

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 :
Groupe d'arbitrage – Juste Décision (GAJD)

N° dossier Garantie : 185876-11176
N° dossier GAJD: GAJD-20243110

ENTRE

IULIAN ADRIAN CONSTANTIN

Et

GEORGIANA ALINA CONSTANTIN

(ci-après « **les Bénéficiaires** »)

ET

GAB & CHARPLEXE INC.

(ci-après « **l'Entrepreneur** »)

ET

LA GARANTIE DE CONSTRUCTION RÉSIDENTIELLE (GCR)

(ci-après « **l'Administrateur** »)

SENTENCE ARBITRALE

Arbitre :	M. Christian Zarka, architecte
Pour les Bénéficiaires :	M. Iulian Adrian Constantin Mme Georgiana Alina Constantin
Pour l'Entrepreneur :	M. Robert Paquet
Pour l'Administrateur :	Absence motivée
Date(s) d'audience :	12 septembre 2025
Lieu d'audience :	Visioconférence (Teams)
Date de la décision :	21 septembre 2025

PIÈCES DE L'ADMINISTRATEUR

Document(s) contractuel(s)

- A-1 Contrat préliminaire signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 14 septembre 2020;
- A-2 Contrat de garantie signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur le 14 septembre 2020;
- A-3 Formulaire d'inspection pré-réception signé par les Bénéficiaires et l'Entrepreneur, le 31 mars 2021;

Désignation(s) et réclamation(s)

- A-4 Courriel du Bénéficiaire transmis à l'Entrepreneur, le 6 novembre 2023, incluant :
 - Formulaire de dénonciation daté du 6 novembre 2023;
- A-5 Formulaire de réclamation daté du 11 novembre 2023;
- A-6 Courriel de l'avis de quinze (15) jours transmis par l'Administrateur à l'Entrepreneur et aux Bénéficiaires le 16 novembre 2023, incluant:
 - Formulaire de dénonciation daté du 6 novembre 2023 (**A-4**);
 - Formulaire de mesures à prendre par l'Entrepreneur (non inclus dans le cahier de pièces);
- A-7 Courriel de l'Entrepreneur transmis aux parties le 22 novembre 2023, incluant :
 - Formulaire de mesures à prendre par l'Entrepreneur daté du 22 novembre 2023;

Correspondances

- A-8 En liasse, échange de courriels entre les Bénéficiaires et l'Entrepreneur du 26 février 2024;
- A-9 Courriel des Bénéficiaires transmis aux parties le 1^{er} avril 2024, incluant :
 - Vidéo;

Autres documents pertinents et/ou expertise(s)

- A-10 Relevé du Registre des entreprises du Québec concernant l'Entrepreneur;

Décision(s) et demande(s) d'arbitrage

- A-11 En liasse, la décision de l'Administrateur datée du 17 octobre 2024, ainsi que la preuve de remise par courriel aux Bénéficiaires et à l'Entrepreneur;

A-12 Courriel de la notification de l'organisme d'arbitrage daté du 4 novembre 2024, incluant:

- Demande d'arbitrage des Bénéficiaires datée du 31 octobre 2024;
- Décision de l'Administrateur datée du 17 octobre 2024 (**voir A-11**);
- Notification de la demande d'arbitrage et nomination de l'Arbitre datée du 4 novembre 2024;

A-13 Curriculum Vitae du conciliateur Normand Pitre.

PIÈCES DE L'ENTREPRENEUR

Document

E-1 En liasse, document du fournisseur Pro-Fil Design.

PIÈCE DES BÉNÉFICIAIRES

Document(s)

B-1 Vidéo produite par les Bénéficiaires du bruit du revêtement de plancher.

CHRONOLOGIE

Dates

14 septembre 2020 Signature du contrat de garantie entre les Bénéficiaires et l'Entrepreneur;

14 septembre 2020 Signature du contrat de vente entre les mêmes parties;

31 mars 2021 Fin des travaux de construction;

31 mars 2021 Réception du bâtiment par les Bénéficiaires;

6 novembre 2023 Dénonciation écrite par les Bénéficiaires à l'Entrepreneur et à l'Administrateur concernant le plancher de bois d'ingénierie;

18 mars 2024 Première visite du conciliateur de l'Administrateur, constatant certains grincements et mouvements du plancher;

14 mai 2024 Première décision de l'Administrateur rejetant la réclamation quant au plancher de bois;

26 août 2024 Deuxième visite du conciliateur de l'Administrateur, constatant certains grincements et mouvements du plancher;

17 octobre 2024	Deuxième décision de l'Administrateur maintenant le rejet de la réclamation;
31 octobre 2024	Demande formelle d'arbitrage, par les Bénéficiaires, à Groupe d'Arbitrage - Juste Décision (« GAJD »);
4 novembre 2024	Accusé de réception de la demande d'arbitrage et désignation de l'Arbitre par GAJD;
6 novembre 2024	Réception par le tribunal du cahier des pièces de l'Administrateur;
11 décembre 2024	Tenue de la conférence préparatoire entre les Bénéficiaires, l'Entrepreneur et l'Arbitre;
14 décembre 2024	Réception par le tribunal du cahier des pièces des Bénéficiaires;
21 janvier 2025	Réception par le tribunal du cahier des pièces de l'Entrepreneur;
22 août 2025	Visite des lieux effectuée par l'Arbitre en présence des Bénéficiaires, du représentant de l'Entrepreneur, M. Robert Paquet, accompagné de son sous-traitant, M. Francis Lapointe;
25 août 2025	Première audience d'arbitrage par visioconférence (Teams), reportée en l'absence des Bénéficiaires et de l'Entrepreneur;
12 septembre 2025	Tenue de l'audience d'arbitrage no 2 par visioconférence (Teams);

INTRODUCTION

- [1] La présente décision arbitrale vise un bâtiment résidentiel de type unifamilial isolé situé au 386, rue des Mélèzes, Ville de Rosemère (le « **Bâtiment** »).
- [2] Elle s'inscrit en suivi d'une demande d'arbitrage (ci-après la « **Demande d'arbitrage** »), déposée par les Bénéficiaires en date du 31 octobre 2024, visant le point 2 de la décision de l'Administrateur du 17 octobre 2024 – dossier 185876-11176.
- [3] Avec le consentement des parties, l'audience a été fixée au 25 août 2025, par visioconférence, à la suite de la visite des lieux effectuée le 22 août 2025.

