

**Soreconi**

**Société pour la résolution des conflits inc.**

Courriel : [information@arbitrage.soreconi.ca](mailto:information@arbitrage.soreconi.ca)

485, rue McGill, bureau 601, Montréal, Qc, H2Y 2H4

Téléphone : (514) 843-4624 - Télécopieur : (514) 845-2518

Montréal, le 6 mai 2002

Madame Sylvie Charbonneau et Monsieur François Dumont,  
11,847, rue Marie-Anne Lavallée,  
Montréal, Qc,  
H3M 3<sup>E</sup>9

**Appelants**

Etmar Construction inc.,  
1681, rue Rachel est, suite 11,  
Montréal, Qc,  
H2J 2K6

**Entrepreneur**

La Garantie Qualité Habitation (ACQ),  
7400, Boulevard Les Galeries d'Anjou,  
Anjou, Qc,  
H1M 3N2

**Administrateur du plan de garantie**

**Objet : Décision de l'arbitre - Dossier de SORECONI No PG020405001**  
No de contrat QH (ACQ) : 6085

La présente est pour vous transmettre la décision de l'arbitre dans le dossier mentionné en rubrique.

Claude Mélineau, arbitre

Pièce jointe.

Par poste prioritaire..

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

Le 6 mai 2002

ARBITRAGE  
EN VERTU DU RÈGLEMENT  
SUR LE PLAN DE GARANTIE DES  
BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS  
(Décret 841-98 du 17 juin 1998)

---

CLAUDE MÉRINEAU  
ARBITRE

---

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

---

M. FRANÇOIS DUMONT ET  
MADAME SYLVIE CHARBONNEAU,  
**Appelant**

C.

ETMAR CONSTRUCTION INC.,  
**Entrepreneur**  
représenté par M. Serge Fortier

ET

LA GARANTIE QUALITÉ HABITATION (ACQ),

**Administrateur du plan de garantie**  
**Mis en cause**  
représenté par M. Sylvain Beausoleil

APPEL DE LA DÉCISION DE L'ADMINISTRATEUR DU PLAN DE GARANTIE

## DÉCISION DE L'ARBITRE

L'audition des parties a été tenue au 11,847, rue Marie-Anne-Lavallée à Montréal, Qc, le 2 mai 2002 à 10.00 heures

Le dossier complet de l'APCHQ dans cette affaire a été remis à l'arbitre.

En conférence préparatoire, l'arbitre s'est assuré auprès des représentants des parties que le dossier était complet. Il contient tous les documents auxquels l'arbitre réfère dans sa décision, sauf les pièces B-1, B-2, B-3, B-4 et B-5 (7 photos en couleurs en liasse) déposées par l'appelant en présence des représentants des autres parties qui en ont pris connaissance lors de leur dépôt.

### **Revue du dossier**

L'appelant a signé la déclaration de réception du bâtiment d'une valeur de \$182,692.47, le 30 juin 2001. Cette somme comprend un montant additionnel de \$3,820.00 pour le « plancher de merisier dans les chambres et le hall ». Le même jour, l'appelant et l'entrepreneur signaient la « *liste des éléments à vérifier* » annexée au formulaire de réception du bâtiment.

Plusieurs communications écrites entre l'appelant et l'entrepreneur, s'échelonnant sur plusieurs mois, ne donnent aucun résultat.

Le 8 août 2001, l'appelant communique avec l'entrepreneur et lui demande « qu'un représentant décisionnel ....vienne constater de visu les nombreuses imperfections ( du plancher) et nous propose une façon de remédier à ce problème que nous considérons majeur ».

Dans une lettre du 18 septembre 2001, adressée à Me Stéphane Brunelle, l'appelant écrit « Nous avons eu la visite de M. Fortin le 30 août dernier qui m'a affirmé qu'il y avait effectivement un grand nombre de planches de mauvaise qualité, mais il n'a pas donné suite à cette visite tel qu'entendu à ce moment ».

