'Administrateur (A-5)
- 1 février 2021 : réclamation des Bénéficiaires auprès de l'Administrateur et l'Entrepreneur (A-6)
- 28 juin 2021 : faillite de l'Entrepreneur (A- 17)
- 12 janvier 2022 : décision de l'Administrateur (A-14)
- 23 février 2022 : demande d'arbitrage des Bénéficiaires et nomination de l'Arbitre le 24 février 2022 (A-15)
- 29 avril 2022: réception du cahier des pièces de l'Administrateur
- 27 mai 2022: visioconférence préparatoire no 1
- 16 août 2022 : suspension de l'arbitrage pour attendre la décision de l'Administrateur sur les points 32 et 33
- 28 mars 2023 : date de la décision supplémentaire de l'Administrateur (A-18)
- 4 mai 2023: demande d'arbitrage des Bénéficiaires à la suite de la décision supplémentaire de l'Administrateur et nomination de l'arbitre le 5 mai 2023 (A-19)
- 25 mai 2023, 29 juin 2023, 26 octobre 2023 et 6 février 2024: visioconférences préparatoires
- 13 juin 2023, 16 et 26 janvier 2024, et 11 et 13 mars 2024: réception des pièces et de la liste des pièces des Bénéficiaires
- 13 mars 2024 : réception d'autres pièces et liste des pièces additionnelles de l'Administrateur
- 14 mars 2024: visite de l'immeuble et audience

Mandat et juridiction

[1] Le tribunal est saisi du présent dossier par nomination en date du 24 février 2022 et du 5 mai 2023. Aucune objection quant à la compétence du tribunal n'a été soulevée par les parties et la juridiction du tribunal est alors confirmée.

Le litige

[2] Les Bénéficiaires font appel à la décision de l'Administrateur datée du 12 janvier 2022 (la « **Décision** ») et de la décision supplémentaire de l'Administrateur du 28 mars 2023 (la « **Décision supplémentaire** »), émises en vertu du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (L.R.Q.

c. B-1.1, r.02) (le « **Règlement** »). Ces appels portent sur les points 19, 22, 26 et 31 de la Décision et sur le point 33 de la Décision supplémentaire.

[3] Les Bénéficiaires avisent le tribunal par courriel le 12 février 2024 qu'ils se désistent du point 22 de leur réclamation. Ce sont alors les points suivants de leurs demandes d'arbitrage qui font l'objet de la visite des lieux et l'audience d'arbitrage tenue le 14 mars 2024 :

- Point 19 : Ondulation du revêtement léger extérieur
- Pont 26 : Accros au comptoir de quartz de cuisine
- Point 31 : Thermostat du garage non opérationnel
- Point 33 : Bruits du revêtement de plancher de bois franc

La valeur du litige

[4] Le 29 avril 2022, GCR estimait la valeur du litige à 14 200 \$. Le tribunal est d'avis que la valeur actuelle de la main d'œuvre, de l'outillage, de l'équipement et des matériaux des coûts de parachèvement et de réparation des travaux pouvant être envisagés pour répondre aux demandes des Bénéficiaires se situe plutôt de l'ordre de 20 000 \$.

Les témoins entendus lors de l'audience

[5] Les personnes suivantes ont témoigné lors de l'audience:

Pour les Bénéficiaires:

- Jean-Sébastien Thorn
- Ralph Karazivan, inspecteur agréé AIBQ

Pour l'Entrepreneur :

- Aucun représentant

Pour l'Administrateur :

- Robert Prud'Homme, T.P., conciliateur GCR

Fardeau de la preuve

[6] Considérant que les Bénéficiaires contestent le bien-fondé des décisions de l'Administrateur, le fardeau de preuve repose sur leurs épaules, comme stipulé à l'article 2803 du Code civil du Québec.

Le contexte

[7] Dans la Décision, M. Prud'Homme, T.P., conciliateur de la Garantie GCR, précise que l'Entrepreneur n'avait pas « complété les démarches de l'inspection préreception du bâtiment en présence du bénéficiaire à l'aide de la liste préétablie d'éléments à vérifier fournie par GCR et de voir à la signature du formulaire

d'inspection et de réception par le bénéficiaire, requises à l'article 17 du Règlement ».

[8] Dans les circonstances, afin d'être en mesure de traiter les réclamations des Bénéficiaires, M. Prud'homme fixe la réception du bâtiment au 3 mars 2020, en fonction de la date à laquelle les Bénéficiaires ont emménagé et procédé à la prise en charge de la consommation d'énergie électrique.

[9] Lors de l'audience, M. Thorn explique en détail qu'il communiquait avec l'Entrepreneur régulièrement au sujet des travaux correctifs à faire, verbalement et par courriel, avant et après avoir emménagé dans sa maison.

