

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

No: 2016-05-05(E)

DATE : 3 mai 2017

LE COMITÉ : Me Daniel M. Fabien, avocat	Président
Mme Valérie Mastrocola, B.A.A., PAA, expert en sinistre	Membre
M. Gontran Junior Lamontagne, expert en sinistre	Membre

Me KARINE LIZOTTE, ès qualités de syndic adjoint de la Chambre de l'assurance de dommages

Partie plaignante

c.

ROBIN OUELLET, expert en sinistre (5A)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

ORDONNANCE DE NON-DIVULGATION, NON-PUBLICATION
ET NON-DIFFUSION DE TOUS LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
PERMETTANT D'IDENTIFIER LES ASSURÉS MENTIONNÉS AUX PIÈCES
DÉPOSÉES EN PREUVE ET CE, EN VERTU DE L'ARTICLE 142 DU CODE DES
PROFESSIONS¹.

[1] Les 20 et 21 mars 2017, le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages (« le Comité ») est réuni pour procéder à l'audition de la plainte dans le présent dossier.

[2] Me Karine Lizotte, syndic adjoint, est représentée par Me Olivier Charbonneau. Quant à l'intimé, il est représenté par Me Érik Morissette.

I. La plainte amendée

¹ Voir également la décision interlocutoire rendue par le Comité dans le présent dossier;

[3] L'intimé Robin Ouellet est visé par quatre (4) chefs d'accusation, à savoir :

« 1. Le ou vers le 14 avril 2014, dans le cadre de l'exécution d'un mandat confié par l'assureur La Capitale assurances générales inc. concernant une réclamation pour vol aux termes d'un contrat d'assurance portant le no 43415871-002, a fait défaut (...) de s'identifier clairement et d'identifier son mandant, en se présentant à C.B., mère de l'assuré C.B., en déclarant travailler avec l'Autorité des marchés financiers et en collaboration avec la police, ce qui était à la fois faux, trompeur, susceptible d'induire en erreur et malhonnête, le tout en contravention avec (...) les articles 16, 17, 58 (1) et 58 (5) du Code de déontologie des experts en sinistre;

2. Le ou vers le 14 avril 2014, dans le cadre de l'exécution d'un mandat confié par l'assureur La Capitale assurances générales inc. concernant une réclamation pour vol aux termes d'un contrat d'assurance portant le no 43415871-002, a fait défaut (...) de s'identifier clairement et d'identifier son mandant, en se présentant à l'assuré C.B. en déclarant travailler avec l'Autorité des marchés financiers et en collaboration avec la police, ce qui était à la fois faux, trompeur, susceptible d'induire en erreur et malhonnête, le tout en contravention avec (...) les articles 16, 17, 58 (1) et 58 du Code de déontologie des experts en sinistre;

3. Le ou vers le 14 avril 2014, dans le cadre de l'exécution d'un mandat confié par l'assureur La Capitale assurances générales inc. concernant une réclamation pour vol aux termes d'un contrat d'assurance portant le no 43415871-002, a fait défaut d'exercer ses activités avec (...) honnêteté, équité, objectivité, discrétion et modération lors d'une rencontre avec l'assuré C.B., notamment en :

- Accusant l'assuré d'être un menteur à plusieurs reprises;
- Faisant des déclarations contenant des jugements de valeur concernant l'assuré au sujet de l'aide sociale, du travail non déclaré (« au noir »), de la consommation d'alcool et de drogue et de ses antécédents criminels;
- En lui posant des questions non pertinentes concernant sa consommation d'alcool et de drogue et les circonstances précises de sa relation intime et de sa rupture avec son ex-conjointe;
- Insistant pour que l'assuré le tutoie et utilise son prénom et en faisant de même en s'adressant à l'assuré;

le tout en contravention avec (...) les articles 15 et 27 du Code de déontologie des experts en sinistre;

4. Le ou vers le 14 avril 2014, dans le cadre de l'exécution d'un mandat confié par l'assureur La Capitale assurances générales inc. concernant une réclamation pour vol aux termes d'un contrat d'assurance portant le no 43415871-002, a fait défaut d'exercer ses activités avec (...) honnêteté, équité, objectivité, discrétion et modération lors d'une rencontre avec l'assuré C.B. en le menaçant de faire des recommandations défavorables à l'assureur, de remettre son dossier à la police et de transmettre à « l'aide sociale » les renseignements qu'il venait d'obtenir de l'assuré concernant le travail non déclaré (« au noir »), incitant l'assuré à se désister de sa réclamation, le tout en contravention avec (...) les articles 15 et 27 du Code de déontologie des experts en sinistre; »

II. L'ordonnance de non-divulgation, non-publication et non-diffusion

[4] Dès le début de l'instruction, Me Charbonneau demande au Comité de rendre une ordonnance de non-divulgation, non-publication et non-diffusion des renseignements personnels permettant d'identifier les assurés mentionnés à la pièces P-9 Z.

[5] Me Morissette ne formule aucune objection.

[6] Plus tard au cours de l'instruction, ladite ordonnance sera élargie afin de couvrir l'ensemble de la preuve déposée au dossier.

III. La preuve déposée et retirée du dossier

[7] Me Morissette nous informe qu'il retire du dossier le rapport d'expertise de M. John Galianos.

[8] Selon le procureur de l'intimé, cette expertise n'est plus pertinente puisqu'en déposant sa plainte amendée, le syndic adjoint, a retiré l'infraction basée sur l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

[9] L'expertise de M. Galianos ne fait donc plus partie du dossier du Comité.

[10] Quant aux pièces documentaires et audio, les parties conviennent au départ de déposer en preuve de consentement les pièces P-1 à P-10 inclusivement de même que les pièces P-18 et P-20.

[11] Cette dernière décision a été prise par les procureurs des parties à la lumière du fait que l'assuré C.B. devait venir témoigner. En effet, ce dernier avait été dûment cité à comparaître à la demande du syndic adjoint.

[12] Par la suite, les pièces additionnelles P-21 à P-31 seront déposées en preuve. Il s'agit des transcriptions des entrevues tenues par l'intimé en date du 14 avril 2014 et des conversations téléphoniques enregistrées par La Capitale.

[13] Malgré l'absence de l'assuré C.B., le syndic adjoint considère qu'il est tout de même en mesure de se décharger de son fardeau de preuve.

[14] En conséquence, l'instruction de la plainte débute.

[15] Or, l'assuré C.B. ne s'est jamais manifesté, ni présenté à l'audition.

[16] Étant donné l'absence de C.B., les procureurs des parties ont convenu d'exclure de la preuve les pièces P-11, P-12, P-13, P-14, P-15, P-16, P-17 et la pièce P-19.

[17] Il en résulte que ces dernières pièces ne font pas partie de la preuve administrée devant le Comité.

[18] En défense, une seule pièce est déposée sous la cote I-1, soit la carte d'affaires de l'intimé.

IV. Le contexte

[19] Selon la pièce P-9 Z², l'assuré C.B. possède un lourd passé criminel qui s'échelonne de 2008 à 2011.

[20] De plus, à la pièce P-9 M, Jérôme Simard, du Service d'indemnisation de La Capitale, écrit dans un mémorandum interne daté du 21 mars 2014 ce qui suit :

« Lors de notre enquête suite à un vol qui serait survenu chez cet assuré nous avons fait la demande du plumeur et il en ressort qu'entre 1996 et 2010, ce client (C.B.) a dû faire face à 46 chefs d'accusation. Est-ce que nous avons été avisé lors de la prise d'assurance et si non, est-ce que nous aurions accepté ce risque. »

(nos soulignements)

[21] Cela étant, tout commence le 19 mai 2011 lorsque Mme C.B. (ci-après désignée « Mme B. »), soit la mère de l'assuré C.B., communique avec La Capitale afin d'assurer le véhicule Ford Escort 1997 de son fils C.B.

[22] À ce moment, C. B. est âgé de 33 ans.

[23] Comme à l'habitude, Mme B. répond aux questions du représentant de La Capitale et donne les renseignements pertinents afin d'obtenir la couverture d'assurance recherchée pour son fils.

