

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Saint-François
Localité : Sherbrooke
N° de dossier judiciaire : 450-32-703265-256

Date : 17 mars 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Thierry Bouchard-VIncent

CASSIA CUNHA

c.

REMILLARD D.M.D. INC.

ÉMILIE MASSY

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

1) La demanderesse réclame conjointement aux défendeurs la somme de 1 028,00 \$ avec intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle, à titre d'indemnisation pour les frais qu'elle a dû payer suivant un soin qu'elle a obtenu le 17 juillet 2024 de la part de la défenderesse et dentiste Émilie Massy.

2) Plus précisément, la demanderesse allègue que les défendeurs auraient fait défaut d'honorer une entente de paiements différés pour ce soin, laquelle entente aurait permis, selon les prétentions de la demanderesse, que les frais de 1 028 \$ pour ce soin soient couverts par son assurance soins dentaires.

2. Historique de la procédure

3) Le 7 août 2025, la demanderesse introduit sa demande introductive d'instance à la division des petites créances de la Cour du Québec, mais uniquement à l'encontre de la défenderesse Rémillard Gagné D.M.D. Inc.

4) Le 18 septembre 2025, la demanderesse modifie sa demande pour y ajouter la Dre Émilie Massy à titre de défenderesse. Cette demande telle que modifiée est assujettie à la médiation obligatoire conformément au Règlement sur la médiation et l'arbitrage des demandes relatives à des petites créances.

5) Suivant l'échec du processus de médiation confidentiel, la demande est déférée en arbitrage conformément au même règlement le 14 janvier 2026.

6) Le 28 janvier 2026, à l'occasion d'une conférence préparatoire à l'arbitrage, les parties confirment leur volonté de soumettre leur litige à l'arbitrage, étant informées que la sentence à rendre par l'arbitre est finale et lie les parties.

7) L'audience d'arbitrage est réalisée par visioconférence en présence des parties le 17 février 2026.

II. LES FAITS

8) Le 31 janvier 2024, la défenderesse Émilie Massy propose à la demanderesse un plan de traitement en plusieurs étapes comprenant notamment un traitement de canal, la reconstruction de dents, puis l'installation de couronnes. (DM-4)

9) À la même date, la Dre Massy remet à la demanderesse une estimation globale des frais à prévoir pour l'ensemble du plan de traitement. (DM-5) La demanderesse accepte ce plan de traitement.

10) Entre les mois de janvier et mai 2024, elle participe à plusieurs rendez-vous pour des soins aux dents # 36 et # 46.

11) Le 19 juin 2024 la demanderesse et la Dre Massy amorcent ensuite les soins pour une autre dent (#36) : reconstitution, pivot préfabriqué et empreinte pour couronne. Ces soins réalisés le 19 juin sont compris dans la facture F-0311411 (P-1) pour laquelle un remboursement est demandé.

12) Le 15 juillet 2024, la demanderesse est toutefois informée que ce dernier traitement n'est pas couvert par son assurance puisqu'elle a atteint le seuil maximal annuel de couverture de sa police d'assurance pour ses soins dentaires.

13) Conséquemment, le 15 juillet 2024, la demanderesse demande d'abord à la clinique dentaire de reporter à 2025 les soins prévus à son plan de traitements.

14) Or, le prochain traitement prévu au plan de la demanderesse consiste à procéder à la mise en bouche de la couronne pour lesquels les soins préparatoires ont déjà été réalisés le 19 juin 2025. La majorité des frais inclus dans la facture pertinente (P-1) sont donc déjà engagés au moment où la demanderesse formule cette demande.

15) De plus, la clinique dentaire recommande fortement une mise en bouche dans le mois suivant le rendez-vous initial pour le pivot préfabriqué et l'empreinte de la couronne. La demanderesse peut choisir de déférer la mise en bouche de sa couronne, mais au risque de complications.

16) Dans ce contexte, la demanderesse accepte d'aller de l'avant avec la mise en bouche de la couronne le 17 juillet 2024. Il lui est indiqué qu'elle pourra convenir d'une entente de paiement échelonné avec la Dre Massy suivant son traitement.

