

# 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

Organisme d'arbitrage autorisé par la Régie du bâtiment :  
Centre Canadien d'Arbitrage Commercial (CCAC)

N° dossier Garantie : 8449  
N° dossier CCAC : S24-050201

---

Entre 9276-7342 Québec inc. / Gestion immobilière AB  
**(L'Entrepreneur)**

Et Daniel Trudeau et Geneviève Trudeau  
**(Les Bénéficiaires)**

Et Garantie Construction Résidentielle (GCR)  
**(L'Administrateur)**

## SENTENCE ARBITRALE

---

Arbitre :	Me Pamela McGovern
Pour les bénéficiaires :	Daniel Trudeau et Geneviève Trudeau
Pour l'entrepreneur :	Andy Boulanger
Pour l'administrateur :	absent
Date(s) d'audience :	10 octobre 2024 et le 12 décembre 2024
Lieu d'audience :	Blainville et par visioconférence
Date de la décision :	24 janvier 2025

---



## **Mandat**

[1] L'Arbitre a reçu son mandat du Centre Canadien d'Arbitrage Commercial le 20 juin 2024.

## **Extraits pertinents du Plumitif**

05-04-2024	Décision de l'Administrateur.
02-05-2024	Réception par le greffe du CCAC de la demande d'arbitrage de l'Entrepreneur.
13-05-2024	Transmission aux parties de la notification d'arbitrage
12-06-2024	Avis de la nomination de Me Pamela McGovern à titre d'Arbitre.
16-07-2024	Courriel de l'Arbitre aux parties leur convoquant à une conférence de gestion
08-08-2024	Conférence de gestion et confirmation de la date d'audition, le 10 octobre 2024.
29-09-2024	Courriel de l'Entrepreneur confirmant l'endroit où l'audition aura lieu et la liste de ses témoins
10-10-2024	Audition au bureau de l'Entrepreneur
10-10-2024	Courriel des Bénéficiaires avec copie d'un rapport d'expert
25-10-2024	Courriel des Bénéficiaires pour le suivi de la visite des lieux par l'expert de l'Entrepreneur
01-11-2024	Échange de courriel concernant la visite des lieux
19-11-2024	Courriel des Bénéficiaires confirmant la visite des lieux par l'expert
28-11-2024	Courriel de l'Entrepreneur incluant un courriel de son expert
28-11-2024	Courriel de l'Arbitre aux parties leur rappelant comment la preuve doit être administrée devant le Tribunal et fixation de la date de la continuation de l'audition au 5 décembre 2024
02-12-2024	Courriel avec demande de remise des Bénéficiaires
04-12-2024	Courriel avec décision accordant la demande de remise et un rappel des règles de preuve
11-12-2024	Courriel de l'Arbitre transmettant le lien zoom pour la continuation de l'audition
13-12-2024	Audition par visioconférence
13-12-2024	Courriel de l'Entrepreneur avec des factures

## **LISTE DES ADMISSIONS**

[2] Les admissions sont :

- 2.1 Il s'agit d'une maison de type duplex
- 2.2 Le contrat de vente a été signé le 25 août 2020.
- 2.3 Le contrat de garantie a été signé le 25 août 2020.



2.3 La fin des travaux a été établi au 22 juin 2021.

[3] Les Bénéficiaires ont transmis une dénonciation (datée du 19 mai 2022) à l'Entrepreneur le 24 mai 2022. Une décision de l'Administrateur a été rendue le 24 novembre 2022. Les Bénéficiaires ont transmis une autre dénonciation le 25 avril 2023 et une 2<sup>ième</sup> décision a été rendue par l'Administrateur le 5 avril 2024. L'Entrepreneur porte en arbitrage cette dernière décision. Rappelons que les dénonciations des Bénéficiaires ont été transmises à l'Entrepreneur en vertu du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* (ci-après « le Règlement »).

### **Documents déposés par l'Administrateur**

A-1 Contrat préliminaire signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 25 août 2020;

A-2 Contrat de garantie signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 25 août 2020;

A-3 Courriel du Bénéficiaire transmis à l'Entrepreneur le 24 mai 2022, incluant :

- Formulaire de dénonciation daté du 19 mai 2022;

A-4 Formulaire de réclamation;

A-5 Le courriel de l'avis de 15 jours transmis par l'Administrateur à l'Entrepreneur et aux Bénéficiaires le 8 juillet 2022, incluant:

- Formulaire de dénonciation daté du 25 avril 2023 (voir A-3);
- Formulaire de mesures à prendre par l'Entrepreneur (non inclus dans le cahier de pièces);

