

PROVINCE DE QUEBEC
DISTRICT DE LONGUEUIL

Le 20 janvier 2001

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. MICHEL DUBOIS ET
MADAME ROXANE LETENDRE,
représentés par M. Michel Dubois
Appelant

C.

LES HABITATIONS SIGNATURE INC.,
Entrepreneur
représenté par M. Normand Lamoureux

ET

LA NOUVELLE GARANTIE DES MAISONS NEUVES DE L'APCHQ,

Administrateur du plan de garantie
Mis en cause
représenté par M. Jocelyn Dubuc

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

DÉCISION DE L'AR.B1TRE

L'audition des parties a été tenue au 135, rue Upper-Edison à St-Lambert, Qc, le 11 janvier 2001 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 un rapport d'expertise qui fut transmis par l'appelant à l'entrepreneur, à l'administrateur et à l'arbitre le 22 décembre 2000.

Revue du dossier

L'appelant a signé la déclaration de réception du bâtiment d'une valeur de \$305,331.29, le 16 mai 2000. Le même jour, l'appelant et l'entrepreneur signaient la « *liste des éléments à parachever, à corriger et à réparer* ». À l'élément « *escalier* », 2^e ligne, de cette liste, on peut lire : « *poteau côté droit plus foncé et tablette du foyer plus foncée* ». M.Lamoureux reconnaît avoir écrit de sa main les mots suivants : « *rampe et tablette ajustement de couleur selon échantillon* ». L'entrepreneur inscrit ensuite un « » dans la colonne « *Éléments corrigés suite à notre inspection* ».

Le 18 mai 2000, l'appelant communique par écrit avec l'entrepreneur pour manifester son insatisfaction quant aux travaux de correction exécutés par l'entrepreneur dans les termes suivants : « *Le résultat est affreux et carrément inacceptable pour une maison vendue série 8000, le haut de gamme.....Nous exigeons que les éléments soient remis dans leur état au moment de l'inspection et que vous corrigiez le poteau et la tablette de foyer* ».

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

Le 25 mai, l'appelant demande à l'administrateur de la nouvelle garantie des maisons neuves de l'APCHQ d'intervenir auprès de l'entrepreneur pour qu'il prenne les mesures nécessaires pour remédier à la situation dénoncée.

L'entrepreneur ne donne pas suite à la mise en demeure de l'inspecteur du plan de garantie datée du 22 juin 2000 à l'effet de décrire, dans les 15 jours suivants, les mesures nécessaires pour remédier à la situation dénoncée.

Le 18 septembre 2000, M. Jocelyn Dubuc Technicien Professionnel (T.P.) procède à l'inspection de la maison en compagnie de l'appelant et de l'entrepreneur.

Le 6 octobre 2000, M. Dubuc transmet copie de son rapport aux parties intéressées en ces termes :

« **Inspection** (le 18 septembre 2000):

Lors de notre inspection, nous avons examiné attentivement la teinte de l'escalier et de la tablette du foyer et celle-ci nous est apparue non uniforme. Il est facile de constater une différence de teinte lorsque nous comparons les différentes composantes de l'escalier et la tablette du foyer. Nous sommes d'avis qu'il s'agit d'une malfaçon apparente tel que visé par l'article 3.2 du contrat de garantie, article auquel réfère l'entrepreneur dans sa réponse écrite (à l'appelant) du 25 mai 2000. »

« **Décision :**

..... Autant pour la situation actuelle que pour la situation dénoncée le 16 mai 2000, nous sommes d'avis que nous sommes effectivement en présence de malfaçons apparentes.Par conséquent, l'entrepreneur devra apporter les correctifs qui s'imposent pour faire en sorte que la teinture de la tablette du foyer et la teinture de l'escalier intérieur soit le plus uniforme possible et corresponde au choix de couleur des bénéficiaires. »

L'appelant est satisfait de cette décision de l'inspecteur.

L'entrepreneur, de son côté, écrit à M. Dubuc le 18 octobre 2000 et lui demande : « ...*Je veux également savoir quelle partie de la rampe et de la tablette du foyer ne correspond pas à l'échantillon parce que selon votre rapport vous laissez trop de latitude « correspondant au choix de couleur des bénéficiaires » aux clients et nous ne voulons pas reprendre la rampe au complet »*

Le 24 octobre 2000, M. Dubuc répond à la question de l'entrepreneur en ces termes : « ...*Pour ce qui est de la réparation à effectuer, celle-ci consiste à reprendre la teinture des mains courantes, des garde-corps de l'escalier ainsi que la teinture de la tablette du foyer, de manière à ce que la teinte soit uniforme et corresponde au choix des bénéficiaires. »*

