

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
District : Longueuil  
Localité : Longueuil  
N° de dossier judiciaire : 505-32-708638-243

Date : 16 septembre 2025

---

**DEVANT L'ARBITRE :**

**M<sup>e</sup> BERNARD VÉZINA**

---

**LOUISE FRASER**

c.

**CHRISTINE MARCOUX**

Partie demanderesse

Partie défenderesse

---

## **SENTENCE ARBITRALE**

---

### **I. INTRODUCTION**

#### **1. Résumé du litige**

[1] En novembre 2023, la demanderesse est traitée par la dentiste défenderesse pour un plombage à une dent. Il s'ensuit des complications auxquelles la demanderesse attribue la faute à la défenderesse. Les dommages allégués sont liés aux frais des autres dentistes consultés par la demanderesse par la suite et au fait que la demanderesse n'est pas satisfaite des services reçus de la défenderesse. Cette dernière nie responsabilité, alléguant avoir respecté les règles de l'art de sa profession dans son traitement et ne pas être responsable de l'intervention des autres dentistes.

#### **2. Historique de la procédure**

[2] Le 10 décembre 2024, la demanderesse dépose au tribunal sa demande de dédommagement contre la défenderesse.

[3] Le 22 janvier 2025, la défenderesse dépose au tribunal sa contestation.

[4] Le 23 juillet 2025, le SMEDAR confirme le mandat d'arbitrage à l'arbitre soussigné, lequel convoque les parties à une réunion préliminaire.

[5] Le 8 août 2025, les parties participent par visioconférence Zoom à la réunion préliminaire présidée par l'arbitre soussigné lors de laquelle le consentement à l'arbitrage est confirmé et les parties acceptent que l'arbitre rende sa sentence sur dossier, soit sans audience. Le procès-verbal de cette réunion et la déclaration d'indépendance et d'impartialité de l'arbitre sont transmis aux parties le même jour. Les parties ont jusqu'au 22 août 2025 pour compléter leurs dossiers.

[6] La demanderesse confirme qu'elle n'a pas de pièce supplémentaire à soumettre outre celles déjà déposées au tribunal. L'arbitre soussigné prend donc connaissance des pièces suivantes : P-1, En liasse, factures et notes des dentistes et reçus de pharmacie; P-2, Lettre de mise en demeure; et P-3, Échanges courriels. La demanderesse communique à l'arbitre et ce dernier prend connaissance de deux témoignages écrits, celui de la demanderesse, daté du 20 août 2025, et celui du Dr. Min Li Zhang, dentiste, qualifié d'expert par la demanderesse, daté du même jour. La demanderesse avait annoncé le témoignage écrit du Dre Camille Loïselle, dentiste, lequel n'existe pas ou n'est pas au dossier. Par ailleurs, lors de la réunion préliminaire, la défenderesse informe l'arbitre et la demanderesse que Dre Loïselle ne travaille plus à son centre. Une vérification dans le bottin en ligne de l'Ordre des dentistes du Québec confirme que Dre Loïselle a une autre adresse à Sorel-Tracy alors que la défenderesse est à Longueuil.

[7] La défenderesse confirme qu'elle n'a pas de pièce supplémentaire à soumettre outre celles déjà déposées au tribunal. L'arbitre soussigné prend donc connaissance des pièces suivantes : D-1 : Radiographies dentaires; D-2, Lettre de fin d'enquête du Fonds d'assurance-responsabilité professionnelle de l'Ordre des dentistes du Québec ("FARPODQ"); D-3, Avis de non responsabilité du FARPODQ; D-4, Lettre de Dre Marcoux transmettant son dossier au FARPODQ; D-5, Dossier original (notes manuscrites) de Mme Louise Fraser; D-6, Dossier dactylographié de Mme Louise Fraser; et, D-7, Dossier comptable de Mme Louise Fraser. La défenderesse n'annonce aucun témoignage écrit et n'en communique aucun, estimant que le texte de sa contestation est suffisant et tient lieu de son témoignage.

[8] Le 22 août 2025, l'arbitre soussigné prend le dossier en délibéré.

## II. LES FAITS

[9] Le centre dentaire de la défenderesse traite la demanderesse depuis 2015.

[10] Le 6 novembre 2023, la demanderesse consulte la défenderesse pour une douleur dentaire. Cette dernière la traite par un plombage. Or, la demanderesse souffre après cette opération d'une douleur persistente et qui augmente même. Elle communique avec le centre dentaire pour revoir la défenderesse, mais sans succès, car la secrétaire de cette dernière lui fait le message que "la douleur allait passer".

[11] Malgré des rappels au centre dentaire de la défenderesse, la demanderesse ne réussit jamais à la revoir. Toujours souffrante, elle consulte en urgence un autre dentiste, Dr. Min Li Zhang, le 8 décembre 2023. Ce dernier diagnostique une infection et prescrit à la demanderesse des antidouleurs et des antibiotiques. Il estime que la dent aurait dû être extraite plutôt que plombée et recommande à la demanderesse de retourner voir la défenderesse, laquelle selon lui devrait lui offrir l'extraction gratuitement.