Le 15 octobre 2001, l'appelant écrit à M. Serge Fortier , ( représentant de l'entrepreneur) « nous porterons le problème de la qualité des planchers de merisier du rez-de-chaussée et de l'étage à l'attention de l'ACQ car nous considérons que le sablage que vous proposez diminuera considérablement la durée de vie de ces planchers »

Le 15 octobre 2001, l'appelant écrit à M. Sylvain Beausoleil (représentant l'administrateur du plan de garantie) « l'état des planchers est inacceptable pour une maison neuve et nous estimons que l'offre faite par Etmar construction de faire sabler les planchers est insuffisante car cela causerait une usure prématurée. Nous demandons que le travail soit repris tant au rez-de-chaussée qu'à l'étage ».

Le 21 décembre 2001, M. Sylvain Beausoleil signe un rapport d'inspection suite à son inspection du 11 décembre 2001. Il y est écrit que « l'entrepreneur...devra compléter les travaux ci-dessous mentionnés (précisés dans un rapport d'inspection révisé en date du 10 janvier 2002) aux points 1 à 3...dans un délai de 21 jours consécutifs suivant la réception du présent rapport. Le délai précité exclu, s'il y a lieu les congés fériés et chômés ».

.....

« 1. Planchers de bois »

« Les propriétaires mentionnent que le revêtement de plancher de bois n'est pas acceptable à l'effet qu'il y a des égratignures sur le fini de verni à quelques endroits et que plusieurs planches sont fissurées. Ils mentionnent également que les joints entre les planches sont ouverts par endroit. Cette situation a été dénoncée à la prise de possession au formulaire d'inspection pré-réception signé par les parties en date du 30 juin 2001 ».

« Lors de notre inspection, nous avons constaté la situation décrite précédemment. »

« Par conséquent, l'entrepreneur devra procéder à la vérification et aux correctifs requis selon les règles de l'art et l'usage courant du marché »

Dans une lettre datée du 7 février 2002, l'appelant demande à M. Fortier, représentant de l'entrepreneur « Avant de prendre rendez-vous, nous aimerions connaître la nature des travaux que vous désirez entreprendre et pour lesquels vous prévoyez 3 jours ».

Le 22 février 2002, l'entrepreneur fait part à l'appelant « de (ses) intentions vis-à-vis les rectifications des points 1 à 3 du rapport de l'ACQ ».

« Nous évaluerons le nombre de planches égratignées ou fissurées de votre plancher qui sera établi lors d'une rencontre qui aura lieu avec vous et selon vos disponibilités quelques jours avant ces travaux et changerons seulement les dites planches selon les règles de l'art ».

Le 5 mars 2002, l'appelant écrit à l'entrepreneur « M. Fortier fait suite au rapport de l'ACQ mais la solution qu'il avance dans sa lettre (du 22 février 2002) ...constitue un recul sur la solution qu'il envisageait l'automne dernier.....Nous avons rejeté cette solution puisqu'elle réduisait la vie utile de nos planchers de plusieurs années »

.....

« Deux solutions de règlement s'offrent à nous. Tout d'abord, les travaux concernant les planchers sont repris de A à Z et vous prenez en charge tous les frais qui s'y rattachent... »

Le 5 mars, le même jour, l'entrepreneur répond à l'appelant « Pour ce qui est des planchers, la solution qui vous a été proposée par M Serge Fortier est une solution qui selon nous respecte les règles de l'art et c'est pourquoi nous restons sur notre décision »

Le 14 mars 2002, l'appelant écrit à M. Sylvain Beausoleil, représentant du plan de garantie « Nous nous adressons maintenant à vous afin que vous honoriez cette garantie. Veuillez prendre note,.....de l'écart entre notre position et la solution de l'entrepreneur ».

« Nous vous prions de bien vouloir nous faire connaître, avant lundi le 25 mars votre solution de règlement définitif de ce litige ».