Le 27 octobre 2000, l'entrepreneur écrit de nouveau à M. Dubuc : «.....*Deuxièmement, je vous demande de répondre à la question qui vous était adressé dans ma lettre du 18 octobre 2000, vous ne répondez absolument pas. »*

Le 30 octobre 2000, M. Dubuc écrit à l'entrepreneur : «*Veillez prendre note, qu'à défaut d'exécution complète des travaux prescrit dans ce dit rapport d'inspection et ce dans les cinq (5) jours ouvrables suivant réception de la présente, ces travaux seront exécutés à vos frais et dépens, incluant les dépenses administratives. »*

Le 3 novembre 2000, l'entrepreneur écrit à M. Ronald Ouimet , Directeur du Service d'inspection de la nouvelle garantie des maisons neuves de l'APCHQ et supérieur immédiat de M. Jocelyn Dubuc, inspecteur, en ces termes: «*Je conteste les faits rapportés par M. Dubuc et je conteste ses conclusions. Je veux connaître mes droits quant aux procédures d'opposition.*

.....Je ne retournerai pas l'appel (du 3 novembre de M. Dubuc) tant que je ne recevrai pas une lettre signée par vous que les procédures sont suspendues jusqu'à ce qui avait été entendu lors de notre rencontre du 31 octobre 2000 soit fait et que je n'aurai pas reçu une réponse aux demandes d'opposition. Si je ne reçois pas de réponse à la présente lettre soyez assuré que je contesterai toute réclamation. »

Veillez agir en conséquence. »

Le 6 novembre 2000, M. Ouimet répond à la lettre du 3 novembre de l'entrepreneur en ces termes :

«Nous vous demandons de bien vouloir ignorer la lettre du 30 octobre 2000 que vous adressait M. Dubuc. (Avis de 5 jours) En effet comme convenu, lors de notre entretien du 31 octobre, l'inspection supplémentaire à être effectuée remet en cause les conclusions de nos rapports précédents.

Par ailleurs, si vous deviez être insatisfait de la décision à être rendue suite à l'inspection supplémentaire de M. Dubuc, vous pourrez.....en appeler au moyen de la procédure d'arbitrage prévue au contrat de garantie. »

Le 10 novembre 2000, M. Dubuc écrit à l'entrepreneur, avec copie conforme à l'appelant, transmise par la poste régulière, au sujet de l'inspection supplémentaire du 9 novembre 2000

« La présente a pour but de préciser l'étendue des travaux demandés au point 1 du rapport d'inspection émis le 6 octobre dernier.

*Lors de l'inspection du 9 novembre 2000, nous avons vérifié, à l'aide de l'échantillon de couleur « **SBS-2-212** » de la compagnie « **Stratech** », tous les poteaux, mains courantes et garde-corps de l'escalier intérieur ainsi que la tablette du foyer.*

Cette vérification nous a permis d'identifier les composantes qui ont une teinte différente de l'échantillon. À notre avis, le garde-corps et la main courante situés sur, le côté gauche du premier escalier et du palier ont une teinte vraiment différente de celle de l'échantillon. Quant aux autres composantes de l'escalier et à la tablette du foyer, leur teinte est très similaire, voire identique, à celle de l'échantillon.

Compte tenu que l'échantillon dont nous nous sommes servis correspond au choix d'origine des bénéficiaires, les travaux demandés au rapport d'inspection du 6 octobre 2000 doivent se limiter à la section de main courante et de garde-corps situé sur le côté gauche de l'escalier à partir du bas du petit escalier jusqu'à la quatrième marche de l'escalier principal au haut du palier.

Évidemment l'entrepreneur devra prendre les dispositions nécessaires pour minimiser la légère différence de teinte quasi inévitable lors d'une reprise semblable. »

Appel de la Décision de l'administrateur du 9 novembre 2000.

Le 21 novembre 2000, l'appelant inscrit sa demande d'arbitrage pour en appeler de la décision du 9 novembre 2000.

La preuve de l'appelant

L'appelant rappelle à l'arbitre les frais qu'il encourt pour la présence de deux témoins experts. Son premier témoin est M. Serge Rodrigue T.P. qui témoigne de consentement des parties. Celui-ci confirme son rapport qui fait partie du dossier remis à l'arbitre et ajoute qu'il a participé aux échanges entre le peintre et l'appelant.

L'appelant fait ensuite témoigner M. Sylvain Beaumier , aviseur technique de la compagnie Stratech fournisseur des produits utilisés pour teindre les éléments visés par la décision du 9 novembre 2000. Sa qualité d'expert est reconnue.

M. Beaumier dépose son rapport écrit du 22 décembre 2000 et fournit des explications techniques sur les causes des cinq nuances de couleurs différentes identifiées sur les diverses composantes des poteaux, de la rampe et du garde-corps de l'escalier et de la tablette du foyer. Il maintient qu'il n'y a pas d'uniformité dans les finis. Il établit que les défauts constatés ont été causés par une méthode déficiente de travail par les personnes qui ont tenté de corriger les défauts dénoncés par l'appelant.