[12] Le 20 décembre 2023, la demanderesse est de retour au centre dentaire de la défenderesse, mais c'est la Dre Camille Loïselle, dentiste, qui la traite et qui procède à l'extraction de la dent en cause.

[13] Le 21 décembre 2023, la demanderesse tente à nouveau de joindre la défenderesse, cette fois par courriel, mais sans succès. La demanderesse passe le temps des Fêtes

sans pouvoir porter sa prothèse dentaire partielle, ce qui l'embarasse et la gêne.

[14] Le 4 janvier 2024, la demanderesse, toujours souffrante au site d'extraction, revoit en urgence le Dr. Min Li Zhang. Ce dernier constate une bosse restante de 4X5 mm compatible avec une fracture de la plaque buccale. Il suggère à la demanderesse de revoir Dre Loiselle, car il s'agit selon lui d'une complication post-opératoire liée à l'extraction qui sera gérée sans frais par la Dre Loiselle, alors que lui, devra la facturer pour ses services. Quoi qu'il en soit, la demanderesse ne veut plus, rendu là, retourner au centre de la défenderesse, requiert le même jour et paye les services du Dr. Zhang, soit pour une alvéoloplastie.

### **III. LES POSITIONS DES PARTIES**

[15] La demanderesse impute la faute à la défenderesse pour les frais supplémentaires qu'elle a encourus en lien avec le traitement d'une dent et pour les troubles et inconvénients qu'elle a vécus. Elle lui réclame la somme de 2 500,00 \$, avec intérêts au taux légal, et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec, plus les frais de justice en demande de 115 \$.

[16] La défenderesse nie responsabilité, alléguant avoir respecté les règles de l'art de sa profession dans son traitement et ne pas être responsable de l'intervention des autres dentistes. Elle demande que la demande soit rejetée et le remboursement des frais de justice en défense de 118 \$.

### **IV. LES QUESTIONS EN LITIGE**

[17] La dentiste défenderesse a-t-elle commis une faute professionnelle entraînant sa responsabilité civile ? Si oui, les dommages réclamés sont-ils liés à cette faute ?

### **V. LE DROIT APPLICABLE**

[18] Les dispositions de Code civil du Québec, notamment sur la responsabilité civile contractuelle et le contrat de service.

### **VI. ANALYSE**

[19] Remarques préliminaires. La demanderesse a choisi de poursuivre la défenderesse personnellement, soit, selon la demande, "Christine Marcoux, faisant affaires sous le nom de Dre Christine Marcoux". Les factures du 6 novembre et 20 décembre 2023, pièce P-1, portent en première ligne de l'entête "Centre dentaire Christine Marcoux". Quant à la deuxième ligne de l'entête, la première facture porte le nom "Dre Christine Marcoux", correspondant au fait que c'est elle qui a rendu les services, alors que la deuxième ligne de l'entête de la deuxième facture indique "Dre Camille Loiselle", correspondant au fait qu'à cette deuxième date, c'est Dre Loiselle qui a traité la patiente. Tout le reste de la mise en page des factures est identique et elles émanent sans équivoque du centre dentaire.

[20] Or, aucune représentation n'a été faite de part et d'autre sur la structure juridique du centre dentaire ni sur les relations juridiques existant à l'époque entre les Dres Marcoux et Loiselle. Par ailleurs, tout le dossier de la demanderesse à ce centre dentaire, pièces D-5 et D-6, indique que le dentiste traitant est la Dre Marcoux, et ce, peu importe les divers intervenants ayant prodigués des soins à ce centre selon les notes au dossier entrées

entre 2015 et 2023.

[21] La défenderesse prétend qu'elle n'est pas responsable des services professionnels prodigués à son centre par Dre Loïselle, mais n'en fait pas la preuve et ne met pas Dre Loïselle en cause (en garantie). La demanderesse est justifiée de penser avoir fait affaire avec une seule entité juridique et de poursuivre une seule personne, la Dre Marcoux. S'il doit y avoir partage de responsabilité entre Dre Marcoux et Dre Loïselle, il appartiendra à la défenderesse d'exercer les recours nécessaires, s'il en est, après la présente sentence arbitrale.

[22] La défenderesse a-t-elle commis une faute professionnelle entraînant sa responsabilité civile ?

[23] Le contrat intervenu entre la demanderesse et la défenderesse, des soins dentaires, en est un de service au sens du Code civil du Québec ("C.c.Q."), lequel comprend en l'occurrence une obligation de moyen et non de résultat. L'article 2100, C.c.Q., dispose que le prestataire de service doit agir au mieux des intérêts de son client, avec prudence et diligence et, suivant la nature du service à fournir, conformément aux usages et aux règles de son art.