Le 22 mars 2002, **par poste recommandée**, M. Beausoleil écrit à l'appelant « Nous désirons vous rappeler que la décision de la Garantie Qualité Habitation relativement aux planchers de bois francs a déjà été rendue à l'intérieur du *rapport d'inspection daté du 10 janvier 2002 et dont vous avez reçu copie en date du 7 janvier du même mois* ».

#### **Appel de la Décision de l'administrateur du 20 mars 2002.**

Le 5 avril 2002, l'appelant inscrit sa demande d'arbitrage pour en appeler de la décision du 20 mars 2002.

Dans sa lettre du 5 avril 2002 à l'organisme d'arbitrage, l'appelant transmet le formulaire de demande d'arbitrage et déclare avoir pris possession de la décision du 20 mars 2002 au bureau de poste le 23 mars 2002.

La demande d'arbitrage a été reçue dans les 15 jours de la date de réception de la décision de l'administrateur du plan de garantie.

#### **Conférence préparatoire**

Avant de procéder à l'audition de la preuve des parties, Monsieur Beausoleil soulève une objection sur la recevabilité de la demande d'arbitrage par l'appelant. Cette objection est contenue dans une lettre datée du 8 avril 2002 adressée à l'organisme d'arbitrage.

Monsieur Beausoleil, à la demande de l'arbitre, accepte de retirer le 3<sup>e</sup> paragraphe de sa lettre à l'organisme d'arbitrage et convient que son objection est formulée dans le 2<sup>e</sup> paragraphe de ladite lettre. : « Vous remarquerez.... que la présente demande est déposée près de quatre-vingt-dix jours suivant la réception par les propriétaires de la décision de l'administrateur alors que l'article 35 du Règlement..... et l'article 6.12.1 du contrat préliminaire et de garantie.....mentionne que le délai pour soumettre le différend à l'arbitrage est de 15 jours à compter de la date de réception par poste recommandée de la décision de l'administrateur ».

Il dépose également trois décisions arbitrales rendues en vertu du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs au soutien de sa prétention.

L'arbitre déclare qu'il disposera de l'objection de l'administrateur du plan de garantie sur la recevabilité de la demande d'arbitrage de l'appelant dans sa décision.

### **La preuve de l'appelant**

Madame Sylvie Charbonneau et M. François Dumont , l'appelant, témoignent tour à tour.

Ils n'ont pu demander de refaire le plancher au complet lors de la signature de la réception du bâtiment parce que le plancher était tellement sale qu'ils n'ont pu constater la mauvaise qualité du plancher que dans les jours qui ont suivi après l'avoir eux-mêmes nettoyé.

C'est le sous-traitant de l'entrepreneur qui a choisi les planches avant de les installer. L'appelant n'a pas participé au choix des planches puisqu'il n'était pas encore propriétaire du bâtiment lorsque les travaux d'installation ont été faits.

Ils veulent être informés par l'entrepreneur sur la nature des travaux correctifs qu'il entend faire « selon les règles de l'art » La réponse est transmise dans la lettre de l'entrepreneur du 22 février 2002 : « Nous évaluerons le nombre de planches égratignées ou fissurées de votre plancher qui sera établi lors d'une rencontre qui aura lieu avec vous et selon vos disponibilités quelques jours avant ces travaux et changerons seulement les dites planches selon les règles de l'art ».

Le 5 mars, ils déclarent cette solution inacceptable. La solution proposée de changer les planches de bois franc une à une n'était pas acceptable lors de l'installation initiale selon les règles de l'art et ne l'est pas davantage comme méthode d'apporter les correctifs demandés par la rapport de l'administrateur.

Ils ont acheté une maison neuve et sont en droit d'exiger une finition de qualité du plancher de bois franc et non un plancher rapiécé.

Le 14 mars , ils demandent une autre solution à l'administrateur du plan de garantie.