[24] À la question à savoir si C.B. a des antécédents criminels, Mme B. répond par la négative dans un premier temps et par la suite elle affirme : « Pas à ma connaissance ».

[25] Mme B. vérifie qu'elle sera la prime payable et convient avec le représentant que celle-ci sera payée par des versements mensuels de 21,95 \$ prélevés directement dans son compte bancaire et non pas celui de son fils.

[26] Selon la preuve administrée, lors de la souscription de cette police d'assurance automobile pour le bénéfice de C.B., il ne semble pas que C.B. ait parlé avec un représentant de La Capitale³.

² Voir plus particulièrement les extraits du plumeur criminel et pénal que se retrouvent aux pages 62 à 75 de la pièce P-9 Z;

³ Cette police d'assurance automobile sera résiliée par C.B. le 22 février 2012, voir la pièce P-2, page 22;

[27] Quelques mois plus tard, soit le 7 novembre 2011, Mme B. communique de nouveau avec La Capitale.

[28] Cette fois-ci, Mme B. veut obtenir une police d'assurance locataire occupant pour son fils C.B.

[29] La preuve sur la question à savoir si C.B. a communiqué avec l'assureur lors de la souscription de cette police d'assurance reste nébuleuse.

[30] Le seul élément de preuve que nous avons à ce sujet est la pièce P-5 à la page 12.

[31] Il s'agit de l'impression d'un écran d'ordinateur qui tend à établir que le 7 novembre 2011, un représentant de La Capitale aurait posé la question suivante à son interlocuteur : « Est-ce que vous, tout propriétaire ou toute autre personne habitant sous votre toit, avez des antécédents criminels au cours des 10 dernières années? »

[32] La réponse qui figure sur cette pièce est la lettre « N » pour signifier que l'interlocuteur répond par la négative à la question.

[33] Quant à l'identité de l'interlocuteur, s'agit-il de Mme B. ou C.B? La preuve n'est pas claire à ce sujet. Par contre, il est plus probable que ce soit Mme B. puisque C.B. avouera à l'intimé qu'il cache ses antécédents criminels. Quoi qu'il en soit, nous considérons que nous n'avons pas à nous prononcer sur cette question pour décider du sort de la plainte.

[34] Plus tard, est arrivé ce qui devait arriver.

[35] C.B. se prétend victime d'un vol survenu le 28 février 2014. Est-ce que ce vol a réellement eu lieu ou s'agit-il d'une fraude? Nous discuterons de cette question plus loin.

[36] C.B. présente donc une réclamation à La Capitale. M. Jérôme Simard, expert en sinistre de premier niveau au Service de l'indemnisation de la Capitale, est assigné au dossier de réclamation de C.B.

[37] Le 6 mars 2014, M. Simard communique avec C.B. Cette conversation téléphonique est enregistrée. La transcription de cet entretien est déposée en preuve sous la cote P-9 Z⁴.

[38] Considérant les antécédents criminels de C. B. et la nature incertaine de sa réclamation, le dossier de C.B. est transmis à Mme Sylvie Noël, conseillère technique de deuxième niveau au sein de l'Unité spéciale d'enquête de La Capitale.

4 Voir les pages 19 à 35 de la pièce P-9 Z;

[39] Mme Noël nous dit que l'Unité spéciale d'enquête s'occupe des dossiers problématiques.

[40] Elle explique qu'une certaine partie des cas qui se retrouvent à l'Unité spéciale d'enquête sont confiés à des experts en sinistre externes.

[41] C'est pourquoi, le 26 mars 2014, Mme Noël demande à l'intimé Robin Ouellet de faire une enquête complète⁵ relativement à la réclamation de C.B.

[42] M. Ouellet reçoit divers documents d'enquête de La Capitale, il se constitue un dossier et fait certaines vérifications avant de rencontrer C.B.

[43] Le 1^{er} avril 2014, Mme Noël transmet une lettre par Xpresspost à C.B. dans laquelle elle l'informe que M. Robin Ouellet de la firme Les Expertises & Enquêtes Ouellet inc. poursuivra l'investigation de la réclamation et que ce dernier communiquera avec lui sous peu⁶.

[44] Le 3 avril 2014⁷, M. Ouellet communique par téléphone et par courriel avec l'assuré C.B. afin de fixer une rencontre.

[45] C.B. n'est pas disponible à brève échéance puisqu'il sera à l'extérieur.

[46] Un rendez-vous avec C.B. est finalement fixé par M. Ouellet et la réunion doit se tenir dans les bureaux de La Capitale, à Saguenay, le 14 avril 2014.

V. Les entrevues du 14 avril 2014⁸

[47] Initialement, M. Ouellet devait uniquement rencontrer C.B. mais vu que Mme B. est présente avec son fils le 14 avril 2014, il en profite pour faire une entrevue avec elle également.

[48] Les entrevues débutent à 10 h 40 et elles sont enregistrées.

[49] L'intimé, Mme B. et C.B. sont tous dans une salle réservée à cette fin.

[50] L'intimé se présente à Mme B. en lui disant son nom et qu'il la rencontre dans le cadre d'une réclamation présentée par son fils à La Capitale.

[51] L'intimé invite C.B. à aller s'asseoir à la réception pendant qu'il posera des questions à Mme B. Il prévoit que la rencontre avec Mme B. durera environ une demi-heure. M. Ouellet informe également C.B., qu'une fois l'entrevue terminée avec sa mère, il poursuivra avec lui.

5 À ce sujet, voir la pièce P-9 Y;

6 Voir la pièce P-7, à la page 34;

7 Voir la pièce P-9 F;

8 Les entrevues tenues par l'intimé ont été transcrites par un sténographe officiel et déposées en preuve sous les cotes P-21, P-22 et P-23.

[52] C.B. ne manifeste aucune résistance et quitte la salle d'entrevue.

[53] Après quelques échanges avec Mme B., l'intimé réalise qu'il ne lui a pas remis sa carte d'affaires. L'intimé s'exécute et sort l'une de ses cartes d'affaires.

[54] Par la suite, l'intimé informe Mme B. qu'il n'est pas un employé de La Capitale mais qu'il travaille plutôt pour *Expertises et Enquêtes Ouellet* et qu'il œuvre au niveau des enquêtes pour des assureurs, dont notamment La Capitale, Desjardins, Intact et Bélair.

[55] Curieuse, Mme B. lui demande : « Puis vous faites toujours une enquête quand quelqu'un se fait voler de même? »

[56] L'intimé répond par la négative et ajoute qu'il intervient uniquement lorsqu'il y a « des anomalies dans le dossier. »

[57] Quelques minutes plus tard, l'intimé affirme ce qui suit à Mme B., soit :

« RO : Parfait. Ça fait que dans le fond, puis on va en reparler tantôt comment vous l'avez appris, là, mais grosso modo c'est ça, moi, je travaille avec tous les assureurs puis, oui, il y a une enquête autour de ça.

CB : O.K.

RO : Je ne relève pas de la police, je travaille en collaboration avec eux autres bien évidemment.

CB : O.K.

RO : Par contre, moi, je travaille avec l'Autorité des marchés financiers, qui est l'encadrement professionnel qui encadre les assureurs, puis moi je suis aux enquêtes avec eux autres.

CB : O.K. »

[58] Suite à cet échange, M. Ouellet remet sa carte d'affaires à Mme B⁹.

[59] Mme B. remet son permis de conduire à l'intimé et l'entrevue se poursuit.

[60] M. Ouellet questionne Mme B. sur les circonstances entourant sa connaissance du vol, la situation financière de C.B., les échanges qu'elle a eu avec son fils relativement au vol, les biens volés, l'antécédent de culture de cannabis de son fils et de nombreux autres sujets. Bref, M. Ouellet fait enquête et veut obtenir la version des faits de Mme B.

[61] Une fois cette entrevue terminée, M. Ouellet rencontre l'assuré C.B.

