

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre civile)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-17-122023-222

DATE : 23 juillet 2026

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE JEFFREY EDWARDS, J.C.S.

GILLES GAUVIN ET FRANCE BOISLARD

Demandeurs

c.

TOITURES SUPÉRIEURES FP INC.

Défenderesse

INTACT ASSURANCES

Mise en cause en garantie

JUGEMENT RECTIFIÉ¹

Table des matières

1.		
1.	APERÇU	3
2.	QUESTIONS EN LITIGE	6
3.	CONTEXTE.....	6
3.1.	Les demandeurs, leur immeuble, la chute de l'arbre, les dommages occasionnés et la réclamation à Intact Assurances	6

¹ La présente rectification vise uniquement la correction du numéro de dossier figurant sur la page de couverture ainsi que dans l'en-tête de la version révisée.

3.2. Le contrat de réfection de toiture intervenu entre les demandeurs et Toitures Supérieures FP Inc.	10
3.3. Les travaux et les coûts supplémentaires demandés par Toitures Supérieures FP Inc., le refus des demandeurs et le refus d'Intact de les payer	16
3.4. Les travaux réalisés, leur état incomplet, les malfaçons, le départ du chantier de Toitures Supérieures FP Inc. avant l'achèvement des travaux	19
3.5. La mise en demeure et les procédures judiciaires	25
3.5.1. La mise en demeure	25
3.5.2. Les procédures judiciaires	26
4. Analyse et décision.....	27
4.1. Le recours des demandeurs contre Intact Assurances est-il bien fondé?	27
4.2. Les travaux réalisés par Toitures Supérieures FP Inc. sont-ils entachés de malfaçons ou encore n'ont-ils pas été complétés? Si oui, quels sont les dommages-intérêts auxquels les demandeurs ont droit?	32
4.2.1. Articles de droit applicables et principes juridiques.....	32
4.2.2. Les plis transversaux et les bosses à répétition à la toiture en tôle d'acier	34
4.2.3. Le montant de compensation en raison de la présence de plis transversaux et de bosses à répétition à la toiture.....	49
4.2.4. Les autres malfaçons alléguées et les travaux non complétés	53
4.2.5. Les dommages-intérêts auxquels les demandeurs ont droit quant aux autres malfaçons établies et quant aux travaux inachevés	55
4.3. Demande reconventionnelle : la réclamation de Toitures Supérieures FP Inc. concernant des travaux additionnels	55
4.3.1. Réclamation des travaux additionnels	55
4.3.2. Principes juridiques applicables	56
4.3.3. Retrait de la couche additionnelle de bardeaux	57
4.3.4. Modification de gouttières à la suite du retrait d'anciens solins.....	58
4.3.5. Dos d'âne.....	59
4.3.6. Arrêts de neige (maison).....	59
4.3.7. Arrêts de neige (cabanon)	61
4.3.8. Cabanon (main-d'œuvre).....	61
4.4. Les autres réclamations des demandeurs contre Toitures Supérieures FP Inc. sont-elles bien fondées?	62
4.4.1. Dommages à la rampe du balcon du perron à la cour arrière	62
4.4.2. Dommages aux protège-gouttières.....	63
4.4.3. Dommages causés par l'omission de Toitures Supérieures FP Inc. de nettoyer les lieux et de retirer de débris de construction laissés sur place	64
4.4.4. Dommages moraux pour le stress, les troubles et les inconvénients.....	64
4.4.5. Dommages punitifs	65
4.5. Frais d'expertise	68
4.6. Compensation judiciaire des montants réclamés de part et d'autre	70
4.7. Conclusion	72

1. APERÇU

[1] Gilles Gauvin et France Boislard (également les demandeurs) sont les copropriétaires d'une maison sise au [...] à Montréal, Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (**maison**). Le 7 septembre 2021, un arbre d'une hauteur d'environ 80 pieds, situé sur le terrain avoisinant, tombe sur la maison. La chute de l'arbre entraîne des dommages à la maison, en particulier à la toiture, et perce, à plusieurs endroits, son revêtement.

[2] En vertu de leur contrat d'assurance habitation, les demandeurs font une réclamation auprès de leur assureur, Intact Assurances (**Intact**). Cette dernière confie la gestion de la réclamation à Robert Morency, expert en sinistre, à l'interne.

[3] Le type de revêtement de toiture de la maison au moment du sinistre est l'*Ondura*. Il s'agit d'un panneau ondulé composé principalement d'asphalte et de produit organique.

[4] Après vérification, à plusieurs reprises, auprès du réseau de partenaires d'entrepreneurs d'Intact, Monsieur Morency n'est pas en mesure de recommander aux demandeurs un entrepreneur en toiture qui accepte de procéder aux travaux de réfection de toiture de la maison. Monsieur Morency demande alors aux demandeurs de vérifier eux-mêmes dans leur réseau et d'effectuer des recherches à cet égard. Madame Boislard s'en charge et effectue notamment des recherches sur l'internet. Elle réussit à repérer une entreprise de toiture intéressée à soumissionner, soit Toitures Supérieures FP Inc. (**Toitures Supérieures**), dont le président et l'actionnaire unique est François Plante. Cependant, Monsieur Plante explique à Madame Boislard qu'il ne travaille pas avec le produit *Ondura*; mais il installe notamment des toitures en tôle d'acier. Monsieur Plante demande à son vendeur et représentant sur la route, Gabriel Forget, de rendre visite chez les demandeurs afin de leur faire une soumission.

[5] Toitures Supérieures remet aux demandeurs plusieurs soumissions, dont des soumissions pour refaire la toiture en tôle d'acier². Les demandeurs retransmettent ces soumissions à Monsieur Morency. À la demande des demandeurs, Monsieur Morency approuve les soumissions visant la réfection de la toiture entière en tôle d'acier.

[6] Par la suite, les demandeurs accordent le contrat de réfection de toiture à Toitures Supérieures au montant de 78 992,42 \$³. Monsieur Morency envoie aux demandeurs un chèque d'indemnisation au montant total des soumissions reçues de Toitures Supérieures, moins la franchise applicable, pour refaire la toiture en tôle d'acier. Les demandeurs encaissent le chèque.

[7] De manière parallèle, Toitures Supérieures envoie aux demandeurs de nouvelles soumissions et réclame des montants supplémentaires. Les demandeurs retransmettent à

2 Noter que les soumissions sont faites, par erreur, à l'entreprise de Monsieur Gauvin, soit Les Entreprises électriques Gilles Gauvin Inc.

³ Pièce D-2.

Monsieur Morency ces nouvelles soumissions. À la demande des demandeurs, Monsieur Forget de Toitures Supérieures communique avec Monsieur Morency afin de tenter de convaincre Intact de payer le coût des travaux supplémentaires. En général, Intact refuse de payer les montants supplémentaires réclamés, principalement au motif qu'ils constituent des travaux d'amélioration ou de mise à niveau de la maison. Monsieur Morency explique aux demandeurs et à Toitures Supérieures que de tels travaux ne sont pas admis à indemnisation en vertu du contrat d'assurance des demandeurs.

[8] Pour leur part, les demandeurs ont toujours informé Toitures Supérieures qu'ils refusaient de payer tout montant au-delà de ce que leur assureur accepte de payer.

[9] La réalisation des travaux est prévue pour novembre 2021. Mais ceux-ci sont remis, à la demande de Toitures Supérieures, à décembre et ensuite à janvier 2022.

[10] En décembre 2021, Monsieur Forget quitte Toitures Supérieures. Quant à lui, Monsieur Plante a une connaissance incomplète du dossier et a de la difficulté à comprendre les soumissions préparées par Monsieur Forget. Le 20 décembre 2021, les demandeurs remettent à Monsieur Plante un chèque de paiement partiel de 35 000 \$⁴. Les demandeurs réitèrent leur refus de payer les montants supplémentaires réclamés et les considèrent non justifiés.

[11] En janvier 2022, dès que les premières lisières de tôle sont installées à la toiture, les demandeurs s'en plaignent de leur apparence. En particulier, ils se plaignent de la présence de plis transversaux et des bosses répétitifs au long des lisières. Monsieur Plante rassure les demandeurs de ne pas s'en faire, que cette apparence est temporaire et en lien avec la température froide à l'extérieur en janvier. Monsieur Plante déclare aux demandeurs que, à l'arrivée d'une température plus clémente au printemps et par la suite, ces plis et bosses disparaîtront et le tout se replacera. Les demandeurs se fient à la compétence, à l'expertise et à la parole de Monsieur Plante à ce sujet. Monsieur Plante redemande aux demandeurs des montants supplémentaires. Les demandeurs les considèrent comme non justifiés et refusent de les payer. Les demandeurs continuent à suggérer à Toitures Supérieures de s'adresser à Intact à cet égard.

[12] Les 5 et 8 février 2022⁵, à même le montant d'indemnisation reçu d'Intact, les demandeurs versent à Toitures Supérieures un paiement additionnel de 39 436,16 \$ pour les travaux réalisés. À l'exception de certains items mineurs, les demandeurs réitèrent leur refus de payer des montants réclamés à titre de travaux supplémentaires.

[13] Le 7 février 2022, Monsieur Morency répète à Toitures Supérieures et aux demandeurs qu'Intact n'autorise pas de paiement additionnel⁶.

[14] Au chantier, la tension monte et la relation se détériore entre les parties. Toitures Supérieures décide de ne pas terminer les travaux prévus au contrat tant que la question de

⁴ Pièce P-14.

⁵ Pièce P-20.

⁶ Pièce D-11.

paiement des travaux supplémentaires n'est pas réglée. Avant de partir, Toitures Supérieures exécute des travaux qui ne respectent pas les règles de l'art. Monsieur Plante écrit aux demandeurs que Toitures Supérieures n'est pas responsable d'avoir réalisé des travaux qui ne respectent pas les règles de l'art⁷. En mi-mars 2022, Monsieur Plante quitte le chantier. Le 1^{er} avril 2022, les demandeurs vérifient auprès de Monsieur Plante quant à la date de l'achèvement des travaux. Monsieur Plante refuse de compléter les travaux, à moins de recevoir au préalable un paiement complet⁸.

[15] Or, malgré l'arrivée du printemps, les demandeurs constatent que les plis transversaux et les bosses généralisés dans les lisières de tôles de la toiture ne sont pas disparus, contrairement aux représentations de Monsieur Plante. Les demandeurs font alors des vérifications auprès des experts en toiture. Ils sont informés que les plis transversaux et les bosses présents sur les lisières de tôle sont permanents et constituent des malfaçons. De même, ils découvrent que le travail réalisé par Toitures Supérieures est entaché d'autres malfaçons.

[16] En vertu des présentes procédures judiciaires, les demandeurs poursuivent solidairement Toitures Supérieures et Intact au montant de 150 000 \$. Selon les demandeurs, il s'agit principalement du montant requis pour refaire la toiture au complet. Ils réclament 15 000 \$ en plus de Toitures Supérieures en dommages moraux en raison du stress, de troubles et d'inconvénients subis. Les demandeurs réclament également des dommages punitifs de Toitures Supérieures (15 000 \$) et d'Intact (5 000 \$).

[17] Par demande reconventionnelle, Toitures Supérieures réclame aux demandeurs le montant de 18 732,09 \$, y compris le montant de 16 811,99 \$ pour la réalisation de travaux additionnels qu'elle estime non prévus au contrat.

[18] En premier lieu, le Tribunal conclut que le recours des demandeurs dirigé contre Intact est mal fondé. Le contrat d'entreprise est intervenu entre les demandeurs et Toitures Supérieures. De plus, les demandeurs n'ont établi aucune faute commise par Intact dans l'exécution de son contrat d'assurance. Ce recours est donc rejeté, avec frais de justice.

[19] En deuxième lieu, le Tribunal conclut à la présence importante et répétée de malfaçons dans les travaux réalisés par Toitures Supérieures en raison des plis transversaux et des bosses de nature généralisée dans les lisières de tôle d'acier de la toiture de la maison. Ces malfaçons résultent de nombreuses violations des règles de l'art. Le Tribunal est néanmoins d'avis que l'aspect visuel non conforme et inacceptable ne justifie pas en espèce de refaire l'intégralité de la toiture. Le Tribunal octroie aux demandeurs une indemnité qui correspond à 30 % du prix du contrat, soit 25 199,52 \$.

[20] Quant aux travaux requis afin de réparer les autres malfaçons dans les travaux réalisés par Toitures Supérieures et afin de compléter les travaux inachevés, le Tribunal accorde aux demandeurs un montant de 18 324,14 \$. Les demandeurs ont droit à 4 303,90 \$ en

⁷ Pièce D-12 (dernier paragraphe).

⁸ Pièce D-15.

compensation de divers autres dommages subis en lien avec les fautes commises par Toitures Supérieures dans la réalisation du contrat. Les demandeurs ont également droit à 5 000 \$ chacun pour le stress et les inconvénients subis en raison des inexécutions contractuelles de Toitures Supérieures. La demande reconventionnelle de Toitures Supérieures est accordée au montant de 1047,57 \$.

[21] La demande des demandeurs pour des dommages punitifs est bien fondée. Le contrat de réfection de toiture intervenu, même s'il touche à un immeuble, est un contrat visé par la *Loi sur protection du consommateur (L.p.c.)*⁹. Toitures Supérieures a fait une fausse représentation aux demandeurs en leur déclarant que les plis transversaux et bosses généralisés aux lisières de tôle étaient temporaires et disparaîtraient à l'arrivée du printemps. En ce faisant, Toitures Supérieures a violé la L.p.c., ce qui justifie l'octroi des dommages-intérêts punitifs aux demandeurs. À cet égard, le Tribunal condamne Toitures Supérieures à payer 6 000 \$, soit 3 000 \$ à chacun des demandeurs.

[22] Opérant compensation entre les montants respectifs dus entre les parties, la Cour condamne Toitures Supérieures à payer aux demandeurs 48 265,31 \$, en plus de 6 000 \$ en dommages punitifs, avec frais de justice.

2. QUESTIONS EN LITIGE

- 1- Le recours des demandeurs contre Intact Assurances est-il bien fondé?
- 2- Les travaux réalisés par Toitures Supérieures FP Inc. sont-ils entachés des malfaçons ou encore n'ont-ils pas été complétés? Si oui, quels sont les dommages-intérêts auxquels les demandeurs ont droit?
- 3- La demande reconventionnelle de Toitures Supérieures FP Inc. est-elle, en tout ou en partie, bien fondée, et si oui, quel est le montant dû par les demandeurs à Toitures Supérieures FP Inc.?
- 4- Les autres réclamations des demandeurs contre Toitures Supérieures FP Inc. sont-elles bien fondées?

3. CONTEXTE

3.1. Les demandeurs, leur immeuble, la chute de l'arbre, les dommages occasionnés et la réclamation à Intact Assurances

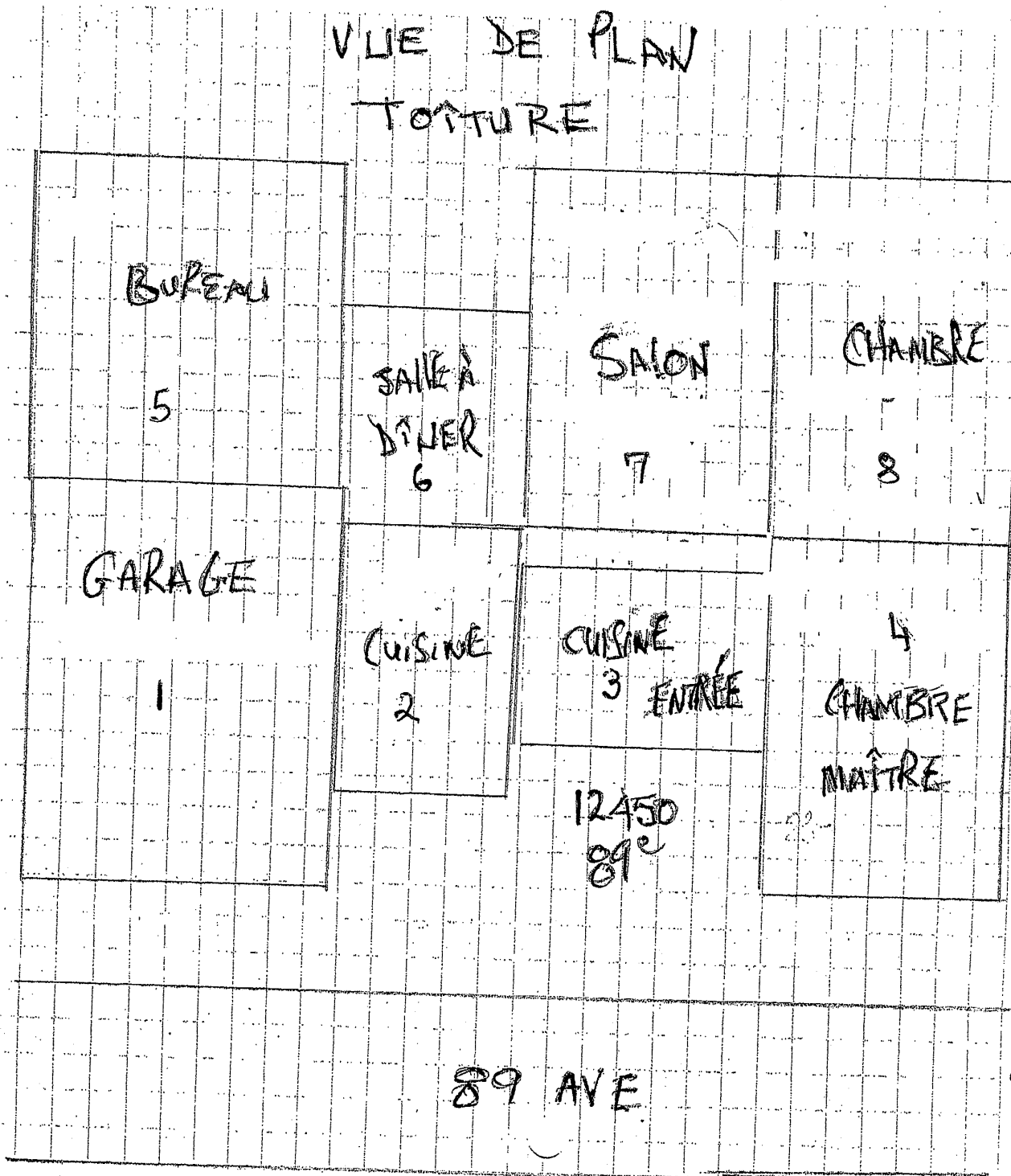
[23] Les demandeurs ont acquis la maison en 2011. Elle a été construite en 1985. Il s'agit d'un bâtiment de structure de plain-pied, donc d'un étage où toutes les pièces sont sensiblement au même niveau. La toiture de la maison est constituée de huit versants. À la demande du Tribunal, pour des fins de l'administration de la preuve, les demandeurs ont préparé et ont

⁹ *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.R.Q., c. P-40.1.

déposé un dessein qui précise où sont situés les huit versants de la toiture¹⁰. Il s'agit du dessin suivant¹¹ :

¹⁰ Pièce P-55.

¹¹ Les différents versants ont été numérotés suivant les désignations attribuées par l'expert de Toitures Supérieures : Pièce D-29, p.7.



[24] Monsieur Gauvin est maître électricien depuis 2002. De 1986 à 2015, Madame Boislard est policière au Service de police de la Ville de Montréal. En 2015, elle prend sa retraite. Même comme policière, Madame Boislard travaillait à temps partiel à l'entreprise de son mari, soit Les Entreprises électriques Gilles Gauvin Inc. Depuis l'immatriculation de leur entreprise, Madame Boislard est également actionnaire minoritaire. De ce fait, elle a reçu ses cartes de compétence et travaille au sein de l'entreprise. Madame Boislard s'occupe principalement de l'administration et de la comptabilité de l'entreprise. Depuis que Madame Boislard a pris sa retraite du Service de police de la Ville de Montréal, elle travaille également aux chantiers.

[25] Du côté droit de la maison, situé à partir de la façade et du chemin public, se trouve un terrain boisé appartenant à la Ville de Montréal. Ce boisé est garni d'arbres, dont des frênes. Madame Boislard a été inquiète de la santé de ces frênes. Elle a écrit à la Ville de Montréal pour l'aviser que les frênes lui paraissaient malades et victimes de l'agrile du frêne. Elle a demandé à la Ville de Montréal d'intervenir pour abattre les arbres mourants. Selon Madame Boislard, la Ville de Montréal n'a pas réagi.

[26] Le jeudi soir 9 septembre 2021, les demandeurs sont présents à la maison. À l'extérieur, un orage de vent est en cours. Vers 21h30, les demandeurs entendent un son de craquement et ensuite un grand bruit à la toiture, ce qui fait trembler la maison. Les demandeurs se rendent à l'extérieur et constatent qu'un frêne, situé au boisé adjacent et d'environ 25 mètres (80 pieds), est tombé sur leur demeure. L'arbre est tombé en particulier aux versants de toiture identifiés comme étant les numéros huit (8) et quatre (4) du côté droit de la maison¹².

[27] Les demandeurs contactent leur assureur Intact Assurances et déposent une réclamation en vertu de leur contrat d'assurance habitation¹³. Intact confie la gestion de la réclamation à Robert Morency, expert en sinistre à l'interne chez Intact.

[28] Le lendemain et le surlendemain de l'incident, soit le 10 et le 11 septembre 2021, Monsieur Gauvin monte sur le toit. Il examine les dégâts et prend des photographies¹⁴. Il constate des dommages aux versants 8 et 4 de la toiture. Monsieur Gauvin constate notamment que le tronc et les branches de l'arbre tombé ont percé le revêtement de la toiture, soit des tuiles d'Ondura, et ce, à plusieurs endroits¹⁵. À travers les ouvertures occasionnées par ces percements, Monsieur Gauvin constate une deuxième couche de bardeaux d'asphalte en dessous du revêtement d'Ondura¹⁶.

[29] De manière parallèle, Madame Boislard appelle la Ville de Montréal pour l'aviser de la chute de l'arbre. Dans les jours suivants, le Service d'émondage de la Ville de Montréal se présente sur les lieux; il prend une journée pour retirer l'arbre tombé et ses branches et en disposer.

¹² Pièce P-8.

¹³ Pièce MC-1.

¹⁴ Pièce P-8.

¹⁵ Pièce P-37, pages 7, 8, 9, 12, 13, 14 et 15.

¹⁶ Pièce P-37, photos 7, 8, 9, 13.

[30] Ensuite, Intact engage une entreprise pour intervenir pour sécuriser de manière temporaire la toiture et mettre des mesures en place pour réduire des dommages ultérieurs possibles. Selon la preuve, il s'agit de l'entreprise CRM; Madame Boislard se réfère à Monsieur Tremblay.

[31] Les dommages occasionnés par la chute de l'arbre et ses branches ne se limitent pas au revêtement d'*Ondura* et à la deuxième couche en bardeaux. Selon Monsieur Gauvin, il a constaté que le tronc de l'arbre et ses branches ont même percé la deuxième couche de bardeaux pour défoncer le contre-plaqué du pontage de la toiture. Monsieur Gauvin produit une photographie d'un tel dommage au pontage, visible du grenier à l'intérieur de la maison¹⁷. Selon Monsieur Gauvin, la photographie montre un endroit du pontage partiellement réparé depuis le sinistre et qui fait voir du matériel noir. Selon Monsieur Gauvin, ces morceaux noirs sont des restants de la deuxième couche de bardeaux. Monsieur Gauvin a pris cette photographie après la réalisation des travaux de Toitures Supérieures¹⁸.

[32] Selon la preuve, lors de l'intervention de CRM, Monsieur Tremblay est monté au grenier pour examiner les dégâts qui ont pu se produire à l'intérieur de la maison. Monsieur Tremblay a alors mis un bac (sceau) pour recueillir de l'eau qui pourrait entrer par l'ouverture constatée. Il est donc logique de conclure que le dommage occasionné par la chute de l'arbre a défoncé le pontage et que cela était visible à l'intérieur de la résidence à partir du grenier.

[33] L'expert en sinistre, Monsieur Morency a tenté, en vain, à plusieurs reprises, à repérer une entreprise de couvreur prête à réaliser les travaux de réfection du toit de la maison. Monsieur Morency a notamment vérifié auprès de ses ressources chez Intact pour une entreprise appartenant aux réseaux des entrepreneurs préapprouvés par Intact. L'incident a lieu au cours de la période de la pandémie de COVID-19. Il s'agit possiblement d'un facteur qui a contribué à une pénurie de couvreurs disponibles à ce moment.