A-6 En liasse, échange de courriels entre les Bénéficiaires et l'Entrepreneur en date du 12 juillet 2022, incluant :

- Diverses captures d'écrans de messages entre les Bénéficiaires et l'Entrepreneur;

A-7 En liasse, échange de courriels entre l'Entrepreneur, les Bénéficiaires et l'Administrateur en date du 12 juillet 2022, incluant :

- Formulaire de mesures à entreprendre rempli;

A-8 En liasse, échange de courriels entre l'Entrepreneur, les Bénéficiaires et l'Administrateur en date du 6 février 2023, incluant :

- Décision de l'Administrateur datée du 24 novembre 2022 (voir A-10);

A-9 Relevé du Registraire des entreprises du Québec concernant l'Entrepreneur;

A-10 En liasse, la décision de l'Administrateur datée du 24 novembre 2022;



A-11 En liasse, la décision de l'Administrateur datée du 5 avril 2024, ainsi que la preuve d'envoi aux Bénéficiaires et à l'Entrepreneur;

A-12 Courriel de la notification du CCAC daté du 13 mai 2024, incluant:

- Demande d'arbitrage de l'entrepreneur datée du 2 mai 2024;
- Décision de l'Administrateur datée du 5 avril 2024 (voir A-11);
- Lettre de notification d'arbitrage datée du 13 mai 2024;

### **QUESTION EN LITIGE ET MISE EN CONTEXTE**

[4] Le Tribunal est saisi d'une demande d'arbitrage déposée par l'Entrepreneur d'une décision de l'Administrateur GCR datée du 5 avril 2024 concernant une propriété (ci-après la « Propriété ») située au 17670, rue Victor - appartement 301 Mirabel (Québec) J7J 1B4, reçue par le CCAC le 2 mai 2024. La décision de l'Administrateur a été rendue en vertu du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* (ci-après « le Règlement »).

[5] Une seule question est en litige concernant le plancher du rez-de-chaussée de l'unité 301, qui produit des bruits de craquement lorsqu'on marche dessus. Ce point a déjà fait l'objet d'une décision de l'Administrateur en novembre 2022. Faisant suite à cette décision, l'Entrepreneur a procédé à des travaux correctifs. Ces travaux ont été exécutés en 2023 mais selon les Bénéficiaires, ils ont continué d'avoir des bruits de craquement.

[6] L'inspecteur de l'Administrateur Anne Delage, t.p., a résumé les faits dans son rapport du 5 avril 2024 :

...

au cours du mois de mars 2023, l'entrepreneur avait proposé aux bénéficiaires une méthode corrective permettant de conserver le plancher d'ingénierie en place, laquelle consistant à faire des injections à des endroits stratégiques et à fixer certaines planches. Les bénéficiaires avaient accepté car la méthode s'avérait moins invasive que le remplacement du plancher. À la suite des travaux correctifs, les bénéficiaires avaient constaté que le plancher émettait toujours des bruits de craquements sous le pas, qu'ils pouvaient constater des bosses causées par la mousse injectée et que des lattes se soulevaient dans la chambre à coucher.

L'entrepreneur avait donc procédé au remplacement complet du plancher d'ingénierie mais les bénéficiaires constatent qu'il y a toujours un bruit important de craquement sous le pas dans la cuisine, devant le réfrigérateur, et que le plancher s'enfonce sous le pas devant la porte de la salle de bain.

Mise à jour en date du 12 mars 2024



Lors de sa visite, l'administrateur a pu constater qu'effectivement, devant le réfrigérateur, il est permis de constater que le plancher émet des bruits de craquement sous le pas et que ceux-ci sont anormaux. De plus, devant la porte de la salle de bain, le plancher s'enfonce sous le pas. L'administrateur est d'avis que l'entrepreneur doit procéder aux correctifs afin que ces situations soient corrigées.

[7] L'Administrateur a donc ordonné à l'Entrepreneur de régler le point 1 qui avait été décrit comme suit : *Plancher du rez-de-chaussée de l'unité 301 qui émet des bruits de craquement sous le pas.*

### **LA PREUVE**

[8] L'Entrepreneur a confirmé avoir procédé à des travaux correctifs en 2023 et suite aux commentaires des Bénéficiaires, il a décidé de procéder au remplacement de tout le plancher de l'unité en novembre 2023.

[9] Suite à ces travaux, les Bénéficiaires ont indiqué que le plancher « *craquait toujours* » et ont fait appel à l'Administrateur qui a rendu la décision du 5 avril 2024 ordonnant la correction de nouveau.