[10] Il affirme qu'après avoir emménagé dans sa maison, l'Entrepreneur répondait à ses courriels et corrigeait certains travaux, tout comme il l'avait fait pendant la construction de l'immeuble. Mais la fréquence des courriels et des retours d'appel de l'Entrepreneur a diminué avec le temps ainsi que les visites des travailleurs de l'entrepreneur et de ses sous-traitants. Puis l'Entrepreneur a déclaré faillite au cours de l'été 2021.

[11] Les Bénéficiaires avaient fait parvenir leur dénonciation écrite, le 13 janvier 2021, et leur réclamation le 1 février 2021, à l'Administrateur et à l'Entrepreneur.

[12] Ainsi les Bénéficiaires ont présenté à l'Administrateur et à l'Entrepreneur les points de leur réclamation dans la première année suivant la date de réception de l'immeuble.

[13] L'Administrateur ne rejette pas les points qui font l'objet du présent dossier sur une question de délai de recours ou de mise en œuvre de la garantie par les Bénéficiaires.

[14] Pour chacun des points de ce dossier, la question en litige est la suivante : les travaux correctifs demandés par les Bénéficiaires sont-ils couverts par le Règlement ou non?

Point 19. Ondulation du revêtement léger extérieur

[15] À l'audition, M. Thorn explique qu'il a observé, dès mars 2020, que les planches de bardage horizontales du revêtement extérieur ondulent à certains endroits.

[16] M. Thorn demande que les bosses et creux des planches de bardage soient corrigés, et que des mesures soient prises afin que des infiltrations d'eau dans les murs ne se produisent pas dans le futur.

[17] Les Bénéficiaires ont confié à monsieur Karazivan, le mandat d'effectuer une inspection du revêtement en vinyle extérieur de leur maison et de faire ses recommandations. Monsieur Karazivan est inspecteur agréé AIBQ.

[18] Il détient sa certification *Water Damage Restoration* de l'IICRC et est thermographe certifié par la ITC. Depuis 2011, il a effectué de nombreuses inspections de bâtiments et depuis un an et demi il effectue aussi des expertises de bâtiments.

[19] M. Karazivan a visité le bâtiment des Bénéficiaires le 5 décembre 2023, et a rédigé son rapport (B-5).

[20] Il écrit que dans son rapport que le revêtement est arqué et ondule, et que cette situation se présente sur les côtés droit et gauche du bâtiment.

[21] Il témoigne que les planches en vinyle peuvent se déformer sous la chaleur du soleil si elles sont fixées trop serrées. Dans ce cas, elles ne peuvent pas toujours glisser à droite et à gauche et cela peut faire « gonfler » et faire onduler la planche.

[22] M. Karazivan réfère à l'article 9.27.5.6 *Contraction et Dilatation* du Code national du bâtiment 2010 (ci-après appelé le « **Code** ») qui précise que les clous ou agrafes utilisés pour fixer le revêtement métallique ou de vinyle doivent être mis en œuvre de manière que le revêtement extérieur puisse se contracter ou se dilater librement. M. Karazivan explique qu'il ne faut pas enfoncer les dispositifs de fixation trop à fond pour empêcher ces mouvements.

[23] Il écrit dans son rapport que « la déflexion (*du bardage*) est visible à une distance raisonnable ».

[24] Il cite dans son rapport la page suivante tirée du guide de performance de l'APCHQ au sujet de « parement d'aluminium ou de vinyle ondulé (fixé trop serré) qui traite de l'ondulation » :

Finitions extérieures	
Clins à bois, en fibres dures, en vinyle ou en aluminium	
Parement d'aluminium ou de vinyle ondulé (fixé trop serré)	CONSULTEZ
PERFORMANCE MINIMALE ATTENDUE	
Le bardage (revêtement) doit être installé de façon à s'ajuster aux mouvements thermiques et au rétrécissement anticipé de la structure à laquelle il est fixé.	
Le bardage doit être exempt de toute ondulation (soulèvement) lorsqu'il est installé selon les spécifications du fabricant.	
Le parement ne devrait pas être arqué de plus de 1/2 po (12 mm) hors de la ligne de mur pour toute mesure horizontale de 32 po (813 mm) ou de plus de 1/2 po (12 mm) à l'intérieur de toute mesure verticale de 8 pi (2,5 m).	
CORRECTIF À APPORTER	
Si, à cause d'une expansion thermique, le bardage ondule ou se déforme au-delà de la performance attendue, l'entrepreneur le réinstallera ou le remplacera.	
REMARQUE	
Les variations de la luminosité peuvent accentuer les écarts mineurs de texture, de profil ou de couleur du bardage.	
Une ondulation légère résultant des mouvements normaux du bardage est acceptable.	

12-9

[25] M. Karazivan écrit dans son rapport qu'il a remarqué lors de sa visite, à un endroit, l'absence d'un support derrière le joint (fourrure ou cale), et la déflexion du bardage lorsqu'il a appuyé son échelle contre celui-ci, et il réfère aux articles 9.27.5-1 *Fixation* et 9.27.5-2 *Cales* de la section 9.27.5 *Fixation du revêtement extérieur* du Code. Selon lui le manque de cales rend le bardage facilement dommageable.