[34] Monsieur Morency suggère alors aux demandeurs de vérifier auprès de leur propre réseau de professionnels pour trouver un couvreur. Les demandeurs vérifient auprès de leurs contacts à d'autres entreprises d'électriciens. Aucune ne peut leur faire une recommandation. Devant l'absence de recommandation d'Intact, les demandeurs font d'autres recherches. En particulier, Madame Boislard effectue des recherches sur internet.

3.2. Le contrat de réfection de toiture intervenu entre les demandeurs et Toitures Supérieures FP Inc.

[35] Au terme de ses recherches internet pour un couvreur, Madame Boislard n'a qu'un seul retour d'appel, soit de François Plante de Toitures Supérieures. Madame Boislard demande si Toitures Supérieures installe le produit d'*Ondura*. Monsieur Plante répond par la négative et précise qu'il installe des toitures en bardeaux et en tôle d'acier. Madame Boislard lui dit qu'elle n'est pas intéressée au produit de bardeau. Elle serait en revanche intéressée à obtenir une

¹⁷ Pièce P-37, p. 19.

¹⁸ Pièce P-37, p. 19. La date indiquée de la photo est le 19 avril 2022.

soumission pour une toiture en tôle d'acier. Monsieur Plante prend ses informations et dit qu'il lui enverra son représentant sur la route (qui est son estimateur), Monsieur Gabriel Forget. Vu que l'afficheur de son téléphone indique un appel en provenance de « Gauvin électrique », cette information est également transmise à Monsieur Forget.

[36] Les demandeurs ont expliqué au Tribunal que, selon leur compréhension, le produit d'*Ondura* est garanti « à vie »¹⁹. Les demandeurs ne voulaient pas remplacer leur toiture endommagée par un produit de réfection de moins bonne qualité. Ils avaient donc exclu l'option de réfection en bardeaux qui doit être remplacée après environ 20 ans.

[37] Monsieur Forget n'avait pas de formation formelle comme estimateur²⁰. Par le passé, il a travaillé comme manœuvre sur les chantiers de toitures. Selon le témoignage de Monsieur Plante, il aurait assigné la responsabilité de représentant sur la route/estimateur à Monsieur Forget à partir d'avril 2021²¹. Monsieur Forget aurait débuté à Toitures Supérieures un peu avant, mais il a été affecté à d'autres tâches.

[38] Le 16 septembre 2021, Monsieur Forget se rend à la résidence des demandeurs et les rencontre²². Monsieur Forget monte alors sur la toiture et y prend les mesures et les dimensions. Les demandeurs expliquent à Monsieur Forget ce qui s'est produit, soit la chute de l'arbre et les dommages conséquents.

[39] Les demandeurs expliquent à Monsieur Forget qu'ils sont bien déçus de devoir refaire leur toiture. Les demandeurs lui expliquent que cette situation résulte, à leur avis, de la négligence de la Ville de Montréal. Cependant, ils expliquent qu'au moins le sinistre est couvert par leur police d'assurance habitation. Les demandeurs soulignent à Monsieur Forget que la soumission doit comprendre tous les travaux requis pour effectuer le remplacement de la toiture existante. Ils ne veulent pas être « perdants » par rapport à la qualité de la toiture qu'ils avaient avant le sinistre. Les demandeurs sont très clairs qu'ils ne sont pas prêts non plus à mettre leurs propres économies dans les travaux de réfection de la toiture. Ils veulent être remis dans la même position qu'ils étaient avant le sinistre.

[40] Selon Monsieur Gauvin, il a mentionné de manière spécifique à Monsieur Forget qu'il a vu une deuxième couche de bardeaux en dessous de celle d'*Ondura*. Selon Monsieur Gauvin, il a constaté cela lorsqu'il est monté sur la toiture après la chute de l'arbre et il a pu voir l'ancienne couverture de bardeaux à plusieurs endroits à travers les ouvertures causées par les dommages.

[41] Selon Monsieur Forget, cela ne lui a pas été mentionné. Or, il est clair que s'il avait posé la question à Monsieur Gauvin, celui-ci lui aurait confirmé l'existence de la couche existante de bardeaux. De plus, selon la preuve, les travaux de sécurisation de CRM étaient de nature très

¹⁹ Il n'y a pas eu de preuve spécifique à ce sujet, notamment s'il s'agit d'une garantie à vie de l'acheteur du produit, de la durée de la toiture ou que la garantie est assujettie à une autre condition.

²⁰ Transcription de G. Forget, pièce P-51, p. 4 à 6.

²¹ Transcription de M. Plante, pièce MC-6, p. 5.

²² Pièce D-19, p. 1 à 4.

temporaire et modeste, incluant la mise en place d'un simple ruban de toile (*duct tape*). Rien n'empêchait Monsieur Forget de le décoller à un endroit afin de constater la présence de la couche de bardeaux d'asphalte et de remettre en place le ruban. Selon la preuve, il n'y a pas de doute que les demandeurs l'auraient autorisé à le faire. De plus, Monsieur Forget aurait pu monter au grenier pour voir la partie défoncée du pontage de toiture qui montrait des bardeaux en asphalte.

[42] À l'audience, Monsieur Forget déclare que les demandeurs lui ont refusé accès à l'intérieur. Monsieur Forget n'a pas fait mention d'une telle prétention lors de son interrogatoire préalable. Selon la prépondérance de la preuve, le témoignage de Monsieur Forget sur ce point n'est pas crédible. Toitures Supérieures était la seule entreprise qui a répondu aux appels des demandeurs. Ceux-ci collaboraient entièrement avec Monsieur Forget, étaient très transparents et lui offraient un accès total aux lieux.

[43] Monsieur Forget confirme aux demandeurs que Toitures Supérieures n'effectue pas de couvertures avec le produit d'*Ondura*. Les demandeurs lui expliquent d'autres problèmes concernant la possibilité d'une réfection partielle de la toiture limitée aux endroits endommagés par la chute de l'arbre, à savoir les versants quatre (4) et (8).

[44] En premier lieu, le modèle de panneau du produit d'*Ondura* installé à la toiture de la maison n'est plus disponible sur le marché. En deuxième lieu, la couleur de ce produit d'*Ondura* n'est plus disponible sur le marché. En troisième lieu, le règlement municipal d'urbanisme en vigueur dans l'arrondissement leur interdit de mettre des revêtements de toiture de modèles ou de couleur différents sur la même toiture d'un bâtiment. Le règlement exige l'uniformité du type de revêtement et de sa couleur.

[45] Les demandeurs expliquent donc à Monsieur Forget qu'ils ont l'intention de demander à l'expert en sinistre que leur assureur paie le coût de la réfection de l'ensemble de la toiture avec le nouveau produit de revêtement choisi, c'est-à-dire non seulement les versants de toiture endommagés (4 et 8), mais les six autres versants (1, 2, 3, 5, 6 et 7). Les demandeurs demandent donc à Monsieur Forget de leur soumettre une soumission pour la réfection des versants de toiture endommagés et une autre soumission pour refaire la toiture des six autres versants.

[46] Selon Monsieur Forget, le coût de réfection de la toiture, en tout ou en partie, avec le produit d'*Ondura* serait, pour la même surface, environ le même prix que celui pour la réfection en tôle d'acier. Monsieur Forget répond qu'il préparera donc des soumissions pour les différentes options possibles.

[47] Les 22 et 23 septembre 2021, Monsieur Forget écrit aux demandeurs et leur confirme que le produit actuel d'*Ondura* installé sur leur toiture n'est plus disponible sur le marché. Monsieur Forget leur suggère plutôt de procéder avec un produit en tôle d'acier, fabriqué par l'entreprise *Metola*. Monsieur Forget leur écrit comme suit²³:

²³ Pièce P-14; P-49. Le texte est reproduit dans son état original et les erreurs de français ne sont pas corrigées.

« Premièrement le produit n'est plus disponible dans la grandeur actuel et la couleur est discontinuer j'ai le regret de vous dire qu'il faudrait changer les deux versant au complet.

Ondura est installer sur une sorte d'échiquier en bois fait sur mesure selon la grandeur du produit alors vue que le produit n'est plus de la même grandeur il faut changer la structure de bois au complet sous le produits pour modifier le (pattern) de clouage.

Il faut aussi comprendre que le nouveau produit serait vraiment différent du reste de la couverture est cela affecterait le look de votre maison voir même la revente si il y as lieux.

Il faudrait tout changer votre couverture pour effectuer les travaux professionnellement. je vais vous envoyer une estimation pour les deux partie endommagée par les arbres, et une estimation pour le reste des travaux de la couverture (sans les deux versant endommager) avec le produit Ondura.

Je me permet de vous suggérer une meilleur solution niveau qualité prix, nous pouvons vous installer un produits québécois produits près de chez vous par l'entreprise Metola une toitures en tôle (acier) à baquette qui pourrait se rapprocher de la qualité de l'Ondura cela occasionnerait des frais moins élever que l'Ondura.

Présentement vous avez un risque élevé d'infiltration sur les lieux, il faut agir vite (avant l'hiver).

Il me fera plaisir de répondre à vos question. merci. »

[Le Tribunal a mis en gras une partie du texte.]

De même, Monsieur Forget envoie aux demandeurs certaines informations sur le produit proposé de *Metola*, y compris concernant le choix de couleurs²⁴.

[48] Le 30 septembre 2021, Monsieur Forget parle à un représentant d'Intact qui lui explique qu'il peut soumettre des soumissions différentes suivant les options discutées avec les demandeurs²⁵. Monsieur Forget soumet donc aux demandeurs une soumission pour la réfection en *Ondura* des versants endommagés; le prix de la soumission est de 24 871,39 \$²⁶; il soumet une deuxième soumission pour la réfection en tôle d'acier des versants endommagés; le prix de la soumission est de 21 980,92 \$²⁷; il soumet également une troisième soumission pour la réfection en tôle d'acier des six autres versants; le prix pour ce travail est de 57 011,50 \$²⁸.

[49] Le 1^{er} octobre 2021²⁹, les demandeurs retransmettent ces soumissions à Monsieur Morency³⁰. Les demandeurs discutent avec Monsieur Morency des problèmes impliqués par le remplacement de l'*Ondura* sur les versants endommagés, soit la non-disponibilité des

²⁴ Pièce P-14.

²⁵ Pièce MC-7, p.3, 4, 5.

²⁶ Pièce D-1.

²⁷ Pièce D-2, p.2.

²⁸ Pièce D-2, p.4.

²⁹ Les soumissions sont faites par erreur de M. Forget à l'intention de Gauvin Électrique et non aux demandeurs.

³⁰ Pièce MC-3, p.2.

matériaux, l'interdiction en vertu des règlements municipaux concernant une toiture faite de différents types de revêtement et de couleur différente. Monsieur Morency leur répond qu'il fera l'analyse du tout et leur reviendra.

[50] Suivant l'analyse du département d'estimation du bâtiment d'Intact, le coût de remplacement des versants de toitures endommagés est de 14,91 \$ par pied carré, et ce, avant les montants à calculer à l'égard de l'administration du contrat, aux profits et aux taxes applicables³¹.

[51] Le montant de la soumission pour la réfection de la toiture en *Ondura* est de 21 632 \$ (avec les taxes 24 871,39 \$)³². Le montant de la soumission pour la réfection en tôle d'acier est de 19 118 \$ (avec les taxes 21 980,92 \$)³³. Il est donc clair qu'il est moins cher dans les circonstances de procéder avec le produit en tôle d'acier.

[52] La superficie mentionnée des surfaces endommagées (versants 4 et 8) est de 1 150 pieds carrés. Ainsi, en ajoutant un montant estimé de 15% (administration et profit), le montant dû par Intact serait 19 718,48 \$, avant taxes (17 146,50 (1150 x 14,91) + 2571,98 \$ (15%). La soumission reçue de Toitures Supérieures pour les travaux de réfection de toiture en tôle d'acier, de 19 118 \$, avant les taxes, est donc moindre, ce qui ne pose pas de problème pour Intact.

[53] Les demandeurs expriment à Monsieur Morency leur préférence pour procéder avec une réfection de toiture en tôle d'acier.

[54] Les demandeurs demandent également à Monsieur Morency d'autoriser le paiement de la soumission pour la réfection des six autres versants (non endommagés) de toiture également en tôle d'acier, vu les problèmes soulevés d'absence de disponibilité du produit d'*Ondura* et de l'exigence municipale de matériaux uniformes de couverture. Monsieur Morency soumet la question au département d'analyse d'Intact.

[55] Selon Monsieur Morency, une telle réclamation excède le montant d'indemnité pour le sinistre subi en vertu du contrat d'assurance. Cependant, compte tenu des difficultés réelles soulevées par les demandeurs, Monsieur Morency obtient d'Intact l'autorisation de verser également aux demandeurs un montant additionnel pour la réfection des six versants non endommagés de couverture, à savoir 57 011,50 \$. Selon le témoignage de Monsieur Morency, le 13 octobre 2021, il communique cette décision aux demandeurs.

[56] Vers la même date, les demandeurs informent Monsieur Forget que leur assureur accepte de les indemniser pour le coût de la réfection intégrale de leur toiture. En conséquence, les demandeurs et Monsieur Forget fixent un autre rendez-vous à la résidence des demandeurs au 17 octobre 2021. Avant la réunion, Monsieur Forget leur envoie d'autres informations sur le produit *Metola*, y compris concernant le choix de couleurs³⁴.

³¹ Pièce D-11.

³² Pièce D-1.

³³ Pièce D-2, p.2.

³⁴ Pièce D-3.

[57] Le 17 octobre 2021, les demandeurs et Monsieur Forget se rencontrent à la résidence des demandeurs³⁵. La rencontre se déroule à la table de cuisine des demandeurs. Monsieur Forget montre aux demandeurs des échantillons de couleur de tôle d'acier. Monsieur Forget leur explique qu'il y a une possibilité de mettre un relief de type rainure sur les lisières de tôle, ce que certains clients aiment parfois.

[58] Les demandeurs demandent à Monsieur Forget si Toitures Supérieures accepterait d'inclure dans le prix des soumissions reçues, le coût de main-d'œuvre et de matériaux de leur cabanon si les demandeurs accordent à Toitures Supérieures le contrat pour la réfection intégrale de la toiture de leur maison. Monsieur Forget leur répond par l'affirmative. Monsieur Gauvin répète à Monsieur Forget que les demandeurs n'accepteront pas de payer eux-mêmes aucun montant au-delà des montants mentionnés dans les deux soumissions reçues³⁶, soit le montant qu'Intact est prêt à leur déboursier. Monsieur Forget indique qu'il comprend cela et qu'il l'accepte.

[59] Compte tenu de l'acceptation de ces conditions et de la teneur de ces discussions, les demandeurs informent Monsieur Forget qu'ils accordent à Toitures Supérieures le contrat pour la réfection intégrale de leur toiture au montant des deux soumissions reçues 21 980,92 \$ (versants 4 et 8) et 57 011,50 \$ (versants 1, 2, 3, 5, 6, 7)³⁷ au montant total de 78 992,42 \$ (68 704 \$, plus taxes).

[60] Les demandeurs confirment leur choix de couleur, soit de *Sierra Tan*, une couleur très légère³⁸. Les demandeurs demandent également, tel que proposé par Monsieur Forget, de mettre deux rainures sur les tôles de lisières, soit une rainure à un tiers et une deuxième rainure à deux tiers de la largeur de la lisière.

[61] Selon monsieur Gauvin, il a rappelé à ce moment à Monsieur Forget qu'il y avait une deuxième couche de bardeaux en dessous de celle d'*Ondura* et a suggéré en conséquence à Monsieur Forget de faire venir un autre conteneur de rebut à cette fin.

[62] Même si Monsieur Forget se trouve à l'intérieur de la maison au cours de la réunion, il ne monte pas au grenier. Au terme de la réunion, Monsieur Forget monte sur la toiture. Même si Toitures Supérieures a maintenant le contrat, Monsieur Forget ne fait pas d'autres démarches ou vérifications quant à la présence d'une autre couche de bardeaux sous le revêtement d'*Ondura*.

[63] Au cours de cette visite et la visite antérieure de Monsieur Forget, les demandeurs sont catégoriques que Monsieur Forget ne leur donne aucune mise en garde, avertissement ou explication quant à la présence possible ou prévisible d'ondulations dans les lisières en tôle d'acier. Monsieur Forget ne le nie pas non plus. Selon Monsieur Forget, au plus, il a mentionné que le choix d'une couleur foncée de tôle risque de faire apparaître des ondulations. Monsieur

³⁵ Pièce D-19, p. 5.

³⁶ Pièce D-2.

³⁷ Pièce D-2.

³⁸ Cette couleur est déjà discutée avant. Voir Pièce P-14.

Forget mentionne également qu'il est possible qu'il aurait mentionné que l'absence de rainure pourrait augmenter les chances de manifestation d'ondulations. En l'espèce, les demandeurs ont choisi une couleur très légère et ont ajouté des rainures. Ainsi, selon la preuve, Toitures Supérieures n'a fait aucune mise en garde aux demandeurs quant à la possibilité ou à la présence d'ondulations à prévoir sur les lisières de tôle de la toiture future des demandeurs.

[64] Le 18 octobre 2021, soit le lendemain, Toitures Supérieures commande auprès de son fournisseur *Metola*, le produit de tôle d'acier pour la toiture des demandeurs³⁹.

3.3. Les travaux et les coûts supplémentaires demandés par Toitures Supérieures FP Inc., le refus des demandeurs et le refus d'Intact de les payer

[65] De manière surprenante, le 19 octobre 2021, soit deux jours après que le contrat est accordé, et avant même le début des travaux, Toitures Supérieures envoie aux demandeurs une demande de travaux supplémentaires⁴⁰. Après la conclusion de l'entente portant sur les deux soumissions fournies, Monsieur Forget décide de consolider les deux soumissions dans une soumission unique. Le montant de la soumission, avant taxes, est le même que la somme des deux soumissions déjà acceptées⁴¹ : 68 704 \$. En raison d'une erreur de calcul portant sur les taxes applicables, le montant total est différent. Il est admis par toutes les parties que le montant exact, taxes comprises, aurait dû être la somme des deux soumissions déjà reçues, soit 78 992,42 \$.

[66] Curieusement, le montant supplémentaire demandé en « extra » n'est pas intégré dans le calcul total de la nouvelle soumission consolidée. Il est ajouté dans un endroit à part non prévu sur le formulaire de soumission. Un montant supplémentaire de 5 650 \$ est ajouté pour des « arrêts de glace » (ou arrêts de neige) et d'un « *container* » (conteneur) supplémentaire.

[67] Les demandeurs sont étonnés de recevoir cette demande. Selon les soumissions reçues et acceptées, des arrêts de neige⁴² sont déjà compris dans le prix. Quant au deuxième conteneur, le courriel accompagnant la soumission se réfère déjà à la « possibilité d'une deuxième couche de revêtement ». La soumission et le courriel sont envoyés aux demandeurs seulement et non à Intact. La mention d'une « possibilité d'une deuxième couche de revêtement » appuie la version présentée par Monsieur Gauvin, selon laquelle il a informé Monsieur Forget qu'il y avait une deuxième couche de bardeaux en dessous du revêtement d'*Ondura* et ce, lors de sa première et de sa deuxième visite. Selon Monsieur Gauvin, tel que mentionné, il a même rappelé à Monsieur Forget ce fait lors de la deuxième visite et a suggéré à Monsieur Forget d'inclure un conteneur supplémentaire pour disposer des tuiles de bardeaux à cette fin.

³⁹ Pièce D-26.

⁴⁰ Pièce D-4.

⁴¹ Pièce D-2.

⁴² Pièce D-2. Les parties et experts ont souvent fait référence, de manière interchangeable, aux « arrêts de neige » et aux « arrêts de glace ».

[68] Ainsi, compte tenu des discussions antérieures à l'octroi du contrat à Toitures Supérieures, ni l'une ni l'autre de ces demandes supplémentaires ne peut se justifier. Monsieur Forget était au courant de ces éléments, ou à tout le moins, aurait dû l'être, lorsqu'il a fait ses premières soumissions. Les demandeurs ont clairement précisé que les montants des deux soumissions constituaient la totalité des montants payables par eux.

[69] Les demandeurs n'ont donc jamais accepté ces demandes de coûts additionnels. En revanche, les demandeurs n'avaient pas d'objection à ce que Toitures Supérieures vérifie avec Intact afin de voir si cette dernière accepterait de payer ces montants additionnels.

[70] Le 26 octobre 2021, Intact émet un chèque d'indemnisation au nom des demandeurs et Toitures Supérieures⁴³. Le montant du chèque correspond à la totalité des deux soumissions acceptées, soit 78 992 \$ (21 980,92 \$ + 57 011,50 \$) moins la franchise applicable de 700 \$, à savoir 78 292,42 \$. Le chèque d'indemnisation est expédié à la demeure des demandeurs⁴⁴.

[71] Le 28 octobre 2021, les demandeurs reçoivent le chèque d'indemnisation de 78 292,42 \$. Le même jour, les demandeurs numérisent le chèque et l'envoient à Monsieur Forget.

[72] Tel que mentionné, les demandeurs opposent un refus clair, net et catégorique à Toitures Supérieures pour toute demande de coût supplémentaire. Selon les demandeurs, il était toujours clair et convenu avec Toitures Supérieures que les demandeurs allaient payer uniquement le montant reçu de leur assureur.

[73] Le 2 novembre 2021, Monsieur Forget envoie aux demandeurs une autre soumission⁴⁵. Cette fois, le montant additionnel demandé est de 9 143,96 \$. Cette nouvelle soumission intègre le montant additionnel réclamé dans l'envoi du 19 octobre 2021 (soit les arrêts de neige et le conteneur additionnel pour la deuxième couche de bardeaux). Mais cette fois, Toitures Supérieures réclame également un coût additionnel afférent au retrait d'une deuxième couche de bardeaux de même qu'un montant que Toitures Supérieures déclare être réclamé par *Metola*, le fabricant de la tôle d'acier, soit une augmentation du prix d'acier de .25 ¢ du pied carré.

[74] La position des demandeurs reste la même. Ils refusent toute augmentation. Néanmoins, ils ne sont pas opposés à retransmettre à Intact la demande de travail supplémentaire de Toitures Supérieures, ce qu'ils font⁴⁶.

[75] Concernant le coût supplémentaire réclamé pour la couche additionnelle de bardeaux, lors de son interrogatoire au préalable, Monsieur Plante a reconnu que Monsieur Forget lui a confirmé qu'il était au courant de l'existence de cette couche lors de la préparation des soumissions et qu'il a simplement oublié de l'inclure. Monsieur Forget a dit qu'il était confiant que l'assureur finirait par l'accepter. Monsieur Plante a témoigné comme suit⁴⁷ :

⁴³ Pièce D-5.

⁴⁴ Pièce D-5.

⁴⁵ Pièce D-7.

⁴⁶ Pièce D-8.

⁴⁷ Pièce P-50, pages 41 et 42.

Q. O.K. Si je comprends bien, là, selon votre allégué, vous saviez qu'il y avait une deuxième (2^e) couche...

R. Oui, mon... Dans le fond, moi, je l'ai su quand que j'étais allé rencontrer Monsieur Gauvin. Puis, par la suite, j'en ai parlé avec mon représentant, Monsieur Forget. Il dit : « oui, oui », il dit : « on avait vérifié », parce qu'il y en avait supposément sur le cabanon, fait qu'ils ont supposé qu'il y en avait. Sauf que Monsieur Forget, dans le fond, mon estimateur, il l'avait juste pas mis sur la soumission. Puis, c'est là qu'il m'a... Moi, c'est mon représentant qui m'a parlé de ça ».

[76] Le 9 novembre 2021, Monsieur Morency répond à Monsieur Forget qu'il lui faut une soumission ventilée au soutien des demandes de coûts additionnels. Monsieur Morency prévient que le retrait de la deuxième couche de bardeaux ne paraît pas, à première vue, recevable selon la teneur du contrat d'assurance⁴⁸. Monsieur Morency mentionne toutefois que l'augmentation du prix d'acier de .25 ¢ le pied carré lui paraît admissible, sujette à confirmation⁴⁹.

[77] Il y a lieu de souligner ici que les critères d'admissibilité, suivant l'analyse de l'assureur, en vertu de son contrat d'assurance, et les critères de recevabilité d'une demande de coût supplémentaire en vertu d'un contrat d'entreprise intervenue, sont différents. Nous y reviendrons.

[78] Le 10 novembre 2021, Monsieur Forget transmet à Monsieur Morency une présentation ventilée des coûts supplémentaires réclamés⁵⁰. Le même jour, Monsieur Morency l'envoie au département d'analyse d'Intact.