MANDAT ET JURIDICTION

- [4] Le tribunal est valablement saisi du présent différend en vertu du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs (RLRQ, c. B-1.1, r. 8) (ci-après le « **Règlement** »), adopté en application de la Loi sur le bâtiment (RLRQ, c. B-1.1).
 - [5] Le présent litige relève de la compétence du tribunal d'arbitrage conformément au Règlement, la demande des Bénéficiaires visant exclusivement la contestation du point 2 de la décision de l'Administrateur. Le tribunal a été dûment saisi par le Groupe d'Arbitrage – Juste Décision (GAJD), qui a procédé à la nomination de l'Arbitre en vertu du mécanisme prévu par le Règlement.
-

LE RÈGLEMENT – LE DROIT

- [6] Le Règlement établit un régime de protection d'ordre public en faveur des acheteurs de bâtiments résidentiels neufs. À ce titre, le législateur a voulu soustraire ces différends aux tribunaux civils ordinaires en instituant un mode de règlement rapide et peu coûteux entre entrepreneurs et bénéficiaires. Il n'est pas permis d'y déroger par contrat; toute clause incompatible avec le Règlement est nulle de nullité absolue^{1 2}.
- [7] L'article 10 du Règlement définit l'étendue de la garantie obligatoire offerte au bénéficiaire après la réception de l'ouvrage. Elle couvre notamment les malfaçons apparentes et non apparentes découvertes après la réception, les vices cachés au sens du *Code civil du Québec* et les vices majeurs touchant la structure du sol, pourvu que les défauts soient dénoncés par écrit à l'entrepreneur et à l'administrateur dans un délai raisonnable de leur découverte³.
- [8] En l'espèce, le bâtiment a été réceptionné le 31 mars 2021. Le délai de dénonciation des malfaçons (un an) était donc expiré en mars 2022. La dénonciation écrite du 6 novembre 2023 (A-4) est intervenue à l'intérieur du délai de trois ans prévus pour les vices cachés, mais hors délai pour les malfaçons. Ainsi, le différend doit être analysé sous l'angle du vice caché, et non de la malfaçon.
- [9] L'article 12 du Règlement écarte cependant de la garantie certains cas, notamment lorsque les défauts résultent d'un usage inadéquat ou d'un entretien déficient⁴. À cet égard, l'Entrepreneur invoque les documents signés par les Bénéficiaires (pièce E-1) pour rappeler que le plancher flottant d'ingénierie peut présenter un certain mouvement normal et qu'un contrôle de l'humidité et de la température est essentiel à sa performance.
- [10] Selon l'article 20 du Règlement, les bénéficiaires disposent de trente jours pour soumettre une décision de l'Administrateur à l'arbitrage. L'arbitre statue alors de novo, conformément aux règles de droit⁵.

- [11] En vertu de l'article 116 du Règlement, l'arbitre peut recourir à l'équité lorsque les circonstances l'imposent⁶.
- [12] En droit commun, l'article 1726 C.c.Q. définit le vice caché comme un défaut qui rend le bien impropre à l'usage auquel on le destine ou qui en diminue tellement l'utilité que l'acheteur ne l'aurait pas acheté ou n'aurait pas payé le même prix s'il l'avait connu. Le vice doit être grave, non apparent, et exister au moment de la vente. L'article 1739 C.c.Q. impose de le dénoncer dans un délai raisonnable de sa découverte.
- [13] La jurisprudence arbitrale en matière de planchers flottants illustre la ligne de démarcation entre ce qui est toléré comme bruit normal et ce qui constitue un vice caché. Dans *Khamehsaifi c. Routhier* (GAMM, 2024), l'arbitre a jugé que de légers craquements dans un plancher d'ingénierie, perceptibles seulement à l'occasion, relevaient du comportement normal d'une structure de bois et ne constituaient pas un vice caché⁷.
- [14] À l'inverse, dans *Boulianne & Cousineau c. Immeubles Québec Constructions* (GAJD, 2024), la preuve vidéo montrait des déformations et craquements persistants du plancher. L'arbitre a conclu que ces désordres dépassaient les tolérances normales et constituaient une malfaçon grave assimilable à un vice caché, ordonnant à l'entrepreneur d'exécuter des correctifs majeurs⁸.
- [15] De même, dans *Morcos c. Sotramont* (CCAC, 2020), la présence généralisée de lattes désassemblées et bruyantes a été qualifiée de malfaçon imputable à la pose ou au produit, obligeant l'entrepreneur à reprendre le plancher dans son ensemble⁹. Enfin, dans *Carrier & Verret c. Construction S.M.B. inc.* (CCAC, 2020), un écart béant entre deux lattes constaté dès la livraison a été reconnu comme une malfaçon initiale engageant la responsabilité de l'entrepreneur¹⁰.
- [16] La jurisprudence a précisé la notion de délai raisonnable. Dans la décision *Soreconi*, la réclamation a été rejetée parce que la dénonciation était survenue plus de dix-huit mois après la découverte du vice, sans justification suffisante¹¹. La Cour supérieure, dans *Dupuis*, a jugé qu'un délai de vingt-quatre mois excédait la raisonnable attendue¹².
- [17] Ces décisions démontrent que la gravité et l'étendue du problème sont déterminantes : un bruit léger, localisé et tolérable ne justifie pas une réparation sous garantie, mais un craquement marqué accompagné de mouvements anormaux des lattes constitue un vice caché qui doit être corrigé.

LE LITIGE

- [18] La Demande d'arbitrage découle d'une décision rendue par l'Administrateur le 17 octobre 2024 (n° 185876-11176) (A-11) (ci-après la « **Décision** »).