[26] M. Karazivan mentionne qu'il peut y avoir d'autres défauts sous le bardage qui selon lui pourraient causer la déformation de planches de revêtement de vinyle.

[27] Selon M. Karazivan l'espace vertical entre certaines planches superposées (aux « joints » du bardage) présente un haut risque d'infiltration d'eau.

[28] Cependant M. Karazivan n'a pas constaté de traces d'infiltration d'eau et il reconnaît que le revêtement de vinyle n'agit pas seul pour assurer l'étanchéité des murs du bâtiment.

[29] M. Prud'Homme, T.P., est conciliateur de GCR depuis 2020, et a rédigé la Décision et la Décision supplémentaire de l'Administrateur. M. Prud'Homme a travaillé de 1991 à 2004 à titre de dessinateur, d'agent technique architecture et génie civil puis comme conseiller technique, puis depuis 2004 à 2020 comme inspecteur/conciliateur de l'APCHQ, puis en tant que technicien en bâtiment pour un centre de services scolaire.

[30] Lors de l'audition M. Prud'Homme rappelle que les planches de bardage qu'il a saisi entre ses mains, à notre visite de l'immeuble bougeaient comme il se doit, de droite et à gauche, sauf celles qu'il a saisi lorsqu'il a grimpé sur son échelle, appuyée sur le mur du côté droit.

[31] M. Prud'Homme explique à l'audience que le système de murs comprend deux plans de protection contre l'infiltration d'eau. Il rappelle que nous avons observé, lors de notre visite, la présence du second plan de protection contre l'infiltration d'eau des murs, soit la membrane blanche sous les fourrures de bois. Il explique que la chambre d'air entre le revêtement de vinyle et la structure du bâtiment a pour fonctions d'empêcher l'eau de pénétrer à l'intérieur de l'immeuble, soit par une ouverture dans le bardage ou par suintement.

[32] Il affirme que des traces d'eau sur les fondations de l'immeuble peuvent signaler la présence d'infiltration d'eau dans les murs, et souligne qu'aucune trace d'eau sur les fondations de la maison des Bénéficiaires n'a été observée.

[33] Selon M. Prud'Homme, certaines planches du revêtement extérieur des murs droit et gauche ne sont pas parfaitement droites, mais elles sont dans les tolérances acceptables.

Analyse

[34] Les Bénéficiaires ont dénoncé le point 19 « ondulation du revêtement extérieur » le 13 janvier 2021, au cours de l'année suivant la réception de l'immeuble. C'est donc la garantie contre les malfaçons existantes et non apparentes au sens du paragraphe 3 de l'article 10 du Règlement qui s'applique en l'espèce, comme l'indique l'Administrateur dans la Décision. Cette garantie se lit comme suit :

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

...

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 de la découverte des malfaçons;

...

[35] Le délai de dénonciation n'est pas en cause en l'espèce. En l'espèce, la question en litige est la suivante : l'état du bâtiment en ce qui a trait au point réclamé satisfait-il les critères de ce qui constitue une malfaçon au sens de l'article 10 (3) du Règlement ? La réponse à cette question nécessite une analyse de la définition d'une malfaçon.

[36] Dans le *Dictionnaire de droit québécois et canadien*¹ le mot malfaçon est défini comme suit :

Malfaçon : Défectuosité dans un ouvrage dû au non-respect par l'ouvrier des règles de l'art ou des normes en vigueur.

[37] La doctrine nous enseigne, sous *La responsabilité légale pour la perte de l'ouvrage et la garantie légale contre les malfaçons*, des auteurs et Edwards et Rodrigue :

Comme son nom l'indique, une « malfaçon » est un travail mal fait ou mal exécuté. Or, un travail donné est considéré « bien » ou « mal » fait selon les normes qui lui sont applicables. Deux types de normes sont couramment employées pour établir l'existence d'une malfaçon. Premièrement, ce sont les conditions contractuelles fixées, que celles-ci soient écrites ou verbales, entre des parties. Deuxièmement, en l'absence de conditions précises expressément arrêtées, recours est fait aux « règles de l'art », qui sont suivies par chaque corps de métier ou secteur pertinent. Les règles de l'art sont considérées comme intégrées par renvois dans le contrat. Signalons aussi que le travail non fait ou incomplet constitue également, de manière

¹ 6^e Édition, Reid, Hubert, Ad.E; Reid, Simon (avec la collaboration de)

*implicite, une malfaçon, car il est tout autant contraire aux règles de l'art et non conforme aux stipulations contractuelles.*²

[38] Ainsi une malfaçon se décrit comme un travail mal fait ou mal exécuté qui résulte du non-respect des règles de l'art suivies par chaque corps de métier ou secteur pertinent.