[79] Le 16 novembre 2021, Monsieur Morency répond que le seul montant de paiement additionnel autorisé par Intact est celui ayant trait à l'augmentation du coût de l'acier. Selon Intact, en vertu du contrat d'assurance intervenu, les autres travaux réclamés (retrait d'une deuxième couche de bardeaux, deuxième conteneur, main-d'œuvre additionnelle et arrêts de neige) constituent de l'amélioration et de la mise aux normes de la maison des demandeurs.

[80] Le 20 novembre 2021, les matériaux de tôle sont livrés sur place à la résidence des demandeurs par l'entreprise *Metola*⁵¹. Ensuite, il est prévu que les lisières de tôle soient ultérieurement fabriquées sur place.

[81] Lors de la discussion entre les demandeurs et Monsieur Forget du 17 octobre 2021, les demandeurs avaient demandé que certaines rainures soient mises sur les lisières de tôle. Or, Monsieur Forget n'a pas avisé les demandeurs de la date d'arrivée des employés de *Metola* pour faire la fabrication des lisières. Ainsi, lors de l'arrivée des employés de *Metola*, les demandeurs avaient quitté leur résidence pour effectuer des commissions. Au retour, ils ont découvert que l'équipe de *Metola* fabriquait déjà les lisières de tôle, sans les rainures demandées. Madame Boislard a avisé l'équipe de *Metola* que certaines rainures devaient être

⁴⁸ Pièce D-8.

⁴⁹ *Ibid.*

⁵⁰ Pièce D-9.

⁵¹ Pièce D-37.

mises. Monsieur Forget a été rejoint et l'a confirmé auprès du contre-maître de *Metola*. Malheureusement, environ sept (7) lisières avaient déjà été fabriquées à ce stade, sans rainures. Pour les autres lisières de tôle, les rainures ont été mises. Monsieur Forget a rassuré les demandeurs que les lisières sans rainures seraient installées sur le cabanon pour ne pas avoir une apparence différente des autres lisières sur la toiture. Nous verrons que cela ne sera pas fait. Après cette date, Monsieur Forget n'est plus à l'emploi de Toitures Supérieures.

[82] Selon les soumissions acceptées par les demandeurs et envoyées par Toitures Supérieures, les travaux devaient être réalisés au mois d'octobre ou au mois de novembre 2021. Mais en novembre 2021, Monsieur Plante était occupé sur un autre chantier. Monsieur Plante a demandé aux demandeurs de remettre le début des travaux à décembre 2021, ce qu'ils ont accepté⁵². Le 20 décembre 2021, les demandeurs remettent à Monsieur Plante un chèque tiré de leur compte conjoint personnel au montant de 35 000 \$⁵³. Au mois de décembre 2021, Monsieur Plante était toujours occupé à un autre chantier. Il demande aux demandeurs de reporter le début des travaux au janvier 2022. Les demandeurs n'étaient pas vraiment d'accord, mais ils considèrent qu'ils n'avaient pas d'autre choix dans les circonstances; ils acceptent de reporter les travaux au janvier 2022.

3.4. Les travaux réalisés, leur état incomplet, les malfaçons, le départ du chantier de Toitures Supérieures FP Inc. avant l'achèvement des travaux

[83] À la fin de novembre ou au début de décembre 2021, Monsieur Forget quitte Toitures Supérieures. Selon le témoignage de Monsieur Plante, ce dernier n'est pas satisfait des services et de la qualité du travail de Monsieur Forget⁵⁴. Lors de son témoignage devant le Tribunal, Monsieur Forget a exprimé qu'il avait honte de la teneur et de la présentation des soumissions qu'il avait préparées dans le présent dossier.

[84] De manière surprenante, selon la preuve, il n'y a pas eu de transition entre Monsieur Forget et Monsieur Plante quant à la transmission des connaissances, des événements, des représentations et des ententes intervenues concernant le contrat de réfection de la toiture des demandeurs. Lorsque Monsieur Plante arrive en janvier 2022 pour débiter le travail, il n'a pris connaissance ni des courriels échangés entre les demandeurs et Monsieur Forget, ni de ceux intervenus entre Monsieur Forget et Monsieur Morency d'Intact.

[85] Monsieur Plante rencontre Monsieur Gauvin et Madame Boislard. Monsieur Gauvin lui rappelle que les travaux sont payés par l'assurance. Il lui rappelle qu'il est hors de question que les demandeurs paient des montants au-delà de l'indemnisation reçue par leur assureur. Les demandeurs réitèrent qu'ils ne sont aucunement responsables de la chute de l'arbre et des dommages occasionnés. Monsieur Gauvin rappelle que tout montant supplémentaire au-delà

⁵² Voir pièces D-1, D-4.

⁵³ Pièce P-13.

⁵⁴ Pièce P-50, p. 16, 34, 40, 45;
Pièce MC-6, p. 6, 8, 19, 21.

des deux soumissions acceptées ne pourrait être payé qu'à la suite de l'autorisation de l'assureur et ne serait pas payé par les demandeurs.

[86] Le 10 janvier 2022, Toitures Supérieures débute les travaux. Toitures Supérieures commence par le retrait des couches de revêtement d'*Ondura* et de bardeaux déjà en place.

[87] Bien que Monsieur Morency ait déjà clairement communiqué à Monsieur Forget le refus d'Intact de payer le retrait de la couche supplémentaire en bardeaux et malgré les déclarations claires de Monsieur Gauvin à Monsieur Forget et à Monsieur Plante que les demandeurs ne paieraient pas de montant supplémentaire au-delà de l'indemnisation reçue de l'assureur, Monsieur Plante ne règle pas ce point de divergence. Il commence les travaux.

[88] Au fur et à mesure que les travaux avancent, Monsieur Plante s'inquiète de la situation et se demande s'il va être payé intégralement pour les travaux supplémentaires réclamés, y compris le retrait de la couche de bardeaux.

[89] Monsieur Plante appelle Monsieur Forget. Ce dernier induit Monsieur Plante en erreur. Il ne lui dit pas que l'assureur a déjà refusé de payer les demandes de paiement additionnel en lien au retrait de la couche de bardeaux, aux conteneurs additionnels et aux arrêts de neige⁵⁵. Selon Monsieur Plante, Monsieur Forget lui affirme qu'il est entendu avec l'assureur qu'il y aura lieu de demander à l'Intact à la fin des travaux quels travaux additionnels seront payés par l'assureur⁵⁶.

[90] Lors des travaux de retrait de couches de toiture antérieures, les travailleurs endommagent la clôture du perron en arrière de la maison. Monsieur Plante reconnaît sa responsabilité envers les demandeurs et s'engage à les indemniser plus tard. Nous y reviendrons.

[91] Une fois le travail de retrait des couches réalisé, Toitures Supérieures vérifie la solidité du pontage et l'approuve pour procéder aux travaux d'installation de la toiture en tôle d'acier. Toitures Supérieures ne soulève aucune problématique avec les demandeurs concernant l'installation de la tôle en acier sur le pontage. Toitures Supérieures met la membrane sur le pontage en contre-plaqué de la toiture. Ensuite, Toitures Supérieures commence l'installation des lisières de tôle en commençant à gauche de la maison, soit au versant no. 1 de la toiture.

[92] Dès le début des travaux, deux problèmes surgissent.

[93] En premier lieu, après l'installation des premières lisières, Madame Boislard constate que celles-ci sont sans rainures, soit celles qui ont été fabriquées par erreur au début par *Metola*. Il avait été convenu avec Monsieur Forget que ces lisières seraient mises sur le cabanon et non à la toiture de la maison. Monsieur Plante reconnaît son erreur. Il s'engage auprès des demandeurs de les retirer plus tard et de les remplacer par des lisières avec des rainures. Nous

⁵⁵ Pièces D-8 (9 nov. 2021); D-10 (16 nov. 2021).

⁵⁶ Pièce P-50, p. 42, 47, 48.

verrons que Monsieur Plante n'effectuera jamais ce travail. Il quittera plus tard le chantier sans respecter cet engagement et ne retournera jamais pour le faire.

[94] En deuxième lieu, après l'installation des premières lisières de tôle, les demandeurs constatent, avec surprise, la présence de plis transversaux et de bosses sur les lisières, y compris les lisières avec des rainures. Ces plis transversaux et ces bosses apparaissent à répétition à des intervalles irréguliers de trois à quatre pieds au long des lisières. La longueur des lisières varie selon la longueur du versant ; les lisières les plus longues sont environ de 25 pieds⁵⁷.

[95] Les demandeurs s'en plaignent et affirment qu'il ne s'agit pas d'une apparence et d'un travail acceptable à leurs yeux. Monsieur Plante ne nie pas la présence de ces plis et de ces bosses. Il ne dit pas qu'il s'agit d'une apparence acceptable. Il leur répond qu'il s'agit d'un problème temporaire. Il répond aux demandeurs que la présence de ces plis et de ces bosses résulte du temps froid ponctuel au moment de l'installation en mi-janvier. Il rassure les demandeurs qu'avec le temps, et notamment, à l'arrivée d'une température plus clémente au printemps, les tôles d'acier vont se dilater, se replacer et les plis et les bosses disparaîtront⁵⁸. Monsieur Plante ne fait aucune représentation aux demandeurs selon laquelle ces plis ou bosses sont en lien avec le caractère non droit du pontage de la toiture de la maison.

[96] Lors de son interrogatoire au préalable, Monsieur Gauvin témoigne comme suit :

R. Monsieur Plante nous a dit : « Fais-toi en pas, c'est normal, ça va se replacer, c'était là... l'acier va dilater, on est en hiver, ça va se replacer. »⁵⁹

...

R. Bien, on l'a avisé verbalement, on lui a dit, regarde, ta toiture elle est toute cabossée. Ah, ça va se placer, fais-toi s'en pas, c'est correct, puis tu vas voir, mainqu'on ait fini, tu vas être content, ça va être une belle job, puis c'est qu'on s'est fait répondre. Fait que... à partir...

Q. Excusez-moi, on, c'est qui? Vous ou Madame Boislard ou les deux (2)?

R. Les deux (2).

Q. O.K. Donc, vous personnellement, là, ne parlez pas pour madame Boislard, mais vous personnellement, vous avez discuté avec mon client. Vous lui avez dit, ta toiture, il y a des problèmes. Puis vous lui avez détaillés les problèmes?

R. Bien, on lui a détaillé, on lui a montré, Maître, il était là. On a dit, regarde toutes les bosses qu'il y a partout. Il nous a dit que c'était correct que ça... c'est normal, il installe

⁵⁷ Pièce D-29, p. 5. La longueur précise n'est pas au dossier, mais l'expert de la défenderesse indique qu'elle ne dépasse pas 30 pieds.

⁵⁸ Pièce D-30, p.114, 115, 116, 117.

⁵⁹ Pièce D-30, p. 114.

l'acier l'hiver, ça dilate, puis ça va se replacer avec le changement de température. Ça a été sa réponse, puis c'était une fin de non-recevoir que lui, il avait une belle job.⁶⁰

...

R. Oui, oui, je lui ai dit carrément. Regarde, ça a pas d'allure, elle est toute... elle est toute ondulée la toiture. Il nous a dit carrément, puis madame Boislard était là, il nous a dit : « C'est normal, j'installe ça pendant l'hiver, puis avec la dilation ça va se replacer. Puis tu vas voir, mainque j'aie fini, ça va faire une belle job, puis tout va être correct.⁶¹

[97] Les demandeurs se disent que c'est Monsieur Plante qui est le couvreur. Les demandeurs se fient à sa parole et à l'exactitude de ses représentations et de ses promesses. Lors de l'audience, Monsieur Plante a confirmé qu'il a fait aux demandeurs sur le chantier des représentations en ce sens.

[98] Monsieur Plante explique dans son interrogatoire au préalable qu'il est inquiet du paiement de ces travaux vu la position des demandeurs qu'ils ne paieraient pas plus que ce que l'assureur paye⁶². Au cours des travaux, Monsieur Plante fait des appels à Monsieur Morency. Mais celui-ci ne s'engage en rien quant à des autorisations de paiement supplémentaire.

[99] Le 3 février 2022, Monsieur Plante demande à Monsieur Morency de faire approuver par Intact des paiements pour certains travaux supplémentaires. La plupart des demandes ont trait aux demandes déjà refusées. Monsieur Plante demande à Intact le paiement :

1. des travaux de retrait de la couche de bardeaux;
2. de la location des conteneurs supplémentaires en lien avec les travaux de retrait de la couche de bardeaux;
3. des travaux de retrait des gouttières;
4. des travaux additionnels de dos d'âne en arrière de la cheminée à la toiture;
5. de l'installation de solins additionnels en raison du retrait de la couche additionnelle de bardeaux;
6. des arrêts de neige.

Un montant de 12 213,53 \$, taxes comprises, est réclamé⁶³.

[100] Entretemps, Toitures Supérieures demande aux demandeurs le paiement du prix prévu au contrat, sans la réclamation des travaux additionnels. Les demandeurs refusent de payer le montant intégral du contrat tant que les travaux prévus ne sont pas complétés.

⁶⁰ Pièce D-30, p. 115-116. Voir également, dans le même sens, le témoignage de France Boislard lors de l'instruction.

⁶¹ Pièce D-30, p. 116-117.

⁶² Interrogatoire au préalable (Plante). Pièce P-50, p. 14, 15, 39, 41 et 67.

⁶³ Pièce D-11.

[101] En revanche, les demandeurs acceptent de payer un montant partiel de 39 436 \$, et remettent deux (2) chèques de paiement totalisant ce montant à Toitures Supérieures en date du 5 et du 8 février 2022⁶⁴.

[102] Cependant, en retour, les demandeurs insistent que Toitures Supérieures réalise les travaux prévus pour le cabanon. Monsieur Plante reconnaît qu'il y a eu une entente concernant le cabanon et celui-ci est même mentionné dans une des soumissions préparées par Monsieur Forget⁶⁵. Toitures Supérieures effectue des travaux prévus pour le cabanon⁶⁶.

[103] Pour la demande de travaux supplémentaires de Monsieur Plante, Monsieur Morency l'envoie au département d'analyse à l'Intact. Monsieur Morency est surpris, car la plupart des items réclamés ont déjà fait l'objet de refus lors de sa réponse du 16 novembre 2021⁶⁷.

[104] Le 17 février 2022, Monsieur Morency répond à la nouvelle demande de Monsieur Plante : la demande est refusée. Intact est d'avis que les demandes supplémentaires ont trait aux travaux qui constituent de l'amélioration ou de la remise aux normes de la maison⁶⁸.

[105] Au chantier, la relation se détériore. À l'exception des travaux en lien avec la reconstruction au pontage d'un dos d'âne en arrière de la cheminée de la toiture, les demandeurs refusent de payer des réclamations de Toitures Supérieures pour des travaux supplémentaires réclamés. Les demandeurs sont d'avis que ces réclamations ne sont pas recevables ou justifiées et que les travaux réclamés à titre additionnel sont compris dans les soumissions reçues et acceptées.

[106] Monsieur Plante décide de refuser de compléter les travaux prévus au contrat si les réclamations supplémentaires ne sont pas payées par les demandeurs. Même si les travaux prévus au contrat, et requis selon les règles de l'art, ne sont pas encore complétés, Monsieur Plante quitte le chantier.

[107] De manière surprenante, au cours de cette période tendue et afin d'effectuer un départ hâtif des lieux, Monsieur Plante décide d'effectuer des travaux, en toute connaissance, qui ne respectent pas les règles de l'art. À son avis, si ses demandes pour des travaux supplémentaires ne sont pas payées, il ne va pas réaliser les travaux qui restent à être complétés et qui sont prévus au contrat, selon les règles de l'art. Afin de partir du chantier le plus rapidement, Toitures Supérieures effectue donc des travaux bâclés qui violent les règles de l'art. D'autres travaux, également prévus au contrat, ne sont pas complétés.

[108] Le 21 février 2022, Monsieur Plante écrit aux demandeurs et leur demande de payer un montant de 19 520,28 \$⁶⁹. Selon lui, « les travaux sont terminés ». Monsieur Plante indique dans

⁶⁴ Pièce P-20.

⁶⁵ Pièce D-4.

⁶⁶ Selon un courriel de M. Plante, les travaux de cabanon sont complétés le 11 février 2021. (Voir Pièce D-12).

⁶⁷ Pièce D-10.

⁶⁸ Pièce D-11.

⁶⁹ Pièce D-12 (14 614,73 + 4 905,55). Sans compter les arrêts de neige : 5 058,80 \$.

son courriel que certains travaux réalisés à la fin du contrat ne sont pas conformes aux règles de l'art⁷⁰ :

« Et toitures supérieures fp inc n'est pas tenu responsable d'avoir exécuté les travaux comme l'exigeais votre toiture selon les règles de l'art. »

[109] Devant la réponse de refus d'Intact de payer les arrêts de neige, Monsieur Gauvin fait une plainte au Bureau d'assurance du Canada contre Intact. Le Bureau d'assurance du Canada est d'avis que les arrêts de neige ne constituent pas une amélioration, car la toiture antérieure des demandeurs avait un système équivalent.

[110] Selon le témoignage de Monsieur Morency, à la suite de la plainte de Monsieur Gauvin, son superviseur reçoit un appel du Bureau d'assurance du Canada. Le ou vers le 2 mars 2022, le superviseur de Monsieur Morency l'autorise à approuver le paiement d'un montant supplémentaire pour les arrêts de neige, à savoir 2 636,21 \$⁷¹. Il s'agit du montant que Monsieur Forget avait préalablement précisé à Intact comme étant le coût additionnel concernant les arrêts de neige dans une ventilation envoyée à Intact le 10 novembre 2020⁷².

[111] Monsieur Plante l'accepte et demande à Monsieur Morency d'envoyer le chèque de paiement de ce montant directement à Toitures Supérieures. Monsieur Morency vérifie auprès des demandeurs s'ils l'autorisent à envoyer le chèque directement à Toitures Supérieures. Les demandeurs autorisent cet envoi. Le chèque d'Intact au montant de 2 631,21 \$ est donc envoyé directement à Toitures Supérieures⁷³.

[112] Monsieur Plante installe les arrêts de neige sur la toiture de la maison. Les demandeurs lui demandent d'installer d'autres arrêts de neige sur le cabanon et acceptent de payer à Toitures Supérieures un montant supplémentaire à cet égard. Ensuite, Monsieur Plante quitte le chantier.

[113] Le 15 mars 2022, Monsieur Plante envoie un message texte à Madame Boislard. Le message texte comprend une demande de paiement⁷⁴.

[114] Le 1^{er} avril 2022, Madame Boislard fait un suivi par courriel à Monsieur Plante quant à la reprise des travaux requis afin de compléter les travaux et concernant une indemnisation prévue aux demandeurs pour les dommages à la rampe du balcon⁷⁵.

[115] Le 2 avril 2022, Monsieur Plante répond que Toitures Supérieures ne reviendra pas au chantier pour faire d'autres travaux, ni pour compléter les travaux tant que les montants réclamés, y compris les montants supplémentaires, ne sont pas payés dans leur intégralité⁷⁶.

⁷⁰ *Ibid.*

⁷¹ Pièce MC-7, p. 8.

⁷² Pièce D-9.

⁷³ Pièce MC-7, p. 8. Le chèque est émis le 8 mars 2021. Voir Pièce MC-8.

⁷⁴ Pièce D-14.

⁷⁵ Pièce D-15.

⁷⁶ Pièce D-15 : « Merci, on se voit dès que je reçoive un paiement ».

[116] Monsieur Plante est au courant que le contrat n'est pas complété et que les travaux prévus au contrat restent inachevés. Monsieur Plante est également au courant que les demandeurs ont des réclamations en dédommagement impayées contre Toitures Supérieures. Dans ces circonstances et vu que Monsieur Plante refuse de retourner aux lieux pour compléter les travaux, Toitures Supérieures abandonne le chantier.

3.5. La mise en demeure et les procédures judiciaires

3.5.1. La mise en demeure

[117] Malgré l'arrivée du printemps, les demandeurs constatent que les plis transversaux et les bosses sur la quasi-totalité des lisières de tôle installées ne sont pas disparus et sont aussi prononcés que lors de l'installation des lisières en janvier 2022, contrairement aux représentations et aux déclarations rassurantes de Monsieur Plante.

[118] Les demandeurs entreprennent une vérification auprès des spécialistes en bâtiment quant à la présence de ces plis transversaux et bosses, de leur caractère acceptable suivant les règles de l'art en matière de toiture en tôle d'acier et quant au caractère temporaire ou non de celle-ci. Selon les avis des experts consultés, ces plis et ces bosses constituent des malfaçons. Leur apparence n'est pas normale et ces plis et ces bosses sont de nature permanente.

[119] Selon la perspective des demandeurs, non seulement les travaux d'installation de la toiture en tôle d'acier ont été faits en violation des règles de l'art et que la toiture est affectée de malfaçons, mais Toitures Supérieures les a trompés en leur faisant des fausses représentations à cet égard.

[120] Le 12 avril 2022, l'avocat des demandeurs envoie à Toitures Supérieures une mise en demeure faisant part de ces récriminations⁷⁷. Les demandeurs mettent en demeure Toitures Supérieures de refaire la toiture, de réparer les diverses autres malfaçons, de terminer les travaux et de réparer les dommages causés. Le rapport d'expertise de Marc Jobin⁷⁸, architecte, est annexé à la mise en demeure. Monsieur Jobin conclut que les déformations importantes, répétitives et nombreuses aux lisières de tôle sont permanentes et constituent des malfaçons. Il est d'avis que leur présence résulte de violations des règles de l'art.

[121] Le 12 mai 2022, Toitures Supérieures, par l'entremise de son avocat, nie sa responsabilité et réclame aux demandeurs, la somme de 21 471,75 \$ pour des travaux supplémentaires⁷⁹.

⁷⁷ Pièce P-23.

⁷⁸ Pièce P-21.

⁷⁹ Pièce P-26.

3.5.2. Les procédures judiciaires

[122] Le 17 août 2022, les demandeurs déposent la présente procédure et réclame aux défendeurs la somme de 130 000 \$, plus les dommages moraux et les dommages punitifs⁸⁰.

[123] Toitures Supérieures n'est jamais revenue au chantier pour compléter les travaux. Les demandeurs n'ont jamais refusé à Toitures Supérieures de venir corriger ou de compléter les travaux⁸¹.

[124] Le 15 décembre 2022, Toitures Supérieures dépose une Demande reconventionnelle et réclame des demandeurs un montant de 21 471,75 \$⁸².

[125] Le 4 janvier 2023, les demandeurs déposent une demande modifiée.

[126] Le 14 mars 2024, l'instruction est fixée pour une durée de cinq (5) jours, du 16 au 20 mars 2026.

[127] Le 9 mars 2026, l'avocat des demandeurs transmet aux autres parties un rapport d'expertise complémentaire de Monsieur Jobin faisant l'état de constatations faites lors d'une visite à la maison le 2 mars 2026. Les défendeurs ne s'objectent pas à la production de cette expertise.

[128] Le 11 mars 2026, les demandeurs signifient aux défendeurs une demande introductive remodifiée. Le 13 mars 2026, Intact dépose une opposition à la demande remodifiée. Le 16 mars 2026, soit au premier jour du procès, le Tribunal tranche la question de l'opposition. L'opposition est en partie accueillie et la demande remodifiée est accueillie en partie.

[129] Au terme de l'instruction, le 23 mars 2026, en vertu de l'article 158, al. 1 et 267 du *Code de procédure civile* (C.p.c.), le Tribunal se réserve le droit de faire une visite des lieux. Le 30 mars 2026, le Tribunal effectue une visite des lieux et fait le tour de la maison, à partir de l'extérieur.

⁸⁰ Noter que, au dépôt des procédures, les demandeurs ont inclus, à titre des défendeurs, en plus de Toitures Supérieures et Intact Assurances, le bureau de courtage d'assurance des demandeurs, Robert Morency et la Régie du bâtiment du Québec. Avant le procès, les recours contre ces défendeurs ont fait l'objet de désistements sans frais.

⁸¹ Voir Paragraphe 38 de la Réponse (des demandeurs) à la Demande reconventionnelle (19 avril 2023).

⁸² Séquence 12 du Plumitif. Voir également les moyens de défense énoncés au protocole d'instance du 11 avril 2023.