[10] M. Jean-François Michaud de Bois Franc J.F.M. inc., a témoigné à la demande de l'Entrepreneur. Il a visité la Propriété en 2022 et a inspecté le premier plancher : aucun défaut de fabrication n'a été constaté. Il a suggéré d'installer un plancher en bois d'ingénierie dans le sens opposé aux poutrelles et a proposé de revisser le contreplaqué.

[11] M. Michaud a mentionné que les planchers doivent être humidifiés et lavés à l'eau, sans utiliser de lingettes type *Swiffer*, afin d'éviter les craquements. Par contre, M. Michaud ne savait comment les Bénéficiaires nettoyaient leur plancher. De plus, il n'a pas inspecté les travaux après l'installation de novembre 2023.

[12] L'Entrepreneur a également fait entendre Carlos Meza, ing. Son mandat consistait à analyser les causes des bruits provenant des planchers. M. Meza a noté que le type de plancher utilisé, à savoir un plancher en bois d'ingénierie, était sujet à l'apparition de bruits.

[13] Selon M. Meza, les bruits dans ce type de plancher sont généralement causés par des variations d'humidité. Les matériaux ont tendance à s'adapter progressivement aux conditions environnementales ainsi qu'aux habitudes des occupants. Lorsque les matériaux deviennent trop secs, des grincements peuvent apparaître. Ce phénomène est tout à fait standard pour les planchers en bois.

[14] Lors de l'installation, il a expliqué qu'il est primordial de respecter un taux d'humidité équilibré afin d'assurer la stabilité et la durabilité des planchers. Cependant, M. Meza n'a pas vérifié si ces conditions avaient été respectées.



[15] M. Meza a noté que les bruits provenant des planchers ne sont généralement pas causés par les poutrelles ou les supports structurels, mais plutôt par d'autres facteurs, comme l'humidité. Lors de la livraison des planchers, il est nécessaire de laisser les matériaux s'acclimater aux conditions ambiantes avant leur installation. Ce processus peut prendre entre 24 et 48 heures. Dans le cas présent, les planchers en bois d'ingénierie, qui diffèrent du bois naturel, ont une tendance à être plus secs dès la fabrication. Cela les rend plus sensibles aux variations d'humidité.

[16] Il a conclu son témoignage en mentionnant qu'il est recommandé de maintenir les planchers bien hydratés. Cela est particulièrement important dans des régions comme le Québec, où les hivers secs et les changements fréquents de température entraînent une dilatation et une contraction des structures.

[17] Lors de la 1<sup>ière</sup> journée d'audition, M. Meza a avoué qu'il n'a pas inspecté les lieux, ni discuté directement avec les Bénéficiaires. De plus, il n'a pas observé l'état des planchers après leur installation en novembre 2023.

[18] Le Tribunal doit souligner que M. Meza a visité la Propriété en novembre 2024 mais ne s'est pas présenté à la 2<sup>ième</sup> journée de l'audition. Conséquemment, le Tribunal n'a pas pu entendre ses constats après cette visite.

[19] L'Entrepreneur a témoigné qu'il a utilisé différentes méthodes pour corriger la situation, et les Bénéficiaires ont été compréhensifs. En 2023, l'Entrepreneur a décidé de tout remplacer par un plancher neuf, ce qui a nécessité trois jours de travaux. Il a mentionné qu'il était d'avis qu'il n'y ait eu aucun défaut avec le plancher précédent mais l'Entrepreneur a opté pour un plancher d'une qualité supérieure. Les factures pour les planchers installés en 2021 ainsi que les planchers installés en 2023 ont été produits par l'Entrepreneur et sont cotés pour les fins des présentes en liasse E-1.

[20] De son côté, Mme Trudeau qui a représenté les Bénéficiaires, a témoigné qu'ils ont pris possession des lieux en juin 2021. En 2022, ils ont communiqué avec l'Entrepreneur pour lui faire part des problèmes concernant entre autres, les planchers.

[21] Mme Trudeau a confirmé les faits tel que relatés par l'Entrepreneur concernant les travaux effectués en 2022 et en 2023. Par contre, les planchers ont continué d'être bruyant et elle a demandé l'intervention de l'Administrateur qui a rendu la décision en avril 2024.

[22] En ce qui concerne l'entretien des planchers, Mme Trudeau a confirmé qu'ils utilisaient 2 types de types de vadrouilles : « *une mop blanche qui spin et une autre équipée d'une bouteille de spray* ».