17) Le 17 juillet 2024, immédiatement suivant la mise en bouche de la couronne et sans conclure d'entente de paiement, la demanderesse remet à la réception de la clinique dentaire une série de 24 chèques postdatés pour des paiements échelonnés sur 24 mois.

18) En après-midi le même jour, la Dre Émilie Massy demande à Mme Cunha de revenir récupérer ses chèques. La clinique dentaire demande en effet que les paiements soient

effectués sur une période maximale de six (6) mois. Lorsqu'elle repasse à la clinique, la demanderesse signe un arrangement de paiement échelonné sur six (6) mois (P-2).

19) Finalement, en procédant aux paiements prévus à l'arrangement conclu le 17 juillet, la demanderesse acquitte en 2024 la somme totale de 1 286 \$.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

20) La demanderesse soutient essentiellement qu'en lui imposant de procéder à la mise en bouche de la couronne le 17 juillet 2025, puis en refusant d'accepter les paiements échelonnés sur 24 mois, les défenderesses ou leurs représentants l'ont privée des prestations prévues à sa couverture d'assurance pour ses soins dentaires.

21) La demanderesse soutient donc qu'elle a dû déboursier un excédant de 1 028,80 \$ pour ses soins dentaires (1286 \$ moins la franchise de 20%), somme dont elle réclame le remboursement.

22) La défenderesse Émilie Massy soutient quant à elle que la demanderesse a consenti de façon éclairée au traitement débuté le 19 juin 2024, puis à la mise en bouche de la couronne le 17 juillet 2024, et ce, en étant informée préalablement des coûts applicables. Il appartenait à la demanderesse de s'assurer qu'elle était en mesure de payer, la clinique dentaire n'étant pas mandataire ni représentante de l'assureur. La Dre Massy soutient par ailleurs que la clinique dentaire n'avait pas l'obligation de conclure une entente de paiement, encore moins échelonnée sur 24 mois.

23) La défenderesse REMILLARD D.M.D. INC., quant à elle, fait valoir qu'elle n'a aucun lien avec le présent litige. Il s'agit d'une société de gestion qui n'a aucune relation avec la demanderesse ou la Dre Massy ni d'obligations envers-elles.

24) Finalement, les deux défenderesses allèguent qu'une entente de désistement aurait été conclue après la médiation intervenue entre les parties.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

25) Les questions de faits et de droit en litige sont les suivantes:

a) Les parties ont-elles conclu une transaction mettant fin au litige ou la demanderesse s'est-elle désistée de sa demande ?

b) À défaut, l'une ou l'autre des défenderesses ou leurs mandataires ou préposés ont-ils commis une faute envers la demanderesse, notamment en imposant de procéder à la mise en bouche de la couronne le 17 juillet 2024 ou en refusant d'accepter les paiements échelonnés sur 24 mois ?

c) Si l'une ou l'autre des défenderesses ou leur mandataire ou préposé a commis une faute, la demanderesse est-elle justifiée de conclure que cette faute l'a privée des prestations prévues à sa couverture d'assurance pour ses soins dentaires ?

d) Finalement, si une faute de l'une ou l'autre des défenderesses ou de leur mandataire ou préposé a privé la demanderesse des bénéfices de son assurance, quelle est la valeur de la perte subie par la demanderesse ?

V. LE DROIT APPLICABLE

26) Le Code civil du Québec, RLRQ c CCQ-1991, énonce ce qui suit:

Article 1440. Le contrat n'a d'effet qu'entre les parties contractantes; il n'en a point quant aux tiers, excepté dans les cas prévus par la loi.

Article 1457. Toute personne a le devoir de respecter les règles de conduite qui, suivant les circonstances, les usages ou la loi, s'imposent à elle, de manière à ne pas causer de préjudice à autrui.

Elle est, lorsqu'elle est douée de raison et qu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice qu'elle cause par cette faute à autrui et tenue de réparer ce préjudice, qu'il soit corporel, moral ou matériel.

Elle est aussi tenue, en certains cas, de réparer le préjudice causé à autrui par le fait ou la faute d'une autre personne ou par le fait des biens qu'elle a sous sa garde.