4. Analyse et décision

4.1. Le recours des demandeurs contre Intact Assurances est-il bien fondé?

[130] Les demandeurs poursuivent Intact, solidairement avec Toitures Supérieures, aux montants de 150 000 \$ en dommages-intérêts pour refaire les travaux, 15 000 \$ en troubles et inconvénients et 5 000 \$ en dommages punitifs. Les demandeurs allèguent notamment que :

1. Intact a mandaté Toitures Supérieures et avait l'obligation de faire effectuer les travaux selon les règles de l'art⁸³;
2. Monsieur Morency n'a pas agi selon les règles de l'art⁸⁴;
3. Intact n'a pas indemnisé les demandeurs en vertu du contrat d'assurance intervenu pour l'intégralité du préjudice subi en raison du sinistre⁸⁵.

Selon la preuve, aucun de ces reproches n'est fondé en fait ou en droit.

[131] Concernant le premier moyen des demandeurs, dans le présent dossier, selon Intact, le contrat d'entreprise pour la réfection de la toiture est intervenu entre les demandeurs et Toitures Supérieures et non entre Intact et Toitures Supérieures.

[132] Selon Toitures Supérieures également, le contrat de réfection de toiture en question est intervenu entre Toitures Supérieures et les demandeurs, et non avec Intact.

[133] En vertu du contrat d'assurance d'habitation intervenu entre les demandeurs et Intact⁸⁶, et les articles pertinents du *Code civil du Québec* (C.c.Q.), à savoir les articles 2389 et 2463, Intact avait l'obligation d'indemniser les demandeurs pour le préjudice subi à la suite du sinistre qui s'est produit. Ces articles prévoient :

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 texte en anglais « *payment* »] dans le cas où un risque couvert par l'assurance se réalise.

2463. L'assurance de dommages oblige l'assureur à réparer le préjudice subi au moment du sinistre, mais seulement **jusqu'à concurrence du montant de l'assurance**.

[Le Tribunal a mis en gras une partie des textes.]

Ces articles se réfèrent à « verser » une « prestation » (en anglais « *payment* »), jusqu'à concurrence du « montant » de l'assurance. L'assureur est tenu de verser une indemnité en espèces à ses assurés, et non de prendre en charge les travaux requis, ni d'assurer la qualité des travaux réalisés. C'est la règle générale. Néanmoins, selon la loi, de manière exceptionnelle,

⁸³ Paragraphe 70.1, 70.6, 70.9, 70.10, 70.14 de la Demande remodifiée.

⁸⁴ Paragraphe 70.2 de la Demande remodifiée.

⁸⁵ Paragraphe 70.3, 70.11 de la Demande remodifiée.

⁸⁶ Pièce MC-1.

au choix de l'assureur, ce dernier peut décider de procéder lui-même à réparer, reconstruire ou remplacer le bien endommagé. L'article 2494 du C.c.Q. prévoit :

2494. Sous réserve des droits des créanciers prioritaires et hypothécaires, **l'assureur peut se réserver la faculté de réparer, de reconstruire ou de remplacer le bien assuré.** Il bénéficie alors du droit au sauvetage et peut récupérer le bien.

[Le Tribunal a mis en gras une partie du texte.]

[134] L'assureur n'est donc pas tenu de réaliser les travaux en vertu d'un contrat d'assurance de dommages. En revanche, l'assureur peut choisir de le faire. S'il le fait, l'assureur est tenu à une obligation de garantie concernant la qualité des travaux réalisés⁸⁷. Or, dans le présent dossier, il n'y a pas eu de preuve selon laquelle Intact se serait prévalu de cette possibilité afin d'effectuer les travaux de réfection de la toiture, ni qu'Intact aurait décidé d'accorder le contrat de réfection de toiture directement à Toitures Supérieures.

[135] Dans *St-Pierre c. Lloyd's de Londres*, la Cour supérieure s'est exprimée ainsi⁸⁸ :

[61] **L'assureur, tel que précisé à l'art. 2494 C.c.Q. peut se réserver la décision de reconstruire lui-même.** Il n'y a aucun écrit au dossier ni décision de l'assureur à cet effet contrairement aux deux jugements invoqués par le demandeur à l'appui de ses arguments.

[62] **Il n'est pas dit que l'assureur reconstruira et retiendra un entrepreneur. Il faut donc conclure que l'assureur qui seul avait la faculté de le décider, a accepté d'indemniser l'assuré après avoir contrôlé les dommages mais n'a pas accepté la responsabilité de reconstruire ni celle de garantir contre les vices de construction.**

[63] L'ensemble de la preuve soutient aussi cette conclusion.

- **Les services de Desgroseillers sont retenus par St-Pierre**
- **la visite des lieux est faite par St-Pierre avec Desgroseillers**
- **l'estimation est d'abord soumise à St-Pierre**
- St-Pierre ne la vérifie pas
- St-Pierre signale l'exigence d'un « sonopan » après que les murs aient été refermés
- la facturation des travaux est faite à St-Pierre
- le contrôle des coûts se fait entre le représentant de l'assuré

⁸⁷ *St-Pierre c. Lloyd's de Londres*, 2006 QCCS 1821, para. 59-63.

⁸⁸ *St-Pierre c. Lloyd's de Londres*, 2006 QCCS 1821 (références omises).

(Desgroseillers) et le représentant de l'assureur (Rosenthal)

- les plaintes de St-Pierre sont faites par lui à Desgroseillers même s'il s'en plaint aussi à l'assureur
- **les chèques de l'assureur sont faits conjointement aux demandeurs**
- **les demandeurs savent pourquoi les chèques sont faits conjointement à leur ordre : c'est pour qu'ils s'assurent que les travaux se font**
- **à leur demande, une retenue est faite pour garantir l'exécution des travaux**
- **c'est cette réserve qui demeure payable justement pour terminer les travaux**
- en acceptant un règlement final les demandeurs ont renoncé à toute réclamation contre leur assureur.

[Le Tribunal a mis en gras une partie du texte.]

[136] Selon la preuve dans le présent dossier, ce sont les demandeurs qui ont mandaté Toitures Supérieures :

1. les soumissions de Toitures Supérieures sont toutes faites au nom des demandeurs⁸⁹ ;
2. les discussions quant à la nature des travaux ont eu lieu entre les demandeurs et les représentants de Toitures Supérieures⁹⁰;
3. le chèque d'indemnisation d'Intact a été envoyé directement aux demandeurs et a été encaissé et déposé uniquement dans le compte de banque des demandeurs au montant de 78 292,42 \$⁹¹. Le seul chèque d'Intact payé directement à Toitures Supérieures, au montant de 2 936,21 \$, a été émis après que Monsieur Morency eût obtenu l'autorisation expresse des demandeurs de le faire⁹²;
4. les demandeurs ont décidé de retenir une partie du prix et de ne pas payer Toitures Supérieures le montant intégral reçu d'Intact tant que les travaux correctifs n'avaient été réalisés et que les travaux prévus au contrat ne soient complétés⁹³;

⁸⁹ Pièces D-1, D-2, P-11, P-15, P-27 ou au nom de leur entreprise « Gauvin Électrique ». Le nom complet est « Les entreprises électriques Gilles Gauvin Inc. »

⁹⁰ Pièces D-2, D-15, D-27.

⁹¹ Pièces MC-2, D-5.

⁹² Pièce MC-3, p.8.

⁹³ Courriel du 1^{er} et 2 avril 2022 : D-15 et le témoignage des demandeurs.

5. les demandeurs ont remis directement à Toitures Supérieures des acomptes et paiements partiels selon l'évolution des travaux, et ce, par l'entremise des chèques tirés de leur compte de banque⁹⁴;
6. selon Toitures Supérieures et leurs représentants, soit Monsieur Forget et Monsieur Plante, le contrat d'entreprise de réfection de la toiture est intervenu entre Toitures Supérieures et les demandeurs uniquement, et non entre Toitures Supérieures et Intact⁹⁵.

[137] En conséquence, en vertu du contrat d'assurance intervenu, Intact n'a qu'une obligation de verser l'indemnité prévue aux demandeurs. Intact n'a jamais mandaté Toitures Supérieures à réaliser les travaux. Dans les circonstances, les demandeurs ne peuvent pas prétendre qu'Intact avait une obligation de réaliser les travaux ou d'en garantir leur qualité.

[138] Concernant le deuxième moyen des demandeurs, Monsieur Morency avait commis des fautes professionnelles à titre d'expert en sinistre et n'aurait pas respecté les règles de l'art dans ce domaine. Les demandeurs reprochent à Monsieur Morency de ne pas s'être rendu à leur propriété pour examiner les dommages et de ne pas avoir surveillé la réalisation des travaux.

[139] Les demandeurs ne font pas la preuve d'une omission de la part de Monsieur Morency quant aux règles de l'art dans le domaine. Monsieur Morency a expliqué aux demandeurs qu'il était un expert en sinistre à l'interne chez Intact. Monsieur Morency leur a expliqué qu'il ne pouvait pas leur recommander un entrepreneur en toiture à court terme et que les demandeurs pouvaient soit attendre ou faire leurs propres recherches pour trouver un tel entrepreneur. Les demandeurs ont décidé de faire leurs propres recherches, de sélectionner un entrepreneur en toiture et de lui confier par contrat les travaux. Monsieur Morency a accepté de travailler avec les demandeurs suivant les montants indiqués aux soumissions fournies par l'entrepreneur désigné par les demandeurs.

[140] Il est clair que les demandeurs regrettent leur choix d'entrepreneur. Mais ils ne peuvent pas reprocher à Intact les conséquences de ce choix.

[141] Les demandeurs n'ont pas établi de quelle manière une visite des lieux lors du sinistre par Monsieur Morency ou un représentant d'Intact aurait changé les faits du dossier. Après la sélection et l'approbation de l'entrepreneur par les demandeurs, Intact n'avait aucune obligation de surveiller la réalisation des travaux, car il n'avait pas accordé le contrat.

[142] La responsabilité d'Intact prenait fin avec le versement aux demandeurs de l'indemnité prévue aux termes du contrat d'assurance.

[143] Concernant le troisième moyen des demandeurs, Intact n'aurait pas agi selon ses obligations contractuelles en vertu du contrat d'assurance en refusant de payer des montants réclamés par Toitures Supérieures pour les travaux additionnels. Selon Intact, en vertu du contrat d'assurance intervenu, ces travaux ne faisaient pas partie du montant d'indemnisation

⁹⁴ Pièces P-13, P-20.

⁹⁵ Pièces MC-6 (François Plante); MC-7 (Gabriel Forget).

prévu, mais constituait plutôt des améliorations par rapport à l'état de la maison avant le sinistre ou des mises aux normes de celle-ci, ce qui découlait des choix des demandeurs.

[144] Le Tribunal doit statuer à cet égard uniquement dans la mesure où Toitures Supérieures est en droit de réclamer aux demandeurs des travaux additionnels en vertu du contrat d'entreprise intervenu entre elle et les demandeurs.

[145] Les différentes réclamations de Toitures Supérieures pour des travaux additionnels sont énoncées dans la Demande reconventionnelle de celle-ci. Le Tribunal les examine ultérieurement⁹⁶.

[146] Suivant l'analyse du Tribunal, seules deux de ces réclamations sont bien fondées, soit celle relative aux travaux du dos d'âne (450 \$) et celle relative aux arrêts de neige pour le cabanon (597,57 \$).

[147] Intact a refusé d'indemniser les demandeurs pour la première réclamation. L'autre réclamation n'a pas été soumise à Intact.

[148] À toute évidence, selon le Tribunal, Intact était dans ses droits de refuser ces réclamations.

[149] Concernant la réclamation pour les travaux en lien au dos d'âne, Intact a considéré qu'il s'agissait d'une amélioration et d'une mise à niveau de la maison des demandeurs et non d'un préjudice subi en raison du sinistre⁹⁷.

[150] Selon Monsieur Plante, ce travail a été requis parce que la structure en place n'était pas adéquate ainsi qu'en raison du changement de type de réfection préalablement en place, soit de l'*Ondura* et la présence d'une couche antérieure en bardeaux, aux lisières en tôle⁹⁸.

[151] D'une part, dans la mesure où ce problème de structure existait avant le sinistre, sa réparation constitue une amélioration non visée par le contrat d'assurance. D'autre part, dans la mesure où ce travail découle du changement de type de revêtement, cela n'est pas non plus visé par le contrat d'assurance pour les raisons qui suivent.

[152] Intact plaide que ce travail ne résulte pas du sinistre, mais du choix des demandeurs de changer le type de revêtement de couverture de la maison. Selon Intact, les demandeurs auraient pu éviter ce travail en remplaçant l'ancien type de revêtement en *Ondura* par un nouveau type de revêtement en *Ondura*.

[153] Selon la prépondérance de la preuve, ce moyen d'Intact est bien fondé. Intact avait fait le calcul du coût pour le remplacement de la toiture par un autre produit d'*Ondura*. Intact était prêt à verser aux demandeurs ce montant. Les demandeurs ont préféré procéder avec la

⁹⁶ *Infra*, section 4.3. Également le témoignage de Monsieur Plante à l'instruction.

⁹⁷ Pièce P-42, p. 1.

⁹⁸ Pièce P-42, p.2.

réfection de la toiture en tôle d'acier. Intact a alors accepté de verser aux demandeurs une indemnité qui correspond au prix de la soumission préparée par Toitures Supérieures et envoyée par les demandeurs à Intact pour effectuer ce travail différent. Les demandeurs ont demandé à Intact d'approuver les montants des soumissions pour refaire la toiture entière en tôle d'acier. Intact a accepté. À partir de ce moment, les demandeurs ont assumé le risque que ce choix pouvait entraîner des travaux additionnels d'amélioration et de mise à niveau de l'état de la maison pour la rendre conforme et adéquate au nouveau type de réfection de toiture sélectionné.

[154] Ainsi, Intact n'est pas responsable du coût additionnel relevant de la reconstruction du dos d'âne.

[155] Le Tribunal a également accordé à Toitures Supérieures le montant additionnel réclamé pour l'achat et pour l'installation des arrêts de neige au cabanon des demandeurs⁹⁹. Or, le sinistre entraîné par la chute de l'arbre ne touchait pas au cabanon des demandeurs. Intact a été d'accord à verser aux demandeurs un montant d'indemnité qui correspond aux montants prévus aux soumissions reçues de Toitures Supérieures concernant les dommages à la maison. Après que l'indemnité ait été versée aux demandeurs, ces derniers pouvaient décider comme bon leur semble la manière de dépenser le montant reçu. Mais il reste qu'Intact n'a aucune responsabilité de verser aux demandeurs un montant réclamé par Toitures Supérieures concernant les travaux réalisés par cette dernière au cabanon des demandeurs. Les demandeurs ne peuvent donc pas réclamer à Intact le montant dû à Toitures Supérieures à cet égard.

[156] Pour ces motifs, le Tribunal décide de rejeter la Demande introductive des demandeurs à l'égard d'Intact, avec frais de justice.

4.2. Les travaux réalisés par Toitures Supérieures FP Inc. sont-ils entachés de malfaçons ou encore n'ont-ils pas été complétés? Si oui, quels sont les dommages-intérêts auxquels les demandeurs ont droit?

4.2.1. Articles de droit applicables et principes juridiques

[157] Il y a lieu de se référer aux articles suivants du *Code civil du Québec* :

2098. Le contrat d'entreprise ou de service est celui par lequel une personne, selon le cas l'entrepreneur ou le prestataire de services, s'engage envers une autre personne, le client, à réaliser un ouvrage matériel ou intellectuel ou à fournir un service moyennant un prix que le client s'oblige à lui payer.

2100. L'entrepreneur et le prestataire de services sont tenus d'agir au mieux des intérêts de leur client, avec prudence et diligence. Ils sont aussi tenus, suivant la nature de l'ouvrage à réaliser ou du service à fournir, d'agir conformément aux usages et règles de

⁹⁹ *Infra*, section 4.3.7.

leur art, et de s'assurer, le cas échéant, que l'ouvrage réalisé ou le service fourni est conforme au contrat.

Lorsqu'ils sont tenus au résultat, ils ne peuvent se dégager de leur responsabilité qu'en prouvant la force majeure.

2102. L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, avant la conclusion du contrat, de fournir au client, dans la mesure où les circonstances le permettent, toute information utile relativement à la nature de la tâche qu'il s'engage à effectuer ainsi qu'aux biens et au temps nécessaires à cette fin.

2104. Lorsque les biens sont fournis par le client, l'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu d'en user avec soin et de rendre compte de cette utilisation; si les biens sont manifestement impropres à l'utilisation à laquelle ils sont destinés ou s'ils sont affectés d'un vice apparent ou d'un vice caché qu'il devait connaître, l'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu d'en informer immédiatement le client, à défaut de quoi il est responsable du préjudice qui peut résulter de l'utilisation des biens.

2107. Si, lors de la conclusion du contrat, le prix des travaux ou des services a fait l'objet d'une estimation, l'entrepreneur ou le prestataire de services doit justifier toute augmentation du prix.

Le client n'est tenu de payer cette augmentation que dans la mesure où elle résulte de travaux, de services ou de dépenses qui n'étaient pas prévisibles par l'entrepreneur ou le prestataire de services au moment de la conclusion du contrat.

2109. Lorsque le contrat est à forfait, le client doit payer le prix convenu et il ne peut prétendre à une diminution du prix en faisant valoir que l'ouvrage ou le service a exigé moins de travail ou a coûté moins cher qu'il n'avait été prévu.

Pareillement, l'entrepreneur ou le prestataire de services ne peut prétendre à une augmentation du prix pour un motif contraire.

Le prix forfaitaire reste le même, bien que des modifications aient été apportées aux conditions d'exécution initialement prévues, à moins que les parties n'en aient convenu autrement.

2110. Le client est tenu de recevoir l'ouvrage à la fin des travaux; celle-ci a lieu lorsque l'ouvrage est exécuté et en état de servir conformément à l'usage auquel on le destine.

La réception de l'ouvrage est l'acte par lequel le client déclare l'accepter, avec ou sans réserve.

2111. Le client n'est pas tenu de payer le prix avant la réception de l'ouvrage.

Lors du paiement, il peut retenir sur le prix, jusqu'à ce que les réparations ou les corrections soient faites à l'ouvrage, une somme suffisante pour satisfaire aux réserves faites quant aux vices ou malfaçons apparents qui existaient lors de la réception de l'ouvrage.

Le client ne peut exercer ce droit si l'entrepreneur lui fournit une sùreté suffisante garantissant l'exécution de ses obligations.

2120. L'entrepreneur, l'architecte, l'ingénieur et le technologue professionnel pour les travaux qu'ils ont dirigés ou surveillés et, le cas échéant, le sous-entrepreneur pour les travaux qu'il a exécutés, sont tenus conjointement pendant un an de garantir l'ouvrage contre les malfaçons existantes au moment de la réception, ou découvertes dans l'année qui suit la réception.

2122. Pendant la durée des travaux, l'entrepreneur peut, si la convention le prévoit, exiger des acomptes sur le prix du contrat pour la valeur des travaux exécutés et des matériaux nécessaires à la réalisation de l'ouvrage; il est tenu, préalablement, de fournir au client un état des sommes payées aux sous-entrepreneurs, à ceux qui ont fourni ces matériaux et aux autres personnes qui ont participé à ces travaux, et des sommes qu'il leur doit encore pour terminer les travaux.

4.2.2. Les plis transversaux et les bosses à répétition à la toiture en tôle d'acier

[158] Il y a des plis transversaux et des bosses à répétition sur l'ensemble de la toiture en tôle d'acier installée par Toitures Supérieures. Certaines photographies produites en preuve permettent d'observer la présentation visuelle de ces plis transversaux et de ces bosses sur les lisières en tôle d'acier :



100

¹⁰⁰ Pièces P-21a, p. 12, photo 2 (également P-37, photo 39) (versant 1).



101

¹⁰¹ Pièce P-21a, p.11, photo 2 (versant 4).



102



103

[159] Tel que mentionné, au terme de l'instruction, le Tribunal a fait une visite des lieux. Le Tribunal a pu observer que ces photographies sont conformes à l'apparence réelle de ces plis transversaux aux endroits indiqués sur les photographies. Le Tribunal a pu également constater

¹⁰² Pièce P-21a, p.11, photo 2 (versant 4).

¹⁰³ Pièce P-21a, p.9, photo 3 (versant 8).

que les plis transversaux et les bosses de cette apparence sont présents sur l'ensemble des lisières de tôles sur les huit versants de la toiture installée par Toitures Supérieures.

[160] La présence de ces plis transversaux et bosses à répétition a fait l'objet d'une preuve d'expert devant le Tribunal à savoir s'ils constituent des malfaçons.

[161] Les demandeurs ont fait témoigner Marc Jobin, architecte. Monsieur Jobin est architecte depuis 2009. Diplômé en architecture depuis 1998, il a d'abord travaillé aux bureaux d'architectes au niveau de la conception et de la surveillance des travaux. Depuis 2012, il est architecte-patron. À partir de 2016, il cumule des fonctions d'architecte et d'entrepreneur en construction. Depuis 2019, Monsieur Jobin est propriétaire d'une entreprise d'entrepreneur général qui réalise à la fois la conception et la construction des immeubles résidentiels¹⁰⁴.

[162] En raison de son expérience, Monsieur Jobin a une connaissance approfondie de la conception, de l'installation et de la réalisation des toitures en tôle d'acier. Il évalue qu'environ 25% des projets de construction résidentiels qu'il réalise incluent une toiture en acier. Monsieur Jobin a été reconnu comme témoin expert dans le domaine d'architecture et comme expert en bâtiment avec une expérience pertinente en toitures en acier.

[163] Selon Monsieur Jobin, la présence répétitive, importante et nombreuse des plis transversaux et des bosses aux lisières de tôles d'acier installées à la toiture de la maison constitue une malfaçon importante et rend le travail inacceptable, selon les règles de l'art. Selon Monsieur Jobin, le travail réalisé par Toitures Supérieures n'est pas conforme aux normes minimales acceptables dans l'industrie de toitures en acier. Monsieur Jobin affirme que les plis transversaux et les bosses constatés sont de nature permanente.

[164] Selon Monsieur Jobin, la cause des déformations répétitives, des plis transversaux et des bosses est la mauvaise installation des lisières de tôle, en particulier que les vis ont été trop serrées lors de l'installation des lisières. Selon Monsieur Jobin, cette malfaçon apparente affecte grandement la qualité visuelle de l'ouvrage et la rend non-conforme aux règles de l'art¹⁰⁵.

[165] Nous verrons que l'expert de Toitures Supérieures, Marc-André Bédard, ingénieur, est plutôt d'avis que la présence de ces plis transversaux et de ces bosses est due au phénomène de « *oil canning* ». Selon Monsieur Bédard, il s'agit d'un problème inhérent et prévisible en matière de toitures d'acier.

[166] Monsieur Jobin rejette cette thèse. Selon Monsieur Jobin, il peut parfois être acceptable d'avoir certaines ondulations aux lisières d'une toiture en acier. Mais, selon lui, la situation dans le présent dossier est hors norme. Il est d'avis que les déformations constatées sont tellement nombreuses, importantes, répétitives et généralisées que leur apparence déroge de manière fondamentale à ce qui est acceptable suivant les normes minimales de l'industrie.

¹⁰⁴ Pièce P-21b.

¹⁰⁵ Pièce P-21a, p.2.

[167] Les demandeurs ont également fait témoigner, à titre d'expert, Steve Guénard, ingénieur. Monsieur Guénard est ingénieur depuis 2005. Il a été reconnu par le Tribunal comme expert en sciences du bâtiment. Monsieur Guénard a une vaste connaissance dans les chantiers de construction et dans les techniques de construction. Il a notamment travaillé en matière de toiture, de différents types, y compris des toitures en acier.

[168] Le témoignage d'expert de Monsieur Guénard a été offert au Tribunal quant à son avis professionnel concernant l'apparence de la toiture installée dans le présent dossier par Toitures Supérieures et la conformité de cette apparence aux règles de l'art. Monsieur Guénard n'a pas fait une visite des lieux. Il a formulé son avis sur la base des photographies qui lui ont été transmises par Monsieur Gauvin¹⁰⁶. Monsieur Guénard inclut dans son rapport huit photographies des différents versants de la toiture des demandeurs. Ces photographies incluent celles reproduites ci-haut¹⁰⁷.

[169] Selon Monsieur Guénard, l'apparence de la toiture en l'espèce, avec la présence nombreuse de bosses, « ne rencontre pas les règles de l'industrie ». Selon le témoignage de Monsieur Guénard, il est manifeste que le travail n'a pas été réalisé suivant les règles de l'art. Selon Monsieur Guénard, l'apparence de la toiture dans ce dossier n'est pas acceptable suivant les règles minimales de l'industrie et constitue une malfaçon et une violation des règles de l'art applicables.