[62] Avant de débiter la rencontre et en la présence de C.B., l'intimé déclare ce

⁹ Voir la pièce I-1;

qui suit :

« RO : Bonjour. On est aujourd'hui quatorze (14) avril, il est onze heure quinze (11 h 15). Je vais être en entrevue avec monsieur C.B. dans le cadre d'une réclamation présentée à son assureur La Capitale, le numéro de dossier de La Capitale étant le 51847741, police numéro 43415871-002. Mon nom est Robin Ouellet, Expertises et Enquêtes Ouellet, le numéro de dossier étant le 140326-01 pour une réclamation d'introduction par effraction survenu le, déclarée survenue le ou vers le 28 février 2014. Comment ça va, Monsieur C.B. ?

CB : Ça va pas pire. Ça va pas pire.¹⁰ »

[63] Par la suite, et après quelques échanges cordiaux, l'intimé remet sa carte d'affaires à C.B et lui explique quel est le but de son intervention dans le cadre de sa réclamation :

« RO : Moi, Monsieur C.B., je travaille au niveau des enquêtes pour tous les assureurs, dont La Capitale, dont Intact, dont Desjardins, dont les Promutuel.

CB : O.K.

RO : Ça fait que, dans le fond, que je travaille avec un ou avec l'autre, moi, je n'ai aucun parti pris. Moi, je suis ici aujourd'hui pour faire un rapport à votre assureur pour dire les informations qu'on a dans le dossier, la réclamation elle est légitime ou elle ne l'est pas. O.K. ?

CB : O.K.

RO : Moi, je ne relève pas du corps de police, je n'accuse personne au criminel. Par contre, je travaille en collaboration étroite avec la police.

Aujourd'hui, moi, si je suis avec vous ce n'est pas parce que la police nous a appelés pour nous dire que ça ne marchait pas ou que la police il y avait une enquête policière. C'est bien parce que, à la base, il y a des anomalies qui ont été découvertes dans votre dossier.

Puis aujourd'hui, je ne suis pas ici pour vous confronter, je ne suis pas ici pour vous écœurer, je suis ici pour vous écouter.

CB : O.K.

RO : Je suis ici pour vous écouter sur une chose. Moi, je vais être honnête avec vous, mais c'est la même chose que j'aurais besoin de votre part avec moi.

CB : Absolument.

RO : Pourquoi je vous dis ça, parce qu'il y a des gens qui disent : « Ah, on va lui raconter des menteries, il n'y a rien là. Tout le monde fait ça de toute façon. »

CB : Ah oui, c'est sûr que tu dois en voir certain, j'imagine

10 Voir la pièce P-22, page 2;

RO : Ça fait dix-sept (17) ans, moi, que je fais le travail avec l'Autorité des marchés financiers puis que je fais cent pour cent (100 %) que des dossiers questionnables. Des dossiers questionnables, ça veut dire des dossiers où est-ce qu'il y a des anomalies. Ça ne veut pas dire que la personne est impliquée, mais ça ne veut pas dire que la personne n'est pas impliquée. Des fois, elle l'est; des fois, elle l'est pas. Des fois, elle a menti; des fois, elle n'a pas menti.¹¹ »

[64] Un peu plus tard, l'intimé s'adresse comme suit à C.B. :

« RO : Ça fait que, dans le fond, je peux-tu vous appeler Carl?

CB : Absolument.

RO : Oui. Moi c'est Robin, Carl. Ça va être plus simple de même.

CB : Oui.¹² »

[65] M. Ouellet poursuit l'entrevue et questionne C.B. sur les items volés. Il lui demande de les décrire, de lui identifier comment il les a obtenus et d'estimer la valeur de ceux-ci.

[66] Au cours de la rencontre, l'intimé inscrit les réponses de C.B. sur un questionnaire qu'il a préparé pour les fins de l'entrevue¹³. M. Ouellet écrit également sur des feuilles de papier blanc la version de C.B sur des questions précises¹⁴.

[67] L'intimé questionne aussi C.B. sur ses sources de revenus, dont notamment les prestations d'aide sociale qu'il reçoit. Ci-après un extrait de la discussion sur ce sujet :

« RO : Travaille-tu au noir un peu pour arrondir?

CB : Non.

RO : Zéro travail au noir?

CB : Non. Mais je...

RO : Oui. Vas-y.

CB : Non, je te dirais que, tu sais, non, je ne le fais pas. Si j'aurais la chance.

RO : Tu le ferais peut-être pour t'aider un peu.

CB : J'y penserais-tu? Je pense que oui.

11 Pièce P-22, page 4, à partir de la ligne 12 à la page 6, ligne 25;

12 Pièce P-22, page 11, lignes 15 à 19;

13 Voir la pièce P-9 Z, aux pages 36 et suivantes;

14 Pièce P-9 Z, aux pages 42 à 47;

RO : O.K. Zéro travail au noir. Quand tu fais du déneigement l'hiver, t'en fais-tu?

CB : Oui.

RO : Puis?

CB : Bien, j'en ai fait cet hiver un peu, là. Oui.

RO : Comment qu'il t'a payé?

CB : Il m'a payé...

RO : Regarde-moi quand tu me parles.

CB : Il m'a payé en dessous.

RO : Bon.

CB : Hum.

RO : Ça fait que, là, je dois comprendre que tu es menteur.

CB : Je ne suis pas menteur, Robin.¹⁵ »

[68] Malgré ce qui précède, la conversation demeure cordiale et C.B. lui explique qu'il n'est pas fier de retirer des prestations d'aide sociale.

[69] À ce sujet, C.B. rajoute :

« CB : Tu sais j'ai ma dignité, câlisse, écoute. Tu sais je ne suis pas... je ne suis pas fier de ça regarde, écoute.

RO : Sais-tu quoi? Tu as deux bras, tu as deux jambes.

CB : Puis tu sais, là, je suis vaillant, je suis travaillant puis, regarde, tu sais, là, je ne suis pas... je ne suis pas un sale BS qui mange des crottes au fromage chez eux.

RO : Les BS ce n'est pas des sales.

CB : Tu sais, là.

RO : Les BS ont une vie différente de toi puis moi qui est capable de travailler. Puis, toi, ton intention c'est de retourner travailler, Carl.

CB : Il y en a qui ne veulent pas s'aider. Moi, regarde, je veux m'aider.

RO : Oui.

CB : C'est rien que la job « icitte » présentement que c'est mort.

RO : Je te félicite.¹⁶ »

15 Pièces P-22, page 68, ligne 12 à la page 69, ligne 9;

16 Pièce P-22, page 70, ligne 15 à la page 71, ligne 8;

[70] Plus tard, l'intimé et C.B. discutent de sa consommation de drogue et d'alcool.

[71] C.B. lui avoue qu'il a fumé de la marijuana la veille de l'entrevue.

[72] C'est alors que l'intimé affirme ce qui suit :

« RO : Hum, hum. Tu sais, Carl, on va faire l'entrevue quand même ensemble, mais je veux que tu saches une chose, c'est que, tu sais, tu es sur l'Aide sociale puis ça je t'encourage à te faire aider socialement quand on en a besoin. Puis je ne veux pas te faire une grosse morale puis je ne veux pas que tu t'en ailles. De toute façon, si tu t'en vas, tu risquerais de ne rien recevoir. Je te conseille vraiment de bien collaborer. Mais je veux juste te faire une petite mise en garde quand même. Tu es un gars qui travaille au noir puis qui réclame de l'Aide sociale. Ça je ne conseille pas ça. Parce que, moi, là, c'est mes taxes puis c'est mes impôts qui payent pour ça. Es-tu d'accord avec moi? Tu es un gars qui a été pogné pour trafic de stupéfiants puis qui consomme encore puis que ça faisait un petit « boutte » que tu avais consommé, mais, finalement, c'est hier soir. Hein! Un gars que, financièrement, c'est difficile. Puis qui se fait voler puis que, bon, il a raconté quelques menteries, mais, oui, Robin, correct, on va lui dire la vérité. Je veux que tu saches que c'est important que tu dises la vérité parce que tu es en train de t'aider bien plus que de te nuire. Mais est-ce que ça peut te nuire? C'est sûr que si, moi, là, je fais un petit appel à l'Aide sociale, ça se peut que tu sois obligé de rembourser. Est-ce que mon but c'est de te nuire aujourd'hui? Pas vraiment. Pas vraiment de te nuire. Est-ce que mon but c'est d'avoir la vérité de toi? Je pense que oui. Regarde si tu me dis : « Robin, on continue ma réclamation. » On va continuer. Si tu me dis : « Robin, c'est peut-être mieux qu'on arrête tout ça. »

CB : Non.