[19] La Demande d'arbitrage vise le Bâtiment et porte exclusivement sur le point 2 de ladite Décision, à savoir :

- Bruit et craquements du plancher de bois d'ingénierie flottant.

[20] Dans sa Décision, l'Administrateur, sous la rubrique « Analyse et décision », a rejeté le point 2 au motif que :

- Les craquements entendus dans certaines zones du plancher (salon, cuisine et palier de l'escalier) ne constituaient pas un vice caché au sens du *Code civil du Québec*;
- Le phénomène observé relevait du comportement normal d'un plancher flottant d'ingénierie et n'atteignait pas le seuil de gravité requis pour engager la garantie;

DÉROULEMENT PROCÉDURAL DU DOSSIER ET DE L'INSTANCE

[21] Le 31 octobre 2024, le présent dossier a été initié par le dépôt, auprès du Groupe d'Arbitrage – Juste Décision (« GAJD »), d'une demande d'arbitrage par les Bénéficiaires, en lien avec le point 2 de la décision rendue par l'Administrateur le 17 octobre 2024.

[22] Le 4 novembre 2024, le GAJD a accusé réception de la demande et a procédé à la désignation de l'Arbitre.

[23] Le 18 novembre 2024, l'Administrateur a confirmé par écrit qu'il ne participerait pas à l'audience d'arbitrage, considérant que sa décision était, à son avis, claire et conforme au Règlement. Le tribunal a confirmé que l'instance se poursuivrait en l'absence de représentation de l'Administrateur.

[24] Le 11 décembre 2024, une conférence préparatoire s'est tenue en présence des Bénéficiaires et de l'Entrepreneur, représenté par M. Robert Paquet. Le compte rendu de cette conférence a été versé au dossier.

[25] Le 14 décembre 2024, les Bénéficiaires ont déposé leur pièce B-1, soit une vidéo illustrant les bruits du plancher dénoncés.

[26] Le 21 janvier 2025, le tribunal a reçu le cahier des pièces de l'Entrepreneur, soit la pièce E-1 en liasse, comprenant notamment les documents de Pro-Fil Design signés par les Bénéficiaires.

[27] Le 6 novembre 2024 puis le 10 janvier 2025, le tribunal a reçu du côté de l'Administrateur son cahier de pièces, comprenant les pièces A-1 à A-13, en liasse, ainsi que la décision du 14 mai 2024.

- [28] Le 22 août 2025, une visite des lieux a eu lieu à 8 h, au 386, rue des Mélèzes à Rosemère, en présence de M. Julian Adrian Constantin et de Mme Alina Constantin pour les Bénéficiaires. L'Entrepreneur y était représenté par M. Robert Paquet, accompagné de son sous-traitant, M. Francis Lapointe de Pro-Fil Design.
- [29] Le 25 août 2025, première audience reportée par non-présence de l'Entrepreneur et des Bénéficiaires.
- [30] Le 12 septembre 2025, l'audience s'est tenue à 8 h, par visioconférence (TEAMS). Étaient présents : M. Julian Adrian Constantin et Mme Alina Constantin pour les Bénéficiaires, ainsi que M. Robert Paquet et M. Francis Lapointe pour l'Entrepreneur. L'Administrateur était absent.

FAITS PERTINENTS

- [31] Les Bénéficiaires, M. Julian Adrian Constantin et Mme Alina Constantin, sont propriétaires d'un bâtiment résidentiel de type unifamilial isolé, situé au 386, rue des Mélèzes, à Rosemère (Québec). Ce bâtiment a été construit par l'Entrepreneur, Gab & Charplex inc., avec qui un contrat de vente et un contrat de garantie ont été signés le 14 septembre 2020. La réception du bâtiment et la fin des travaux ont eu lieu le 31 mars 2021.
- [32] À la suite de l'emménagement, les Bénéficiaires ont constaté la présence de craquements du plancher de bois d'ingénierie flottant, notamment dans le salon, à proximité de la cuisine et au palier de l'escalier menant à l'étage.
- [33] Le 6 novembre 2023, les Bénéficiaires transmettent une réclamation écrite à l'Administrateur et à l'Entrepreneur, dénonçant le problème de plancher.
- [34] Le 18 mars 2024, une première visite est effectuée par le conciliateur de l'Administrateur. Ce dernier constate certains bruits et mouvements localisés du plancher, ainsi qu'un taux d'humidité relevé à 7 %.
- [35] Le 14 mai 2024, l'Administrateur rend une première décision rejetant la réclamation au motif que les craquements constatés ne constituent pas un vice caché au sens du *Code civil du Québec*.
- [36] Le 26 février 2024, un représentant du sous-traitant de l'Entrepreneur, M. Alain Millet, intervient pour effectuer des réparations ponctuelles au plancher. Selon les Bénéficiaires, ces travaux ont été inefficaces, alors que l'Entrepreneur affirme que « tous les points ont été réparés selon les règles de l'art ».
- [37] Le 26 août 2024, une seconde visite est effectuée par le conciliateur de l'Administrateur, qui constate la persistance de certains craquements.

- [38] Le 17 octobre 2024, l'Administrateur rend une seconde décision (pièce A-11) maintenant le rejet de la réclamation, au motif que les bruits constatés relèvent du comportement normal d'un plancher flottant d'ingénierie et n'atteignent pas le seuil de gravité requis pour constituer un vice caché.
- [39] Le 31 octobre 2024, les Bénéficiaires déposent une demande d'arbitrage auprès du Groupe d'Arbitrage – Juste Décision (GAJD), contestant la décision de l'Administrateur.