[39] Après avoir lu le rapport de M. Karazivan et écouté les témoignages des parties, j'en viens à la conclusion que le revêtement en vinyle extérieur de l'immeuble résidentiel a deux fonctions, soit :

- il agit comme première barrière à la pénétration d'eau dans les murs du bâtiment, et
- il recouvre la structure extérieure des murs pour leur donner leur caractère esthétique

[40] Quant à la première fonction, ni M. Thorn ni M. Karazivan n'ont reporté de problème d'infiltration d'eau dans le bâtiment, et lors de notre visite des lieux, aucune trace d'infiltration d'eau n'a été observée.

[41] Les Bénéficiaires craignent un problème futur d'étanchéité des murs extérieurs de leur maison. Mais aucune preuve n'a été apportée au tribunal qu'en à l'infiltrat d'eau, et le Plan de garantie du Règlement ne couvre pas les travaux pour paliers à un problème qui pourraient possiblement se présenter dans le futur.

[42] Au sujet de la seconde fonction, M. Karazivan a montré que certaines planches arquées n'ont pas été fixées correctement, et a expliqué le lien entre l'ondulation de certaines planches et le non-respect par l'Entrepreneur des exigences du Code quant à la fixation des planches de revêtement.

[43] Lorsque les Bénéficiaires se plaignent de l'ondulation des planches du revêtement, ils invoquent un préjudice esthétique.

[44] Cela soulève la question suivante : quelle est la couverture de la garantie quant aux problèmes esthétiques ?

[45] Pour répondre à cette question, je me réfère à l'analyse faite par Me Jean Philippe Ewart au dossier *MV et al c. Les constructions Raymond et Fils et ABRIAT/GMN*, par. 74 à 79³. Je cite sa conclusion que je fais mienne, ci-dessous :

[79] En sommaire, dans une réclamation de préjudice ou problématique esthétique, il est requis qu'il y ait malfaçon, soit (i) quant à un travail fait avec des matériaux déficients ou d'un travail mal fait ou mal exécuté, compte tenu

² Edwards, Jeffrey et Rodrigue, Sylvie, *La responsabilité légale pour la perte de l'ouvrage et la garantie légale contre les malfaçons*, dans le cadre de *La construction au Québec : perspectives juridiques*, Éd. Wilson & Lafleur Ltée, 1998, pp 453 et 454, cité entre autres par Hong Yu et Yuen c. Groupe Pentian Développements inc./ Condos 2050 et *GCR*, CCAC, 7 janvier 2020, arbitre Me Roland-Yves Gagné

³ CCAC S17-061301-NP, 17 décembre 2018, Jean Philippe Ewart, arbitre.

des normes qui lui sont applicables ou (ii) un travail fait ou des matériaux utilisés en contravention de stipulations contractuelles spécifiques.

[46] Le tribunal est d'avis que l'ondulation de certaines planches de bardage sur les côtés gauche et droit de la maison, est visible lorsqu'on observe la maison à une distance raisonnable, n'est pas normale, et qu'il ne s'agit pas de légères anomalies ou petites imperfections.

[47] Bien que le manquement de l'Entrepreneur quant au respect de la méthode de fixation de certaines planches de bardage n'ait pas causé de problème d'infiltration d'eau dans le bâtiment, il y a bel et bien ondulation de planches à certains endroits.

[48] Le tribunal est d'avis que selon la preuve au dossier et selon les constatations faites lors de la visite des lieux, cette anomalie résulte d'un non-respect des exigences du Code et des règles de l'art et constitue une malfaçon au sens de l'article 10 (3) du Règlement.

[49] Par conséquent, des travaux correctifs devront être effectués aux endroits où les planches des murs droit et gauche du bâtiment sont ondulées (« arquées »).

[50] Pour établir la tolérance acceptable de l'ondulation des planches de bardage, je réfère à celle à la page 12-9 du guide de performance de l'APCHQ citée à la page 11 du rapport de M. Karazivan qui se lit comme suit:

Le parement ne devrait pas être arqué de plus de ½ po (12 mm) hors de la ligne de mur pour toute mesure horizontale de 32 po (813 mm).

[51] Ainsi, le tribunal accueille en partie la demande des Bénéficiaires sur ce point et exige à l'Entrepreneur d'effectuer les travaux correctifs, et à défaut pour ce dernier d'effectuer les travaux correctifs, l'Administrateur devra les faire exécuter par un autre entrepreneur. Les travaux correctifs exigés sont :

- identifier les planches de revêtement des murs droit et gauche qui sont arquées de plus de ½ po (12 mm) hors de la ligne de mur pour toute mesure horizontale de 32 po (813 mm); et
- réinstaller ou remplacer ces planches de bardage selon les exigences du Code et les règles de l'art.

Point 26. Accros au comptoir de quartz de cuisine

[52] M. Thorn explique que des « porosités » sur les deux (2) comptoirs en quartz de leur cuisine sont apparues au cours la première année suivant la réception de l'immeuble, et qu'elles se sont accentuées par la suite. Il entend par porosités des petits orifices le diamètre d'une tête d'épingle sur la surface des comptoirs. Il mentionne également les « accros » (ébréchures) du bord des comptoirs.