Article 1458. Toute personne a le devoir d'honorer les engagements qu'elle a contractés.

Elle est, lorsqu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice, corporel, moral ou matériel, qu'elle cause à son cocontractant et tenue de réparer ce préjudice; ni elle ni le cocontractant ne peuvent alors se soustraire à l'application des règles du régime contractuel de responsabilité pour opter en faveur de règles qui leur seraient plus profitables.

Article 1463. Le commettant est tenu de réparer le préjudice causé par la faute de ses préposés dans l'exécution de leurs fonctions; il conserve, néanmoins, ses recours contre eux.

Article 2389. Le contrat d'assurance est celui par lequel l'assureur, moyennant une prime ou cotisation, s'oblige à verser au preneur ou à un tiers une prestation dans le cas où un risque couvert par l'assurance se réalise. (...)

Article 2399. La police est le document qui constate l'existence du contrat d'assurance.

Elle doit indiquer, outre le nom des parties au contrat et celui des personnes à qui les sommes assurées sont payables ou, si ces personnes sont indéterminées, le moyen de les identifier, l'objet et le montant de l'assurance, la nature des risques, le moment à partir duquel ils sont garantis et la durée de la garantie, ainsi que le montant ou le taux des primes et les dates auxquelles celles-ci viennent à échéance.

Article 2435. Le titulaire, le bénéficiaire ou l'assuré d'une police d'assurance contre la maladie ou les accidents est tenu d'informer l'assureur, par écrit, du sinistre dans les 30 jours de celui où il en a eu connaissance. Il doit également, dans les 90 jours, transmettre à l'assureur tous les renseignements auxquels ce dernier peut raisonnablement s'attendre sur les circonstances et sur l'étendue du sinistre. (...)

Article 2631. La transaction est le contrat par lequel les parties préviennent une contestation à naître, terminent un procès ou règlent les difficultés qui surviennent lors de l'exécution d'un jugement, au moyen de concessions ou de réserves réciproques.

Elle est indivisible quant à son objet.

VI. ANALYSE

27) Tout d'abord, le soussigné en arrive à la conclusion que les parties n'ont pas conclu de transaction mettant fin au litige après la médiation, puis que la demanderesse ne s'est pas désistée de sa demande.

28) En effet, cette défense soulevée repose sur le fait qu'après le processus confidentiel de médiation entre les parties, alors qu'il n'y avait plus de négociations en cours, la demanderesse a de sa propre initiative transmis au moins deux communications aux

défenderesses (DR-2 et DR-3) dans laquelle elle réfère à une intention de renoncer à sa demande et de se désister.

29) Cependant, il appert que la demanderesse ne s'est pas désistée en fin de compte, et ce, essentiellement parce que les défenderesses n'ont pas accepté de procéder à la clôture du dossier par désistement sans frais.

30) De plus, le contenu des pièces DR-2 à DR-4 confirme qu'aucune entente ni transaction n'a été conclue entre les parties.

31) Ce moyen de défense est donc mal fondé.

32) Néanmoins, le soussigné conclut que les défenderesses, leurs mandataires ou leurs préposés n'ont commis aucune faute envers la demanderesse et n'ont pas manqué à leurs engagements contractuels envers elle.

33) Il se trouve d'une part que la défenderesse REMILLARD D.M.D. INC. n'a effectivement aucun lien avec le présent litige. Il s'agit d'une société de gestion ayant été immatriculée le 13 février 2025 (DR-1) et n'ayant aucune obligation contractuelle ou extracontractuelle envers la demanderesse.

34) La société qui contrôle les opérations du Centre dentaire Gagné Rémillard où travaille la Dre Massy est plutôt la société 4499611 CANADA INC.

35) Par ailleurs, la défenderesse Émilie Massy et ses mandataires ou préposés n'ont pas commis de faute ni manqué à leurs engagements envers la demanderesse, que ce soit en imposant de procéder à la mise en bouche de la couronne le 17 juillet 2024 ou en refusant d'accepter les paiements échelonnés sur 24 mois.