[24] De plus en responsabilité civile contractuelle, l'article 1458, C.c.Q., dispose que "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 [...]".

[25] L'article 1463, C.c.Q., dispose que : "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". En remarques préliminaires, nous avons déjà indiqué que s'il y a faute du Dre Loïselle, Dre Marcoux en est responsable vis-à-vis la demanderesse.

[26] La preuve à l'égard d'une faute de la défenderesse pour les soins du 6 novembre 2023 est insuffisante. Le fardeau de prouver la faute professionnelle appartient à la demanderesse. En matière de services professionnels de la nature en l'espèce, à savoir si les règles de l'art ont été respectées, cette preuve se fait habituellement par expert.

[27] Or, le témoignage écrit du Dr. Zhang ne discute que des traitements prodigués le 20 décembre 2023 par Dre Loïselle. Aucune mention des traitements du 6 novembre 2023 par Dre Marcoux. La facture pour les honoraires du Dr Zhang le 8 décembre 2023, pièce P-1, et les reçus de pharmacie pour traiter l'infection, ne sont pas une expertise sur une faute professionnelle.

[28] La lettre de l'avocate du FARPODQ, pièce D-3, laquelle conclut à l'absence de faute du Dre Marcoux et donc refuse d'indemniser la demanderesse, n'est pas une opinion d'expert pour un tribunal. De plus, l'arbitre soussigné n'a reçu aucune preuve relative à une plainte en déontologie ou décision du Comité de discipline de l'Ordre des dentistes du Québec. Nous ignorons ainsi s'il y a eu dans cette affaire une reconnaissance de faute déontologique quelconque.

[29] Quoi qu'il en soit, cela n'empêche pas la demanderesse de chercher à prouver une faute civile. Toutefois, son seul témoignage à l'effet qu'une extraction plutôt qu'un plombage aurait dû être pratiquée par Dre Marcoux est insuffisant. Le fait qu'une infection ait suivi le traitement n'indique pas non plus nécessairement une faute professionnelle. L'arbitre soussigné n'a pas les connaissances scientifiques pour tirer des conclusions à cet égard. L'absence d'une expertise à ce sujet est fatale pour la demanderesse.

[30] En revanche, en ce qui a trait au traitement du 20 décembre 2023 par Dre Loïselle, le témoignage du Dr Zhang est éclairant. Il indique clairement qu'il est consulté le 4 janvier 2024 pour ce qu'il considère être une conséquence post-opératoire qui devrait être remédiée par Dre Loïselle gratuitement. C'est Dr Zhang qui finalement s'en charge à la

demande de la demanderesse, laquelle n'a plus confiance au centre dentaire de la défenderesse. Les honoraires de consultation et traitement du Dr Zhang sont de 400 \$ (pièce P-1). La défenderesse est responsable de ces frais causés par le traitement du Dre Loïselle et devra rembourser la demanderesse.

[31] Les coûts des antibiotiques et antidouleurs sont des coûts que la demanderesse aurait encourus même en l'absence de faute. La défenderesse n'a pas à les rembourser.

[32] L'arbitre soussigné s'explique mal le silence de la défenderesse et les difficultés vécues par la demanderesse pour obtenir des services d'urgence du centre dentaire de la défenderesse, peu importe les raisons. L'obligation de diligence de l'article 2100, C.c.Q., n'a pas été respectée. Le témoignage et la pièce P-3 de la demanderesse à cet égard sont suffisants.

[33] Les notes au dossier de la défenderesse, pièces D-5 et D-6, ne contiennent aucune entrée pour le traitement du 6 novembre 2023. Une entrée manuscrite seulement, pièce D-5, indique au 9 novembre 2023 ce qui suit : "Mme Fraser a téléphoné. Elle a encore de la douleur et dit qu'il y a une ligne entre les deux dents Q3, comme un décalage. Dre Marcoux lui demande de laisser guérir sa gencive et ne pas porter son P". Il y a bien une note au dossier le 20 décembre 2023 pour la consultation et le traitement du Dre Loïselle.

[34] Quoi qu'il en soit, le tribunal estime qu'une somme symbolique de 100 \$ est suffisante au titre des dommages pour troubles et inconvénients causés par le manque de diligence inexpliquée de la défenderesse.

## VII. DÉCISION

[35] Le tribunal d'arbitrage :

CONDAMNE la partie défenderesse à payer à la partie demanderesse la somme de 500,00 \$, avec intérêts au taux légal, et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec;

CONDAMNE la partie défenderesse à payer à la partie demanderesse les frais de justice de 115,00 \$.

Longueuil \_\_\_\_\_ ce 16 septembre 2025  
Lieu \_\_\_\_\_ Date

Bernard \_\_\_\_\_ Vézina \_\_\_\_\_  
Prénom \_\_\_\_\_ Nom

Arbitre accrédité par le Barreau du Québec

Signature \_\_\_\_\_