[53] M. Thorn demande que les comptoirs de cuisine des Bénéficiaires soient remplacés par de nouveaux comptoirs exempts de ces défauts.

[54] M. Thorn témoigne avoir communiqué au sujet du problème avec le sous-traitant de l'Entrepreneur qui a installé les comptoirs de la cuisine, Nuance Design Inc., et ce dernier a envoyé son technicien il y a quelques mois de cela pour constater l'état des comptoirs.

[55] M. Thorn affirme que le technicien de Nuance Design a mentionné lors de sa visite de la cuisine qu'il pouvait s'agir d'un défaut de fabrication et a pris des photos des comptoirs. Il a ensuite informé les Bénéficiaires que Nuance Design communiquerait avec le fabricant des comptoirs pour en savoir plus.

[56] Le 13 mars 2024, M. Thorn reçoit par courriel de Nuance Design la confirmation que les « porosités » sur ses comptoirs de cuisine résultent d'un défaut de fabrication. Ce courriel se lit comme suit :

Suite à votre demande nous avons soumis une demande de réclamation auprès du fournisseur Cosentino au sujet des imperfections sur vos surfaces quartz ... fini poli situées dans la cuisine de votre demeure au 860 6e avenue à Laval. La demande de réclamation no C-00259953 a été approuvée par le fournisseur et un crédit nous a été émis. Il a été confirmé que les imperfections étaient un défaut de fabrication et qu'elles étaient sous couverture de la garantie.

[57] Ainsi, Nuance Design a confirmé que les porosités sur la surface des comptoirs résultent d'un défaut de fabrication, et propose à M. Thorn dans son courriel les deux options suivantes :

- un crédit pour « la matière » au montant 550 \$ plus taxe offert par Nuance Design; ou
- le remplacement des comptoirs existants comprenant « la prise de mesures, production, livraison, désinstallation, réinstallation des nouveaux comptoirs » au prix au prix de 2 750 \$ plus taxes, excluant les frais de déconnexion et reconnexion de la plomberie.

Analyse

[58] Dans la Décision du 12 janvier 2022, M. Prud'Homme écrit que la situation découle d'une mauvaise utilisation du bâtiment de la part des Bénéficiaires, situation qui n'est pas couverte par le Plan de garantie.

[59] Lors de l'audience, M. Prud'Homme explique sa décision; que les Bénéficiaires avaient décrit sur la photo de l'accro du comptoir sur le bord de l'évier « éclat d'ustensiles » et il avait conclu que les marques sur les bords des comptoirs résultaient d'un mauvais usage.

[60] Lors de l'audience, M. Thorn affirme que lui et sa conjointe n'ont pas employé de produits abrasifs sur les comptoirs et Mme Mady Gagné ajoute qu'elle ne fait qu'un usage normal de l'évier et des comptoirs.

[61] Lors de la visite des lieux, nous avons pu constater les quelques dizaines de « porosités » sur la surface des deux comptoirs et 2 ou 3 « accros » au bord des comptoirs.

[62] La description de la dénonciation écrite des Bénéficiaires du 13 janvier 2021 se lit comme suit :

Les comptoirs de quartz de la cuisine laissent apparaître graduellement des porosités multiples et se « chippent » facilement.

[63] Selon les photos dans la Décision et la description de la dénonciation, il faut conclure que la réclamation des Bénéficiaires porte aussi bien sur les porosités que les accros des comptoirs de leur cuisine.

[64] À la lumière du courriel de Nuance Design du 13 mars 2024, il est clair que les « porosités » sur les comptoirs résultent d'un problème de fabrication.

[65] Les Bénéficiaires ont dénoncé ce point le 13 janvier 2021, soit au cours de l'année suivant la prise de possession de l'immeuble. C'est donc la garantie contre les malfaçons existantes et non apparentes au sens du paragraphe 3 de l'article 10 du Règlement qui s'applique en l'espèce.

[66] Tout comme pour le point (19) précédent, il faut établir s'il s'agit de malfaçons.

[67] Mme Mady Gagné souligne que les porosités résultent en les points noirs disparates et visibles sur les comptoirs (couleur blanc/cassée). Elle invoque ici un préjudice esthétique.

[68] Comme précédemment, je réfère à l'analyse de la question par Me Jean Philippe Ewart, du dossier *MV et al c. Les constructions Raymond et Fils et ABRIAT/GMN*, par. 74 à 79⁴. Je cite de nouveau sa conclusion, ci-dessous :

[79] En sommaire, dans une réclamation de préjudice ou problématique esthétique, il est requis qu'il y ait malfaçon, soit (i) quant à un travail fait avec des matériaux déficients ou d'un travail mal fait ou mal exécuté, compte tenu des normes qui lui sont applicables ou (ii) un travail fait ou des matériaux utilisés en contravention de stipulations contractuelles spécifiques.