Le 20 mars, leur demande est rejetée par l'administrateur qui les réfère à sa décision originale du 10 janvier 2002.

Le 5 avril, ils décident d'en appeler .de cette décision de l'administrateur.

### **Preuve de l'administrateur**

M. Beausoleil affirme que l'administrateur du plan de garantie ne peut pas intervenir sur les façons de faire de l'entrepreneur pour apporter les correctifs qu'il lui a ordonné d'apporter pour satisfaire aux conclusions de son rapport du 10 janvier 2002.

M. Beausoleil confirme qu'au moment de son inspection il a donné raison à l'appelant et qu'il a mentionné qu'il n'était pas possible de changer les planches de bois franc une à une parce qu'elles sont « *embouffetées* » sur les quatre faces.

Toutefois, il ajoute qu'il est courant de remplacer une à une les planches de bois franc de mauvaise qualité.

C'est à l'entrepreneur de décider de la méthode et des corrections à apporter pour satisfaire à l'ordonnance de l'administrateur : il a toutefois une obligation de résultat. Le travail exécuté selon les règles de l'art doit cependant être satisfaisant pour le client.

Enfin, M. Beausoleil soutient que l'administrateur ne peut donner raison à l'appelant de refaire tout le plancher sur les deux étages parce que cette demande n'a pas été formulée lors de l'inspection précédant la réception du bâtiment.

### **Preuve de l'entrepreneur**

M. Serge Fortier témoigne pour l'entrepreneur. Il est le gérant de projet qui a supervisé la construction de l'unité résidentielle de l'appelant.

L'installation des planches de bois franc a été faite par un sous-entrepreneur.

Toutes les planches sont fixées au faux plancher par des clous.

Lorsqu'il doit remplacer une planche de bois franc, le travailleur doit fendre la planche défectueuse et l'enlever par morceaux sans détériorer les planches qui l'entourent.

Le remplacement de la planche se fait en enlevant « *l'embouffeture* » femelle inférieure de la planche à poser et en enlevant « *l'embouffeture* » femelle supérieure des planches qui l'entourent.

La nouvelle planche est ensuite collée en disposant la colle sous la semelle de la planche à insérer et sur les « *embouffetures* » inférieures des planches qui l'entourent.

Lors de l'inspection qu'il a faite le 30 août, il n'était pas prêt à remplacer certaines planches défectueuses parce qu'elles provenaient d'un emballage d'un produit de première qualité et que la défectuosité apparente n'en était pas une mais résultait du grain naturel du bois..

Il admet que le vernis appliqué en usine n'est pas épais et que l'enlèvement de ce vernis ne cause pas une usure prématurée de la planche.

Il reconnaît avoir proposé verbalement à l'appelant le sablage de tout le plancher après avoir remplacé les planches qu'il jugerait défectueuses.

L'entrepreneur, toutefois, a signifié son intention de remplacer seulement les planches défectueuses.

### **Visite des lieux**

L'arbitre, accompagné des représentants des parties intéressées et de celui de l'administrateur du plan de garantie, procède ensuite à l'examen des planchers de bois franc du rez-de-chaussée et de l'étage.

L'appelant pointe du doigt les fissures et autres imperfections du plancher qu'il a identifiées à l'aide de collants colorés.

Pendant la visite des lieux, le représentant de l'entrepreneur déclare qu'à son avis environ 35 planches doivent être remplacées. De son côté, l'appelant déclare avoir identifier au moins 130 planches à remplacer.

### **Décision relative à l'objection préliminaire de l'administrateur du plan de garantie concernant la recevabilité de l'appel de sa décision par l'appelant**

Pour les raisons suivantes, l'arbitre rejette l'objection préliminaire de l'administrateur du plan de garantie :

1o :- parce que dans sa lettre du 20 mars, même s'il ne le dit pas spécifiquement et ne le reconnaît pas, l'administrateur prend la décision de ne pas accueillir la demande de l'appelant formulée dans sa lettre du 14 mars;

2o :- parce que dans son témoignage devant l'arbitre, le représentant de l'administrateur, M.Beausoleil, explique clairement pourquoi l'administrateur ne pouvait accueillir la nouvelle demande de l'appelant : il n'avait pas formulé cette demande de remplacer les planchers sur *la liste des événements à vérifier* lors de la réception du bâtiment le 30 juin 2001.