RO : Non, tu veux qu'on continue?

CB : Hum, hum. ¹⁷ »

[73] Ainsi, C.B. souhaite que l'entrevue se poursuive. L'intimé continue ses questions :

« RO : O.K. Parfait. As-tu fumé ce matin?

CB : Non.

RO : O.K. Ton état civil, Carl?

CB : Célibataire.

RO : Célibataire depuis?

CB : Depuis après les Fêtes.

RO : Depuis janvier?

CB : Oui, après les Fêtes. Je ne me rappelle pas de la date exacte qu'Aline est partie, là, mais c'est dans le début... bien, dans le début janvier.

RO : Début janvier. Février ça se peut-tu?

CB : Non.

RO : Non. O.K.

CB : Non, non, début janvier. Oui, tout de suite après les Fêtes. On a passé, là... On a passé le Jour de l'An chez ma mère puis...

RO : Comme tu me disais : « On n'était pas faits pour aller ensemble. »

CB : Bien, ce n'est pas ça, c'est... Ça, je suis-tu obligé de parler de ça?

RO : Obligé? Tu n'es même pas obligé d'être avec moi.¹⁸ »

[74] Il s'ensuit un échange sur les circonstances entourant la fin de la relation intime entre C.B. et son amie.

[75] Par la suite, l'intimé continue ses questions sur les employeurs de C.B., ses revenus et sa situation financière.

[76] Un peu plus tard, M. Ouellet revient sur les circonstances du vol. Plus tard, certains de ses antécédents criminels, dont notamment un dossier de fraude avec une carte de crédit.

[77] Vers la fin de l'entrevue, l'intimé mentionne ce qui suit à C.B. :

« RO : Qu'est-ce que tu penses de ça si je donne ton dossier aux policiers? T'es-tu d'accord avec ça?

CB : Vous voulez donner le dossier...?

RO : Le dossier d'enquête, parce que moi j'ai des anomalies dans ton dossier, mais t'sais je trouve ça plate un peu d'aller si loin que ça avec toi, mais sauf que si tu me dis : « Robin, j'ai rien à cacher... » Il y a-tu des choses que t'aimerais me dire avant que ça aille trop loin?

CB : Non.

RO : Non. O.K. Moi, je vais te donner ça, Carl. Je vais juste te demander de me souligner s'il y a des choses qui n'ont pas d'affaire là. Regarde-moi dans les yeux. O.K. Si... pour moi, c'est clair qu'il y a des choses qui n'ont pas d'affaire là. O.K. Pourquoi? Parce que tantôt quand je t'ai dit : « Regarde-moi dans les yeux, là », je le vois quand tu me mens parce que t'es pas un bon menteur.¹⁹ »

18 Pièce P-22, page 91, lignes 4 à 24;

19 Pièce P-23, page 91, ligne 20 à la page 92, ligne 13;

[78] Plus tard, M. Ouellet reviendra à la charge en invitant encore une fois C.B. à souligner à l'aide d'un crayon les items sur une liste qui n'auraient pas été véritablement volés.

[79] L'assuré C.B. maintient que la liste est véritable.

[80] À la toute fin, l'assuré C.B. signe un document par lequel il convient de se soumettre à un test de polygraphe.

[81] Une fois l'entrevue terminée, M. Ouellet ferme l'enregistrement.

[82] Toutefois, M. Ouellet et C. B. continueront de s'entretenir.

[83] Selon la version donnée par l'intimé lors de son témoignage, C.B. a alors décidé, de son propre gré, de se désister de sa réclamation.

[84] L'intimé a remis un crayon et une feuille de papier à C.B. et ce dernier a rédigé et signé le document suivant :

« À ma demande j'aimerais bien que l'assureur ferme mon dossier sans payment au lieu de faire intervenir l'aide sociale en lien avec le travail au noir. Robin Ouellet m'a expliqué que cette décision ne relevait pas de lui mais bien de mon assureur. Je vous en serait très reconnaissant.

Bien à vous. C. B. 15 h 30²⁰»

[85] Par la suite, la preuve établit que C.B. aurait manifesté le désir de réactiver sa réclamation.

[86] Mme Noël de La Capitale demande donc à l'intimé de communiquer avec C.B. pour vérifier qu'elle est sa véritable intention.

[87] Le 25 avril 2014, à 9 h 30, l'intimé communique par téléphone avec C.B.

[88] À 9 h 36 le même jour, il transmet le courriel suivant à Mme Noël, à savoir :

« Bon matin Madame Noel,

Je fais suite à une conversation téléphonique faite avec votre assuré en date de ce jour à 9 h 30. Comme prévu avec vous, nous lui avons confirmé que son assureur acquiesçait à sa demande et procédait à la fermeture du dossier. L'assuré n'a pas répliqué et il m'a répondu que c'était correct.

Un petit rapport suivra sous peu.

Bonne journée

Robin »

20 Voir la pièce P-9 Z, à la page 98;

[89] Le 28 avril 2014, Mme Noël transmet une lettre à C.B. confirmant qu'elle procède à la fermeture du dossier.

[90] Le 20 août 2014, l'Autorité des marchés financiers reçoit une plainte de C.B. et Mme B²¹.

[91] Voilà dans son essentiel ce qui ressort de la preuve administrée devant le Comité.

VI. Analyse et décision

[92] Le syndic allègue que l'intimé a enfreint les dispositions suivantes du *Code de déontologie des experts en sinistre*, à savoir :

« Art. 15. La conduite de l'expert en sinistre doit être empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité.

Art. 16. L'expert en sinistre ne peut faire, par quelque moyen que ce soit, des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur.

Art. 17. Dans l'exercice de ses activités, l'expert en sinistre doit s'identifier clairement ainsi que, le cas échéant, identifier son mandant. Sur demande, il doit exhiber son certificat.

Art. 27. L'expert en sinistre doit agir promptement, honnêtement et équitablement dans la prestation de ses services professionnels dans le cadre des mandats qui lui sont confiés.

Art. 58 Constitue un manquement à la déontologie, le fait pour l'expert en sinistre d'agir à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession, notamment:

1° d'exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente;

(...)

5° de faire une déclaration en la sachant fausse, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur; »

[93] C.B. avait l'obligation de collaborer pleinement avec son assureur. L'article 2471 C.c.Q. le stipule clairement.

[94] Or, en tentant d'induire l'intimé en erreur et de le tromper, nous sommes d'avis qu'il est manifeste que C.B. faisait défaut de collaborer.

[95] Dans *Intact Assurances inc. c. 9221-2133 Québec inc. (Centre Mécatech)*²², la Cour d'appel nous enseigne ce qui suit quant à l'obligation de collaborer de l'assuré :

21 Pièce P-10;

22 2015 QCCA 916 (CanLII);

« [16] Dans un cas comme celui-ci, l'expression « toutes les circonstances entourant le sinistre » comprend non seulement les circonstances du vol survenu dans la nuit du 11 au 12 janvier 2011, mais également celles entourant l'acquisition par M. Cloutier du véhicule en cause puisqu'il s'agissait, à l'origine, d'un véhicule déclaré volé. Le juge reconnaît d'ailleurs que l'assureur était parfaitement justifié d'agir avec « circonspection » (paragr. 63) dans le traitement du dossier.

[17] Il n'appartient pas à l'assuré de décider si une déclaration de sa part est nécessaire, ni de choisir la façon dont l'assureur mènera son enquête.

[18] Son devoir est de collaborer étroitement avec son assureur dans le règlement du sinistre.