[23] M. Alain Boucher, t.p. a été mandaté par les Bénéficiaires pour effectuer une expertise « *concernant les planchers qui craquent, après un remplacement complet du*



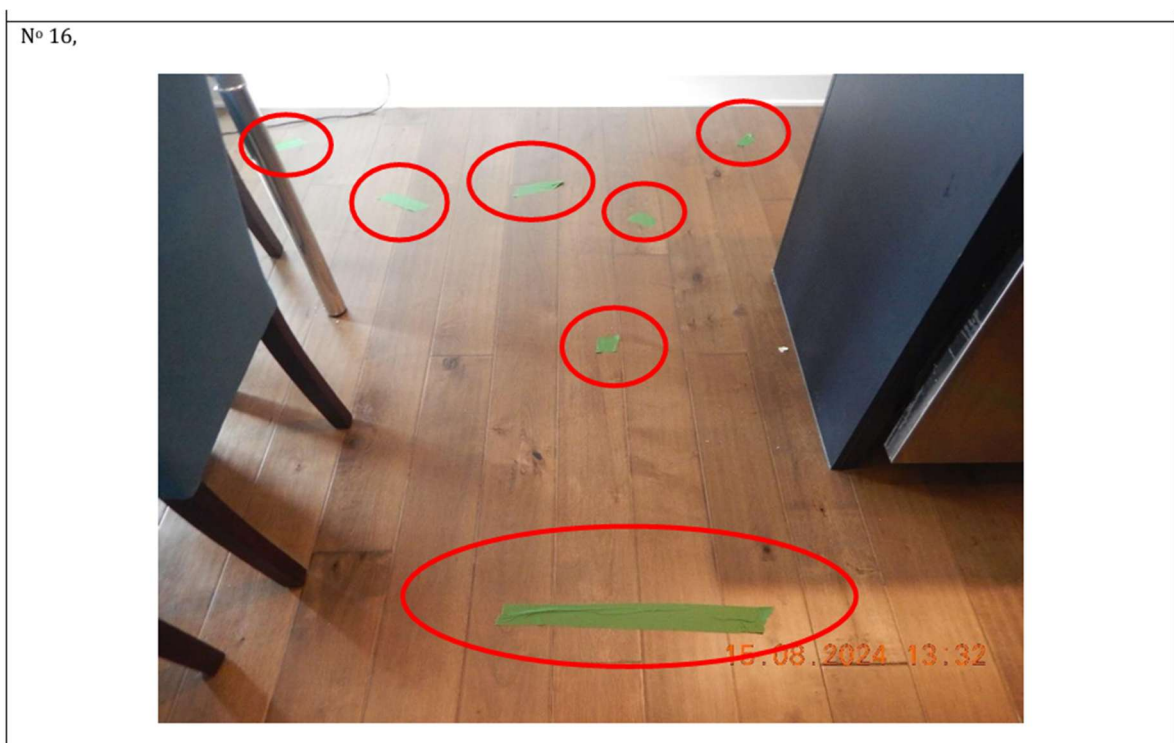
*bois franc par du plancher d'ingénierie* ». Il a produit un rapport daté du 7 octobre 2024, produit au soutien des présentes sous la cote B-1.

[24] Il a visité les lieux en août 2024 et a vérifié le plancher dans la cuisine ainsi que les autres pièces. Il a également pris le taux d'humidité à l'intérieur et à l'extérieur ainsi que dans le plancher à quelques endroits.

[25] Il a constaté que le plancher craque à plusieurs endroits nonobstant son remplacement ce qui « *n'est pas normal* ». Il a conclu que le plancher semble avoir été installé « *trop serré et maintenant il craque* ».

[26] M. Boucher a mentionné qu'il n'a pas questionné Mme Trudeau sur la façon dont les planchers étaient entretenus.

[27] Dans le rapport de M. Boucher, il y a plusieurs photos indiquant avec un ruban vert les endroits où il a constaté le craquement des planchers et voici quelques exemples :





N° 13,



N° 14,

### **ANALYSE ET MOTIFS**

[28] L'Entrepreneur est en demande et a l'obligation de convaincre le Tribunal par une prépondérance de la preuve. L'Entrepreneur doit donc démontrer que les faits qu'il avance sont plus probables que leur contraire. Cette norme exige que les éléments présentés soient suffisamment convaincants pour incliner la balance des probabilités en sa faveur. Ainsi, le Tribunal doit être persuadé qu'il est plus vraisemblable qu'improbable que les faits allégués soient véridiques.