Il s'agit donc d'une décision de l'administrateur et la demande d'arbitrage de l'appelant a été faite dans les délais prévus au Règlement.

### **Analyse du dossier et de la preuve**

L'appelant n'en appelle pas de la décision de l'administrateur du 10 janvier 2002 puisqu'elle lui est favorable. Il en appelle de la décision du 20 mars qui lui est défavorable puisque l'administrateur décide de ne pas traiter sa demande du 14 mars formulée comme suit : « Nous nous adressons maintenant à vous afin que vous honoriez cette garantie. Veuillez prendre note,.....de l'écart entre notre position et la solution de l'entrepreneur »..... « Nous vous prions de bien vouloir nous faire connaître, avant lundi le 25 mars, votre solution de règlement définitif de ce litige ».

L'entrepreneur a expliqué à l'arbitre comment il allait faire les correctifs demandés par la décision de l'administrateur du 10 janvier 2002.

De son côté, l'appelant n'a pu convaincre des personnes ayant une expertise en matière d'installation de planchers de bois franc à venir témoigner devant l'arbitre pour mettre en doute la méthode proposée par l'entrepreneur de faire les correctifs ou proposer d'autres moyens de les faire à sa satisfaction.

L'arbitre a pris acte de la volonté de l'entrepreneur de donner suite à la décision de l'administrateur du 10 janvier 2002.

L'arbitre retient le témoignage de M. Beausoleil à l'effet que « C'est à l'entrepreneur de décider de la méthode et des corrections à apporter pour satisfaire à l'ordonnance de l'administrateur : il a toutefois une obligation de résultat. Le travail exécuté selon les règles de l'art doit cependant être satisfaisant pour le client ».

L'arbitre est aussi d'avis que le travail exécuté selon les règles de l'art doit aussi être bien fait et donner satisfaction au client.

L'arbitre retient également que l'appelant aura le droit de requérir la protection du plan de garantie si les correctifs apportés par l'entrepreneur ne sont pas bien faits selon les règles de l'art et ne sont pas satisfaisants. Il pourra également en appeler d'une nouvelle décision de l'administrateur du plan de garantie si elle lui apparaît insatisfaisante.

## DÉCISION

POUR CES MOTIFS, après avoir examiné la preuve, analysé les dispositions du Règlement, les pièces au dossier et délibéré, l'arbitre :

ACCUEILLE l'appel, et STATUE

- a) que l'entrepreneur apporte les correctifs qui s'imposent en remplaçant les planches de bois franc défectueuses ou imparfaites que lui indiquera l'appelant pour restaurer le plancher et lui rendre la qualité qu'il aurait dû avoir lors de la réception du bâtiment le 30 juin 2002. afin de projeter une vision d'ensemble harmonieuse convenant à cette habitation de qualité ;
- b) que les correctifs mentionnés au paragraphe précédent soient faits dans les 21 jours suivant la réception de la présente décision;
- c) que les correctifs décrits au paragraphe a) soient faits avec le minimum d'inconvénients pour l'appelant. L'entrepreneur, le cas échéant, assumera les frais de déménagement et d'entreposage des meubles ou équipements qui devront être déplacés pour l'exécution des travaux de correction ainsi que les frais d'hébergement et de subsistance de l'appelant ( les 2 bénéficiaires) pendant la durée des travaux et pendant un nombre de jours suffisants à l'évacuation des émanations nocives de la colle.

Fait à Montréal, le 6 mai 2002.

**Claude Mélineau,**  
Arbitre