[19] L'obligation de collaborer est, faut-il le rappeler, stipulée en faveur de l'assureur. »

(nos soulignements)

[96] Dans le cas qui nous occupe, les circonstances entourant le sinistre sont douteuses. La Capitale ne croit pas que C.B. s'est fait voler.

[97] De plus, faut-il rappeler que C.B. ne déclare pas ses antécédents judiciaires à l'assureur.

[98] Selon nous, il en résulte que lorsque l'intimé rencontre C.B., ses questions ne peuvent pas être uniquement limitées aux circonstances du vol survenu le 28 février 2014.

[99] Étant donné que C.B. trompe et induit en erreur l'intimé au cours de l'entrevue, ce dernier est pleinement justifié d'élargir le spectre de ses questions pour jauger la crédibilité de l'assuré et rechercher la vérité.

[100] Ceci étant dit, les reproches que le syndic adjoint fait à l'encontre de l'intimé sont très graves.

[101] Sont-ils fondés? C'est ce que nous verrons maintenant.

[102] Dans le cadre de son analyse, le Comité entend traiter chacun des reproches allégués à l'encontre de l'intimé.

6.1 Les chefs 1 et 2 de la plainte amendée

[103] Aux chefs 1 et 2, le syndic adjoint reproche essentiellement à l'intimé de s'être mal identifié auprès de Mme B. et C.B. lors des entrevues du 14 avril 2014 et de ne pas avoir identifié son mandant.

[104] De plus, le syndic adjoint prétend que l'intimé a fait une déclaration fautive, trompeuse, susceptible d'induire en erreur et malhonnête en mentionnant à Mme B. et C.B. qu'il *travaillait avec l'Autorité des marchés financiers et en collaboration avec la police.*

[105] Ces deux chefs sont mal fondés pour les motifs suivants.

[106] Commençons par le chef 1 qui concerne Mme B et le reproche de s'être mal identifié et de ne pas avoir identifié son mandant.

[107] L'obligation de s'identifier clairement de l'expert en sinistre résulte du fait que dans le cadre de ses fonctions, ce dernier est souvent appelé à se rendre sur les lieux d'un sinistre.

[108] Ci-après l'un des commentaires écrit à ce sujet que l'on retrouve dans l'édition commentée du *Code de déontologie des experts en sinistre* publié par la ChAD et qui traite de l'article 17 de ce *Code* :

« Au cours de son enquête, l'expert en sinistre peut être appelé à se déplacer sur les lieux d'un sinistre et à rencontrer plusieurs intervenants. Ces personnes, tout comme le sinistré, doivent être informées qu'il est expert en sinistre et qu'il agit pour telle compagnie ou telle personne. »

[109] Ici, la rencontre a lieu à l'une des succursales de La Capitale à Saguenay.

[110] Préalablement, M. Ouellet a communiqué avec C.B. pour fixer la rencontre. Mme B. sait que son fils est couvert par une police locataire occupant pour le logement qu'il occupe. C'est elle qui a contracté avec La Capitale.

[111] Elle sait également que son fils a fait une réclamation pour vol auprès de La Capitale. Ainsi, le matin du 14 avril 2014, elle se rend à la succursale de La Capitale avec son fils.

[112] Au début de la rencontre, l'intimé dit à Mme B. que l'entrevue a lieu dans le cadre de la réclamation que son fils a présentée à La Capitale²³.

[113] Quelques instants plus tard, il remet sa carte d'affaires à Mme B. et lui dit qu'il n'est pas un employé de La Capitale, qu'il travaille pour Expertises & Enquêtes Ouellet et qu'il fait des enquêtes pour des assureurs²⁴.

[114] Dans de telles circonstances, l'intimé n'avait pas à déclarer : *Je suis mandaté par La Capitale.*

[115] La preuve établit à satiété que l'intimé n'a pas contrevenu à l'article 17 de son *Code de déontologie*.

[116] Cela étant, est-ce que l'intimé a mal agi en disant à Mme B. qu'il travaillait avec l'Autorité des marchés financiers et en collaboration avec la police?

[117] Nous croyons que non.

23 Voir la pièce P-21, à la page 2, ligne 13 à 16;

24 Voir la pièce P-21, à la page 9;

[118] La profession d'expert en sinistre est régie par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

[119] En vertu de l'article 12 de cette loi, nul ne peut agir à titre de représentant à moins d'être titulaire d'un certificat délivré à cette fin par l'Autorité des marchés financiers.

[120] L'article 13 de cette même loi stipule que nul ne peut exercer l'expertise en règlement de sinistres à moins de détenir un certificat à cette fin de l'Autorité des marchés financiers²⁵.

[121] La profession d'expert en sinistre est donc encadrée par l'AMF. L'expert en sinistre relève donc en quelque sorte de l'AMF.

[122] Le choix de l'expression *je travaille avec l'Autorité des marchés financiers* est peut-être incorrect mais, pour le Comité, il s'agit d'une erreur de bonne foi qui ne comporte pas la gravité requise pour constituer une faute déontologique.

[123] Sur cette question, le Comité s'inspire du jugement rendu par le Tribunal des professions dans l'affaire *Ayotte c. Gingras*²⁶, où l'on peut lire :

« Il y a une distinction à faire entre une faute technique et une faute disciplinaire. »
(p. 192)

« De l'avis du Tribunal, le Comité de discipline a bien disposé de ce chef de la plainte. Il y a peut-être eu, ici, une faute technique poursuivable en matière civile, mais le Tribunal n'a pas à en décider. Toutefois, il n'y a sûrement pas faute disciplinaire. Rien dans la preuve ne permet de conclure que l'intimé Gingras ne rencontre pas en effet les standards moyens requis en regard du comportement d'un avocat. » (pp. 193 et 194) »

[124] De même, dans l'affaire *Prud'Homme c. Gilbert*²⁷, la Cour d'appel discute comme suit du caractère que doit revêtir une faute professionnelle, à savoir :

« [33] Cela signifie-t-il pour autant que, dès que la disposition n'est pas respectée, même au moindre degré, quelles que soient les circonstances, il ne peut y avoir acquittement? Je ne le crois pas. En d'autres termes, je ne peux admettre qu'au moindre écart, sans égard aux circonstances, la faute est consommée.

[34] Dans *Malo c. Infirmières*, 2003 QCTP 132 (CanLII), le Tribunal des professions écrit, citant Mario GOULET, dans *Droit disciplinaire des corporations professionnelles*, Éditions Yvon Blais Inc., 1993, à la page 39 :

[28] La doctrine et la jurisprudence en la matière énoncent que le manquement professionnel, pour constituer une faute déontologique, doit revêtir une certaine gravité. Il arrive à tous les professionnels de commettre des erreurs et la vie de ces derniers serait invivable si la

25 Voir également l'article 44 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;

26 [1995] D.D.O.P. 189 (T.P.)

27 2012 QCCA 1544 (CanLII);

moindre erreur, le moindre écart de conduite étaient susceptibles de constituer un manquement déontologique. Ce principe est réitéré par le Tribunal dans l'affaire Mongrain précité concernant également l'Ordre professionnel des infirmières et infirmiers.

[35] Le Tribunal des professions reprend cette idée dans *Belhumeur c. Ergothérapeutes*, 2011 QCTP 19 :

[72] La doctrine et la jurisprudence énoncent que, pour qu'il y ait faute déontologique, il faut un manquement de la part du professionnel. De plus, pour que le manquement du professionnel constitue une faute déontologique, il doit revêtir une certaine gravité. »

(nos soulèvements)

[125] Bref, l'intimé n'a pas à être l'incarnation de la perfection.

[126] Quant à l'affirmation que l'intimé travaille en collaboration avec la police, elle n'est pas fautive, trompeuse, susceptible d'induire en erreur ni malhonnête ou autrement dérogatoire puisqu'il est reconnu que les experts en sinistre et les assureurs collaborent depuis longue date avec les autorités policières et qu'ils s'échangent de l'information²⁸.

[127] Mais il y a plus. C.B. signe en date du 6 mars 2014 un formulaire de consentement relatif à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* qui permet explicitement à La Capitale et ses mandataires de communiquer aux autorités policières les renseignements colligés auprès de l'assuré C.B.²⁹.