36) La preuve permet au contraire de conclure que la demanderesse a elle-même choisi de compléter son traitement en juillet 2024, et ce, tout en sachant qu'elle avait atteint la couverture maximale de son assurance et qu'elle ne serait pas couverte pour ce traitement. La demanderesse a donc consenti à la poursuite du plan selon l'échéancier préétabli, c'est-à-dire conformément au contrat entre les parties.

37) La Dre Massy et la clinique dentaire n'avaient pas l'obligation d'acquiescer à la demande de Mme Cunha de reporter la mise en bouche de la couronne à janvier 2025. Ce n'est d'ailleurs pas ce qu'a choisi la demanderesse.

38) De plus, la Dre Massy et l'adjointe de la clinique dentaire n'avaient pas l'obligation de conclure une entente de paiement sur 24 mois. Elles ne s'étaient pas davantage engagées à honorer une telle entente.

39) Le fait que l'agente administrative ait initialement accepté de recevoir les chèques de la demanderesse le 17 juillet 2024 ne constitue pas un consentement à une entente de paiement.

40) Considérant l'absence de faute des défenderesses ou de défaut d'honorer leurs engagements, la demande doit être rejetée. Il n'est pas nécessaire de répondre aux autres questions en litige.

41) Il importe toutefois de souligner que les actes reprochés aux défenderesses, de toute façon, n'ont pas causé le préjudice allégué par la demanderesse et n'auraient pas pu donner lieu à une compensation.

42) En effet, le cadre juridique applicable à la couverture d'assurance ne permet pas d'affirmer que les actes reprochés aux défenderesses ont pu priver la demanderesse des avantages prévus à sa couverture d'assurance.

43) Le contrat d'assurance prévoit des prestations lorsque le risque couvert par l'assurance se réalise, et ce, jusqu'à un seuil maximum annuel. Le risque couvert est la survenance du problème de santé dentaire ou bien, alternativement, la prestation du soin

dentaire peu importe quand ce traitement est facturé ou payé.

44) C'est pour cette raison que, de l'aveu de la demanderesse, son assureur lui confirme le 15 juillet 2024 que la préparation et la pose de sa couronne ne seront pas couvertes par l'assurance. Elle a déjà atteint le maximum des frais dentaires admissibles pour 2024.

45) Or, la majorité des frais associés à la préparation et la confection de la couronne sont déjà engagés le 15 juillet 2024. Il ne reste que la mise en bouche à réaliser.

46) Dans ces circonstances, la preuve ne permet pas de conclure que le report de la mise en bouche de la couronne à janvier 2025 aurait permis à la plaignante de bénéficier de sa couverture d'assurance. Il est encore moins probable que la facturation de ces soins en 2025 ou que le paiement différé de ces soins en 24 mois aurait permis à la demanderesse de contourner le seuil maximal de couverture prévu à sa police d'assurance.

47) Il importe aussi de rappeler que la demanderesse, à titre d'assurée, était tenue d'informer rapidement l'assureur de la survenance du sinistre, puis de lui communiquer rapidement les informations et documents concernant le sinistre.

48) Finalement, la poursuite de la demanderesse repose essentiellement sur les conséquences de l'application de son contrat d'assurance. Or, ce contrat n'a pas d'effet à l'égard des tiers. Les limites du contrat d'assurance de la demanderesse, en outre, ne sont pas opposables aux défenderesses. Les défenderesses et leurs préposés ou mandataires ne sont pas mandataires ni représentants de l'assureur.

VII. DÉCISION

Pour ces motifs, l'arbitre

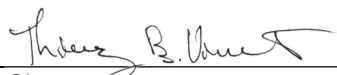
REJETTE la demande;

CONDAMNE la demanderesse à rembourser aux défenderesses les frais de justice qu'elles ont payés, notamment pour le dépôt de leurs contestations à la Cour, soit 118 \$ pour la Dre Massy, puis 187 \$ pour REMILLARD D.M.D. INC.

Sherbrooke _____ ce 17 mars 2026
Lieu Date

Thierry _____ Bouchard-Vincent
Prénom Nom

Arbitre accrédité par le Barreau du Québec


Signature _____