PRÉTENTIONS DES PARTIES

Bénéficiaires

- [40] Les Bénéficiaires, représentés par M. Iulian Adrian Constantin et Mme Georginia Alina Constantin, témoignent au sujet du bruit anormal provenant du plancher de bois d'ingénierie flottant installé dans leur résidence. Ils soutiennent que ce problème est présent depuis la réception du bâtiment en avril 2021 et qu'il constitue un vice de construction qui n'a jamais été corrigé, malgré de nombreuses démarches.
- [41] Selon eux, les craquements se manifestent à des endroits précis et constants, soit au milieu du salon, près de la cuisine et au palier de l'escalier menant à l'étage. Dès les premiers jours suivant la prise de possession, chaque passage à ces endroits produisait un bruit perceptible et incommodant.
- [42] Les Bénéficiaires affirment avoir dénoncé ce problème immédiatement et verbalement à M. Saint-Pierre, contremaître de l'Entrepreneur. Celui-ci leur aurait assuré que les correctifs seraient réalisés rapidement. Ils expliquent avoir fait confiance à ces promesses.
- [43] Durant les années 2021 et 2022, les Bénéficiaires disent avoir signalé à plusieurs reprises. D'autres correctifs ont été réalisés dans la maison, mais le problème du plancher est demeuré entier.
- [44] En novembre 2023, n'ayant obtenu aucun résultat concret, les Bénéficiaires ont adressé une dénonciation écrite à l'Entrepreneur et à l'Administrateur, dans le délai de trois ans prévus au Règlement pour les vices cachés. Ils plaignent avoir agi dans un délai raisonnable, compte tenu de leur confiance envers l'Entrepreneur et des assurances répétées de prise en charge.
- [45] Ils rappellent avoir choisi un plancher de bois d'ingénierie de qualité supérieure moyennant un coût additionnel, plutôt que le revêtement de base. À leur avis, le produit installé n'offre pas la performance attendue, et la situation actuelle est incompatible avec les standards d'une maison neuve.

- [46] Ils reconnaissent avoir signé, au moment de la construction, un document d'information du sous-traitant Pro-Fil Design, indiquant qu'un certain mouvement sous les pieds est normal avec un plancher flottant et qu'un taux d'humidité de 35 % à 45 % doit être maintenu. Ils soutiennent toutefois que le problème ne peut être lié au taux d'humidité étant survenu dès le premier jour de prise de possession.
- [47] Les Bénéficiaires réfèrent aussi à la visite du technicien « Alain » de Pro-Fil Design, survenue le 28 février 2024. Celui-ci aurait reconnu qu'il aurait peut-être fallu coller le plancher au palier. Il aurait envisagé une réparation localisée, avant de conclure qu'il ne pouvait intervenir sans compromettre l'ensemble du plancher flottant. Aucune réparation n'a alors été effectuée et le bruit persiste depuis.
- [48] Ils ajoutent que la légère dénivellation observée au palier de l'escalier confirme une installation inadéquate dès l'origine, même si le conciliateur de l'Administrateur a jugé l'écart conforme aux tolérances. Selon eux, cette décision ne change rien à la réalité vécue au quotidien.
- [49] En résumé, les Bénéficiaires demandent à l'Arbitre de conclure que le bruit et les craquements du plancher sont attribuables à une installation déficiente dès l'origine. Ils précisent ne pas réclamer d'indemnité financière, mais seulement que le défaut soit corrigé conformément à leurs droits et aux engagements de l'Entrepreneur.

Entrepreneur

- [50] M. Robert Paquet souligne d'abord que le formulaire de réception de l'Administrateur de 2021 ne mentionne aucune réserve concernant le plancher. Il s'étonne que les Bénéficiaires évoquent le problème après coup, alors que le rapport officiel n'en faisait pas état.
- [51] L'Entrepreneur précise que le litige porte uniquement sur le plancher du rez-de-chaussée et le palier de l'escalier, et non sur la structure des marches. L'Arbitre rappelle avoir constaté, lors de la visite des lieux, la présence de bruits aux trois emplacements précis mentionnés par les Bénéficiaires, ce que ceux-ci confirment.
- [52] L'Arbitre note que la première dénonciation formelle a été transmise en novembre 2023. Avant cette date, les Bénéficiaires n'avaient produit aucun écrit spécifique sur le plancher, mis à part des rappels verbaux. Ils admettent avoir attendu près de deux ans avant de recourir au mécanisme de garantie.
- [53] L'Arbitre rappelle que, selon le dossier, l'Administrateur a examiné la réclamation deux fois, en mai et octobre 2024, et a conclu que le point 2 n'était pas de nature à rendre l'immeuble impropre à son usage. La réclamation a donc été refusée. L'Arbitre souligne que l'Administrateur ne nie pas l'existence de bruits, mais estime ne rend pas impropre à l'usage.

Contre-interrogatoire des Bénéficiaires

- [54] Interrogés sur le document signé lors de la construction, les Bénéficiaires reconnaissent qu'il leur avait été présenté par Pro-Fil Design avant la pose. Ce document indique que de légers mouvements sont normaux avec ce type de plancher et impose des conditions d'humidité. Ils soutiennent toutefois que leur problème excède ce qui peut être considéré comme normal, et ce, depuis la réception du bâtiment.
- [55] Les Bénéficiaires réitèrent que le conciliateur de l'Administrateur avait constaté une dénivellation au palier, mais avait jugé l'écart conforme aux tolérances. Ils regrettent que l'Administrateur n'ait pas exigé de correctif.
- [56] Sur la question de la coordination des sous-traitants, il est établi que Pro-Fil Design a installé l'ensemble du plancher d'ingénierie, y compris le palier de l'escalier, tandis qu'un autre sous-traitant distinct a posé les marches d'escalier en bois massif. Cette distinction permet d'attribuer clairement la responsabilité du palier à l'installateur du plancher et non au fabricant de l'escalier.