[69] Les comptoirs présentent un défaut de fabrication tel que reporté dans le courriel de Nuance Design. Il s'agit dans ce cas d'un travail fait avec des matériaux déficients.

[70] Selon les constatations faites lors de la visite des lieux, le tribunal est d'avis que les porosités sur la surface des deux comptoirs sont très visibles dès le premier coup d'œil.

⁴ CCAC S17-061301-NP, 17 décembre 2018, Jean Philippe Ewart, arbitre.

[71] Les 2 ou 3 accros sont des petites coches sur le bord du comptoir proche de l'évier. Elles sont de la même couleur que les comptoirs et très peu visibles. Aucune preuve n'a été présentée au tribunal au sujet de la cause de ces « accros ».

[72] Toutefois le tribunal n'a pas de doute que n'eut été des « porosités », les Bénéficiaires n'auraient pas présenté la réclamation sur ce point, car les accros étant donné qu'ils sont très peu visibles.

[73] Le tribunal est d'avis que selon la preuve au dossier et selon les constatations faites lors de la visite des lieux, les « porosités » sur les surfaces des comptoirs de cuisine des Bénéficiaires constituent une malfaçon au sens de l'article 10 (3) du Règlement.

[74] En conséquence, le tribunal accueille le point 26 de la réclamation des Bénéficiaires, et exige à l'Entrepreneur d'effectuer les travaux correctifs, soit de remplacer les deux comptoirs de quartz de la cuisine, y inclut les travaux de déconnexion et de reconnexion de la plomberie requise et tout autre travail afférent, et à défaut pour ce dernier d'effectuer les travaux correctifs, l'Administrateur devra les faire exécuter par un autre entrepreneur.

Point 31. Thermostat du garage non opérationnel

[75] M. Thorn témoigne avoir constaté en décembre 2020 ou en janvier 2021 que le thermostat « StelPro » situé dans le garage de sa maison ne fonctionnait plus.

[76] Au cours de l'audience, M. Thorn affirme que le garage doit être chauffé pendant l'hiver, car des tuyaux de plomberie non isolés se trouvent dans le mur du garage proche de l'extrémité droite de l'immeuble et le garage se trouve directement en dessous des chambres à coucher des enfants.

[77] Il n'a pas écrit de courriel à l'Entrepreneur après avoir découvert ce problème, car à ce moment-là l'Entrepreneur ne répondait pratiquement plus à ses courriels. Il a remplacé lui-même le thermostat « StePro » du garage par le thermostat de sa maison précédente qu'il avait conservé.

[78] M. Thorn explique qu'à son avis il s'agit d'une mesure qui était nécessaire pour assurer la conservation d'un bâtiment et réfère à l'item 18 de l'Annexe II *Liste des engagements de l'Entrepreneur* du Règlement qui se lit comme suit :

L'entrepreneur s'engage :

...

18 : à mettre en place s'il y a lieu toutes les mesures nécessaires pour assurer la conservation du bâtiment ou à rembourser le bénéficiaire lorsque de telles mesures ont dû être mises en place de façon urgente par ce dernier;

[79] M. Thorn demande que l'Administrateur prenne charge de cet engagement et lui rembourse le coût d'un thermostat neuf équivalent au modèle StelPro qu'avait fourni et installé l'Entrepreneur.

[80] M. Prud'Homme souligne à l'audience que tous les modifications ou ajouts réalisés par le bénéficiaire à l'immeuble sont exclus du plan de garantie.

[81] Dans la Décision il cite à cet effet il cite l'article 12 du Règlement qui traite des exclusions de la garantie et qui se lit comme suit :

12. Sont exclus d la garantie :

...

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;

[82] M. Prud'Homme explique aussi que l'item 18 de l'Annexe II réfère à des mesures temporaires, comme par exemple la location de chaufferettes. Le remplacement d'un thermostat défectueux par le bénéficiaire ne constitue pas une mesure conservatoire, et la GCR ne peut garantir les modifications faites le bénéficiaire.

[83] M. Prud'Homme affirme de plus qu'au moment de sa visite initiale de l'immeuble, le 6 avril 2021, il n'a pas été en mesure de constater le problème, car M. Thorn avait déjà remplacé le thermostat.

[84] Bien que le tribunal soit sympathique aux motifs qui ont conduit M. Thorn à changer son thermostat par un autre qu'il avait conservé, il s'agit bien d'une modification apportée au bâtiment qui n'est pas couverte par le Plan de garantie.

[85] Le tribunal maintient donc la Décision de l'Administrateur sur le point 31.

Point 33. Bruits du revêtement de plancher de bois franc

[86] Dans leur réclamation du 1^e février 2021, les Bénéficiaires dénoncent que « Les planchers de bois craquent beaucoup et à beaucoup d'endroits dans la maison » et ce, depuis mars 2020.