[128] De plus, nous sommes d'avis que le libellé suivant des chefs 1 et 2, c'est-à-dire « *en déclarant travailler avec l'Autorité des marchés financiers et en collaboration avec la police, ce qui était à la fois faux, trompeur, susceptible d'induire en erreur et malhonnête* » oblige le syndic adjoint à établir l'intention coupable de l'intimé³⁰.

[129] Or, rien dans la preuve nous permet d'inférer que l'intimé a fait cette déclaration avec l'intention de tromper volontairement qui que ce soit.

[130] L'intimé est donc acquitté du chef 1 de la plainte amendée.

[131] Qu'en est-il maintenant du chef 2?

[132] Le 1^{er} avril 2014, Mme Noël avise par écrit C.B. que l'intimé sera en charge

28 D'ailleurs, la pièce P-9 P démontre que les représentants de La Capitale sont en communication avec les policiers de Saguenay relativement à la réclamation de C.B.;

29 Voir la pièce P-9 L;

30 *Henry c. Comité de surveillance de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec*, 1998 CanLII 10041 (QC CQ);

de l'enquête³¹.

[133] À la page 2 de la pièce P-22, on peut facilement lire que l'intimé s'identifie clairement et qu'il identifie également qui est son mandant, La Capitale.

[134] Tout comme pour Mme B., l'intimé n'a pas besoin d'affirmer *mon mandant est La Capitale*. C.B. le sait très bien, il a fait une réclamation à La Capitale et se trouve dans les bureaux de celle-ci.

[135] Pour les motifs ci-devant exposés quant au chef 1, l'intimé n'a pas commis de faute déontologique lorsqu'il a dit à C.B. qu'il travaillait avec l'Autorité des marchés financiers et en collaboration avec la police.

[136] De plus, lors de la rencontre du 14 avril 2014, C.B. signe un autre consentement en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* par lequel l'assuré consent spécifiquement à ce que l'assureur puisse communiquer les renseignements personnels recueillis au cours de l'enquête à des organismes de prévention, de détection ou de répression des crimes³².

[137] Il en résulte qu'à ce moment, C.B. sait ou devrait savoir que l'intimé collabore avec les autorités policières.

[138] L'intimé est donc justifié de dire qu'il collabore avec la police.

[139] L'intimé est en conséquence acquitté du chef 2.

6.2 Le chef 3 de la plainte amendée

[140] Dans ce chef, le syndic allègue que l'intimé a fait défaut d'exercer ses activités avec honnêteté, équité, objectivité, discrétion et modération, notamment en :

- Accusant l'assuré d'être un menteur à plusieurs reprises;
- Faisant des déclarations contenant des jugements de valeur concernant l'assuré au sujet de l'aide sociale, du travail non déclaré (« au noir »), de la consommation d'alcool et de drogue et de ses antécédents criminels;
- En lui posant des questions non pertinentes concernant sa consommation d'alcool et de drogue et les circonstances précises de sa relation intime et de sa rupture avec son ex-conjointe;

31 Pièce P-7, à la page 34;

32 Voir la pièce P-9 Z, à la page 18;

- Insistant pour que l'assuré le tutoie et utilise son prénom et en faisant de même en s'adressant à l'assuré.

[141] Quelques remarques préliminaires s'imposent avant d'analyser chacun des reproches spécifiques mentionnés à ce chef d'accusation.

[142] Lorsque M. Ouellet rencontre C.B., il a de bonnes raisons de croire que :

- C.B. est un individu hautement criminalisé;
- C.B. est un trafiquant de drogue;
- cet assuré a un antécédent criminel de vol de carte de crédit;
- C.B. ou sa mère auraient fait une fausse déclaration lors de la souscription de la police en omettant de dévoiler les nombreux antécédents criminels;
- la police d'assurance pourrait être nulle *ab initio*;
- quelques jours avant le vol, C.B. tente d'obtenir du crédit;
- les policiers de Saguenay ont des doutes dans ce dossier.

[143] C'est entre autres avec cette information que l'intimé rencontre C.B.

[144] De plus, M. Ouellet a la chance de rencontrer Mme B. avant de faire son entrevue avec C.B. Il obtiendra donc la version de la mère de C.B. avant d'obtenir celle de l'assuré.

[145] Cette version fortuite des faits de la part de Mme B. constituera un net avantage pour l'intimé. À titre d'exemple, Mme B. déclare à M. Ouellet que son fils n'a pas d'ordinateur et par la suite, C.B. lui affirmera le contraire.

[146] Autre élément très important, le mandat confié à l'intimé par La Capitale.

[147] La Capitale requiert une *enquête complète* dans ce dossier.

[148] Aux yeux du Comité, une enquête complète est justifiée dans les circonstances puisque la réclamation présentée par C.B. est douteuse et pourrait être frauduleuse.

[149] Or, nous sommes d'avis qu'une enquête complète implique que l'assureur souhaite faire toute la lumière non seulement sur les circonstances entourant le sinistre mais également sur la situation financière, familiale et professionnelle de cet assuré au lourd passé criminel.

[150] Autre remarque préliminaire, il ressort clairement des pièces P-22 et P-23 de même que des enregistrements, que l'entretien entre C.B. et l'intimé se déroule d'une manière étonnamment cordiale.

[151] Tout au long de la rencontre, l'intimé fait preuve de patience, de modération et d'honnêteté envers l'assuré. M. Ouellet est franc et direct envers C.B., tel qu'en fait foi l'écoute des enregistrements.

[152] Même en sachant que l'individu qu'il rencontre est hautement criminalisé, que sa version ne concorde pas avec celle de sa mère qu'il vient tout juste de rencontrer et que la réclamation comporte plusieurs anomalies, il demeure calme, objectif et conciliant envers C.B. et ce, tout au long de l'entretien.

6.2.1 Accusant l'assuré d'être un menteur à plusieurs reprises

[153] Le syndic adjoint prétend que l'intimé ne pouvait pas dire à C.B. qu'il était menteur et qu'au cours de l'entrevue du 14 avril 2014, il aurait fait cette affirmation à plusieurs reprises.

[154] À la page 69, lignes 7 et 8, de la pièce P-22, l'intimé dit ce qui suit à C.B. : « Je dois comprendre que tu es menteur. »

[155] Premièrement, et comme nous l'a fait si bien remarquer Me Morissette, à cette occasion, l'intimé ne traite pas C.B. de menteur mais affirme plutôt que c'est ce qu'il comprend de la version de C.B.

[156] Quelques instants avant, C.B. venait tout juste de reconnaître qu'il travaillait « au noir » alors qu'il avait nié ce fait auparavant³³.

[157] Nous croyons que l'intimé pouvait confronter C.B. avec sa version antérieure incompatible et affirmer qu'il en déduisait que C.B. avait menti.

[158] Selon la définition du dictionnaire *Le Petit Robert*, un mensonge est une *assertion sciemment contraire à la vérité, faite dans l'intention de tromper*.

[159] Nous croyons que cette définition est juste et qu'elle représente exactement ce que C.B. tentait de faire.

[160] C.B. venait tout juste de mentir. L'intimé avait le droit de lui dire.

[161] À la page 92, ligne 10 à 13, l'intimé dit ce qui suit à C.B. : « Pourquoi? Parce que tantôt quand je t'ai dit : « Regarde-moi dans les yeux, là », je le vois quand tu me mens parce que t'es pas un bon menteur. »

[162] Cette affirmation de l'intimé est tout à fait raisonnable dans les circonstances.

³³ Voir le paragraphe 67 de la présente décision;

[163] La preuve révèle que C.B. lui a menti plusieurs fois depuis le début de la rencontre.

[164] N'oublions pas que l'intimé est à la recherche de la vérité. C'est pour cette raison qu'il parle de cette façon à l'assuré.

6.2.2 Faisant des déclarations contenant des jugements de valeur

[165] Les jugements de valeur allégués portent sur les sujets suivants : l'Aide sociale, le travail « au noir », la consommation d'alcool et de drogue et la relation intime de C.B. avec son ex-conjointe, leur rupture et les antécédents criminels de l'assuré.

