

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

No : 2021-07-04(E)

DATE :

LE COMITÉ : Me Patrick de Niverville, avocat
M. Yvan Roy, expert en sinistre
Mme. Janie Hébert, expert en sinistre

Président
Membre
Membre

Me YANNICK CHARTRAND, ès qualités de syndic de la Chambre de l'assurance de dommages

Partie plaignante en reprise d'instance

c.

OLIVIER MESSIER, expert en sinistre (5A)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

ORDONNANCE DE NON-PUBLICATION, DE NON-DIFFUSION ET DE NON-DIVULGATION DU NOM DE L'ASSURÉE ET DE SON CONJOINT ET DE TOUT RENSEIGNEMENT OU INFORMATION PERMETTANT DE LES IDENTIFIER ET MENTIONNÉS DANS LA PLAINTÉ ET LES PIÈCES DOCUMENTAIRES PRODUITES À SON SOUTIEN, LE TOUT AFIN DE PROTÉGER LEUR VIE PRIVÉE CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 142 DU CODE DES PROFESSIONS (R.L.R.Q., c. C-26)

[1] Le 7 décembre 2022, le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages se réunissait pour procéder à l'audition de la plainte numéro 2021-07-04(E), par visioconférence ;

[2] Le syndic était alors représenté par Me Jack Kermezian et, de son côté, l'intimé était représenté par Me Sonia Paradis ;

I. La plainte

[3] L'intimé fait l'objet d'une plainte comportant deux (2) chefs d'accusations, soit :

1. Entre les ou vers les 19 janvier 2018 et 31 mars 2020, dans le cadre du traitement de la réclamation de l'assurée F.B., à la suite d'un dommage par l'eau survenu le 17 janvier 2018, logée aux termes du contrat d'assurance habitation n° 43263516 émis par Desjardins assurances générales inc., a fait défaut d'agir avec professionnalisme et n'a pas eu une conduite empreinte de modération et de dignité vis-à-vis l'assurée et son conjoint, en tenant des propos inappropriés à leur égard lors de conversations avec des collègues, notamment les 26 octobre 2018, 10 avril 2019 et 9 juillet 2019, agissant ainsi, à chacune de ces occasions, en contravention avec l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et les articles 15, 58 et 58(1) du *Code de déontologie des experts en sinistre* ;
2. Entre les ou vers les 19 janvier 2018 et 31 mars 2020, dans le cadre du traitement de la réclamation de l'assurée F.B., à la suite d'un dommage par l'eau survenu le 17 janvier 2018, logée aux termes du contrat d'assurance habitation n° 43263516 émis par Desjardins assurances générales inc., a exercé ses activités de manière négligente, et/ou a fait preuve d'un manque de contrôle de la réclamation, notamment :
 - a. En n'enquêtant pas de manière approfondie sur la nature du sinistre et sur les dommages à la résidence, aux biens mobiliers et effets personnels de l'assurée ;
 - b. En omettant d'évaluer la suffisance des travaux d'urgence dans la résidence de l'assurée, en ne retournant pas sur les lieux et/ou en n'envoyant pas l'évaluateur de l'assureur pour vérifier lesdits travaux ;
 - c. En ne cherchant pas à connaître la durée des travaux de remise en état de la résidence de l'assurée et/ou à faire respecter l'échéancier desdits travaux ;
 - d. En ne mettant pas en place des mécanismes pour prévenir l'apparition de moisissure dans la résidence de l'assurée ;
 - e. En ne supervisant pas le travail des fournisseurs et en déléguant ses propres responsabilités à ces derniers ;
 - f. En omettant de superviser l'avancement du nettoyage et de l'entreposage sécuritaire des armoires et en ne faisant pas les suivis nécessaires à cet égard auprès de l'assurée ;
 - g. En ne prenant pas l'assurée ou son conjoint au sérieux lorsque ces derniers l'informaient de la piètre qualité des travaux effectués et en tardant à aller constater le tout personnellement ;

agissant ainsi, à chacune de ces occasions, en contravention avec l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et les articles 10, 27 et 58(1) du *Code de déontologie des experts en sinistre*.