Témoin de l'Entrepreneur

- [57] Le 8 avril 2021, peu après l'emménagement des Bénéficiaires, Pro-Fil Design reçoit une première demande d'intervention, mais non liée au bruit du plancher. Cette réclamation concernait les moulures de métal servant de transition entre le plancher de bois et la céramique, lesquelles bougeaient et semblaient mal fixées. L'installateur, identifié comme « Alain », est dépêché sur place et procède à leur recollage, ce qui règle ce point. Aucune plainte relative à un bruit de plancher n'est enregistrée à cette date.
- [58] Aucune autre réclamation n'est transmise à Pro-Fil Design durant les années 2021 et 2022. M. Lapointe précise le fait que le bruit allégué par les Bénéficiaires n'a pas été dénoncé avant novembre 2023.
- [59] Le 28 novembre 2023, Pro-Fil Design reçoit, par l'entremise de l'Entrepreneur ou de l'Administrateur, la dénonciation écrite visant expressément le bruit du plancher. À la suite de cette demande, un rendez-vous est fixé afin qu'un représentant se déplace pour examiner la situation.
- [60] Le 28 février 2024, un technicien de Pro-Fil Design visite la résidence des Bénéficiaires afin d'évaluer le plancher. Dès son arrivée, il constate un taux d'humidité ambiant très bas à l'intérieur de la maison. L'hygromètre indique un niveau inférieur aux recommandations du manufacturier.
- [61] Selon M. Lapointe, les relevés effectués lors de visites subséquentes – en hiver comme en été – ont montré des valeurs tantôt largement inférieures, tantôt supérieures à la fourchette idéale de 35 % à 45 %. Il conclut que la maison a connu des périodes d'air trop sec et d'autres trop humides, plutôt que de se maintenir dans la plage optimale pour un plancher de bois d'ingénierie.

- [62] M. Lapointe explique que de telles variations d'humidité peuvent engendrer un retrait ou un gonflement du bois, entraînant un léger jeu dans les lattes et des craquements perceptibles. Il rappelle que les Bénéficiaires ont signé un document au moment de la construction les informant de l'importance de maintenir un taux d'humidité entre 35 % et 45 %. À son avis, le non-respect de cette condition « pouvait être une raison du craquement » observé.
- [63] Le produit installé est décrit comme un plancher de bois d'ingénierie de bonne qualité, composé d'une couche supérieure de bois véritable. M. Lapointe insiste sur le fait qu'il ne s'agit pas d'un plancher stratifié « bon marché », mais d'un matériau durable et adapté. La particularité de ce plancher est d'avoir été installé en mode flottant : les lattes sont emboîtées entre elles et reposent sur une membrane, sans s'être collées ni clouées au sous-plancher. Ce système le rend plus sensible aux variations d'humidité. À l'étage, un plancher de bois franc cloué a été posé, expliquant la différence de comportement entre les deux niveaux.
- [64] Selon le Témoin, un plancher flottant est conçu pour permettre de légères dilatations et contractions. Il est normal de ressentir un petit mouvement sous les pieds ou d'entendre un craquement ponctuel, surtout en cas de variations de l'humidité.
- [65] En résumé, M. Lapointe soutient que (a) aucun vice d'installation manifeste n'a été relevé en 2021; (b) le bruit au plancher n'a été dénoncé qu'en novembre 2023, bien après la pose; (c) les taux d'humidité constatés à plusieurs reprises étaient inadéquats, ce qui a pu causer les craquements; (d) le plancher d'ingénierie flottant comporte intrinsèquement un léger mouvement, ce qui est normal et connu des Bénéficiaires; et (e) aucune malfaçon ou non-conformité aux normes n'a été observée. Selon lui, le problème découle de facteurs environnementaux normaux et non d'un défaut de pose engageant la garantie.

Contre-interrogatoire de M. Lapointe

- [66] Interrogé par l'Arbitre, M. Lapointe confirme que les normes de planéité applicables à un sous-plancher de bois sont similaires à celles d'une dalle de béton, soit une variation maximale de $\pm 3/32$ de pouce sur une portée de 7 pieds.
- [67] Les Bénéficiaires expriment d'abord leur scepticisme face à l'explication fondée sur l'humidité. Selon lui, si cette variation était la cause principale du problème, l'ensemble du plancher de la maison devrait être affecté de manière diffuse et aléatoire. Or, dans leur cas, ce sont toujours les mêmes emplacements qui produisent du bruit, et ce, depuis le premier jour de l'occupation.
- [68] Les Bénéficiaires ajoutent que ce caractère localisé démontre un problème d'installation dès l'origine, et non un phénomène d'usure ou d'entretien. Ils rappellent que l'installateur dépêché le 28 février 2024, identifié comme M. Alain, a lui-même reconnu qu'il aurait peut-être fallu coller le plancher à un endroit critique et cette admission confirme qu'il s'agit d'une erreur de pose.

M. Paquet

- [69] M. Paquet, au nom de l'Entrepreneur, exprime d'entrée de jeu ses regrets face à la situation. Il affirme être « désolé de cette situation » vécue par les Bénéficiaires et précise que son objectif premier a toujours été la satisfaction de ses clients. Il déplore que, dans ce cas, un désaccord persiste.
- [70] Concernant la réception de la maison en avril 2021, M. Paquet rappelle qu'il n'était pas présent sur place, la remise ayant été effectuée par son contremaître, M. Saint-Pierre. Il souligne que le formulaire de réception signé à cette occasion ne comporte aucune mention de bruit de plancher.
- [71] M. Paquet précise que, comme pour tout projet résidentiel neuf, une liste de déficiences post-réception a été constituée. Plusieurs points ont été relevés par les Bénéficiaires et corrigés, incluant notamment des ajustements aux escaliers extérieurs et d'autres détails dans la maison. L'Entrepreneur soutient avoir répondu à l'ensemble de ces demandes.
- [72] En novembre 2023, M. Paquet indique que le problème de bruit au plancher faisait alors partie d'une réclamation plus large, comprenant plusieurs points. Deux visites de l'Administrateur ont eu lieu et à chaque fois, lorsque l'administrateur a jugé une correction nécessaire, il affirme s'y être conformé. En revanche, pour le plancher bruyant, l'Administrateur a conclu à deux reprises qu'il ne s'agissait pas d'un vice couvert par la garantie, les tolérances étant respectées.
- [73] Sur la cause du problème, M. Paquet dit partager entièrement l'analyse de son toin. Le plancher a été posé correctement, le matériau est de bonne qualité et se comporte normalement dans le temps. Toutefois, il reconnaît que « c'est du bois, c'est vivant ».
- [74] Il ajoute que si un autre revêtement, comme un stratifié ou un vinyle flottant, avait été choisi, ce type de bruit n'existerait pas. Cependant, les Bénéficiaires ont préféré un produit noble, soit un plancher d'ingénierie en bois véritable, avec les avantages esthétiques et la durabilité qui en découlent, mais aussi avec ses caractéristiques naturelles.
- [75] Quant aux allégations d'installation défectueuse, M. Paquet les réfute. Rien de tel n'a été constaté par l'Administrateur lors de ses inspections, ce qui confirme à son avis la conformité de l'installation.
- [76] En conclusion, M. Paquet affirme que son entreprise a agi dans les règles de l'art et a toujours répondu aux obligations imposées par la garantie. Il considère que le problème en litige relève d'un phénomène normal et non d'un vice. À ses yeux, la réclamation des Bénéficiaires est mal fondée, et il rappelle que cette conclusion rejette celle rendue à deux reprises par l'Administrateur.