[166] Or, quant à l'Aide sociale, il appert de la preuve que c'est C.B. qui porte un jugement de valeur sur les bénéficiaires d'Aide sociale.

[167] Il ne veut pas être perçu dans son entourage comme un « sale B.S. »

[168] De l'autre côté de la table, l'intimé tient des propos plutôt sobres à ce sujet.

[169] Il en va de même pour le travail « au noir ». L'intimé exprime son opinion. Il encourage C.B. à se faire aider par l'Aide sociale lorsqu'il en a besoin³⁴.

[170] L'intimé considère cependant qu'il n'est pas acceptable qu'une personne soit rémunérée « au noir » et reçoive du même coup des prestations d'aide sociale sans déclarer lesdits revenus « au noir » au ministère concerné.

[171] Selon le Comité, il ne s'agit pas d'un jugement de valeur. La loi prohibe ce type de comportement. En agissant comme il le fait, C.B. s'expose à se faire réclamer le remboursement des prestations qu'il a reçues et il le sait très bien.

[172] Quant à l'alcool et les drogues, il est manifeste que C.B. a un grave problème de consommation.

[173] L'échange à ce sujet se retrouve notamment aux pages 87 à 91 de la pièce P-22.

[174] C.B. tente, en vain, de minimiser sa consommation de drogue.

[175] C.B. mentionne dans un premier temps qu'il n'a pas consommé de drogue la veille de l'entrevue.

[176] Quelques instants plus tard, il avoue qu'il a fumé la veille à l'aide d'une pipe.

34 Voir la pièce P-22, page 89, lignes 17 et 18;

[177] L'intimé ne fait pas de jugement de valeur. Il obtient des faits afin de faire rapport à sa cliente. Il tente aussi de valider si C.B. est réellement en mesure de donner une version ou s'il est trop intoxiqué pour le faire.

[178] Lorsque M. Ouellet dit : « Tu es un gars qui a été pogné pour trafic de stupéfiants puis qui consomme encore puis que ça faisait un petit « boutte » que tu avais consommé, mais, finalement, c'est hier soir. Hein! »

[179] S'agit-il d'un jugement de valeur?

[180] Nous ne le croyons pas. M. Ouellet relate uniquement les faits qu'il constate et qui lui sont rapportés par l'assuré. Il confronte C.B. avec sa déclaration mensongère antérieure.

[181] Bien sûr, M. Ouellet présente les faits à sa manière et se place en position d'autorité. Toutefois, le Comité ne voit pas en quoi cette façon de procéder constitue un manquement déontologique.

[182] Quant aux antécédents criminels de C.B., l'intimé ne fait pas non plus de jugement de valeur à ce sujet.

6.2.3 En posant des questions non pertinentes à C.B.

[183] Les questions que le syndic adjoint considère non pertinentes sont celles qui concernent la consommation d'alcool et de drogue de l'intimé ainsi que les questions posées relativement aux circonstances de sa relation intime et de la rupture de cette relation avec son ex-conjointe.

[184] Commençons par les questions qui concernent la consommation de drogue par C.B.

[185] Une police d'assurance locataire occupant comporte généralement une exclusion lorsque les lieux loués sont utilisés en tout ou en partie pour des activités criminelles connues par l'assuré.

[186] Considérant que C.B. a des antécédents de trafic et également de culture de marijuana, les questions posées en vue de déterminer si C.B. consomme de la marijuana, et à quelle fréquence, nous apparaissent appropriées.

[187] En effet, l'usage quotidien de cette drogue et la disponibilité de celle-ci afin de satisfaire les besoins de C.B peut vouloir dire qu'il s'adonne toujours à la culture de cette drogue.

[188] Dans le cadre d'une enquête complète, nous sommes d'opinion qu'il est dans l'intérêt de l'assureur d'obtenir de l'information sur ces questions.

[189] Quant à la consommation d'alcool, il est clair qu'une consommation importante est un fait qui, dans les circonstances, doit être porté à la connaissance

de l'assureur.

[190] Pourquoi?

[191] Parce que l'intimé constate que C.B. boit beaucoup d'alcool et la consommation d'alcool par un assuré que ce soit la veille ou le jour du sinistre pourrait venir expliquer des contradictions dans la version qu'il donne à l'expert en sinistre.

[192] De plus, une consommation excessive d'alcool, qu'elle survienne le jour du vol allégué, la veille de celui-ci ou la veille d'une entrevue avec un expert en sinistre, peut également éveiller des soupçons ou constituer un indice que l'assuré a quelque chose à cacher.

[193] Par sa consommation d'alcool, l'assuré cherche peut-être à calmer l'anxiété qui découle du fait qu'il aurait, par exemple, maquillé les lieux du sinistre pour créer l'apparence d'un vol.

[194] Nous croyons qu'un assuré pourrait aussi s'enivrer pour alléger le stress qu'il ressent avant l'arrivée des policiers ou même avant la tenue d'une entrevue avec l'assureur.

[195] Sur ces questions, le texte suivant de la ChAD dans l'édition commentée du *Code de déontologie des experts en sinistre* et qui traite de l'article 31 de ce Code est très pertinent :

« L'expert en sinistre a un devoir d'information en ce qui concerne les facteurs qui peuvent influencer le règlement du sinistre. Afin que la personne qui a retenu ses services connaisse la situation dans son ensemble et puisse prendre une décision éclairée, l'expert en sinistre doit dévoiler tous les renseignements dont il dispose à ce sujet.

Il peut s'agir de faits, de doutes ou encore d'indices de manquements aux conditions du contrat d'assurance, de l'existence même d'un bien, de la cause ou des circonstances entourant la survenance d'un sinistre, etc. »

(nos soulignements)

[196] Soulignons que la phrase susdite se termine par *et cetera*.

[197] Nous croyons donc que les questions posées sur l'alcool et la drogue étaient pertinentes.

[198] Traitons maintenant de la relation de C.B. avec son ex-conjointe et de la rupture de cette relation.

[199] Selon la version des faits de C.B., il appert que sa relation avec son amie a pris fin peu de temps après les Fêtes. Est-ce que cette affirmation est exacte ou est-ce que C.B. cache quelque chose à l'intimé?

[200] Rappelons que selon C.B., le vol serait survenu le 28 février 2014. Il est toutefois possible que le départ de son amie soit plus rapproché qu'il ne le dit et contemporain au vol allégué. Des questions s'imposent donc sur les circonstances de leur rupture.

[201] Les biens pour lesquels C.B. réclame une indemnité appartenaient-ils à son amie?

[202] Étaient-ils en bons termes? Est-ce que C.B. devait de l'argent à son amie? A-t-elle décidé de se rembourser en quittant avec certains des biens de C.B.?

[203] Est-ce que l'ex-amie aurait corroboré la version de C.B.?

[204] Toutes ces interrogations établissent la pertinence de questionner C.B. sur ce sujet.

[205] D'ailleurs, dans son plan de match, l'intimé prévoyait obtenir une version de l'ex-amie de C.B.

[206] L'intimé communique avec cette dernière par courriel le 30 avril 2014³⁵.

[207] Nous sommes donc d'avis que ce chef est mal fondé.

6.2.4 En insistant pour que C.B. le tutoie

[208] Dans le contexte de la rencontre du 14 avril 2014, il n'est absolument pas dérogatoire pour l'intimé d'inviter C.B. à l'appeler par son prénom et de le tutoyer au même moment et par la suite.

[209] M. Ouellet n'insiste pas. Il lance une invitation. C.B. a le loisir de refuser.

[210] C.B. accepte volontiers.

[211] Comme nous l'avons vu, C.B. n'est pas un adepte du vouvoiement. Il tutoie l'intimé dès le début de l'entrevue³⁶ et sans cesse par la suite.

[212] En procédant ainsi, M. Ouellet cherche à se rapprocher de C.B. et tisser un lien de confiance avec ce dernier.