[170] Dans son rapport, Monsieur Guénard a suggéré certaines causes possibles qui auraient pu entraîner ce résultat inacceptable, notamment une mauvaise installation des lisières ou un mauvais support sous les lisières. Cependant, vu qu'il n'a pas fait une visite des lieux ou réalisé une expertise plus approfondie, il ne s'est pas prononcé à ce sujet.

[171] De son côté, Toitures Supérieures a fait témoigner Marc-André Bédard, ingénieur. Monsieur Bédard a été reconnu par le Tribunal comme expert à titre d'ingénieur civil spécialisé en enveloppe du bâtiment. Il y a lieu de souligner qu'en matière de toitures en tôle d'acier, la connaissance de Monsieur Bédard est plutôt théorique. Contrairement à Monsieur Jobin, Monsieur Bédard n'a jamais conçu une toiture en tôle d'acier pour un bâtiment; il n'a pas non plus surveillé la mise en place d'une toiture en tôle d'acier; il n'a jamais supervisé ou fait la vérification de contrôle de qualité de l'installation d'une toiture en tôle d'acier.

[172] Dans son rapport, Monsieur Bédard reconnaît la présence d'ondulations et des déformations généralisées à chacun des versants de la toiture installée par Toitures Supérieures¹⁰⁸ :

« Dans les huit (8) versants, nous avons observé la présence d'ondulations et déformations généralisées de chacune des tôles entre les rainures, et ce, peu importe la présence d'arrêts de neige ou sans ceux-ci. Les rainures, situées aux extrémités

¹⁰⁶ Pièce P-22.

¹⁰⁷ *Supra*, section 4.2.2.

¹⁰⁸ Pièce D-29, p.8.

longitudinales des tôles et tout juste aux bords des fixations au substrat, montraient également des déformations et ondulations... »

D'ailleurs, les photographies prises par Monsieur Bédard¹⁰⁹, démontre la présence des mêmes plis transversaux et des bosses que ceux apparaissant aux photographies produites par les demandeurs et leurs experts.

[173] Selon Monsieur Jobin et Monsieur Guénard, l'apparence de la toiture en raison de la présence répétée, nombreuse et importante des plis transversaux et des bosses n'est pas conforme aux normes minimales suivies dans l'industrie et constitue une malfaçon et une violation des règles de l'art. Selon Monsieur Bédard, les déformations constatées sont plutôt une manifestation du phénomène connu dans le domaine de toiture d'acier d'*oil canning*¹¹⁰.

[174] Selon Monsieur Bédard, il s'agit d'un risque prévisible et il affirme que celui-ci a été dénoncé aux demandeurs. Selon le rapport de Monsieur Bédard, les demandeurs « avaient été avisés verbalement concernant la problématique possible d'ondulations et de déformations avant l'exécution des travaux »¹¹¹.

[175] Or, selon la preuve administrée devant le Tribunal, cette affirmation est sans fondement. Selon les demandeurs, aucun représentant de Toitures Supérieures ne leur a dénoncé même la possibilité des déformations, des plis transversaux et des bosses sur le revêtement de tôle d'acier pour le projet de réfection de la toiture de leur maison.

[176] Selon le rapport de Monsieur Bédard, cette dénonciation aurait été faite, avant la réalisation des travaux par Monsieur Forget. Or, lors de son témoignage, Monsieur Forget n'a jamais affirmé une telle chose. Il n'a pas témoigné qu'il avait informé les demandeurs du phénomène d'*oil canning*, de la probabilité ou de la prévisibilité des déformations. Selon le témoignage de Monsieur Forget, lors de la discussion avec les demandeurs concernant le choix de couleur des lisières, il aurait mentionné l'option d'ajouter un relief décoratif, comme une rainure sur la lisière. Il aurait alors mentionné que le choix d'une couleur foncée pouvait avoir comme conséquence de faire apparaître une ondulation. Or, les demandeurs ont choisi une couleur pâle, soit un beige très léger (« *Sierra Tan* »). Un tel choix ne devait donc aucunement donner lieu ou permettre aux demandeurs de prévoir la présence d'ondulations aux lisières et encore moins des déformations généralisées. Monsieur Forget dit avoir également mentionné que le choix de mettre une rainure favoriserait l'aspect lisse de la lisière de même que l'absence d'ondulations. À cet égard, les demandeurs ont décidé de mettre, comme choix décoratif, sur chaque lisière deux minces rainures. Ainsi, même si le témoignage de Monsieur Forget est véridique, ce qui est nié vigoureusement par les demandeurs, ces commentaires ne constituent pas un avis ou une mise en garde concernant la probabilité ou la prévisibilité d'un phénomène pouvant engendrer la présence généralisée des déformations et des bosses aux lisières de tôle d'acier à la future toiture de la maison.

¹⁰⁹ Pièce D-29, voir notamment les photos 6, 7, 8, 10, 12, 14, 24.

¹¹⁰ Selon Monsieur Bédard, il n'existe pas de traduction en français de ces mots.

¹¹¹ Pièce D-29, p. 12, 13.

[177] Le document contractuel expliquant le produit des lisières de tôle d'acier du fabricant *Metola* remis aux demandeurs lors des discussions et avant l'octroi du contrat, ne fait nullement état d'une probabilité ou d'une prévisibilité de la présence généralisée de déformations, de plis transversaux ou de bosses aux lisières qui seraient installées. Au contraire, les documents remis par Monsieur Forget aux demandeurs soulignent les qualités esthétiques des lisières de tôles de *Metola* et de la belle apparence esthétique à prévoir une fois ces tôles installées. La fiche technique remise aux demandeurs comprend les textes suivants¹¹² :

« **Lignes pures| Sans joints| Sans vis apparentes**

Les panneaux architecturaux NS-10/NS-15 sont le choix privilégié des propriétaires, entrepreneurs et architectes. **La ligne pure** et la grande flexibilité de ce profil permet des **résultats incomparables** pour tous types de projets résidentiels, commercial, institutionnel etc.

Caractéristiques

Style épuré intemporel. »

[Le Tribunal a mis en gras une partie du texte.]

Le texte du document remis aux demandeurs minimise même le risque de la présence des vagues dans les lisières et déclare que leur présence est « pratiquement »¹¹³ éliminée suivant le procédé de fabrication de *Metola* :

« Profiles évolués

Lignes pures avec caractéristiques de performance et de durabilité uniques. Incluant système hybride qui **élimine pratiquement tout le stress (vagues) du métal** lors de la fabrication des panneaux. »

[Le Tribunal a mis en gras une partie du texte.]

Un texte en caractère très petit rassure qu'une « bonne technique d'installation » contribue « à diminuer cet effet au minimum »¹¹⁴. Or, les demandeurs et les experts en demande ne se plaignent pas de la présence de « vagues », mais bien de la présence généralisée de plis transversaux et de bosses aux lisières installées.

[178] D'autres éléments de preuve confirment la version des faits des demandeurs selon laquelle Monsieur Forget ne leur a jamais parlé du phénomène d'*oil canning*, d'ondulations, de déformations ou de bosses aux lisières à être installées.

¹¹² Pièces P-14 (p.1); D-29 (p.15).

¹¹³ Pièces P-14 (p.3); D-29 (p.17).

¹¹⁴ Pièces P-14 (p.3); D-29 (p.17) : « Les vagues sur les surfaces plates du métal sont un phénomène normal propre aux matériaux. Un équipement de fabrication approprié, une surface d'installation droite et une bonne technique d'installation contribuent à diminuer cet effet au minimum. »

[179] En janvier 2022, lors de l'installation des premières lisières, les demandeurs se plaignent à Monsieur Plante de la présence de plis transversaux et de bosses. Or, Monsieur Plante ne leur dit pas que la présence de ces plis et de ces bosses est normale. Il ne leur dit pas non plus que cela leur a sans doute été expliqué par Monsieur Forget lors de la présentation du produit. En janvier 2022, devant les demandeurs, Monsieur Plante reconnaît même qu'il s'agit d'une apparence anormale, mais il rassure ceux-ci qu'il s'agit d'un problème temporaire et que celui-ci disparaîtra lors d'un redoux, en particulier au printemps.

[180] Si la présence de tels plis transversaux et de bosses avait été normale et prévisible, il va sans dire que Monsieur Plante aurait expliqué cela aux demandeurs à ce moment.

[181] De même, à ce moment, Monsieur Gauvin a également appelé Monsieur Forget pour obtenir des informations. Or, Monsieur Forget ne lui répond pas que de tels plis et de telles bosses sont normaux. Il ne lui dit pas qu'il lui en avait parlé lors de leur discussion avant la conclusion du contrat. Monsieur Forget lui dit de ne pas s'en faire, qu'il s'agit d'un problème temporaire qui va disparaître¹¹⁵.

[182] Le Tribunal conclut donc que, contrairement à ce qui est mentionné dans le rapport de Monsieur Bédard, Toitures Supérieures n'a jamais avisé les demandeurs « verbalement d'une problématique possible d'ondulations et de déformations » des lisières de tôles d'acier.

[183] Enfin, il y a lieu de souligner que Toitures Supérieures, à titre d'entrepreneur en construction, avait, selon la loi, une obligation de conseil envers ses clients, les demandeurs. Cette obligation est prévue à l'article 2102 C.c.Q. Elle s'applique de manière générale. Cependant, soulignons que la pertinence de respecter cette obligation est encore plus importante lorsque les clients sont, comme les demandeurs, des profanes en matière de réfection de toiture en tôle d'acier. L'article 2102 C.c.Q. prévoit :

2102. L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, avant la conclusion du contrat, **de fournir au client, dans la mesure où les circonstances le permettent, toute information utile relativement à la nature de la tâche qu'il s'engage à effectuer ainsi qu'aux biens** et au temps nécessaires à cette fin.

[Le Tribunal a mis en gras une partie du texte.]

Il s'agit d'un principe général de notre droit civil de contrat, mais le législateur tenait à l'énoncer de manière spécifique à l'égard du contrat d'entreprise ou de service, vu notamment le déséquilibre d'information qui existe entre l'entrepreneur (ou le fournisseur de service) et son client. Dans ces commentaires concernant l'obligation prévue par cet article, le ministre de la Justice s'est exprimé ainsi¹¹⁶ :

« Même si l'obligation d'information s'infère des règles générales du droit des obligations qui prévoient que **le consentement donné pour former le contrat doit être libre et**

¹¹⁵ Pièce D-30, p. 114-115.

¹¹⁶ *Commentaires du ministre de la Justice, Code civil du Québec*, T. 2, sous l'article 2102, Publications du Québec, Québec, 1993.

éclairé et que la bonne foi doit gouverner la conduite des parties tant lors de la formation du contrat que dans son exécution, il a paru utile, vu la nature des contrats d'entreprise et de service, de rappeler le contenu principal de cette obligation en relation avec ces contrats. »

[Le Tribunal a mis en gras une partie du texte.]

[184] Il y a lieu de noter que dans le présent dossier, il ne s'agit pas uniquement d'une obligation de droit civil intégré dans le contrat. Selon la preuve, il s'agit également d'une obligation impérative énoncée par le fabricant de tôle d'acier en question, soit *Metola*. L'entrepreneur Toitures Supérieures avait l'obligation d'en faire part aux demandeurs. Le document de garantie remis par *Metola* à Toitures Supérieures, mais qui n'a pas été remis aux demandeurs, énonce¹¹⁷ :

« Il est impératif d'aviser votre clientèle de ce phénomène avant de proposer et/ou commander des panneaux METOLA de série NS-1/NS 1.5. »

[Le Tribunal a mis en gras une partie du texte.]

En plus, il ne s'agit pas seulement d'une obligation du fabricant. Selon la preuve, il s'agit d'une obligation impérative au sein de l'industrie de la tôle d'acier. Selon un bulletin d'information de l'*Institut canadien de la tôle d'acier pour le bâtiment* produit en preuve, cette information doit être communiquée au client avant le début des travaux et le client doit avoir connaissance du phénomène avant le début du projet¹¹⁸ :

« Toutes les parties collaborant au projet de construction doivent connaître les facteurs qui contribuent à améliorer l'apparence des profilés de revêtement en tôle d'acier plats. Cette connaissance doit être acquise avant le début du projet, alors que l'on a l'occasion de discuter de tout problème potentiel avec le fabricant de revêtement. »

[Le Tribunal a mis en gras une partie du texte.]

Il faut donc souligner que Toitures Supérieures a manqué à son obligation d'information et de conseil envers les demandeurs et cela constitue une inexécution du contrat d'entreprise intervenu. Il s'agit d'une faute de Toitures Supérieures envers les demandeurs.

[185] Toitures Supérieures ne peut donc pas, dans ces circonstances, tenter de nier sa responsabilité pour l'inexécution du contrat et la présence de malfaçons au motif que les clients ont été avisés de l'apparence généralisée de déformations, de plis transversaux et de bosses.

[186] Selon Monsieur Bédard, la présence généralisée de plis transversaux et de bosses sur les lisières de tôle installées résulte du phénomène d'*oil canning* et de ce fait ne devrait pas être

¹¹⁷ Pièce D-29, p. 21.

¹¹⁸ Pièce D-29, p. 48.

considérée comme constitutive d'une malfaçon au motif qu'il s'agit d'un risque inhérent à ce type de produit.

[187] Le Tribunal conclut qu'il y a lieu de rejeter ce moyen. Les experts en demande reconnaissent l'existence du phénomène d'*oil canning*. Mais, selon eux, ce phénomène n'explique pas la présence généralisée dans le présent dossier de plis transversaux et de bosses constatés. Selon les experts en demande, il incombe à l'entrepreneur de bien gérer ce phénomène. Celui-ci ne permet pas à un entrepreneur d'effectuer un travail entaché de malfaçons qui ne répond pas aux normes minimales acceptables dans l'industrie.

[188] Selon le Tribunal, la preuve d'expertise en demande est plus crédible, plus conforme à la preuve, et plus conforme à la réalité des normes suivies dans l'industrie de toitures en tôle d'acier. Monsieur Jobin connaît ces normes et les règles de l'art en la matière et les applique régulièrement aux chantiers. De même, Monsieur Guénard a une vaste expérience et compétence sur les chantiers de construction et est familier avec les normes acceptables concernant la présentation et la finition, y compris en matière de toitures d'acier.

[189] Avec égards, la preuve d'expert présentée par Monsieur Bédard n'est ni crédible ni fondée sur les normes en vigueur et suivies en matière de toitures de tôle d'acier. Selon le témoignage de Monsieur Bédard, le phénomène d'*oil canning* est une espèce de passe-partout ou un chèque en blanc qui permet à un entrepreneur en toiture de tôle d'acier de se dérober de ses obligations de respecter les règles de l'art, et ce, sans égard à l'ampleur, à la dimension ou au caractère généralisé de la présence de déformations sur les lisières de tôle d'acier. Cette prétention est erronée et n'est pas appuyée par la preuve prépondérante.

[190] Selon la preuve prépondérante, le *oil canning* est plutôt un phénomène qui doit être géré et contrôlé par un entrepreneur compétent suivant les règles de l'art. L'entrepreneur en toitures doit notamment, afin de minimiser la présence potentielle de déformations aux lisières, s'assurer que les conditions et les méthodes d'installation des lisières respectent les règles de l'art.

[191] Toitures Supérieures avait la responsabilité de suivre les règles de l'art et notamment les recommandations de *Metola* quant aux mesures à prendre afin de minimiser la présence des déformations. Dans la documentation de *Metola*, qui n'a pas été remise aux demandeurs avant la conclusion du contrat, *Metola* fait état de certaines règles qui doivent être suivies par l'entrepreneur¹¹⁹ :

« VAGUES / ONDULATIONS / DÉFORMATIONS

Les Panneaux métalliques et particulièrement de longue portée présentent souvent des vagues / ondulations / déformations, communément appelées « *oil canning* ». **Le degré des vagues / ondulations / déformations et l'apparence des panneaux varient en fonction de plusieurs facteurs tels :**

La structure sous-jacente (substrat)

¹¹⁹ Pièce D-29, p. 21.

La longueur et la couleur des panneaux

Le niveau de lustre

L'alliage métallique et l'épaisseur (calibre) des panneaux

La qualité de l'installation

Etc.

Il est possible d'atténuer ce phénomène sans toutefois l'éliminer. **Un substrat très droit, des rainures sur la partie plate des panneaux, un calibre d'acier plus épais, un faible niveau de lustre sont autant de mesures qui atténuent ce phénomène.** »

« Un équipement de fabrication approprié, **une surface d'installation droite et une bonne technique d'installation contribuent à diminuer cet effet au minimum** »¹²⁰.

[Le Tribunal a mis en gras une partie du texte.]

[192] Selon *Metola*, la « qualité de l'installation » et « une bonne technique d'installation » sont requises afin de bien contrôler et d'atténuer le phénomène d'*oil canning*. Selon Monsieur Jobin, la cause de la présence généralisée des plis transversaux et des bosses dans le présent dossier est la mauvaise installation des lisières de tôle, à savoir que les vis qui permettent de fixer les lisières en place ont été trop serrées lors de leur installation, et ce, aux huit (8) versants de la toiture. Monsieur Jobin a expliqué que, selon son analyse et selon son expérience, une pression excessive a été appliquée dans les circonstances, ce qui a eu pour effet de faire contracter et d'endommager le métal engendrant les plis transversaux et les bosses à répétition de manière généralisée et permanente.

[193] Le Tribunal conclut que l'avis de Monsieur Jobin à ce sujet est bien fondé. Les explications de Monsieur Jobin ont été claires, logiques et précises. Monsieur Jobin a maintenu son analyse en tous points, malgré des contre-interrogatoires serrés. Monsieur Jobin a une connaissance approfondie et pratique en matière de toitures en tôle d'acier. Avec égards, le témoignage de Monsieur Bédard concernant le phénomène d'*oil canning* a été contradictoire, théorique, et non soutenu par la preuve.

[194] Par ailleurs, Monsieur Bédard suggère une autre cause à l'origine des déformations, des plis transversaux et des bosses généralisés. Il suggère que le pontage ou le substrat sur lequel les lisières de tôle sont fixées n'est pas droit et présente des irrégularités. Même selon Monsieur Bédard, il ne s'agit que d'une théorie. Ce dernier n'a pas entrepris les travaux nécessaires, ni cherché à obtenir l'autorisation de les faire, afin de vérifier si Toitures Supérieures a réalisé les travaux requis selon les règles de l'art afin d'atténuer les déformations autant que possible à cet égard¹²¹.

¹²⁰ Pièce D-29, p. 17.

¹²¹ Pièce D-29, p. 11 et p. 13.

[195] Ces commentaires surprennent à plusieurs niveaux. De prime abord, Monsieur Bédard nie la présence d'une malfaçon. Il considère que l'apparence de la toiture résulte exclusivement d'*oil canning*, un phénomène qui est, à son avis, inévitable et prévisible. Dès lors, il paraît contradictoire de suggérer une autre cause ayant entraîné la manifestation des déformations. Cette contradiction est encore plus manifeste du fait que, selon la preuve, suivant les règles de l'art, y compris les exigences d'installation posées par le fabricant *Metola*, les lisières de tôle doivent être posées uniquement sur un substrat droit. En effet, la fiche du produit du *Metola* spécifie que les lisières doivent être posées sur « une surface d'installation droite »¹²². De même, selon les conditions de la garantie offertes par *Metola*, les lisières de tôle doivent être installées sur une surface parfaitement droite, à défaut de quoi la garantie de *Metola* ne s'applique pas. Le document de garantie de *Metola* se lit en partie comme suit¹²³ :

« La Garantie ne s'applique **pas** dans les situations suivantes :

...

2. Panneaux installés sur un substrat qui n'est pas droit et sec. **Les Panneaux METOLA ne peuvent en aucun cas être installés sur une structure / substrat comportant une courbe / rayon convexe ou concave. Tout défaut du substrat (contreplaqué, OSB...) et / ou structure doit être corrigé avant l'installation des Panneaux. »**

[Le Tribunal a mis en gras une partie du texte.]

[196] Ainsi, s'il y avait eu un problème quant au caractère droit du pontage, il revenait obligatoirement à Toitures supérieures de corriger le problème avant l'installation des lisières en tôle d'acier.

[197] En effet, selon la loi, tel que déjà mentionné, en vertu de l'article 2102 C.c.Q., Toitures Supérieures avait une obligation de conseil et d'information envers les demandeurs, et ce, avant la conclusion du contrat et en cours de sa réalisation¹²⁴, concernant « toute information utile relative à la nature de la tâche ».

[198] Dans les circonstances du présent dossier, il est clair que cette information comprend toute mesure visant à atténuer le phénomène d'*oil canning* et à s'assurer que la garantie du fabricant continue de s'appliquer au produit installé. Toitures Supérieures avait l'obligation, avant la conclusion du contrat, d'aviser les demandeurs qu'il y avait une possibilité que le pontage et la structure du toit devraient faire l'objet de travaux de redressement avant de poser les lisières en tôle d'acier.

[199] Il est clair et non contredit que cela n'a pas été fait dans le présent dossier. Si cela avait été fait, les demandeurs auraient pu prendre une décision éclairée quant aux avantages, inconvénients et coûts additionnels potentiels en lien avec une toiture en tôle d'acier. De même,

¹²² Pièce D-29, p. 17.

¹²³ Pièce D-29, p. 21.

¹²⁴ Articles 6, 7, 1375 et 1434 C.c.Q. *Banque de Montréal c. Bail* [1992] 2 R.C.S. 554.

si cela avait été prévu d'avance dans la soumission, cela aurait pu faire l'objet d'une approbation de l'assureur et, à défaut, les demandeurs auraient su à quoi s'en tenir à cet égard.

[200] Enfin, Toitures Supérieures avait la responsabilité de s'assurer, avant la pose des lisières en tôle d'acier, du caractère droit de la surface du pontage de la toiture de la maison. Rien de cela n'a été fait.

[201] La position de Monsieur Plante à ce sujet est contradictoire, à plusieurs niveaux. D'une part, il affirme qu'il y avait lieu de prévoir un certain tassement et dénivellement du pontage de la toiture de la maison des demandeurs, vu que la construction du bâtiment remonte à 1985, et donc que la maison date de 37 ans. Si cela est le cas, il s'agit d'un motif additionnel selon lequel Toitures Supérieures était obligée avant la conclusion du contrat d'aviser les demandeurs de la possibilité des travaux additionnels de ce genre et des coûts afférents.

[202] D'autre part, Monsieur Plante a vu ou aurait dû voir l'état du pontage avant l'installation des lisières et aurait dû vérifier son caractère droit. Il est clair que Monsieur Plante n'a aucunement discuté de cette question avec les demandeurs et n'a aucunement proposé aux demandeurs des travaux afin de rendre plus droit les pontages de la toiture de leur maison avant l'installation des lisières¹²⁵.

[203] Lors de la discussion intervenue au chantier entre Monsieur Plante et les demandeurs concernant la présence de plis transversaux et de bosses sur les lisières installées, Monsieur Plante n'a jamais soulevé une problématique liée au caractère droit du pontage. Monsieur Plante n'a jamais demandé aux demandeurs l'autorisation d'effectuer des travaux additionnels à ce sujet. Il n'y a aucune trace dans tous les écrits échangés entre les parties d'une discussion à cet égard. Tel que nous avons vu, la réponse de Monsieur Plante aux inquiétudes soulevées par les demandeurs était plutôt que la présence des plis transversaux et des bosses était temporaire et disparaîtrait avec une température plus clémente. Pour ces motifs, le Tribunal rejette cette théorie de Monsieur Bédard comme cause des plis transversaux et des bosses généralisées.

[204] À tout événement, dans la mesure où l'absence de surface droite du pontage a pu contribuer à la présence généralisée des plis transversaux et des bosses, une telle cause additionnelle ne peut pas relever Toitures Supérieures de son obligation de réaliser son travail selon les règles de l'art.

[205] En effet, selon notre droit, lorsque l'entrepreneur utilise dans son travail des biens de son client, en l'occurrence le pontage ou le substrat existant de la toiture de la maison des demandeurs, il est tenu de vérifier leur conformité et le caractère adéquat pour réaliser les travaux projetés. L'entrepreneur doit informer immédiatement son client du caractère insatisfaisant ou impropre à l'utilisation à laquelle le bien est destiné, le cas échéant. Si

¹²⁵ Pièce MC-6, p. 19, 20; P-50, p. 76 :

Q. Mais vous n'aviez pas à corriger le bois en dessous pour pouvoir poser votre tôle?
(Monsieur Plante) R. Non. S'il y a pas grand-chose à faire sauf refaire des trusts... Il y a pas grand-chose à faire, non. C'est... On l'installe comme ça, puis c'est comme ça, là.

l'entrepreneur ne le fait pas, il est responsable du préjudice qui résulte de l'utilisation du bien inadéquat.