[29] Rappelons que l'Administrateur a ordonné l'exécution de travaux de correction après avoir fait les constats suivants à la page 5 de sa décision (A-11) :

Lors de sa visite, l'administrateur a pu constater qu'effectivement, devant le réfrigérateur, il est permis de constater que le plancher émet des bruits de craquement sous le pas et que ceux-ci sont anormaux.

De plus, devant la porte de la salle de bain, le plancher s'enfonce sous le pas.

L'administrateur est d'avis que l'entrepreneur doit procéder aux correctifs afin que ces situations soient corrigées





[30] L'Administrateur a conclu à la présence de malfaçons et a noté que la dénonciation a été transmise à l'intérieur des délais prévus au Règlement.

[31] Les témoins de l'Entrepreneur Michaud et Meza avancent que la situation est possiblement imputable à un taux d'humidité mal géré par les Bénéficiaires.

[32] Or, le témoin Boucher pour les Bénéficiaires a effectué des tests d'humidité qui n'ont rien démontré de concluant.

[33] Il n'est donc pas possible de conclure par une prépondérance de preuve à un état normal même si le plancher installé en 2023 est de meilleure qualité.

[34] Les Bénéficiaires, à moins d'une preuve contraire, sont présumés être de bonne foi et avoir fait une utilisation normale des lieux. L'Entrepreneur n'a toutefois évoqué que des possibilités, sans faire la preuve de ce qui était probable.

[35] Dans un dossier traitant d'une question similaire, l'arbitre Robert Néron<sup>1</sup> a rejeté les prétentions de l'Entrepreneur et a écrit :

*[32] Selon la preuve devant moi, le plancher du rez-de-chaussée ainsi que celui qui est à l'étage craquent. D'une part, la conciliatrice, Mme Delage, affirme que c'est dû au matériel utilisé, car selon des normes normales d'humidité, soit entre 30-50%, il ne devrait pas craquer.*

*[33] A contrario, l'Entrepreneur affirme que la problématique est due à la gestion de l'humidité de la maison. Ce que leur témoin, le sous-traitant M. Desgagnés, confirme.*

*[34] Je dois dire que le fardeau de preuves afin de démontrer que la décision de la conciliatrice est erronée, demeure avec l'Entrepreneur, étant son appel. Or, force m'est de conclure que l'Entrepreneur n'a pas rencontré son fardeau de preuves selon la prépondérance des probabilités, car il ne s'agit pas seulement de dire que la problématique est liée à la gestion de l'humidité par les Bénéficiaires, il faut le démontrer par une preuve claire et convaincante.*

*[35] Non seulement j'ai insuffisamment de preuve qui confirme la source de la problématique, mais le témoignage de M. Desgagnés, malgré sa bonne foi, ne peut supporter les prétentions de l'Entrepreneur selon la prépondérance des probabilités.*

*[36] Mme Delage affirme que malgré la normalité du taux d'humidité observé lors de son inspection des lieux, le plancher craque toujours, ce qui est corroboré par M. Ostojic. En l'absence d'une preuve convaincante contraire, je donne donc une valeur probante au témoignage de Mme Delage et de M. Ostojic.*

*[37] Force m'est donc de conclure que nous sommes en présence en l'espèce d'une malfaçon non apparente, comme définie par l'alinéa 10 (3°), du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (chapitre B-1.1, a. 185 et 192).*

*[38] Pour tous ces motifs, je rejette la demande de l'Entrepreneur et je confirme la décision de l'Administrateur datée du 13 novembre 2020.*

---

<sup>1</sup> [Paradjina et 8919972 Canada inc. \(Construction Junic\)](#), GAJD décision rendue le 17 octobre 2021



## **DÉCISION**

[36] Considérant que l'Entrepreneur n'a pas rencontré son fardeau de preuve, le Tribunal rejette la demande de celui-ci et maintient la décision de l'Administrateur en date du 5 avril 2024.

[37] Les travaux correctifs doivent être exécutés dans les soixante jours (60) suivant la date des présentes en ciblant des moments et des dates qui conviendront aux Bénéficiaires;

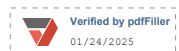
### **POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE :**

[38] **REJETTE** la demande d'arbitrage de l'Entrepreneur ;

[39] **ORDONNE** à l'Entrepreneur d'exécuter les travaux dans les soixante (60) jours des présentes en ciblant des moments et des dates qui conviendront aux Bénéficiaires;

[40] **LE TOUT**, avec les frais de l'arbitrage à la charge, à parts égales, de l'Entrepreneur et de l'Administrateur.

Montréal, ce 24 janvier 2025



---

Me Pamela McGovern, arbitre