Contre-interrogatoire

[77] Les Bénéficiaires indiquent ne pas avoir de nouvelles questions factuelles à poser, l'essentiel de leurs désaccords ayant déjà été exprimé lors des échanges précédents. Ils profitent néanmoins de cette occasion pour réaffirmer leurs positions.

Plaidoirie des Bénéficiaires

[78] Les Bénéficiaires soutiennent que leur position est demeurée constante depuis le début du litige. Ils affirment n'avoir « rien inventé », mais simplement rapporter des faits vécus au quotidien dans leur maison, et qui ont pu être constatés par l'Arbitre lors de la visite des lieux. Ils rappellent que le problème de bruit du plancher est réel et persistant aux endroits signalés.

[79] Ils insistent sur le fait qu'il est légitime de dénoncer cette situation, puisqu'ils en subissent les conséquences directes. Ils décrivent l'agacement ressenti chaque fois qu'ils empruntent l'escalier ou qu'ils circulent dans le salon, lieux de passage quotidien où le bruit se fait entendre. Selon eux, leur maison est par ailleurs une « très belle maison », mais ce défaut de plancher en ternit l'usage et l'expérience.

[80] Les Bénéficiaires admettent avoir fait preuve de patience et de compréhension à l'égard des imperfections initiales inhérentes à toute construction neuve. Ils rappellent avoir attendu, à plusieurs reprises, la réalisation de correctifs promis, faisant confiance aux assurances de l'Entrepreneur. Toutefois, ils considèrent que leur compréhension a atteint ses limites devant l'absence de suivi réel. Leur reproche principal à l'Entrepreneur demeure ainsi de n'avoir pas donné suite aux promesses de correction du plancher.

[81] Ils affirment n'avoir jamais cherché une compensation financière. Leur démarche vise uniquement à faire respecter leur droit légitime à un plancher conforme et fonctionnel dans une maison neuve. Ils insistent : « On n'a pas demandé d'argent, on n'a rien, rien, rien », seulement que l'Entrepreneur respecte ses engagements et livre un ouvrage convenable.

[82] Les Bénéficiaires expliquent que le défaut impacte leur quotidien, puisque les zones bruyantes se trouvent dans des lieux de passage inévitables. Le bruit récurrent engendre une irritation croissante, d'autant plus que la situation perdure depuis plusieurs années. Ils rappellent que leur patience a pris fin en 2023, lorsqu'ils ont officiellement dénoncé la situation auprès de l'Administrateur, après avoir longtemps toléré des promesses non suivies d'effet.

[83] Concernant le témoignage de M. Paquet, les Bénéficiaires contestent l'affirmation selon laquelle le plancher serait « correct ». À leurs yeux, le bruit constaté ne relève pas d'un phénomène normal, mais constitue plutôt le symptôme d'une installation inadéquate. Ils rappellent qu'ils subissent ce désagrément depuis la livraison de la maison et que, qu'il soit considéré comme normal ou non aux yeux de l'Entrepreneur, il demeure particulièrement incommodant dans leur vie quotidienne.

- [84] Ils soulignent de nouveau qu'ils ont patienté près de deux ans en se fiant aux assurances verbales de correction données par l'Entrepreneur. Selon eux, si ces promesses avaient été suivies d'effet, le litige n'aurait pas eu besoin d'être porté jusqu'à l'arbitrage. Leur principal reproche à l'endroit de l'Entrepreneur demeure donc le défaut de suivi des engagements pris.
- [85] Quant aux explications techniques fournies par M. Paquet – notamment en lien avec l'humidité ambiante et le comportement naturel du bois – les Bénéficiaires se disent peu convaincus. Ils affirment comprendre que le bois « travaille », mais réitèrent leur position selon laquelle, dans une maison neuve de cette gamme, un plancher ne devrait pas produire un tel bruit dès le départ si la pose avait été exécutée correctement. Selon eux, « dès le début, il y avait un problème », lequel n'a pas été pris au sérieux.
- [86] Enfin, les Bénéficiaires soulignent qu'ils ont toujours respecté le processus, malgré les délais et reports. Ils mentionnent que ces démarches leur ont fait perdre du temps et des journées de travail, mais qu'ils ont conservé une attitude courtoise et respectueuse.
- [87] En conclusion, les Bénéficiaires qualifient d'« inadmissible » qu'un Entrepreneur ne respecte pas ses promesses de correction. Ils estiment avoir été patients et de bonne foi, et soutiennent que la situation actuelle ne peut pas être considérée comme normale dans une maison neuve. Ils s'en remettent à la décision de l'Arbitre, qu'ils disent respecter pleinement, mais réitèrent leur souhait de voir le plancher réparé afin de pouvoir profiter de leur demeure sans cette frustration quotidienne.