[206] L'article 2104 C. c. Q. prévoit :

2104. Lorsque les biens sont fournis par le client, l'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu d'en user avec soin et de rendre compte de cette utilisation; si les biens sont manifestement **impropres à l'utilisation à laquelle ils sont destinés ou s'ils sont affectés d'un vice apparent ou d'un vice caché qu'il devait connaître**, l'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu d'en informer immédiatement le client, à défaut de quoi il est responsable du préjudice qui peut résulter de l'utilisation des biens.

[Le Tribunal a mis en gras une partie du texte.]

Dans *Promutuel Lévisienne-Orleans, société mutuelle d'assurances générales c. Fondations du St-Laurent (1998) Inc.*, la Cour d'appel s'est exprimée ainsi¹²⁶ :

[20] Il revient à l'entrepreneur, en vertu de l'article 2104 C.c.Q., de vérifier la qualité des biens utilisés, d'en découvrir les vices apparents ou cachés, et d'en informer, le cas échéant, son client. Son défaut de satisfaire à son obligation de renseignement engagera sa responsabilité.

[Le Tribunal a mis en gras une partie du texte.]

Dans *Cran-Québec II c. Excavations Mario Roy Inc.*, la Cour d'appel s'est exprimée ainsi¹²⁷ :

[34] Il est vrai que, dans un contrat à forfait comme celui dont il est ici question, l'entrepreneur a en principe une obligation de résultat. Il est vrai aussi qu'il a l'obligation d'informer le client des difficultés ou risques afférents aux travaux (obligation qu'il doit satisfaire avant même la conclusion du contrat, conformément à l'art. 2102 C.c.Q.). Il doit de même signaler au client les vices ou défauts des biens que celui-ci lui fournit (art. 2104 C.c.Q.). Tant avant que pendant l'exécution du contrat, il ne peut pas fermer les yeux sur les écueils qu'il rencontre ou observe et qui peuvent, par exemple, mettre l'ouvrage en péril, faire en sorte qu'il ne réponde pas aux objectifs du client, compliquer sa réalisation, engendrer un risque de dégradation ou affecter sa qualité. Il doit en aviser le client et, le cas échéant, le conseiller à ce sujet. En outre, dans un tel contrat, c'est l'entrepreneur qui assume ordinairement le risque lié aux perturbations, risques ou vices imprévisibles ou inconnus, et notamment, les risques du sol.

[Le Tribunal a mis en gras une partie du texte.]

¹²⁶ *Promutuel Lévisienne-Orleans, société mutuelle d'assurances générales c. Fondations du St-Laurent (1998) Inc.*, 2010 QCCA 694.

¹²⁷ *Cran-Québec II c. Excavations Mario Roy Inc.*, 2020 QCCA 91.

Dans *A.B. c. Toiture D. Arsenault Inc.*, la Cour d'appel s'est exprimée comme suit¹²⁸ :

[148] **La preuve a révélé que lorsque les représentants de Toiture Arsenault ont installé les solins sur le pourtour de la cheminée, les joints de mortier existants étaient endommagés, de sorte que les solins n'ont pu être installés convenablement, occasionnant par le fait même un risque additionnel d'infiltrations, lequel s'est d'ailleurs matérialisé.** Le surintendant Hillman a confirmé à l'audience que lors de l'exécution des travaux en juin 2009 il ne se souvient pas avoir informé Madame A... que compte tenu de l'état des joints de la cheminée la pose du solin n'avait pu être effectuée en tous points adéquatement et qu'un risque d'infiltrations ne pouvait être écarté. Madame A... a quant à elle confirmé que cette information ne lui avait jamais été communiquée avant que Monsieur Tremblay, lui-même à l'emploi de la défenderesse, lui en fasse part en août 2011, plus de deux ans après les travaux.

[149] **Toiture Arsenault ne saurait chercher à s'exonérer en prétendant que l'exécution des travaux de maçonnerie ne relevait pas de son expertise de couvreur, mais de celle de maçons...**le couvreur peut retenir les services d'un sous-traitant pour faire effectuer certains travaux préalablement aux siens et ainsi s'assurer de leur conformité, à plus forte raison lorsque, comme en l'espèce, le couvreur est pleinement conscient du risque que présentent les joints de la cheminée pour l'étanchéité de ses propres travaux. **Si le couvreur n'opte pas pour cette option, il doit en informer le client avant d'exécuter des travaux qu'il sait ou devrait savoir inadéquats ou risqués.**

[Le Tribunal a mis en gras une partie du texte.]

[207] Compte tenu de ce qui précède, le Tribunal conclut donc que la présence généralisée de plis transversaux et de bosses aux huit (8) versants de la maison des demandeurs constitue une malfaçon et découle d'une violation des règles de l'art de la part de Toitures Supérieures.

[208] Selon la loi, l'entrepreneur en toiture doit réaliser ses travaux suivant les règles de l'art et est tenu au résultat. L'article 2100 C.c.Q. prévoit :

2100. L'entrepreneur et le prestataire de services sont tenus d'agir au mieux des intérêts de leur client, avec prudence et diligence. **Ils sont aussi tenus, suivant la nature de l'ouvrage à réaliser ou du service à fournir, d'agir conformément aux usages et règles de leur art, et de s'assurer, le cas échéant, que l'ouvrage réalisé ou le service fourni est conforme au contrat.**

Lorsqu'ils sont tenus au résultat, ils ne peuvent se dégager de leur responsabilité qu'en prouvant la force majeure.

[Le Tribunal a mis en gras une partie du texte.]

¹²⁸ *A.B. c. Toiture D. Arsenault Inc.*, 2015 QCCS 6551.

Selon l'article 2100, alinéa 2 C.c.Q. la responsabilité de l'entrepreneur est engagée à moins d'établir que l'absence du résultat requis par les règles de l'art résulte d'une force majeure. L'article 1470, alinéa 2 C.c.Q. définit ce qui est la force majeure :

1470. Toute personne peut se dégager de sa responsabilité pour le préjudice causé à autrui si elle prouve que le préjudice résulte d'une force majeure, à moins qu'elle ne se soit engagée à le réparer.

La force majeure est un événement imprévisible et irrésistible; y est assimilée la cause étrangère qui présente ces mêmes caractères.

[Le Tribunal a mis en gras une partie du texte.]

[209] Ainsi, pour se relever de sa responsabilité relative à la présence généralisée de plis transversaux et de bosses à la toiture des demandeurs, Toitures Supérieures devait établir qu'un événement imprévisible et irrésistible s'est produit. Toitures Supérieures n'a pas relevé ce fardeau et n'a pas tenté de le faire.

[210] Le Tribunal conclut donc que la cause de la présence généralisée de plis transversaux et de bosses est une mauvaise installation des lisières par Toitures Supérieures, en particulier, le fait d'avoir trop serré les vis d'installation. Les dommages sont permanents. Le Tribunal doit ensuite déterminer le montant de dommages-intérêts auquel les demandeurs ont droit à titre de compensation de cette malfaçon.

4.2.3. Le montant de compensation en raison de la présence de plis transversaux et de bosses à répétition à la toiture

[211] Dans leur demande remodifiée, les demandeurs réclament 150 000 \$ en dommages-intérêts pour l'ensemble des vices et malfaçons ainsi que des travaux non-complétés en vertu du contrat. Ce chiffre ne fait pas l'objet de ventilation. Le chiffre de 150 000 \$ est basé sur la prémisse qu'il est nécessaire de refaire au complet les travaux de toiture réalisés par Toitures Supérieures. À cet égard, les demandeurs déposent une soumission préparée le 6 juin 2022 par les Entreprises Battisti au montant de 132 239,50 \$ (115 015,88 \$, plus les taxes)¹²⁹.

[212] Cette soumission comprend certains travaux (revêtement mural : 7 000 \$; couvert de cheminée : 8 008 \$) et une prime de référence (4 280 \$) qui réduisent le montant à 118 324,79 \$ (102 935,88 \$, plus les taxes). Vu que les lisières existantes seraient retirées, la soumission comprend le coût pour effectuer ce travail et la gestion des rebuts.

[213] Les demandeurs demandent un montant d'indemnisation qui leur permettrait de refaire l'ensemble de la toiture. En vertu de l'article 1590 C.c.Q., le défaut contractuel du débiteur donne au créancier un droit général à l'exécution par équivalent, soit l'octroi des dommages-intérêts pour le préjudice subi. Selon notre droit, le créancier a droit à la réparation intégrale du préjudice subi. Les articles 1607 et 1611 C.c.Q. prévoient :

¹²⁹ Pièce P-36. Il n'y a pas de demande de résiliation du contrat.

1607. Le créancier a droit à des dommages-intérêts en réparation du préjudice, qu'il soit corporel, moral ou matériel, que lui cause le défaut du débiteur et qui en est une suite immédiate et directe.

1611. Les dommages-intérêts dus au créancier compensent la perte qu'il subit et le gain dont il est privé.

On tient compte, pour les déterminer, du préjudice futur lorsqu'il est certain et qu'il est susceptible d'être évalué.

[214] Toitures Supérieures plaide que, si le Tribunal conclut à la présence de malfaçon concernant la présence généralisée de plis transversaux et de bosses, le montant des dommages-intérêts à octroyer aux demandeurs doit tenir compte du fait que le préjudice dont ils se plaignent est de nature esthétique. Toitures Supérieures soumet que la toiture installée, sous réserve de certaines malfaçons reconnues et de travaux à compléter¹³⁰, est fonctionnelle et propre à son usage. En effet, il n'y a pas de preuve que les déformations de plis transversaux et de bosses généralisées affectent l'utilité ou rendent la toiture impropre à son usage.

[215] Ce moyen est appuyé par l'avis de l'expert Bédard¹³¹.

[216] Les demandeurs ont fait la preuve qu'il y a eu une infiltration d'eau liée à la mauvaise installation de l'évent de plomberie. Mais effectivement, il s'agit d'un problème distinct de la présence généralisée de plis transversaux et de bosses.

[217] Toitures Supérieures soumet la jurisprudence selon laquelle les tribunaux ont octroyé une indemnité qui varie entre 10 % et 30 % du prix payé pour un vice esthétique¹³². Cependant, il y a lieu de souligner qu'il ne s'agit pas là d'une règle d'application uniforme à l'égard de la présence d'une malfaçon de nature esthétique. En effet, devant une malfaçon de nature esthétique, les tribunaux ont également décidé qu'il y a parfois lieu d'octroyer au créancier lésé un montant de dommages-intérêts équivalent au montant requis pour refaire intégralement les travaux, et ce, selon les règles de l'art et conformément aux attentes raisonnables du client.

[218] Dans *Entreprises Stévalka Inc. c. Farah*¹³³, la Cour supérieure s'est exprimée ainsi :

[94] Le Contrat prévoit la pose de poutres imposantes à l'extérieur de la propriété au-dessus de la porte d'entrée. LES suggère une alternative à Farah et Sirois pendant l'exécution des travaux. Il propose l'installation de poutrelles ajourées recouvertes d'un contre-plaqué et finalement recouvertes de bois torréfié identique à celui qui recouvre certains murs extérieurs de la propriété.

¹³⁰ Le Tribunal examinera ces autres malfaçons et réclamations plus loin.

¹³¹ Pièce D-29, p. 9. Voir section 4.7 et la p.13.

¹³² *Ébénisterie Yvan Maltais Inc. c. 9147-4866 Québec Inc.*, 2012 QCCS 6334, paragraphes 93 à 103. *Tanguay c. Tardif*, 2021 QCCQ 13634, paragraphes 36 à 52.

Peintres multicolours Inc. c. Crumbco International Inc., 2007 QCCQ 11380, paragraphe 69.

¹³³ *Entreprises Stévalka Inc. c. Farah*, 2014 QCCS 1842 appel rejeté sur requête, 2014 QCCA 1370.

[95] La confection est faite de façon grossière (vis apparentes, planches de bois torréfiées mal alignées et mal fixées). LES reconnaît la déficience. La réparation qu'il suggère est inadéquate. Il s'agit de réparations esthétiques qu'il estime à 400\$. **Farah et Sirois demandent l'installation de nouvelles poutres. Leur expert estime ce travail à 5 470\$. LES doit remplir son obligation de résultat et cette déficience nécessite l'installation de nouvelles poutres.**

[Le Tribunal a mis en gras une partie du texte.]

[219] Dans *Canton Construction Inc. c. Henderson*, la Cour supérieure s'est exprimée comme suit¹³⁴ :

[180] **De l'avis du Tribunal, la preuve démontre, de manière prépondérante, que l'installation du plancher est déficiente en ce que le revêtement de marbre n'a pas été apposé sur une surface droite et adéquate. Madame Henderson n'est pas tenue d'accepter cet ouvrage et est justifiée de requérir une compensation afin d'apporter les correctifs nécessaires.**

[...]

[197] Monsieur Di Paolo témoigne que les déficiences relevées sont strictement esthétiques et ne nécessitent aucune correction puisqu'elles n'entravent pas la jouissance de l'espace. Selon lui, l'enlèvement du revêtement d'ardoise est une mesure exagérée dans les circonstances de l'espèce.

[...]

[199] **Le Tribunal est d'avis que Madame Henderson a établi, de manière prépondérante, que le revêtement d'ardoise est taché de manière permanente et que le seul correctif efficace est de le remplacer. Bien que ces taches n'affectent pas la fonctionnalité du plancher, un tel résultat n'est pas acceptable. Madame Henderson a investi des montants importants pour obtenir des matériaux de qualité et elle est en droit d'exiger que leur installation les mette en valeur, ce qui n'est pas le cas.**

[Le Tribunal a mis en gras une partie du texte.]

[220] Les circonstances propres à chaque dossier sont déterminantes quant à la décision du Tribunal sur la question.

¹³⁴ *Canton Construction Inc. c. Henderson*, 2017 QCCS 1725. Appel accueilli sur un autre point de droit, 2019 QCCA 788.

[221] Compte tenu du coût impliqué, le Tribunal a décidé qu'il était approprié de faire une visite des lieux pour évaluer l'ampleur du préjudice esthétique qui résulte de la présence généralisée de plis transversaux et de bosses sur les huit (8) versants de la toiture de la maison.

[222] À la suite de cette visite, le Tribunal confirme la nature sérieuse du préjudice esthétique en cause. Ce n'est pas l'aspect visuel auquel les demandeurs s'attendaient quant à leur nouvelle toiture en tôle d'acier. Ce n'est pas non plus l'aspect visuel auquel un client raisonnable et objectif s'attendrait dans les circonstances. De même, il y a lieu de souligner que ce n'est pas l'aspect visuel considéré acceptable suivant les normes de l'industrie. Il est clair que des acheteurs futurs de la maison constateront cette défaillance esthétique apparente et que ce fait influera sur le prix qu'ils seraient prêts à offrir pour acquérir la propriété.

[223] Il y a lieu de considérer que l'aspect visuel n'était pas non plus acceptable en janvier 2022 à Monsieur Plante, car il a donné des réponses trompeuses et fausses aux demandeurs, selon lesquelles ces déformations étaient de nature temporaire et disparaîtraient avec le temps, notamment à l'arrivée du printemps. Ces représentations fausses ont donné lieu à une grande déception et frustration de la part des demandeurs après que ces derniers aient appris que ces déformations étaient plutôt de nature permanente.

[224] Lors de leur témoignage, les demandeurs ont indiqué que leur objectif principal, en choisissant une toiture en tôle d'acier, était la durabilité promise, soit l'absence de problèmes d'infiltration pour une durée de 40 ans¹³⁵. De même, l'importance qu'ils accordaient au revêtement antérieur, soit l'*Ondura*, était due à sa durabilité. Selon le Tribunal, l'aspect esthétique était une considération secondaire.

[225] Bien que la présence généralisée de plis transversaux et de bosses constitue une malfaçon, le Tribunal est d'avis qu'en l'espèce, il n'y a pas lieu de condamner Toitures Supérieures au montant requis pour permettre aux demandeurs de refaire l'ensemble de la toiture en tôle d'acier.

[226] Selon les demandeurs, un acheteur potentiel exigerait une réduction de 200 000 \$ en raison de la présence des déformations aux lisières de toiture. Or, aucune preuve émanant d'un professionnel en évaluation foncière n'a été administrée par les demandeurs à cet égard.

[227] Tel que mentionné, lorsque les travaux ne sont pas à reprendre dans leur intégralité, la jurisprudence a déjà octroyé une indemnité qui varie entre 10 % et 30 % du prix du contrat. Bien sûr, les circonstances propres à chaque dossier peuvent justifier de modifier ces pourcentages.

[228] Considérant la preuve dans le présent dossier, le Tribunal est d'avis qu'il y a lieu de fixer le montant d'indemnité à 30 % du prix du contrat. Le prix du contrat, compte tenu des travaux supplémentaires acceptés par le Tribunal, se chiffre à 83 998,41 \$¹³⁶. L'indemnité de 30 % correspond donc à 25 199,52 \$. Le Tribunal accorde donc aux demandeurs des dommages-

¹³⁵ Pièce D-29, p. 20.

¹³⁶ Voir *infra*, section 4.6.

intérêts de 25 199,52 \$ pour la présence des déformations généralisée à la toiture de leur maison.

4.2.4. Les autres malfaçons alléguées et les travaux non complétés

[229] Les demandeurs réclament également des dommages-intérêts pour divers autres travaux mal réalisés et pour des travaux non réalisés prévus au contrat.

[230] Tel que mentionné, en fin de réalisation du contrat, et alors que la relation entre Monsieur Plante et les demandeurs se détériorait, Toitures Supérieures a effectué des travaux bâclés et improvisés qui violaient les règles de l'art. Monsieur Plante a même écrit aux demandeurs qu'il avait effectué des travaux non conformes aux règles de l'art et qu'il considérait que Toitures Supérieures n'en était pas responsable. Par la suite, Toitures Supérieures a abandonné le chantier alors que les travaux prévus au contrat n'étaient pas encore complétés.

[231] Les demandeurs ont administré, par le biais de Monsieur Jobin, une preuve d'expertise quant à ces malfaçons. Selon Monsieur Jobin, les travaux mal faits relèvent de l'étanchéité, du pontage, de la ventilation et de l'installation des solins de tôles.

[232] Monsieur Jobin les énumère dans son rapport comme suit¹³⁷ :

Étanchéité :

- Ouverture sur le périmètre de l'évent / infiltration de pluie;
- Ouverture sur l'extrémité du faîte / intrusion oiseaux, nid;
- Jonction entre solin et maçonnerie par un simple joint de scellant de très mauvaise qualité;
- Le solin doit être installé par insertion dans un joint dans la maçonnerie pour assurer l'étanchéité;
- Extrémités des faîtes qui sont ouvertes aux intempéries et intrusion de vermine;
- Étanchéité des relevés de solin de très mauvaise qualité;
- Fixation des solins de têtes par fixations externes non étanchés;

Pontage :

- Une partie du pontage est endommagée;
- Des parties du pontage sont manquantes, aucun support pour la tôle de toit;

Ventilation

- Malgré l'installation des tôles faitières ventilées sur la partie haute des toits, le pontage des faîtes n'a pas été ouvert. Donc la faitière n'assure pas son rôle de ventilation de l'entre toit.
- Le ventilateur maximum est mal situé. Il devrait être dégagé sur son périmètre de tout mur ou obstacle pour assurer son bon fonctionnement.

¹³⁷ Pièce P-21a, p.3.

Installation des solins de tôles

- Les tôles de départ à la tête et au périmètre des toits présentent des déformations importantes et dégradent grandement la valeur du travail.

[233] Monsieur Jobin a témoigné de manière claire au sujet de chacune de ces différentes malfaçons. Monsieur Jobin a annexé à son rapport un inventaire de photographies qui font état de ces malfaçons¹³⁸.

[234] Toitures Supérieures reconnaît l'existence de la plupart de ces malfaçons. Monsieur Bédard, dans son rapport, a indiqué notamment que plusieurs solins et contre-solins avaient été faits de manière artisanale et contraire aux règles de l'art, et que des joints de scellant étaient inadéquats et à refaire. Également, Monsieur Bédard est d'avis que le ventilateur du type Maximum est mal installé, est mal situé et doit faire l'objet des travaux correctifs¹³⁹.

[235] Après que toutes ces malfaçons ont été étalées à l'audience, Monsieur Plante a reconnu la présence de nombreux travaux mal faits. Or, selon Monsieur Plante, il avait l'intention d'effectuer des travaux correctifs. Monsieur Plante mentionne également qu'un nombre important des travaux mal faits indiqués sont plutôt des travaux non complétés par Toitures Supérieures.

[236] Or, les demandeurs ont mis en demeure Toitures Supérieures de corriger les malfaçons et de compléter les travaux. Les demandeurs ont réitéré ces demandes dans leur demande introductive d'instance. Rien n'empêchait Monsieur Plante de retourner sur les lieux, de réparer les malfaçons et de compléter tout travail inachevé.

[237] Selon la preuve, Monsieur Plante a plutôt décidé d'abandonner le chantier en y laissant les travaux mal réalisés et d'autres travaux non complétés. Il y a lieu de souligner que l'étendue des travaux mal réalisés, temporaires ou inachevés, reconnue par Monsieur Plante, a évolué au cours du dossier. Lors de son interrogatoire au préalable, Monsieur Plante a évalué ceux-ci à seulement 2 % des travaux prévus au contrat¹⁴⁰. À l'audience, après la preuve administrée, Monsieur Plante a augmenté ce chiffre à 10 %, et continuait de minimiser l'envergure des travaux correctifs requis à réaliser. Il a même continué de nier l'existence de certaines malfaçons, pourtant établies par la preuve, comme l'évent qui laisse infiltrer de l'eau.

[238] Le Tribunal conclut que, selon la prépondérance de la preuve, l'ensemble des malfaçons dont fait état Monsieur Jobin, sont établies. Toitures Supérieures, malgré la mise en demeure et malgré les nombreuses opportunités offertes par les demandeurs à réaliser les travaux correctifs et à compléter les travaux, a omis ou négligé de le faire.

[239] Toitures Supérieures est donc responsable de son défaut à cet égard et redevable aux demandeurs pour le coût des travaux correctifs et pour le coût des travaux à compléter. Il revient

¹³⁸ Pièce P-21a, p. 4 à 14.

¹³⁹ Pièce D-29, p. 8.

¹⁴⁰ Pièce P-50, p.45.

ensuite au Tribunal de déterminer le coût des travaux requis pour corriger les malfaçons et pour compléter les travaux, et donc le montant de dommages-intérêts auquel les demandeurs ont droit à ce titre.

4.2.5. Les dommages-intérêts auxquels les demandeurs ont droit quant aux autres malfaçons établies et quant aux travaux inachevés

[240] Selon Monsieur Plante, afin de réaliser les travaux correctifs et de compléter les travaux prévus au contrat et reconnus par lui, le coût en main-d'œuvre serait d'environ 6 000 \$ et le coût en matériaux serait d'environ 1 625 \$¹⁴¹.

[241] Il s'agit des coûts estimés bruts et avant les taxes. Ainsi le montant, avec les taxes, serait de 8 766,84 \$ (7 625 + TPS (381,25) + TVQ (760,59)). Cependant, Monsieur Plante a continué de nier que certains travaux indiqués par Monsieur Jobin devaient être réalisés, à savoir le travail de remplacement du périmètre de l'évent (infiltration de pluie constatée), la réparation du pontage et les travaux pour remplacer et resituer le ventilateur Maximum. Selon le Tribunal, en premier lieu, le coût estimé de 8 766,84 \$ est insuffisant. Il faut se rappeler que tout entrepreneur, tel que cela a été mentionné par Monsieur Battista, n'est pas intéressé à reprendre et à réparer les travaux mal faits par un autre. Les entrepreneurs préfèrent refaire le tout, avec le prix ajusté en conséquence et garantir la qualité de leur travail. En premier lieu, l'évaluation de Monsieur Plante doit être majorée de 50 %, ce qui porte le montant à 13 150,26 \$ (8 766,84 \$ + 4 383,42 \$).

[242] En deuxième lieu, pour certains des travaux correctifs requis, Monsieur Plante les nie à tort. Le Tribunal arbitre les montants suivants pour les travaux correctifs à cet égard :

1. Remplacement et imperméabilisation de l'évent de plomberie – 1 000 \$;
 2. Réparation du pontage – 1 000 \$;
 3. Remplacement et installation du ventilateur de type Maximum – 2 500 \$;
- Total : 4 500 \$;

Il faut ajouter à ce dernier chiffre les taxes, ce qui le majore à 5 173,88 \$ (4 500 \$ + TPS (225 \$) + TVQ (448,88 \$)). Le montant total pour réaliser les travaux correctifs et pour compléter les travaux dans les circonstances est 18 324,14 \$ (13 150,26 \$ + 5 173,88 \$).