[213] Comme dit l'intimé : « Ça va être plus simple de même. »

[214] Même si l'intimé tutoie C.B., il est poli avec lui tout au long de l'entrevue.

[215] Ce chef est également mal fondé.

6.3 Le chef 4 de la plainte amendée

35 Voir la pièce P-9 J;

36 Pièce P-22, page 6, ligne 9;

[216] Dans ce chef, le syndic adjoint soutient que l'intimé « a fait défaut d'exercer ses activités avec honnêteté, équité, objectivité, discrétion, et modération en menaçant C.B. de faire des recommandations défavorables à l'assureur, de remettre son dossier à la police et de transmettre à l'Aide sociale les renseignements qu'il venait d'obtenir concernant son travail non déclaré, incitant ainsi C.B. à se désister de sa réclamation.

[217] Le procureur du syndic adjoint voudrait que le Comité vienne à la conclusion que l'intimé a menacé C.B. alors que ce dernier n'a pas témoigné.

[218] En fait, C.B. n'a même pas daigné se présenter devant le Comité afin de nous livrer sa version des faits.

[219] Pour prouver l'infraction, le Comité doit être convaincu que l'intimé a menacé C.B., que cette menace était illégitime³⁷ et que C.B. s'est désisté de sa réclamation en raison de ladite menace.

[220] Quelle preuve avons-nous à ce sujet?

[221] Elle se retrouve à la pièce P-22, à la page 90³⁸ :

« C'est sûr que si, moi, là, je fais un petit appel à l'Aide sociale, ça se peut que tu sois obligé de rembourser. »

[222] Selon la partie poursuivante, cette affirmation de l'intimé constitue une menace et aurait fait en sorte que C.B. se désiste de sa réclamation auprès de La Capitale.

[223] Or, suite à cette dernière affirmation, l'intimé demande à C.B. s'il souhaite toujours poursuivre sa réclamation. C.B. lui répond par l'affirmative.

[224] L'entrevue se poursuit longuement par la suite.

[225] Selon le témoignage de l'intimé, ce n'est qu'à la fin de l'entrevue que l'intimé décide de se désister de la réclamation.

[226] M. Ouellet nous dit que C.B. a rédigé le désistement, soit la pièce P-9 Z page 98, de sa propre main, volontairement et sans contrainte ou menace quelconque de sa part.

[227] Lorsque C.B. prend cette décision, l'enregistrement de l'entrevue n'est plus en fonction.

37 Jean-Louis Beaudoin et Pierre-Gabriel Jobin, *Les obligations*, 7ième éditions, Yvon Blais, 2013 aux paragraphes 249 et 250;

38 Voir le paragraphe 72 des présentes;

[228] Considérant que C.B. n'a pas témoigné, nous n'avons donc pas entendu la version de C.B. sur ce qui se passe à ce moment.

[229] La version de l'intimé n'est pas contredite par aucun élément de preuve au dossier, sauf le contenu de la plainte P-10 de C.B. à l'AMF.

[230] Dans cette plainte à l'AMF, C.B. écrit notamment ce qui suit quant à la rédaction du désistement : *Je n'ai aucune idée pourquoi j'ai signé ce document qui est complètement faux.*

[231] En plus de ce qui précède, C.B. fait toutes sortes d'autres assertions dans cette plainte.

[232] Il est toutefois impossible pour le Comité de retenir le contenu de cette plainte comme un témoignage.

[233] Compte tenu de la gravité du reproche, le fardeau de preuve qui repose sur la partie plaignante sur ce chef requiert une preuve claire, convaincante et de haute qualité.

[234] Ce principe jurisprudentiel a été bien défini par le Tribunal des professions dans l'affaire *Osman c. Médecins*³⁹, où l'on peut lire :

« Le procureur du Docteur Osman a raison lorsqu'il affirme la nécessité d'une preuve claire, convaincante et de haute qualité, pour asseoir un jugement de culpabilité relativement à une plainte disciplinaire de la gravité de celle qui pèse contre son client.

(...)

Il n'y a pas lieu de créer une nouvelle charge de preuve. Il importe toutefois de rappeler que la prépondérance, aussi appelée balance des probabilités, comporte des exigences indéniables. Pour que le syndic s'acquitte de son fardeau, il ne suffit pas que sa théorie soit probablement plus plausible que celle du professionnel. Il faut que la version des faits offerts (sic) par ses témoins comporte un tel degré de conviction que le Comité la retient et écarte celle de l'intimé parce que non digne de foi. »

(nos soulignements)

[235] Dans *Vaillancourt c. Avocats*⁴⁰, le Tribunal des professions réitère ce principe important sur la question du fardeau de preuve qui incombe à la partie plaignante en matière disciplinaire.

[236] L'issue du chef 4 reposait essentiellement sur la crédibilité de C.B. et la véracité de sa version.

39 1994 D.D.C.P. 257. (T.P.) ;

40 2012 QCTP 126, aux paragraphes 62 et suivants ;

[237] N'ayant pas entendu le témoignage de ce dernier, le Comité n'a pas été en mesure de voir ce témoin, d'identifier les forces et faiblesses de sa déposition ainsi que d'entendre et d'évaluer ses réponses en contre-interrogatoire.

[238] Usuellement, les témoins doivent être entendus au cours de l'instruction. Une déclaration écrite d'une personne qui porte plainte ne peut pas constituer, ni remplacer son témoignage.

[239] Lorsque la plainte P-10 a été déposée en preuve de consentement, le Comité a avisé les procureurs des parties qu'en l'absence du témoignage de C.B., il serait difficile pour le Comité de considérer cette version comme fiable.

[240] Inutile de dire qu'au cours de l'entrevue du 14 avril 2014, la crédibilité de C.B. a été mise à rude épreuve par l'intimé.

[241] Il est manifeste que C.B. tente de tromper l'intimé à plusieurs reprises.

[242] Aux yeux du Comité, il en résulte que le contenu de la plainte P-10 de C.B. n'est probablement pas véridique. En fait, il est plus que probable que C.B. tente encore une fois de contourner la réalité.

[243] Bref, ce que C.B. dit ou écrit n'est pas fiable.

[244] Dans un tel contexte, il nous est difficile, voire impossible d'accorder une quelconque crédibilité ou fiabilité à la version de C.B. qui se retrouve à la pièce P-10.

[245] Nous sommes d'avis qu'avant de venir à la conclusion qu'un expert en sinistre a menacé un assuré, une preuve claire, convaincante et de haute qualité doit être administrée devant le Comité.

[246] Nous sommes également d'opinion que pour se décharger de son fardeau de preuve, C.B. devait témoigner et nous convaincre que sa version des faits est plus fiable que celle de l'intimé.

[247] C.B. n'ayant pas témoigné, la partie plaignante a failli à cette tâche.

[248] De plus, le syndic adjoint n'a pas prouvé chacun des éléments essentiels de l'infraction et en particulier, le fait que C.B. se sentait menacé par l'intimé et, le cas échéant, que cette menace n'était pas légitime dans les circonstances.

[249] Ce sera donc la version des faits de l'intimé qui sera retenue par le Comité.

[250] Ce dernier chef est rejeté et l'intimé est acquitté.

VII. Décision

[251] Par conséquent, et pour chacun des motifs ci-devant exposés, le Comité

rejette la plainte amendée et acquitte l'intimé Robin Ouellet de toutes et chacune des infractions décrites à la plainte amendée portant de numéro 2016-05-05 (E) dans le présent dossier.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

REJETTE la plainte amendée dans le présent dossier;

ACQUITTE l'intimé Robin Ouellet de toutes et chacune des infractions visées par la plainte amendée no. 2016-05-05 (E);

DÉCLARE que les déboursés seront à la charge du Bureau du syndic.

Me Daniel M. Fabien, avocat
Vice-président

Mme Valérie Mastrocola, B.A.A., PAA, expert
en sinistre
Membre

M. Gontran Junior Lamontagne, expert en
sinistre
Membre

Me Olivier Charbonneau
Procureur de la partie plaignante

Me Érik Morissette
Procureur de la partie intimée

Date d'audience : 20 et 21 mars 2017