Ensuite, l'appelant témoigne et fait la démonstration pratique de la différence de couleurs entre les diverses composantes de l'escalier.

Après avoir enlevé la rampe, il montre la différence entre la teinte de la partie visible exposée du côté de l'escalier et celle, non visible, de la partie donnant sur le mur. C'est cette dernière couleur qui correspond à l'échantillon « **SBS-2-212** » choisie lors de l'achat du bâtiment.

Cette démonstration permet aussi de comprendre que les travaux effectués sous la responsabilité de M. Luc St-Cyr, entrepreneur peintre, n'ont pas eu pour effet de corriger la « *rampe et tablette (par un) ajustement de couleur selon échantillon* » tel que reconnu par l'entrepreneur et l'appelant sur la « *liste des éléments à parachever, à corriger et à réparer* » mais plutôt de faire le contraire, c'est-à-dire, de rendre plus foncées les autres composantes de l'escalier pour les harmoniser avec la couleur plus foncée du poteau et de la tablette du foyer.

Remarques finales de l'appelant

Tout en maintenant sa demande originale, l'appelant demande « *que les éléments modifiés soient remis dans leur état au moment de l'inspection et que le poteau et la tablette de foyer* » soient corrigés. Il se dit également déçu de la décision de l'inspecteur du 9 novembre 2000 et affirme ne pas comprendre les raisons ayant motivé cette nouvelle décision.

La preuve de l'entrepreneur

M. Luc St-Cyr, entrepreneur peintre, et un employé de ce dernier, M. Mathieu Bouchard témoignent. Ce dernier reconnaît qu'il n'a pas fait les travaux demandés par l'entrepreneur le 16 mai 2000. Tous deux sont des peintres qualifiés.

En réponse aux questions de l'entrepreneur, M. St-Cyr reconnaît que l'employé affecté à l'exécution des travaux demandés le 16 mai 2000 a fait de son mieux pour éliminer les différences de couleurs entre les composantes de l'escalier, le poteau et la tablette du foyer selon les règles de l'art.. Il reconnaît que le travail a été fait au pinceau puisqu'il était impossible de le faire au fusil comme en atelier.

Monsieur Bouchard, de son côté, dépose un échantillon de planche teinte avec le même produit « **SBS-2-212** » et démontre que, selon la méthode utilisée, on peut obtenir des teintes variées (trois sur l'échantillon) et qu'en conséquence il est presque inévitable et normal que sur le grand nombre de pièces de bois composant un escalier il y ait des teintes différentes.

L'entrepreneur se déplace ensuite avec l'arbitre et toutes les personnes présentes pour examiner la couleur des différentes composantes de l'escalier et de la tablette du foyer en la comparant à l'échantillon « **SBS-2-212** ». Selon l'entrepreneur, la couleur de la tablette du foyer et du poteau droit de l'escalier sont de la même couleur que l'échantillon a « **SBS-2-212** » même si le bois de l'échantillon n'est pas de même nature que celui des composantes examinées.

Remarques finales de l'entrepreneur

Sa preuve étant close, l'entrepreneur réitère son désir de rendre les composantes en cause « conforme au choix du client » « On s'en tient à ce que veut le client, pas à ce qu'il a vu lors de l'inspection » déclare-t-il. Il affirme qu'il n'accepterait pas que l'arbitre décide sur autre chose que la couleur des composantes qui sont l'objet du litige.

Analyse du dossier, de la preuve et de l'argumentation

Le 16 mai 2000, l'appelant et l'entrepreneur ont convenu que « *rampe et tablette* (nécessitaient un) *ajustement de couleur selon échantillon* ». Le même jour l'entrepreneur-peintre fait de son mieux pour éliminer les différences entre les différentes composantes de l'escalier, le poteau et la tablette du foyer selon les règles de l'art. Il a reconnu que le travail a été fait au pinceau puisqu'il était impossible de le faire au fusil comme en atelier.

Le 18 mai 2000, l'appelant communique par écrit avec l'entrepreneur pour manifester son insatisfaction quant aux travaux de correction exécutés par l'entrepreneur dans les termes suivants : « *Le résultat est affreux et carrément inacceptable pour une maison vendue série 8000, le haut de gamme.....Nous exigeons que les éléments modifiés soient remis dans leur état au moment de l'inspection et que vous corrigiez le poteau et la tablette de foyer* ».

Aucune modification aux composantes en litige n'a été faite entre le 16 mai et le 18 septembre 2000, date à laquelle M. Jocelyn Dubuc procède à l'inspection de la maison en compagnie de l'appelant et de l'entrepreneur et rend une décision à la satisfaction du bénéficiaire.