[87] Dans la Décision, M. Prud'Homme écrit qu'au moment de sa première visite le 6 avril 2021, il constate que le plancher de bois franc produit du bruit aux endroits suivants :

- devant les escaliers menant à l'étage dans le salon au rez-de-chaussée
- de la cuisine à la salle à manger
- à droite de l'escalier à l'étage.

[88] Cependant, l'humidificateur installé sur le système de ventilation à air pulsé central était défectueux. Il reviendra alors après que l'humidificateur sera fonctionnel et que l'humidité relative adéquate pour le plancher en bois ait été maintenue pour un temps, pour faire les constatations d'usage et sera ensuite en mesure de statuer sur ce point. Il explique aussi que deux visites seront requises pour faire ces constatations et statuer sur ce point.

[89] Lors de sa visite du 17 novembre 2022, après que l'humidificateur eut été mis en fonction, M. Prud'Homme constate de très légers bruits du revêtement de plancher de bois franc au rez-de-chaussée et à l'étage. Il écrit dans la Décision supplémentaire qu'il a remarqué un seul endroit qui requière un correctif : « Seul le bruit du revêtement de plancher vers l'avant du bâtiment en haut de l'escalier à l'étage montre un bruit continu et suffisamment pour demander un correctif ».

[90] Lors de sa visite suivante du 10 mars 2023, M. Prud'Homme constate «... une réduction des bruits du revêtement de plancher de bois franc au rez-de-chaussée et à l'étage. Le bruit à gauche de l'escalier à l'étage ne s'était pas atténué ».

[91] Il conclut sur le point 33 dans la Décision supplémentaire du 28 mars 2023 que :

- seul un endroit vers l'avant du bâtiment en haut de l'escalier à l'étage montre un bruit continu et suffisant pour demander un correctif;
- le point 33 satisfait les critères de la malfaçon non apparente au sens du Règlement; et
- cette malfaçon non apparente a été découverte et dénoncée dans les délais prévus au Règlement.

[92] Les Bénéficiaires demandent l'arbitrage de ce point, car à leur avis des craquements anormaux des planchers de bois de leur maison sont plus répandus.

[93] À l'audition M. Thorn affirme que les planchers « craquent » de façon anormale à plusieurs endroits, indépendamment de la période de l'année et de l'opération de l'humidificateur, et que ces craquements sont suffisamment forts pour réveiller les enfants et sa conjointe la nuit.

[94] Les Bénéficiaires ont confié à monsieur Karazivan, le mandat d'inspecter le craquement du plancher de bois de leur maison et de faire ses commentaires.

[95] Lors de sa visite de l'immeuble le 5 décembre 2023, M. Karazivan a mesuré le taux d'humidité (42 %) et la température (21,4 degrés Celsius). Il écrit dans le rapport que ces mesures sont acceptables. Il constate que les lames de bois du revêtement ont été bien clouées au sous-plancher en étant perpendiculaires aux solives de plancher, tel que requis à l'article 9.30.2.1 du Code.

[96] Lors de notre visite des lieux le 14 mars 2024, M. Karazivan mesure le taux d'humidité actuel (40%), et tous conviennent que ces mesures sont acceptables.

[97] Pendant la visite des lieux, M. Thorn nous montre la section qu'il a enlevée du plafond de gypse dans le sous-sol, vis-à-vis un endroit où le plancher fait du bruit au rez-de-chaussée. M. Karazivan examine l'ouverture et observe que la fixation du sous-plancher présente les anomalies suivantes:

- le support du revêtement de bois (le sous-plancher) n'est pas fixé aux appuis sous-jacents au moyen de clous annelés, contrairement aux exigences de l'article 9.23.15.6 du Code;
- le sous-plancher n'est pas fixé solidement aux éléments structuraux et permet ainsi un mouvement de flexion trop grand qui conduit au bruit continu de craquement des planchers de bois entendu à l'étage au-dessus.

[98] Lors de l'audition, M. Prud'Homme affirme qu'il constate suite à notre visite du même jour que la cause des craquements anormaux à certains endroits doit être le sous-plancher mal fixé aux poutrelles.

[99] Les parties et le l'arbitre ont visités les planchers de bois franc de la maison, conduits par les Bénéficiaires et observent les endroits où les bruits de craquement du plancher de bois sont continus et intenses. Les endroits suivants sont notés, mais un de ceux-ci n'obtient pas l'accord de M. Prud'Homme :

- no 1: entre la cuisine et le salon au rez-de-chaussée jusqu'à l'endroit au-dessus de l'ouverture par M. Thorn du plafond de gypse du sous-sol, examiné le jour de l'audience;
- no 2: les quelques marches au milieu de l'escalier vers l'étage;
- no 3 : vers l'avant du bâtiment à côté de l'escalier au niveau de l'étage;
- no 4 : vers l'arrière du bâtiment en face du « walk-in » entre la chambre principale et le petit boudoir;
- no 5 : dans la chambre face à la rue du côté droit de la maison, proche de la fenêtre.