Plaidoirie de l'Entrepreneur

- [88] À l'issue de la plaidoirie des Bénéficiaires, M. Robert Paquet présente les observations finales de l'Entrepreneur. Il commence par réitérer ses regrets quant à l'insatisfaction exprimée par les Bénéficiaires et dit comprendre leur frustration. Il reconnaît qu'il y a eu un désagrément lié au plancher, mais insiste sur le fait que, de son point de vue, « tous les points ont été réparés » au fil des ans, à l'exception de celui-ci s'en remettant à la décision de l'Administrateur.
- [89] Concernant ce dernier, M. Paquet reprend les explications techniques déjà fournies. Il rappelle qu'il s'agit d'un plancher de bois d'ingénierie flottant, de qualité supérieure, mais que tout plancher flottant demeure sensible aux conditions ambiantes, notamment au taux d'humidité. Il explique que « des différences peuvent apparaître » dans le comportement du plancher en raison du matériau et des variations du taux d'humidité, et que ces manifestations sonores ne constituent pas une malfaçon.
- [90] M. Paquet rappelle que les critères du Règlement sur le plan de garantie exigent qu'un vice compromette l'usage du bâtiment pour justifier une intervention. À son avis, on est « loin d'un cas extrême » de cette nature.
- [91] Il ajoute que sa position est confortée par les décisions rendues par l'Administrateur en 2024. Ce double refus confirme qu'il n'a pas failli à ses obligations et que l'installation est conforme.

[92] En conclusion, M. Paquet maintient fermement sa position. Selon lui, le plancher tel qu'installé respecte les normes de l'industrie et correspond au choix initial des Bénéficiaires. Les bruits perçus relèvent des caractéristiques naturelles du bois en condition réelle d'utilisation. Il soutient donc que son entreprise a respecté ses obligations légales et contractuelles et qu'aucune faute ne peut lui être reprochée en l'espèce.

ANALYSE ET DISCUSSION

[93] Le litige porte exclusivement sur le **point 2** de la décision rendue par l'Administrateur, en date du 17 octobre 2024 (dossier n° 185876-11176), par lequel la réclamation des Bénéficiaires concernant le plancher de bois d'ingénierie flottant a été rejetée.

[94] L'Administrateur a conclu que, bien qu'un bruit soit perceptible dans certaines zones, il ne s'agissait pas d'un vice couvert par la garantie, le phénomène observé demeurant dans les tolérances acceptables.

[95] La tâche du tribunal consiste donc à revoir de novo la preuve et à déterminer si les Bénéficiaires ont démontré que le plancher est affecté d'un défaut constitutif d'une malfaçon ou d'un vice caché au sens du Règlement et du *Code civil du Québec*, et si la dénonciation a été faite dans les délais requis.

[96] Plus précisément, les questions en litige peuvent être formulées ainsi :

- a) Le bruit et les craquements dénoncés par les Bénéficiaires constituent-ils une malfaçon au sens de l'article 10 du Règlement?
- b) À défaut, ces bruits peuvent-ils être qualifiés de vices cachés au sens des articles 1726 et 1739 C.c.Q., et donc couverts par la garantie?
- c) Le défaut allégué a-t-il été dûment dénoncé à l'Entrepreneur et à l'Administrateur dans un délai raisonnable suivant sa découverte, tel qu'exigé par l'article 10 (3°) du Règlement?
- d) Les documents signés par les Bénéficiaires (pièce E-1, en liasse), reconnaissant qu'un mouvement ou un bruit peut être normal dans un plancher flottant, ainsi que leurs propres interventions (pose de moulures), ont-ils une incidence sur l'application de la garantie en vertu de l'article 12 (3°) du Règlement?

Le bruit et les craquements dénoncés par les Bénéficiaires constituent-ils une malfaçon au sens de l'article 10 du Règlement?

- [97] Les Bénéficiaires soutiennent que le bruit constaté dès l'emménagement excède ce qui est tolérable et relève d'une installation inadéquate, notamment au palier d'escalier. Ils s'appuient sur la vidéo déposée en preuve et sur les propos du technicien « Alain » de Pro-Fil Design, qui aurait reconnu qu'un collage localisé aurait pu être requis.
- [98] M. Paquet et M. Lapointe contestent cette qualification. Ils invoquent que le plancher est de bonne qualité, conforme aux normes, et que les bruits localisés relèvent des caractéristiques naturelles d'un plancher flottant soumis à des variations du taux d'humidité. Le document signé par les Bénéficiaires avant la pose (E-1) explique d'ailleurs qu'« il est normal de ressentir un certain mouvement sous les pieds » avec ce type de revêtement.
- [99] Le tribunal constate que le phénomène rapporté n'est pas généralisé à l'ensemble du rez-de-chaussée, mais se manifeste uniquement en trois points précis : au milieu du salon, près de la cuisine, et au palier de l'escalier. Ce caractère localisé du bruit milite en faveur de l'hypothèse d'un comportement ponctuel du matériau ou d'un ajustement normal du plancher flottant, plutôt que d'un défaut généralisé ou d'une malfaçon structurelle.
- [100] Le tribunal note que la preuve des Bénéficiaires repose essentiellement sur un enregistrement vidéo et sur leur témoignage subjectif. Aucun rapport d'expert indépendant n'a été produit pour démontrer que les tolérances de planéité ou de bruit excédaient les normes de l'industrie. En conséquence, le tribunal estime que les Bénéficiaires n'ont pas démontré, par prépondérance de preuve, que le défaut allégué constitue une malfaçon au sens du Règlement.
- [101] En conséquence, le tribunal estime que les Bénéficiaires n'ont pas démontré, par prépondérance de preuve, que le défaut allégué constitue une malfaçon au sens du Règlement.

À défaut, ces bruits peuvent-ils être qualifiés de vices cachés au sens des articles 1726 et 1739 C.c.Q., et donc couverts par la garantie?