[4] D'entrée de jeu, l'intimé a enregistré un plaidoyer de culpabilité et fut reconnu coupable des infractions reprochées à la plainte ;

[5] Les parties ont alors procédé aux représentations sur sanction ;

II. Preuve sur sanction

[6] Rappelons qu'un plaidoyer de culpabilité constitue une admission des principaux faits allégués dans la plainte¹ et permet d'inscrire une déclaration de culpabilité sans autre forme de procès² ;

[7] Cela dit, l'ensemble des pièces documentaires furent déposées de consentement pour équivaloir à témoignage³ ;

A) Chef no. 1

[8] Plusieurs de ces pièces sont constituées d'enregistrements de diverses conversations téléphoniques intervenues entre l'intimé et une collègue de travail ;

[9] Le Comité a eu l'occasion d'écouter ces enregistrements, lesquels comprennent plusieurs jugements de valeurs et qualificatifs peu édifiants à l'égard de l'assurée et de son conjoint ;

[10] Le Comité a été à même de constater que ces commentaires n'étaient pas respectueux, manquaient de modération et d'objectivité et, surtout, de dignité ;

B) Chef no. 2

[11] Le chef 2 concerne le manque de suivi et de contrôle par l'intimé dans le cadre du traitement de la réclamation de l'assurée et de son conjoint ;

[12] Cela dit, les parties ont déposé un exposé conjoint des faits dont il convient de reproduire certains extraits :

III. LES MANQUEMENTS

a) En n'enquêtant pas de manière approfondie sur la nature du sinistre et sur les dommages à la résidence, aux biens mobiliers et effets personnels de l'assurée ;

- Compte tenu des problèmes rencontrés tout au long de la réclamation, l'intimé aurait dû se déplacer personnellement chez l'assurée plus souvent afin de constater personnellement les dommages ou les problèmes qui survenaient en cours de route (spores de moisissures, corrosion, etc.) ;

¹ *Castiglia c. Frégeau*, 2014 QCCQ 849 (CanLII) ;

² *Duquette c. Gauthier*, 2007 QCCA 863 (CanLII) ;

³ *Laurin c. Chauvin*, 2006 QCCQ 6115 (CanLII), par. 47 ;

- À titre d'exemple, l'assurée reproche à l'Intimé d'avoir négligé de s'occuper du panneau électrique atteint par l'eau lors du sinistre. À cet effet, le 26 avril 2018, l'assurée écrit un courriel (**pièce P-37**) à l'Intimé lui mentionnant que Patrick Payette, électricien, a remplacé les 2 plinthes chauffantes au sous-sol et a identifié les différents disjoncteurs manuels. Il a aussi évalué l'intérieur de l'entrée électrique (panneau électrique). L'assurée écrit qu'il aimerait que l'Intimé tienne compte des constatations ainsi que des recommandations techniques et sécuritaires de M. Payette. Il lui mentionne que Miro lui fera parvenir ces constatations ;
- De l'échange de courriels entre l'assurée et M. Messier (**pièce P-37**), l'assurée avise l'Intimé que l'électricien ne comprenait pas que ni Qualinet ni GR Plante n'ait jugé important de vérifier la boîte de l'entrée électrique à la suite du sinistre ;
- Le panneau électrique sera remplacé vers la fin avril ou début mai 2018. L'estimateur confirmera la facture de Payette électrique inc. au montant de 2200\$ lors d'une conversation interne le 10 avril 2019 (**pièce P-4**) ;

b) En omettant d'évaluer la suffisance des travaux d'urgence dans la résidence de l'assurée, en ne retournant pas sur les lieux et/ou en n'envoyant pas l'évaluateur de l'assureur pour vérifier lesdits travaux ;