Aucune modification aux composantes en litige n'a été faite entre le 18 septembre 2000 et l'inspection supplémentaire du 9 novembre 2000 qui donne lieu à une nouvelle décision de M. Dubuc.

L'arbitre est d'avis qu'il s'agit d'une nouvelle décision de M. Dubuc et non pas d'une précision à la décision du 18 septembre. Sa décision du 18 septembre se lisait comme suit

«Autant pour la situation actuelle due pour la situation dénoncée le 16 mai 2000, nous sommes d'avis que nous sommes effectivement en présence de malfaçons apparentes.....Par conséquent, l'entrepreneur devra apporter les correctifs qui s'imposent pour faire en sorte que la teinture de la tablette du foyer et la teinture de l'escalier intérieur soit le plus uniforme possible et corresponde au choix de couleur des bénéficiaires. » Dans sa lettre du 27 octobre, il apporte les précisions suivantes demandées par l'entrepreneur :
.....Pour ce qui est de la réparation à effectuer, celle-ci consiste à reprendre la teinture des mains courantes, des garde-corps de l'escalier ainsi que la teinture de la tablette du foyer, de manière à ce que la teinte soit uniforme et corresponde au choix des bénéficiaires. »

L'entrepreneur n'est pas satisfait de la décision ni des précisions de M. Dubuc.

Une rencontre entre l'entrepreneur, M. Ouimet et M. Dubuc a lieu le 31 octobre 2000 Suite à cette rencontre, le 6 novembre, M. Ouimet écrit à l'entrepreneur : « *En effet comme convenu, lors de notre entretien du 31 octobre, l'inspection supplémentaire à être effectuée remet en cause les conclusions de nos rapports précédants.* »

L'entrepreneur n'a pas jugé bon d'instruire l'arbitre sur le déroulement de la rencontre du 31 octobre, à laquelle participait M. Dubuc (voir lettre du 3 novembre 2000 au dossier), ce qui porte l'arbitre à croire qu'aucun fait nouveau qui aurait pu donner un nouvel éclairage au litige n'a été évoqué.

L'arbitre, cependant, se demande comment M. Ouimet peut conclure, le 31 octobre, que « *l'inspection à être effectuée (par M. Dubuc le 9 novembre) remet en cause les conclusions de nos rapports précédants* » ?

Il apparaît à l'arbitre que M. Dubuc a fait une nouvelle inspection et rendu une nouvelle décision qui « *remet en cause les conclusions des rapports précédants* », comme l'avait écrit M. Ouimet, son supérieur immédiat, puisque l'apparence physique des composantes en litige n'avait pas été modifiée depuis sa décision du 18 septembre.

Enfin, pas plus l'arbitre que M. Dubuc n'a pu constater la situation « ante » du 16 mai 2000 puisque ce jour-là les travaux de correction effectués par l'entrepreneur-peintre éliminait cette possibilité. L'arbitre s'en tient donc à la note manuscrite de l'entrepreneur « *rampe et tablette ajustement de couleur selon échantillon* ». apparaissant sur la « *liste des éléments à parachever, à corriger et à réparer* » sous la mention « *poteau côté droit plus foncé et tablette du foyer plus foncée* », dans la colonne « *Éléments à corriger et à réparer* ». Il n'apparaît pas à l'arbitre que cette note puisse vouloir dire : rendre toutes les autres composantes plus foncées. Contre toute attente de l'appelant, c'est pourtant la directive qui a été donné à l'entrepreneur-peintre par l'entrepreneur.

DÉCISION

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

ACCUEILLE l'appel, et STATUE

- a) que l'entrepreneur apporte les correctifs qui s'imposent pour assurer une couleur homogène de toutes les composantes visées par la présente décision et une vision d'ensemble harmonieuse convenant à cette maison haut de gamme ;
- b) que la réparation à effectuer consiste à reprendre, en atelier, la teinture et la finition des mains courantes, des garde-corps de l'escalier ainsi que la teinture de la tablette du foyer, de manière à ce que la teinte soit uniforme et corresponde au choix des bénéficiaires ;
- c) que les travaux demandés couvrent la tablette du foyer, la section de main courante et de garde-corps situé sur les deux côtés de l'escalier à partir du bas du petit escalier jusqu'à la quatrième marche de l'escalier principal au haut du palier ainsi que la rampe entre le palier et l' étage ;
- d) que l'administrateur de la nouvelle garantie des maisons neuves de l'APCHQ rembourse les frais d'expertise encourues par l'appelant pour la production du rapport et le témoignage de M. Syivain Beaumier, aviseur technique de la compagnie Stratech ainsi que les honoraires de M. Serge Rodrigue pour son témoignage devant l'arbitre.

Montréal, le 20 janvier 2001

Claude Mérineau,
Arbitre.