4.3. Demande reconventionnelle : la réclamation de Toitures Supérieures FP Inc. concernant des travaux additionnels

4.3.1. Réclamation des travaux additionnels

[243] Le 12 avril 2022, les demandeurs mettent Toitures Supérieures en demeure¹⁴². Le 12 mai 2022, Toitures Supérieures répond en niant sa responsabilité et en faisant sa propre

¹⁴¹ Pièce D-39.

¹⁴² Pièce P-23.

réclamation aux demandeurs pour des travaux supplémentaires au montant de 16 811,99 \$ (14 622,30 \$, plus les taxes¹⁴³). Un compte additionnel de Toitures Supérieures pour ce montant est annexé à la réponse à la mise en demeure¹⁴⁴. De même, un deuxième document annexé fait la ventilation du montant réclamé¹⁴⁵ :

Description	Montant (taxes comprises)
1. Retrait de la deuxième couche de bardeaux	4 905,52 \$
2. Modification de gouttières à la suite du retrait d'anciens solins	1 800 \$
3. Dos d'âne	450 \$
4. Arrêts de neige (maison)	5 058,90 \$
5. Arrêts de neige (cabanon)	597,57 \$
6. Cabanon (main d'œuvre)	4000 \$
	<u>16 811,99 \$</u>

[244] Le 15 décembre 2022, Toitures Supérieures dépose une demande reconventionnelle qui réclame ce montant¹⁴⁶.

4.3.2. Principes juridiques applicables

[245] Le Tribunal doit déterminer si Toitures Supérieures est en droit de réclamer ces montants additionnels. Il y a lieu de se référer aux articles 2100, 2102 et 2107 C.c.Q. :

2100. L'entrepreneur et le prestataire de services sont tenus d'agir au mieux des intérêts de leur client, avec prudence et diligence. Ils sont aussi tenus, suivant la nature de l'ouvrage à réaliser ou du service à fournir, d'agir conformément aux usages et règles de leur art, et de s'assurer, le cas échéant, que l'ouvrage réalisé ou le service fourni est conforme au contrat.

Lorsqu'ils sont tenus au résultat, ils ne peuvent se dégager de leur responsabilité qu'en prouvant la force majeure.

2102. L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, avant la conclusion du contrat, de fournir au client, dans la mesure où les circonstances le permettent, toute information utile relativement à la nature de la tâche qu'il s'engage à effectuer ainsi qu'aux biens et au temps nécessaires à cette fin.

¹⁴³ Pièce P-26.

¹⁴⁴ Pièce P-27.

¹⁴⁵ Pièce P-27, p. 2. Lors des plaidoiries, l'avocate de Toitures Supérieures inclut une réclamation additionnelle de 450 \$ pour des modifications additionnelles de solins. Or, cette réclamation n'est pas incluse dans la pièce P-27 et n'a jamais été réclamée aux demandeurs. Elle est donc irrecevable et il n'y a pas lieu de s'y pencher.

¹⁴⁶ Paragraphe 39 de la Demande reconventionnelle.

2107. Si, lors de la conclusion du contrat, le prix des travaux ou des services a fait l'objet d'une estimation, l'entrepreneur ou le prestataire de services doit justifier toute augmentation du prix.

Le client n'est tenu de payer cette augmentation que dans la mesure où elle résulte de travaux, de services ou de dépenses qui n'étaient pas prévisibles par l'entrepreneur ou le prestataire de services au moment de la conclusion du contrat.

L'entrepreneur est tenu d'agir au mieux des intérêts de son client. L'entrepreneur est tenu de fournir au client toute information utile concernant les coûts prévisibles. Lorsque le prix des travaux fait l'objet d'une estimation, l'entrepreneur doit justifier toute augmentation du prix. Le client n'est pas tenu de payer une augmentation que dans la mesure où des travaux n'étaient pas prévisibles au moment de la conclusion du contrat.

4.3.3. Retrait de la couche additionnelle de bardeaux

[246] Le montant réclamé est 4 905,52 \$. Le Tribunal est d'avis que la présence de la deuxième couche de toiture était connue ou prévisible de Toitures Supérieures et de son représentant, Monsieur Forget, avant la conclusion du contrat.

[247] Monsieur Forget était tenu d'agir dans le meilleur intérêt de ses clients, les demandeurs. Cela implique l'obligation de poser des questions fondamentales au client et de faire des vérifications conséquentes afin de prévoir les travaux requis par le contrat. Monsieur Gauvin était au courant qu'il y avait une couche de bardeaux en dessous de la couche de revêtement d'Ondura. Monsieur Gauvin l'avait vu lorsqu'il est monté sur la toiture, après la chute de l'arbre, afin d'examiner les dommages. Selon Monsieur Gauvin, cette information a été transmise à Monsieur Forget lors de ses visites. Monsieur Forget nie cela. Le Tribunal est d'avis que Monsieur Forget n'est pas crédible à ce sujet.

[248] Les demandeurs ont expliqué et réexpliqué à Monsieur Forget qu'ils ne voulaient pas payer des travaux supplémentaires et que le coût du contrat dans son intégralité devait être payé par leur assureur. Il incombait alors à Monsieur Forget d'entreprendre les efforts raisonnables et d'examiner l'ensemble des lieux afin d'inclure dans sa soumission le prix complet et final des travaux prévus et prévisibles.

[249] Or, tel que déjà mentionné¹⁴⁷, Monsieur Forget a avoué à Monsieur Plante qu'il avait oublié d'inclure le coût des travaux pour retirer la couche de bardeaux et qu'il en était au courant.

[250] Il est clair que les demandeurs accordaient un accès complet à leur résidence à Monsieur Forget pour faire sa soumission. Toitures Supérieures était la seule entreprise qui a répondu aux appels de Madame Boislard. Les demandeurs désiraient que les travaux puissent être réalisés par Toitures Supérieures. Les demandeurs n'auraient eu aucune objection à ce que Monsieur Forget retire et remette le ruban adhésif sur les divers endroits percés de la toiture en raison de la chute de l'arbre pour confirmer les informations dénoncées et transmises par

¹⁴⁷ *Supra*, paragraphe 75 du présent jugement.

Monsieur Gauvin. Il est également clair que Monsieur Forget aurait pu accéder au grenier pour examiner les dommages. Le représentant de la CRM l'avait fait sans difficulté. Cela lui aurait également permis de confirmer la présence de la deuxième couche de bardeaux. Monsieur Forget a omis d'agir au mieux des intérêts de ses clients et ce, contrairement à l'article 2100 C.c.Q. Monsieur Forget a négligé de s'informer contrairement aux règles de l'art dans les circonstances.

[251] Selon la version des faits présentée par Monsieur Gauvin, ce dernier avait spécifiquement mentionné à Monsieur Forget lors de ses visites la présence de la deuxième couche de bardeaux. La preuve documentaire appuie cette version de faits présentée par Monsieur Gauvin.

[252] Selon Monsieur Gauvin, lors de la visite de Monsieur Forget, le 17 octobre 2021, Monsieur Gauvin lui avait rappelé cette information et a signalé à Monsieur Forget que les déchets et les débris seraient en conséquence significatifs et qu'il y avait lieu de prévoir des conteneurs additionnels à cette fin. C'est lors de cette réunion que les demandeurs ont confirmé à Monsieur Forget qu'ils allaient accorder le contrat à Toitures Supérieures. À la suite de cette confirmation, Monsieur Forget était d'avis qu'il y avait lieu de consolider les deux (2) soumissions déjà envoyés dans une seule soumission. À cette fin, le 19 octobre 2021, Monsieur Forget a envoyé aux demandeurs une soumission consolidant les deux (2) soumissions et les informations connues et discutées¹⁴⁸. Dans sa soumission révisée, Monsieur Forget inclut effectivement un conteneur additionnel. Or, Monsieur Forget n'inclut pas dans cette soumission qu'il y a lieu de prévoir un coût supplémentaire pour le retrait de la deuxième couche de bardeaux. Cependant, Monsieur Forget est manifestement au courant de la possibilité de cette deuxième couche à ce moment. En effet, dans son courriel accompagnant cette version consolidée de la soumission, Monsieur Forget se réfère spécifiquement à la « location de conteneur due à la possibilité d'une deuxième couche de revêtement ». Cela confirme donc qu'au moment de la conclusion du contrat, les travaux afférents au retrait de la deuxième couche de bardeaux étaient connus de Toitures Supérieures ou à tout le moins prévisibles.

[253] Ainsi, Toitures Supérieures ne satisfait pas aux conditions prévues à l'article 2107, al. 2 C.c.Q. pour réclamer une augmentation du prix à ce sujet, car ce travail était connu ou prévisible au moment de la conclusion du contrat. En conséquence, le Tribunal rejette la réclamation de Toitures Supérieures à cet égard.

4.3.4. Modification de gouttières à la suite du retrait d'anciens solins

[254] Le montant demandé est 1 800 \$. Monsieur Plante explique ces travaux ainsi¹⁴⁹ :

« Afin de pouvoir installer la membrane htn pro resisto sur les surfaces des pente, nous avons dû tout nettoyer le pontage jusqu'au plywood et avons du retirer les gouttière afin que les nouvelles moulures puissent s'installer parfaitement à plat

¹⁴⁸ Pièce D-4, p.1.

¹⁴⁹ Pièce P-42, p. 2. Le texte a été reproduit comme tel, sans correction.

Étant donné que les anciens arrêts de neige étaient un autre type (vissé sur le fascia de la gouttière) nous avons dû retirer les gouttières et enlever les solins métalliques qui empêchaient l'installation des moulures (important pour installer les panneaux de tôle clipper)

EXTRA TEMPS 3 hommes 8 hrs à 75/hrs =1800\$ »

Le Tribunal ne voit rien dans cette description des travaux qui permet de justifier cette réclamation additionnelle. Ces travaux étaient tout à fait prévisibles et même inhérents aux travaux requis pour remplacer les revêtements d'*Ondura* par les revêtements en tôle d'acier. Il était requis et prévisible de retirer les bardeaux d'*Ondura* jusqu'à la surface du pontage afin d'installer la membrane préparatoire sur le pontage de la toiture et en dessous des lisières en tôle d'acier. Il fallait dans tous les cas nettoyer le pontage. Dans la mesure où ce travail prévu entraînait le retrait des gouttières et la remise des solins, cela était visible et prévisible lors de l'examen initial de la maison et des lieux.

[255] Dans la mesure où ces travaux étaient requis par les travaux de retrait de la deuxième couche en bardeaux, ce qui n'est pas mentionné, il s'agit d'un accessoire de ce travail, ce que le Tribunal a déjà rejeté comme réclamation additionnelle. Il y a donc lieu de rejeter cette réclamation.

4.3.5. Dos d'âne

[256] Le montant demandé est 450 \$. Selon Monsieur Plante, ce travail impliquait la reconstruction d'une partie de structure en bois du pontage. Selon Monsieur Plante, le travail existant a été inadéquat et devait être refait afin de pouvoir procéder à l'installation des lisières en tôle d'acier. Selon la preuve prépondérante, ce travail n'a pas pu être décelé et n'était pas prévisible lors de la conclusion du contrat. À tout événement, selon la preuve, les demandeurs ont accepté sur le chantier de payer pour ce travail additionnel à la suite des explications fournies par Monsieur Plante. Ce montant est donc accordé.

4.3.6. Arrêts de neige (maison)

[257] Le montant réclamé par Toitures Supérieures dans sa facture des travaux additionnels est de 5 058,90 \$. Or, lors des plaidoiries, Toitures Supérieures a reconnu que cette réclamation devait être réduite, car Toitures Supérieures a reçu d'Intact un paiement d'un montant de 2 632,21 \$ à ce titre¹⁵⁰.

[258] Ainsi, Toitures Supérieures réduit sa réclamation à cet égard à 2 422,69 \$. Selon Toitures Supérieures, le montant reçu d'Intact constituait un paiement partiel, soit seulement pour le coût des arrêts de neige à installer. Toitures Supérieures réclame 2 422,69 \$ en coût de main-

¹⁵⁰ Pièce MC-8. Toitures Supérieures a modifié sa demande reconventionnelle en conséquence. Voir Demande reconventionnelle en date du 22 mars 2026, para. 39.1.

d'œuvre pour les installer. Intact conteste cette interprétation. Selon Intact, le paiement de 2 632,21 \$ représente le paiement intégral de cette réclamation de Toitures Supérieures.

[259] Intact avait initialement refusé de payer cette réclamation au motif que les arrêts de neige constituaient une amélioration en lien avec le changement fait par les demandeurs du type de matériel de réfection. À la suite d'une plainte au Bureau d'assurance du Canada, Intact a décidé de payer cette réclamation. Selon Intact, le montant de 2 632,21 \$ représente le coût total qui a été réclamé par Toitures Supérieures pour ce travail. Ainsi, le paiement reçu aurait éteint cette réclamation et Toitures Supérieures ne peut pas réclamer de montant additionnel. Les demandeurs souscrivent à ce moyen de contestation d'Intact.

[260] La preuve appuie ce moyen d'Intact. Le 2 novembre 2021, Toitures Supérieures a fait parvenir aux demandeurs une estimation des travaux supplémentaires au montant total de 9 143,96 \$ (« Copie finale pour extra »)¹⁵¹. Les demandeurs ont retransmis cette soumission à Intact¹⁵². Monsieur Morency a demandé à Monsieur Forget de fournir une ventilation de ce montant¹⁵³. Le 10 novembre 2021, Monsieur Forget a fourni la ventilation.

[261] Selon cette ventilation, le montant total en lien avec les arrêts de neige est 2 636,21 \$. Il n'y a aucun montant additionnel réclamé pour la main-d'œuvre en lien avec l'installation des arrêts de neige. Monsieur Forget a alors écrit que « Ces montants sont uniquement pour payer les frais en plus sur les travaux aucun profit pour l'entreprise dans ces montants affichés et nous avons déjà aussi absorbé d'autres frais que je ne vous ai pas réclamé »¹⁵⁴.

[262] Il y a lieu de souligner que cette ventilation comprend un montant réclamé en main-d'œuvre, soit 2 040 \$. Or, ce coût de main-d'œuvre est manifestement pour autre chose, soit pour « enlever les bardeaux d'asphalte existants : sept (7) employés entre 26 \$/heure à 42 \$/heure pour une journée ». Ainsi, le montant de 2 040 \$ dans la ventilation fournie par Toitures Supérieures correspond à cette réclamation distincte, soit (7 employés x 8 heures x 36,45 \$ de l'heure : 2 041,20 \$).

[263] Il y a donc lieu de conclure que Toitures Supérieures a soumissionné aux demandeurs afin d'acheter et d'installer les arrêts de neige pour un montant total de 2 636,21 \$. Vu que ce montant a été payé par les demandeurs, par l'entremise d'Intact, cette réclamation est éteinte.

[264] Par ailleurs, une réclamation par Toitures Supérieures pour des frais additionnels en lien avec les arrêts de neige n'est pas conciliable avec les soumissions préparées par Toitures Supérieures et acceptées par les demandeurs.

[265] En effet, suivant la première soumission visant les versants 4 et 8, il est prévu : « Arrêts de neige : oui, Ar. inclus »¹⁵⁵. Pour la soumission visant les versants 1, 2, 3, 5, 6 et 7, la

¹⁵¹ Pièce D-7.

¹⁵² Pièce D-8.

¹⁵³ Pièce D-8.

¹⁵⁴ Pièce D-9, p. 2.

¹⁵⁵ Pièce D-2, p. 2.

soumission indique « Arrêts de neige : oui inclus obligatoire devant les soffites »¹⁵⁶. Les demandeurs ont expliqué et réitéré à Monsieur Forget qu'ils voulaient que les travaux de la nouvelle toiture remplacent et offrent une qualité équivalente à la toiture existante. Or, cette toiture existante était munie d'arrêts de neige. Dès lors, il était normal, prévisible et requis que les travaux de remplacement de toiture comprennent des arrêts de neige à tous les endroits requis, selon les règles de l'art, et ce, selon les articles 2100, 2102 et 2107 C.c.Q.

[266] Ainsi, indépendamment du moyen soulevé par Intact, selon lequel cette réclamation est éteinte, le Tribunal est d'avis que Toitures Supérieures ne satisfait pas aux conditions requises pour réclamer ce montant additionnel. Pour ces motifs, cette réclamation pour les arrêts de neige est rejetée.

4.3.7. Arrêts de neige (cabanon)

[267] Le montant demandé est 597,57 \$. Il paraît que l'entente intervenue entre Intact et Toitures Supérieures pour les arrêts de neige ne comprenait pas ceux destinés au cabanon des demandeurs. Selon la preuve, les demandeurs ont admis avoir demandé à Toitures Supérieures d'installer des arrêts de neige au cabanon et d'avoir accepté de payer les montants afférents, y compris la main-d'œuvre requise en conséquence. Dans ces circonstances, le montant réclamé par Toitures Supérieures de 597,57 \$ est accordé.

4.3.8. Cabanon (main-d'œuvre)

[268] Le montant demandé est 4 000 \$. Les demandeurs et Toitures Supérieures sont d'accord qu'il y a eu une entente verbale concernant les travaux divers, ayant trait au cabanon, à l'effet que les matériaux seraient fournis en partie du moins, à même les matériaux de tôle prévus pour le projet de réfection de la toiture de la maison. Au cours des plaidoiries, Intact a précisé que les demandeurs avaient le droit de conclure une telle entente, car ils pouvaient dépenser l'indemnité de l'assurance reçue comme bon leur semblait. Or, les demandeurs et Toitures Supérieures ne s'entendent pas quant à la teneur de l'accord intervenu. Selon les demandeurs, Toitures Supérieures, par l'entremise de Monsieur Forget, a accepté de réaliser les travaux requis, si le contrat de réfection de l'ensemble de la toiture de la maison était accordé à Toitures Supérieures. La version des demandeurs est appuyée par la preuve documentaire. Après la réunion du 17 octobre 2021 au cours de laquelle le contrat est accordé, le 19 octobre 2021, Monsieur Forget envoie une soumission « consolidée ». Cette soumission indique « Cabanon : oui inclus »¹⁵⁷. Selon Toitures Supérieures, l'entente à ce sujet était limitée aux matériaux et ne comprenait pas le coût de la main-d'œuvre.

[269] Toitures Supérieures réclame aux demandeurs le paiement du coût impliqué de la main-d'œuvre. Suivant l'article 2803 C.c.Q., Toitures Supérieures a le fardeau d'établir les faits qui soutiennent sa réclamation. Toitures Supérieures n'a pas écrit au soutien de sa réclamation. Toitures Supérieures devait savoir à quoi s'attendre en cas d'absence de preuve de sa version.

¹⁵⁶ Pièce D-2, p. 4.

¹⁵⁷ Pièce D-4, p.2.

[270] Il y a lieu de mentionner que le contrat accordé par les demandeurs à Toitures Supérieures en était une d'envergure, soit un contrat au montant d'environ 80 000 \$ pour la réfection d'une toiture d'un immeuble résidentiel.

[271] Le Tribunal conclut que Toitures Supérieures n'a pas relevé son fardeau de preuve d'établir que les demandeurs se sont engagés à payer le coût de la main-d'œuvre du cabanon. Cette réclamation est donc rejetée.

4.4. Les autres réclamations des demandeurs contre Toitures Supérieures FP Inc. sont-elles bien fondées?

4.4.1. Dommages à la rampe du balcon du perron à la cour arrière

[272] Lors des travaux, notamment lors du retrait des couches de bardeaux, les travailleurs jetaient en bas les matériaux retirés. Par mégarde, un des travailleurs de Toitures Supérieures a jeté du matériel très lourd sur la rampe du balcon du perron situé dans la cour arrière des demandeurs. Ces derniers ont entendu un bruit et sont venus constater les dommages. Le balcon a été brisé, en particulier le poteau intégré¹⁵⁸. Le matériel de finition du poteau est fissuré et se décolle¹⁵⁹. Monsieur Plante reconnaît alors la responsabilité de Toitures Supérieures. Il s'engage au nom de Toitures Supérieures à indemniser les demandeurs pour les dommages occasionnés. Or, avant de quitter le chantier et éventuellement de l'abandonner, Monsieur Plante n'a pas réparé ces dommages et n'a pas remis aux demandeurs un montant compensatoire.

[273] Selon la réponse envoyée par l'avocat de Toitures Supérieures à la mise en demeure des demandeurs, Toitures Supérieures reconnaît sa responsabilité pour dédommager les demandeurs à cet égard¹⁶⁰.

[274] Le poteau endommagé fait partie d'un balcon formant un tout préfabriqué. Selon les demandeurs, pour réparer le poteau brisé, ils n'avaient pas d'autre choix que de commander un nouveau balcon préfabriqué. Cette preuve n'a pas été contestée en défense.

[275] En 2022, les demandeurs ont obtenu une soumission pour une nouvelle rampe et pour son installation¹⁶¹. Le coût est de 4 397,79 \$. À noter que ce prix n'incluait pas le démantèlement de l'ancienne rampe¹⁶².

[276] En 2025, après trois (3) ans, vu que Toitures Supérieures n'a jamais réalisé les travaux de réparation, et n'a jamais offert un montant d'indemnisation à cet égard, les demandeurs ont

¹⁵⁸ Pièce P-30, photographies 24 et 25.

¹⁵⁹ *Ibid.*

¹⁶⁰ Pièce P-26, p. 1.

¹⁶¹ Pièce P-54.

¹⁶² *Ibid.*

décidé que le travail requis s'imposait. Cependant, ils ont décidé, pour des raisons économiques, d'effectuer le travail de démontage de l'ancien balcon et de l'installation du nouveau balcon eux-mêmes. Ils ont commandé les matériaux requis. Ces matériaux ont coûté 2 432,76 \$¹⁶³.

[277] Les demandeurs ont fait payer environ la moitié de ce montant, soit 1 208,86\$ par *Les Entreprises électriques Gilles Gauvin Inc.* Le Tribunal a expliqué aux demandeurs que ce montant ne pouvait pas être réclamé, car cette entreprise n'est pas une demanderesse au dossier de la cour. Or, selon la preuve, une partie des matériaux requis, soit 1 223,90 \$ a été achetée personnellement par Monsieur Gauvin¹⁶⁴. Ce montant est accordé aux demandeurs.

[278] En ce qui a trait aux travaux de main-d'œuvre pour démanteler l'ancien balcon et pour en installer un nouveau, les deux demandeurs les ont réalisés eux-mêmes. Selon la ventilation qu'ils fournissent au Tribunal, ce travail leur a pris, à deux personnes, deux (2) jours de huit (8) heures, soit 32 heures en tout (2 x 8 x 2).

[279] Les demandeurs réclament à ce titre 3 770,24 \$ en utilisant leur taux d'électricien applicable au secteur résidentiel, à savoir 117,82 \$ de l'heure¹⁶⁵ (117,82 x 32 = 3 770,24 \$).

[280] Or, le démontage et l'installation d'un balcon extérieur ne sont pas des travaux d'électricien et ce taux n'est donc pas applicable pour ce travail. Selon les demandeurs, ils auraient pu travailler sur les chantiers à titre d'électriciens plutôt que d'effectuer ce travail. Il n'en demeure pas moins que les demandeurs ont choisi d'effectuer ce travail plutôt que de le confier à des ouvriers spécialisés.

[281] Le Tribunal arbitre un taux horaire applicable de 35 \$. Cela fait en sorte que le coût de main-d'œuvre pour le démontage et pour l'installation du balcon de remplacement se chiffre à 1 120 \$ (35 x 32). Le Tribunal accorde donc aux demandeurs pour cette réclamation le montant de 2 343,90\$ (1 223,90 \$ + 1 120 \$).

4.4.2. Dommages aux protège-gouttières

[282] Il est admis par Toitures Supérieures qu'elle a endommagé les protège-gouttières des demandeurs¹⁶⁶. Après les avoir endommagés, Toitures Supérieures a admis par écrit qu'elle était responsable et qu'elle devait donc indemniser les demandeurs pour ces dommages¹⁶⁷. Les demandeurs ont réclamé des dommages-intérêts compensatoires à ce titre dans leur

¹⁶³ Pièce P-63. Pour le travail réalisé, voir P-58.

¹⁶⁴ Pièce P-63, p. 3.

¹⁶⁵ Pièce P-63.