- C'est l'assurée qui retient les services de Qualinet avant l'intervention de l'assureur ;
- L'Intimé obtient la facture de Qualinet que le 31 mai 2018, soit plus de quatre (4) mois suivant le sinistre, et par conséquent n'est pas en mesure de réellement évaluer la suffisance des travaux d'urgence effectués par Qualinet ;
- D'ailleurs, l'Intimé reconnaît et comprend aujourd'hui que Qualinet n'a pas ouvert le dessous des armoires lors de l'assèchement, ce qui a contribué à l'apparition de la moisissure. Il affirme que cela allait de soi et croyait que cela avait nécessairement été fait ;

c) En ne cherchant pas à connaître la durée des travaux de remise en état de la résidence de l'assurée et/ou à faire respecter l'échéancier desdits travaux ;

- Ce manquement a lieu tout au long du dossier de réclamation. L'Intimé n'a pas su prendre le contrôle de la réclamation et coordonner le travail entre les divers intervenants pour faire avancer les travaux ;
- À titre d'exemple, le 10 octobre 2018, l'Intimé relance Miro et Tandem et note que les « bin » de plancher retardent le chantier et que cela coûte « une fortune » à l'assureur en FSS ;
- À cet effet, le 22 octobre 2018, Marie-Josée Blanchet demande à l'Intimé ce qui justifie les délais dans son dossier. Il lui répond que les dommages aux armoires et au contre-plaqué du plancher ont été découverts pendant

les travaux, et que la coordination est difficile entre l'entrepreneur et le nettoyeur qui se relancent la balle à savoir qui allait « biner » le plancher. Cet élément n'est pas du ressort de l'assurée ;

- Ultimentement, par sa négligence et son incapacité à faire progresser les travaux de manière diligente, M. Messier a contribué à ce qu'une fuite de lave-vaisselle survenu le 17 janvier 2018 entraîne la relocalisation de l'assurée, hors de sa résidence, jusqu'au 13 mars 2020.
- Il faut noter deux points quant au délai pour la remise en état de la résidence :
 - La première est en lien avec le fait que GR Plante se retire du dossier avant d'amorcer les travaux. L'assurée voulait que les travaux soient bien exécutés et a fait part à GR Plante de sa dernière expérience avec un entrepreneur d'un assureur qui avait tourné au vinaigre, et qu'il avait dû tenter des poursuites judiciaires. Ce commentaire aurait mené GR Plante à se retirer du dossier ;
 - Deuxièmement, il y avait à l'époque une période de surcharge importante de travail qui a mené M. Messier à recommander à l'assurée de trouver son propre fournisseur car ceux de Desjardins étaient débordés. L'assurée a refusé et a insisté qu'il était de son obligation de trouver un entrepreneur à sa place. C'est ainsi qu'elle a été référée à Miro qui, comme tous les autres fournisseurs de Desjardins, était débordé.

d) En ne mettant pas en place des mécanismes pour prévenir l'apparition de moisissure dans la résidence de l'assurée ;

- Entre juillet et octobre 2018, l'Intimé omet de s'assurer que le nécessaire soit fait afin de prévenir l'apparition ou la propagation de la moisissure, et ce, malgré de nombreux courriels provenant de l'assurée exprimant une inquiétude à cet égard ;
- En juillet 2018, l'Intimé cherche à mandater un intervenant pour nettoyer ladite moisissure, sans s'assurer que celui-ci ait également le mandat d'en prévenir la propagation ;
- Nous référons le Comité de discipline à la **pièce P-40** qui est des échanges de courriels entre l'assurée et l'Intimé concernant, entre autres, la propagation de moisissures ;
- À titre d'exemple de l'inquiétude de l'assurée : le 18 juillet 2018, l'assurée écrit un courriel à l'Intimé et à Miro et Tandem. Elle écrit que les techniciens de Tandem ont décontaminé les solives du sous-sol, qu'ils ont été surpris de constater que les armoires de cuisine contaminées reposaient encore sur le plancher après qu'un rapport ait été fait vers le 5 juillet 2018 et qu'aucune action n'avait été prise. Elle ajoute qu'ils ont donc

recouvert les armoires avec une pellicule afin de minimiser la prolifération. Elle mentionne qu'elle trouve cette situation préoccupante (**pièce P-40**) ;

- Or, le 18 juillet 2018, l'intimé savait ou devait savoir que le sinistre avait eu lieu depuis environ 6 mois, et donc qu'il était possible qu'une propagation de la moisissure ait eu lieu depuis ;

e) En ne supervisant pas le travail des fournisseurs et en déléguant ses propres responsabilités à ces derniers ;