[100] Selon M. Prud'Homme à l'exception de l'endroit no 2, ces endroits « craquent » autant que le secteur à côté de l'escalier au niveau de l'étage, reconnu par l'Administrateur dans la Décision supplémentaire (l'endroit no 3 susmentionné).

[101] À mon avis les quelques marches au milieu de l'escalier vers l'étage (endroit no 2) présentent les mêmes bruits continus et intenses que les autres endroits observés lors de notre visite des lieux énumérés ci-dessus.

[102] Par conséquent le tribunal accorde le point 33 de la demande des Bénéficiaires, pour les 5 endroits susmentionnés ci-haut, et exige que l'Entrepreneur procède aux travaux nécessaires pour enrayer le bruit du revêtement de bois franc uniquement à ces cinq (5) endroits, et à défaut l'Administrateur devra les faire exécuter par un autre entrepreneur.

Les frais d'expert et les coûts d'arbitrage

[103] Conformément à l'article 124 du Règlement, le tribunal doit statuer, s'il y a lieu, « quant au quantum des frais raisonnables d'expertises pertinentes que l'administrateur doit rembourser au demandeur lorsque celui-ci a gain de cause totale ou partiel.

[104] Les Bénéficiaires ont fait des représentations quant à ces frais et ont présenté deux factures de la firme de M. Karazivan. Considérant la décision du tribunal, celui-ci a analysé les frais d'experts produits pour la rédaction du rapport de M. Karazivan et son témoignage à la visite des lieux et l'audience du 14 mars 2024.

[105] La facture des frais de préparation du rapport de M. Karazivan de la firme Inspexia Inc. sur les points 19 et 33 est de 1 850,00 \$ plus taxes, soit 2 127,04 \$ (B-6) m'apparaît raisonnable dans les circonstances. La totalité de ces frais est donc accordée.

[106] M. Thorn soumet une seconde facture de M. Karazivan pour assister à la visite des lieux et à l'audience du 14 mars 2024 de 1 500,00 \$ plus taxes, soit de 1 724,63 \$ (B-7).

[107] Ce montant me semble trop élevé. La visite et l'audience ont duré approximativement de 4,5 heures et M. Thorn informe le tribunal que le taux horaire de M. Karazivan est de 175,00 \$/heure. J'accorde donc le montant de 787,50 \$ (175 \$ * 4,5 h) plus taxes soit 905,43 \$.

[108] Conformément à l'article 123 du Règlement, les frais du présent arbitrage seront à la seule charge de l'Administrateur.

POUR TOUS CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :

ACCUEILLE EN PARTIE la demande d'arbitrage quant au point 19 et **ORDONNE** à l'Entrepreneur d'effectuer les travaux correctifs suivants, et à défaut pour ce dernier d'effectuer les travaux correctifs, l'Administrateur devra les faire exécuter par un autre entrepreneur :

- identifier les planches de revêtement extérieur des murs droit et gauche de l'immeuble qui sont arquées de plus de ½ po (12 mm) hors de la ligne de mur pour toute mesure horizontale de 32 po (813 mm); et
- réinstaller ou remplacer ces planches de bardage selon les exigences du Code et les règles de l'art.

ACCUEILLE la demande d'arbitrage quant au point 26 et **ORDONNE** à l'Entrepreneur ou à défaut à la GCR de remplacer les deux comptoirs en quartz existants de la cuisine, incluant les travaux de déconnexion et de reconnexion de la plomberie et tout autre travail afférent;

MAINTIENT le point 31 de la Décision de l'Administrateur;

ACCUEILLE la demande d'arbitrage quant au point 33 et **ORDONNE** à l'Entrepreneur de procéder aux travaux nécessaires pour enrayer le bruit du revêtement de bois franc uniquement aux cinq (5) endroits suivants, et à défaut l'Administrateur devra les faire exécuter par un autre entrepreneur :

- no 1: au rez-de-chaussée entre la cuisine et le salon jusqu'à l'endroit au-dessus de l'ouverture par M. Thorn du plafond de gypse du sous-sol, examiné le jour de l'audience;
- no 2: les quelques marches au milieu de l'escalier vers l'étage;
- no 3 : vers l'avant du bâtiment à côté de l'escalier au niveau de l'étage;
- no 4 : vers l'arrière du bâtiment en face du « walk-in » entre la chambre principale et le petit boudoir
- no 5 dans la chambre face à la rue du côté droit de la maison, proche de la fenêtre;

ORDONNE à l'Administrateur de rembourser aux Bénéficiaires les sommes suivantes à titre de remboursement de frais d'experts de la firme Inspexia inc.:

Frais de préparation du rapport - Facture no 231212-03R :	2127,04 \$
Frais visite et témoignage – Facture no 240314-01R :	<u>905,43 \$</u>
TOTAL :	3 032,47 \$

ORDONNE à l'Administrateur de payer les frais du présent arbitrage.

Signé à Montréal le 21 avril 2024



Rosanna Eugeni
Arbitre / GAJD