- [102] Le tribunal rappelle qu'un vice caché doit, pour être couvert : (i) exister au moment de la réception; (ii) être grave au point de rendre l'ouvrage impropre à son usage ou d'en diminuer l'utilité de façon significative; (iii) ne pas avoir été apparent lors de la réception; et (iv) être dénoncé dans un délai raisonnable suivant sa découverte.
- [103] En l'espèce, même si le bruit a été constaté dès l'emménagement, le formulaire de réception du 31 mars 2021 ne contient aucune mention à cet égard. Le défaut, s'il existait, pouvait être décelé par un acheteur prudent et diligent lors de la réception. Cela milite en faveur d'un défaut apparent plutôt que caché.

- [104] De plus, le tribunal juge que le bruit démontré, bien que réel, n'atteint pas le seuil de gravité exigé pour qualifier un vice caché : la maison demeure habitable et sécuritaire, et le plancher est fonctionnel malgré l'inconfort. L'Administrateur a d'ailleurs refusé la réclamation à deux reprises pour ce motif.
- [105] Ainsi, le tribunal conclut que le défaut allégué ne répond pas aux critères d'un vice caché au sens du *Code civil du Québec* et du Règlement.

Le défaut allégué a-t-il été dûment dénoncé à l'Entrepreneur et à l'Administrateur dans un délai raisonnable suivant sa découverte, tel qu'exigé par l'article 10 (3°) du Règlement?

- [106] L'article 10 (3°) du Règlement impose la dénonciation écrite d'une malfaçon dans l'année suivant sa découverte. L'article 1739 C.c.Q. prévoit un délai raisonnable pour dénoncer un vice caché.
- [107] La première dénonciation écrite des Bénéficiaires est datée du 6 novembre 2023, soit plus de deux ans et demi après la réception du bâtiment. Durant cette période, aucune communication formelle n'a été transmise à l'Entrepreneur ou à l'Administrateur concernant le plancher, hormis des échanges verbaux avec le contremaître.
- [108] La jurisprudence arbitrale et civile reconnaît qu'un délai excédant deux ans sans justification particulière excède généralement la raisonnabilité attendue. Le tribunal note que les Bénéficiaires invoquent leur confiance dans les promesses de l'Entrepreneur pour expliquer ce délai; toutefois, cela ne suffit pas à constituer une circonstance atténuante justifiant une telle attente.
- [109] Le tribunal conclut donc que la dénonciation n'a pas été effectuée dans un délai raisonnable, ce qui entraîne, à elle seule, la déchéance de la garantie.

Les documents signés par les Bénéficiaires (pièce E-1, en liasse), reconnaissant qu'un mouvement ou un bruit peut être normal dans un plancher flottant, ainsi que leurs propres interventions (pose de moulures), ont-ils une incidence sur l'application de la garantie en vertu de l'article 12 (3°) du Règlement?

- [110] Enfin, le tribunal prend acte du document signé par les Bénéficiaires (E-1), par lequel ils reconnaissaient les caractéristiques d'un plancher flottant et l'importance de maintenir l'humidité. Bien que ce document ne puisse exclure la garantie d'ordre public, il constitue un élément de preuve pertinent pour apprécier la nature du phénomène observé et le fait qu'il avait été porté à la connaissance des propriétaires dès l'origine.

CONCLUSION

- [111] Après analyse complète de toute la preuve documentaire, des témoignages entendus lors de l'audience et des dispositions pertinentes du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs et du *Code civil du Québec*, le tribunal conclut que les Bénéficiaires n'ont pas démontré, par prépondérance de preuve, que le défaut allégué au plancher constitue une malfaçon couverte par la garantie, ni un vice caché au sens de l'article 1726 C.c.Q.
- [112] Le tribunal retient que le bruit et les mouvements observés relèvent plutôt des caractéristiques normales d'un plancher de bois d'ingénierie installé flottant, accentués par des conditions d'humidité variables, et ne compromettent pas l'usage de l'immeuble.
- [113] Le tribunal souligne également que la dénonciation écrite est intervenue le 6 novembre 2023, soit plus de deux ans et demi après la réception du bâtiment, ce qui excède le délai raisonnable requis par le Règlement et par l'article 1739 C.c.Q.
- [114] En conséquence, le tribunal arbitral rejette la demande d'arbitrage et confirme la décision rendue par l'Administrateur le 17 octobre 2024 dans le dossier n° 185876-11176

DÉCISION

POUR CES MOTIFS LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE

REJETTE la demande d'arbitrage des Bénéficiaires, M. Iulian Adrian Constantin et Mme Georginia Alina Constantin, relativement au point 2 de la décision de l'Administrateur rendue le 17 octobre 2024 dans le dossier n° 185876-11176;

CONFIRME la décision de l'Administrateur datée du 17 octobre 2024;

ORDONNE à l'Administrateur de procéder au paiement des frais d'arbitrage encourus dans le cadre du présent arbitrage, conformément au Règlement, avec les intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, et ce à compter de la date de la facture émise par GAJD, après un délai de grâce de trente (30) jours;

DÉCLARE la présente sentence finale et sans appel, sauf dispositions contraires prévues au Règlement ou à la loi.

MONTRÉAL, le 21 septembre 2025

Christian Zarka

Christian Zarka, architecte
Arbitre accrédité

Références :

¹ *Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. Desindes*, 2004 CanLII 47872 (C.A. Qué.), par. 11

² *Code civil du Québec*, art. 1437 ; *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, art. 5.

³ *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, art. 10.

⁴ *Ibid.*, art. 12

⁵ *Ibid.*, art. 20

⁶ *Ibid.*, art. 116

⁷ *Khamehsaifi c. Routhier*, GAMM, 30 avril 2024.

⁸ *Boulianne & Cousineau c. Immeubles Québec Constructions*, GAJD, 4 novembre 2024.

⁹ *Morcos c. Sotramont*, CCAC, 13 juillet 2020.

¹⁰ *Carrier & Verret c. Construction S.M.B. inc.*, CCAC, 19 novembre 2020.

¹¹ *Soreconi – décision arbitrale GCR*, 2019.

¹² *La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ inc. c. Dupuis*, 2007 QCCS 4701, par. 24–26.