- L'assurée soutient que sa sécurité a été mise en péril lorsque GUS a reçu instructions de décontaminer le bois de chauffage avec des produits chimiques ;
- Le 7 mars 2019, l'assurée écrit à l'intimé afin de lui demander si le fongicide utilisé pour traiter son bois d'allumage est nocif pour la santé une fois qu'il le fera brûler dans le foyer ;
- Nous référons le Comité de discipline à la **pièce P-39** qui sont des échanges entre l'intimé et l'assurée concernant le bois de chauffage ;
- Il en appert que l'intimé s'en remet au fournisseur GUS et ne prend pas le devant de cette situation ;

f) En omettant de superviser l'avancement du nettoyage et de l'entreposage sécuritaire des armoires et en ne faisant pas les suivis nécessaires à cet égard auprès de l'assurée ;

- À titre d'exemples de ce sous-chef :
 - Le 10 juillet 2018, l'assurée explique à l'intimé qu'elle est perdue concernant les travaux, que Tandem était censé produire un rapport concernant la moisissure, que la moisissure au plancher a été nettoyée mais qu'il y en a maintenant sur une poutre du sous-sol. L'assurée ajoute qu'elle vient de recevoir un appel lui disant que le fournisseur qui devait venir s'occuper de cette moisissure avait été « annulé » par les assurances. Elle dit être perdue, que le bas des armoires est plein de moisissure. L'intimé lui dit qu'il doit relire ses notes, il ne semble pas au courant de la moisissure. L'intimé dit que personne n'a informé Desjardins de cela. L'assurée lui répond que M. Desjardins de Miro devait s'en occuper, mais qu'elle vient de recevoir un appel disant que l'assureur refusait l'intervention relativement à la poutre du sous-sol. L'intimé dit qu'il n'est pas au courant. L'assurée lui demande s'il a reçu le rapport de Tandem concernant les armoires (**pièce P-36**) ;
 - Le 11 juillet 2018, l'assurée écrit à l'intimé (**pièce P-40**). Elle lui dit avoir détecté une 2e solive supportant le plancher de la cuisine, contaminée par de la moisissure. Elle lui dit qu'en plus

des solives, il y a les armoires de cuisines démantelées qui sont toujours sur le plancher de la salle familiale dont le dessous est contaminé par de la moisissure. Elle lui dit que tout est à l'air libre dans la maison, que les spores se répandent allègrement, que ni Miro ni Tandem ne sont en cause, que c'est plutôt le contraire ;

- Le 24 octobre 2018, Éric Laplace, directeur de l'Intimé, parle avec ce dernier. M. Laplace essaie de comprendre ce qui s'est passé concernant la contamination, le rôle de chaque fournisseur, etc. L'Intimé ne peut parfois pas répondre à M. Laplace ; (**pièce P-32**) ;

g) En ne prenant pas l'assurée ou son conjoint au sérieux lorsque ces derniers l'informaient de la piètre qualité des travaux effectués et en tardant à aller constater le tout personnellement ;

- À titre d'exemples de ce sous-chef :
 - L'assurée dresse une liste de leur contenu au sous-sol à décontaminer ;
 - Nous référons le comité à la **pièce P-33**, soit un enregistrement audio du 26 avril 2019 où l'Intimé et Mme Blanchet indiquent que l'assurée abuse (voir 24:00 à 26:00 de **P-33**) ;
 - Le 1er mai 2019, l'Intimé téléphone à M. Chalifoux de GUS qui lui confirme qu'il faut bel et bien nettoyer ou jeter plus de 1000 petits articles. Il invite l'intimé à relire le rapport du microbiologiste. M. Chalifoux informe M. Messier que lors de l'assèchement par Qualinet lors des travaux d'urgence suivant le sinistre, les machines d'assèchements installées au sous-sol ont propulsé de la poussière de ciment (poche ouverte) sur tous les biens de l'assurée, qu'il en coûterait plus cher de nettoyer que de remplacer. L'intimé indique qu'il n'était pas au courant de cela (**pièce P-34**) ;
 - Par ailleurs, en ce qui concerne les inquiétudes de l'assurée concernant la corrosion, nous référons le Comité de discipline à l'enregistrement audio **pièce P-13** entre les minutes 5:00 et 7:00 démontrant que l'Intimé ne prend clairement pas au sérieux l'assurée ;
 - L'Intimé a initialement refusé de mandater un spécialiste à la demande de l'assurée afin de vérifier sa prétention selon laquelle les objets métalliques de sa résidence rouillaient (corrosion), alors que GUS avait tout de même confirmé la présence de corrosion le 30 août 2019 ;
 - Le 8 octobre 2019, l'Intimé informe l'assurée qu'il n'y a aucun danger pour sa santé et qu'il refuse donc de mandater un chimiste, alors qu'il ne détient aucune preuve probante de