¹⁶⁶ Pièce P-31.

¹⁶⁷ Pièce P-26, p.1.

procédure¹⁶⁸. Alors que la preuve de l'existence du préjudice est claire, la preuve du montant des dommages subis est laconique.

[283] Il faudra les remplacer et les installer de nouveau. Le montant doit tenir compte du fait que les demandeurs doivent engager un entrepreneur indépendant pour faire ce travail. Le Tribunal arbitre un montant de 1000 \$ (avec les taxes) à cet égard.

4.4.3. Dommages causés par l'omission de Toitures Supérieures FP Inc. de nettoyer les lieux et de retirer de débris de construction laissés sur place

[284] Principalement en lien avec les travaux de retrait des deux couches de revêtement de toiture, Toitures Supérieures a laissé sur place, dans les cours avant et arrière de la propriété des demandeurs, une quantité très importante de débris de construction. Les photographies produites par les demandeurs démontrent la quantité significative de débris laissés et l'étendue des lieux affectés¹⁶⁹.

[285] Les demandeurs ont demandé à Toitures Supérieures de procéder aux travaux de nettoyage et ont réclamé une compensation dans leur procédure à cet égard¹⁷⁰. Ce travail a été inclus dans le contrat. Selon le témoignage de Monsieur Plante, il avait l'intention de revenir sur les lieux pour effectuer ce travail après la fonte des neiges. Il ne l'a jamais fait. Toitures Supérieures a plutôt abandonné le chantier et n'est jamais retourné sur les lieux.

[286] Dans ces circonstances, les demandeurs ont décidé d'effectuer eux-mêmes ces travaux de nettoyage. Selon les demandeurs, ce travail leur a pris au moins trois (3) jours. Le Tribunal arbitre une compensation au montant de 960 \$ en vertu des éléments suivants : trois (3) jours x huit (8) heures x deux (2) personnes x 20 \$/heure. Le Tribunal accorde donc aux demandeurs le montant de 960 \$ à ce titre.

4.4.4. Dommages moraux pour le stress, les troubles et les inconvénients

[287] Les demandeurs réclament de Toitures Supérieures 7 500 \$ chacun pour les dommages moraux en particulier pour le stress, les troubles et les inconvénients subis en raison des fautes commises par Toitures Supérieures.

[288] Les demandeurs ont établi que Toitures Supérieures a commis diverses fautes à leur égard, en particulier une installation défectueuse de la toiture donnant lieu à la présence généralisée des plis transversaux et des bosses, divers travaux mal réalisés, l'abandon du chantier, laissant des travaux inachevés, et les omissions fautives de réaliser les travaux

¹⁶⁸ Demande introductive remodifiée, para. 69 g).

¹⁶⁹ Pièces P-37, photographies 27, 28, 30, 31, 33, 34, 35, 37, 38, 52, 57, 58, 87. P-31, photographie 36 et P-33.

¹⁷⁰ Pièce P-23; Demande introductive, para. 69, i).

correctifs à la rampe du balcon, aux protège-gouttières ainsi que l'absence de nettoyage des lieux, les laissant dans un état insalubre.

[289] Les demandeurs sont des profanes qui n'ont voulu que leur toiture soit refaite, selon les règles de l'art. Au lieu de cela, en raison de multiples fautes commises par Toitures Supérieures, ils ont été obligés de vivre, depuis le début de leur procédure judiciaire, dans un chantier où les travaux prévus par le contrat n'ont pas été achevés alors que d'autres travaux ont été mal réalisés. Or, le stress et les inconvénients des demandeurs ne sont pas terminés. À la suite de ce jugement, ils seront obligés de faire réaliser les travaux correctifs requis pour éliminer les nombreuses malfaçons constatées et pour compléter les travaux abandonnés.

[290] À la suite de la mise en demeure des demandeurs, Toitures Supérieures aurait dû, à tout le moins, compléter les travaux prévus au contrat, réparer les dommages à l'égard desquels Toitures Supérieures reconnaissait sa responsabilité et procéder à un nettoyage des lieux. Dans ce cas, le débat devant la Cour aurait dû être limité à la présence ou non des malfaçons alléguées.

[291] Selon le Tribunal, les demandeurs ont démontré avoir subi des dommages moraux du stress, des troubles et des inconvénients de 5 000 \$ chacun. Le Tribunal accorde donc ces montants aux demandeurs.

4.4.5. Dommages punitifs

[292] Les demandeurs réclament à Toitures Supérieures des dommages punitifs de 15 000 \$. Même si les travaux réalisés touchent à un immeuble, le contrat intervenu entre les demandeurs et Toitures Supérieures demeure un contrat de consommation visé par la *Loi sur la protection du consommateur* (L.p.c.).

[293] Les articles 1 et 2 de la L.p.c. prévoient :

Dans la présente loi, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par:

[...]

d) « bien»: un bien meuble et, dans la mesure requise pour l'application de l'article 6.1, **un immeuble**;

La présente loi s'applique à tout contrat conclu entre un consommateur et un commerçant dans le cours des activités de son commerce et ayant pour objet un bien ou un service.

[Le Tribunal a mis en gras une partie du texte.]

[294] Or, le domaine d'application de L.p.c. comprend le contrat de rénovation et d'amélioration d'un immeuble.

[295] Dans *Da Cunha Faria c. 9306-7999 Québec Inc. (Constructions Philippe Cusson)*, la Cour supérieure s'est exprimée ainsi¹⁷¹ :

[22] La *rénovation* immobilière, qui correspond à une amélioration, se qualifie généralement de contrat de consommation et la *Loi sur la protection du consommateur* (L.p.c.) s'applique.

[296] Luc Thibaudeau, maintenant juge à la Cour du Québec, dans « *L'application de la Loi sur la protection du consommateur au secteur immobilier* » résume les règles applicables ainsi¹⁷² :

La L.p.c. régit donc les contrats de rénovation de cuisine et de pose d'armoires¹¹³, de vente et de pose de plancher¹¹⁴ ou de balcon ou escalier¹¹⁵, ou encore de pose d'asphalte¹¹⁶, les activités de recouvrement¹¹⁷, **de réfection de toiture**¹¹⁸ ou de vente de fenêtres¹¹⁹, et les services qui y sont associés. Un contrat pour des travaux de nettoyage après sinistre¹²⁰ ou pour des travaux visant à empêcher la formation de digues de glace et de glaçons sur le toit d'une résidence¹²¹ est aussi régi par la L.p.c.

Pour ces activités, c'est la totalité des dispositions de la L.p.c. qui s'applique. Cela veut dire le chapitre I du Titre I qui contient les dispositions générales, dont celles prévoyant le recours pour cause de lésion ainsi que les conditions de formation du contrat, qui sont prévues au chapitre II du même Titre, Le chapitre III sur les garanties et les représentations des commerçants s'applique aussi. **Enfin, le Titre II sur les pratiques de commerce s'applique en totalité. Ainsi que les articles 271 et 272 L.p.c. Le consommateur bénéficie donc de la présomption absolue de préjudice dans les cas de commission d'une pratique interdite et a accès à l'ensemble des remèdes prévus à la loi, incluant le droit de demander des dommages punitifs.**

[Le Tribunal a mis en gras une partie du texte. Le texte souligné est dans l'original.]

[297] La jurisprudence qui reconnaît l'application de L.p.c. aux contrats de réfection de toiture est même imposante¹⁷³.

[298] Les articles 219 et 272 L.p.c. prévoient :

¹⁷¹ *Da Cunha Faria c. 9306-7999 Québec inc. (Constructions Philippe Cusson)*, 2025 QCCS 179.

¹⁷² Luc Thibodeau, « L'application de la *Loi sur la protection du consommateur* au secteur immobilier » dans Pierre-Claude Lafond et Brigitte Lefebvre (Dir.), *Le consommateur immobilier en quête de protection*; Montréal, Thomson Reuters, 2014, p. 23, 59-60.

¹⁷³ *Champagne c. Toitures Couture et Associés inc.*, 2002 CanLII 41866 (C.S.), par. 34; *Doucheva c. Toiture de Lyon enr.*, 2013 QCCQ 9118, par. 33; *Laroche c. Couvreur LL inc.*, 2013 QCCQ 7241, par.19; *Campagna c. Constructions Pro-Tec-Toit inc.*, 2013 QCCQ 7235, par. 12-13; *Patry c. Rénovations Côté et Fils*, 2010 QCCQ 6833, par. 68, 86; *Dumais c. Sears Canada inc.*, 2010 QCCQ 9870, par. 4 et 8; *Déant c. Daniel Kochenburger Couvreur inc.*, 2011 QCCQ 7036; *Toitures Profil inc. (Rénovation & toiture profil) c. Payeur*, 2014 QCCQ 3572, par. 1 et 6; par. 19 et 20; par. 30 à 34; *9155-2109 Québec inc. (Toitures Lessard) c. Pratte*, 2021 QCCQ 12167, par. 1; par. 72 à 74, 76 à 79 et 83; *Laforest c. Toits Permanents du Québec inc.*, 2022 QCCQ 4820, par. 2, 21 à 77; *Dieumegarde c. Couvreur Denis Courville inc.*, 2023 QCCQ 4013, par. 2; *Lachance c. Iko Industries Ltd.*, 2023 QCCQ 9517, par. 2, par. 27.

219. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur.

272. Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi, un règlement ou un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1, le consommateur, sous réserve des autres recours prévus par la présente loi, peut demander, selon le cas :

- a) l'exécution de l'obligation;
- b) l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant;
- c) la réduction de son obligation;
- d) la résiliation du contrat;
- e) la résolution du contrat; ou
- f) la nullité du contrat,

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. **Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs.**

[Le Tribunal a mis en gras une partie du texte.]

L'article 1621 C.c.Q. prévoit :

1621. Lorsque la loi prévoit l'attribution de dommages-intérêts punitifs, ceux-ci ne peuvent excéder, en valeur, ce qui est suffisant pour assurer leur fonction préventive.

Ils s'apprécient en tenant compte de toutes les circonstances appropriées, notamment de la gravité de la faute du débiteur, de sa situation patrimoniale ou de l'étendue de la réparation à laquelle il est déjà tenu envers le créancier, ainsi que, le cas échéant, du fait que la prise en charge du paiement réparateur est, en tout ou en partie, assumée par un tiers.

[299] Après l'installation des premières lisières de tôle d'acier, les demandeurs se sont plaints auprès de Monsieur Plante de la présence des plis transversaux et des bosses. Les demandeurs étaient surpris de leur présence et de leur ampleur. Monsieur Plante a répondu aux demandeurs qu'ils ne devaient pas s'en faire, qu'il s'agissait d'un effet temporaire en lien avec la température et que ces déformations allaient disparaître avec l'arrivée du temps plus clément lors du printemps.

[300] Les demandeurs se sont fiés sur l'expertise et l'honnêteté de Monsieur Plante. Monsieur Plante a procédé à l'installation de l'ensemble des lisières sur les huit (8) versants de la toiture. La présence de ces plis transversaux et de ces bosses est généralisée.

[301] Or, la présence de ces plis transversaux et de ces bosses est permanente.

[302] Selon la preuve, lorsque Monsieur Plante a fait cette représentation aux demandeurs, il savait qu'elle était fausse. La vraie cause de leur présence était un problème d'installation. Monsieur Plante savait que la présence de ces déformations était permanente. Il aurait dû déterminer la cause de la mauvaise installation, effectuer les changements qui s'imposaient, faire des changements, et reprendre le travail requis pour éliminer ou au moins diminuer autant que possible la présence de ces déformations.

[303] Monsieur Plante a décidé plutôt qu'il ne valait pas la peine d'enquêter sur la cause et de résoudre le problème. Il a décidé de mentir aux demandeurs. Cette fausse représentation est en grande partie à l'origine du présent litige. Les demandeurs ont fait confiance à la compétence de Toitures Supérieures et à la parole de Monsieur Plante. Lorsque les demandeurs ont découvert en avril 2022 que ces déformations étaient permanentes, résultaient de la violation des règles de l'art et constituaient des malfaçons, la déception était autant plus grande qu'elle faisait l'objet d'un mensonge de la part de Monsieur Plante dans le but de faussement rassurer et de mal diriger les demandeurs.

[304] Dans les circonstances, le Tribunal est d'avis que les demandeurs ont établi qu'ils ont droit à des dommages-intérêts punitifs en raison du comportement de Toitures Supérieures. Il y a lieu de tenir compte de :

1. la fonction préventive de ce type de dommages, à savoir de dissuader à l'avenir un tel comportement de la part d'un commerçant;
2. la gravité de la faute, en l'occurrence que les demandeurs doivent vivre avec cette situation de malfaçon apparente avec des difficultés que cela entraînera : questionnement des acheteurs lors de toute vente future de leur maison quant à la présence généralisée de ces déformations, réduction du prix de vente, risque que le fabricant des lisières refuse de respecter, en tout ou en partie, la garantie du fabricant en raison de ces malfaçons.

Compte tenu de l'ensemble des circonstances, le Tribunal condamne Toitures Supérieures au montant de 6 000 \$ en dommages exemplaires, soit de 3 000 \$ à chacun des demandeurs.

4.5. Frais d'expertise

[305] Les frais de justice sont dus à la partie qui a gain de cause, à moins que le Tribunal ne décide autrement¹⁷⁴. Les frais de justice comprennent les frais d'expertise¹⁷⁵. Compte tenu des conclusions du présent jugement, les demandeurs ont gain de cause. Ils ont donc droit aux frais d'expertise encourus par eux dans le dossier.

[306] Compte tenu de cette conclusion, le Tribunal évalue seulement si les demandeurs ont droit aux frais réclamés en lien avec leurs experts.

¹⁷⁴ Article 340 C.p.c.

¹⁷⁵ Article 339, al. 2, C.p.c.

[307] L'expertise et le témoignage de Marc Jobin, architecte, ont été éclairants et utiles pour le Tribunal. Les frais d'expertise de Monsieur Jobin sont :

1. Préparation de son rapport (Pièce P-21) – 862,31 \$¹⁷⁶;
2. Préparation du rapport d'expertise complémentaire (Pièce P-21a) et préparation et présence à la Cour – 2 816,89 \$¹⁷⁷;
3. Présence additionnelle à la Cour – 1 609,65 \$¹⁷⁸

Total : 5 288,85 \$.

Compte tenu de la complexité de ce dossier, ces frais sont raisonnables¹⁷⁹.

[308] Toitures Supérieures met en doute l'impartialité et l'objectivité de Monsieur Jobin, car il connaît Monsieur Gauvin à titre d'électricien et Monsieur Jobin accorde des contrats à l'entreprise d'électricien de Monsieur Gauvin, dans le cadre des contrats de construction dirigés par Monsieur Jobin. Le Tribunal a interrogé Monsieur Jobin à ce sujet. Monsieur Jobin a signé l'attestation d'expert et a affirmé sous serment son impartialité et son objectivité. Il répondait honnêtement et candidement qu'il n'avait aucune hésitation à exprimer, le cas échéant, un désaccord quant aux points soulevés par les demandeurs. Il y a lieu de souligner que Monsieur Jobin n'est pas en état de subordination, dans le cadre de ces contrats, en rapport à Monsieur Gauvin. Monsieur Jobin n'est pas le client de Monsieur Gauvin. C'est l'inverse. Le Tribunal rejette donc cette prétention de Toitures Supérieures et conclut que la preuve d'expertise et le témoignage de Monsieur Jobin satisfont aux conditions d'objectivité, d'impartialité et de rigueur requises d'un expert au Tribunal.

[309] Les demandeurs ont également fait témoigner à titre d'expert Steve Guénard, ingénieur. Les frais d'expert de Monsieur Guénard sont :

1. Rapport d'expertise (Pièce P-22) – 661,11 \$¹⁸⁰;
2. Témoignage à la Cour – 2 656,94 \$¹⁸¹

[310] Toitures Supérieures s'objecte à la réclamation des frais d'expertise de Monsieur Guénard.

¹⁷⁶ Pièce P-45.

¹⁷⁷ Pièce P-59.

¹⁷⁸ Pièce P-59A.

¹⁷⁹ Il y a lieu de noter que les frais d'expert en défense se chiffrent à 16 805,23 \$ (3 843,76 \$ + 4 229,12 \$ + 8 732,35 \$). Voir pièce D-35 en liasse.

¹⁸⁰ Pièce P-47.

¹⁸¹ Pièce P-47b.

[311] En premier lieu, Monsieur Gauvin a joint Monsieur Guénard dans le cadre de son réseau professionnel d'électriciens. Pour ce motif, Monsieur Guénard a facturé le coût de la préparation de son expertise au nom d'*Entreprises électriques Gilles Gauvin*¹⁸².

[312] Toitures Supérieures soumet que la facture étant adressée à la société d'électricien de Monsieur Gauvin, il est raisonnable de croire que cette facture a été payée par cette entreprise. Dans ce cas, en l'absence de preuve de remboursement par les demandeurs, ces derniers ne peuvent pas réclamer le remboursement de ces frais. Le Tribunal est d'avis que Toitures Supérieures a raison à cet égard.

[313] Cependant, en ce qui a trait au deuxième compte de Monsieur Guénard, celui-ci est facturé à l'avocat des demandeurs, ce qui est une pratique largement répandue en matière de litige. Dans ce cas, le compte est payé par l'avocat des demandeurs et celui-ci facture, à son tour, ses clients, à savoir les demandeurs personnellement. Il y a lieu de noter également que la deuxième facture de Monsieur Guénard vise le paiement de sa présence à la Cour et de son témoignage à la Cour. Suivant un examen de ses compétences, Monsieur Guénard a été reconnu comme témoin expert auprès du Tribunal. Monsieur Guénard a signé l'attestation prévue d'un expert¹⁸³. Or, selon la loi, l'expert reconnu par le Tribunal est chargé d'une seule mission, soit d'éclairer, avec objectivité, impartialité et rigueur, le Tribunal dans sa prise de décision. Tel que le précise l'article 22 du C.p.c., « cette mission prime les intérêts des parties ».

[314] Ainsi, en témoignant devant la Cour à titre d'expert, Monsieur Guénard n'agissait pas comme expert d'une partie, mais comme expert auprès du Tribunal. Compte tenu que les frais afférents au témoignage de Monsieur Guénard ont été facturés directement aux demandeurs et qu'il n'est plus question que le client de Monsieur Guénard a été l'entreprise de Monsieur Gauvin, le Tribunal conclut que les demandeurs ont le droit de réclamer à titre de frais d'expert le deuxième compte de Monsieur Guénard, à savoir celui au montant de 2 656,94 \$.

[315] Le Tribunal est d'avis que le témoignage de Monsieur Guénard a été utile dans la prise de décision du Tribunal. Le Tribunal conclut que les frais d'expert du deuxième compte de Monsieur Guénard sont raisonnables compte tenu de la complexité du dossier.

[316] Le Tribunal conclut donc que les demandeurs ont droit de réclamer, à titre de frais de justice, les frais d'expertise de Monsieur Jobin et les frais d'expertise du deuxième compte de Monsieur Guénard.

4.6. Compensation judiciaire des montants réclamés de part et d'autre

[317] Le montant total du contrat dû à Toitures Supérieures, y compris les réclamations pour les travaux supplémentaires approuvés par le présent jugement, mais sans égard aux travaux inachevés et aux malfaçons est :

¹⁸² Pièce P-47.

¹⁸³ Pièce P-22a. Cette signature porte la date de la journée du témoignage de M. Guénard, soit le 17 mars 2026.

1. Soumission Pièce D-2 – 21 980,92 \$;
2. Soumission Pièce D-2 – 57 011,50 \$;
3. Supplément accordé pour augmentation du prix de tôle d'acier¹⁸⁴ – 1 322,21 \$;
4. Supplément – Arrêts de neige (maison)¹⁸⁵ – 2 636,21 \$;
5. Demande reconventionnelle de Toitures Supérieures :
 - a. Dos d'âne¹⁸⁶ – 450 \$;
 - b. Arrêts de neige (cabanon)¹⁸⁷ – 597,57 \$;

Sous total :	1 047,57 \$
--------------	-------------

Total :	83 998,41 \$
---------	--------------

Il y a lieu de déduire de cette somme, les montants déjà payés à Toitures Supérieures par les demandeurs, à savoir¹⁸⁸ :

1. 20 décembre 2021¹⁸⁹ – 35 000 \$;
2. 5 février 2022¹⁹⁰ – 36 831,37 \$;
3. 8 février 2022¹⁹¹ – 2 604,79 \$;

Total :	74 436,16 \$
---------	--------------

Ainsi, le montant encore dû à Toitures Supérieures, sans égard aux malfaçons et aux coûts d'achèvement des travaux est 9 562,25 \$

[318] Les montants dus aux demandeurs sont :

1. indemnité concernant la malfaçon de la présence généralisée des plis transversaux et des bosses à la toiture en tôle d'acier : 25 199,52 \$;
2. travaux non complétés prévus au contrat : 13 150,26 \$;

¹⁸⁴ Pièces D-7, D-9, D-10.

¹⁸⁵ Pièce MC-8.

¹⁸⁶ Pièce P-27.

¹⁸⁷ Pièce P-27.

¹⁸⁸ Pièce D-33.

¹⁸⁹ Pièce P-13.

¹⁹⁰ Pièce P-20.

¹⁹¹ Pièce P-20.

3. malfaçons diverses : 5 173,88\$;
4. dommages au balcon au perron à la cour arrière : 2 343,90 \$;
5. dommages aux protège-gouttières : 1 000 \$;
6. indemnité pour le nettoyage de débris : 960 \$;
7. indemnité pour le stress, troubles et inconvénients subis : 10 000 \$;

Total : 57 827,56 \$

Vu la nature des dommages punitifs et les règles particulières concernant les intérêts et l'indemnité additionnels applicables à une telle condamnation, il n'y a pas lieu de l'inclure dans la compensation judiciaire¹⁹².

[319] Opérant compensation judiciaire (article 1673, al. 2 C.c.Q.), entre ces montants respectifs dus entre les parties, Toitures Supérieures doit aux demandeurs 48 265,31 \$ (57 827,56 \$ - 9 562,25 \$).

4.7. Conclusion

[320] Compte tenu de ce qui précède, il y a lieu de condamner Toitures Supérieures à payer aux demandeurs :

1. 48 265,31 \$ avec intérêt au taux légal de 5 % et l'indemnité additionnelle prévue par la loi, à compter du 12 avril 2022¹⁹³;
2. 6 000 \$ (soit 3 000 \$ pour chacun des demandeurs), à titre de dommages-intérêts punitifs avec intérêt au taux légal de 5 %, plus l'indemnité additionnelle prévue par la loi, à compter du présent jugement.

POUR CES MOTIFS, LA COUR :

[321] **REJETTE** la Demande introductive d'instance de Gilles Gauvin et de France Boislard contre Intact Assurances;

AVEC FRAIS DE JUSTICE.

[322] **ACCUEUILLE**, en partie, la Demande introductive d'instance contre Toitures Supérieures FP Inc.;

¹⁹² Par ailleurs, il n'y a pas lieu de tenir compte du montant reçu par les demandeurs de la part d'Intact en raison du sinistre, mais non déboursé à Toitures Supérieures, car il n'y a aucune réclamation en subrogation d'Intact contre Toitures Supérieures : article 1608 C.c.Q.

¹⁹³ Pièce P-23.

[323] **CONDAMNE** Toitures Supérieures FP Inc. à payer à Gilles Gauvin et à France Boislard :

- 48 265,31 \$ avec intérêt au taux légal de 5 % et l'indemnité additionnelle prévue par la loi, à compter du 12 avril 2022¹⁹⁴;
- 6 000 \$ avec intérêt au taux légal de 5 %, plus l'indemnité additionnelle prévue par la loi, à compter du présent jugement;

AVEC FRAIS DE JUSTICE, y compris les frais d'expertise suivant la teneur du présent jugement.

L'HONORABLE JEFFREY EDWARDS, J.C.S.

Me Jean-Yves Therrien
Me JEAN-YVES THERRIEN AVOCAT
Avocat des demandeurs
Gilles Gauvin et France Boislard

Me Vanessa Dupré
LALONDE GERAGHTY RIENDEAU AVOCATS INC.
Avocats de la défenderesse
Toitures Supérieures FP Inc.

Me Simon Corriveau et Me Marie-Sandrine Bélanger
CAIN LAMARRE, S.E.N.C.R.L.
Avocats de la mise en cause en garantie
Intact Assurances

Dates d'audience : 16, 17, 18, 19, 20 et 23 mars 2026
Visite des lieux : 30 mars 2026

¹⁹⁴ Pièce P-23.