l'absence de danger pour la santé de l'assurée (**pièce P-41**) ;

- Finalement, M. Daniel Patterson mandate un chimiste le 22 octobre 2019. Nous référons le Comité de discipline à l'enregistrement audio du 22 octobre 2019 entre les minutes 2:00 et 2:30 (**pièce P-35**) où Mme Blanchet dit comprendre l'assurée de vouloir mandater un chimiste avant le retour de son contenu.

[13] Le Comité de discipline a également eu l'occasion d'entendre l'intimé, lequel a insisté sur les faits suivants :

- Il exerce sa profession depuis 2008 ;
- Il s'agit de sa première plainte en 14 ans de pratique ;
- Il n'a pas d'antécédents disciplinaires ;
- Dorénavant, il essaie d'être plus objectif et plus modéré dans ses relations avec les assurés ;
- Finalement, il a appris de ses erreurs et maintenant il assure un meilleur suivi de ses dossiers et inscrit plus de notes dans ceux-ci ;

[14] C'est à la lumière de ces faits que le Comité de discipline devra examiner le bien-fondé de la recommandation commune formulée par les parties ;

III. **Recommandations communes**

[15] Les parties suggèrent d'imposer à l'intimé les sanctions suivantes :

Chef 1 : une amende de 4 000 \$

Chefs 2 a) à 2 g) : une radiation de 30 jours sur chacun des chefs, à être purgée de façon concurrente

[16] Au moment d'établir ces sanctions, les parties ont tenu compte des facteurs aggravants suivants :

- La gravité objective des infractions ;
- L'atteinte à l'image de la profession résultant des commentaires inappropriés échangés entre l'intimé et sa collègue ;
- La répétition des infractions ;
- L'expérience de l'intimé ;

- Le fait que les infractions sont au cœur de l'exercice de la profession ;
- La durée des infractions (26 mois) ;
- Le préjudice et les inconvénients subis par les assurés ;

[17] Les parties ont également considéré les facteurs atténuants suivants :

- Le plaidoyer de culpabilité de l'intimé ;
- L'absence d'antécédents disciplinaires ;
- Ses regrets et remords ;
- Le faible risque de récidive ;
- Sa prise de conscience et sa volonté de modifier ses méthodes de travail ;
- Sa bonne collaboration à l'enquête du syndic et au processus disciplinaire ;
- Le fait que les infractions ne concernent qu'une seule assurée et son conjoint ;

[18] D'autre part, selon les parties, les sanctions s'inscrivent parfaitement dans la fourchette des sanctions habituellement imposées pour ce type d'infractions tel qu'il appert de la jurisprudence soumise, soit :

- *Autorité des marchés financiers (AMF) c. 2962-9334 Québec inc. (Performance NC Valcourt)*, 2022 QCCQ 2168 (CanLII) ;
- *ChAD c. Verret*, 2020 CanLII 83957 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Vaval*, 2019 CanLII 41638 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Vaudeville*, 2021 CanLII 140156 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Girard*, 2018 CanLII 73078 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Gouin*, 2016 CanLII 53909 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Allaire*, 2022 CanLII 114650 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Soucy et Béchard*, 2012 CanLII 50495 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Soucy et Béchard*, 2013 CanLII 14894 (QC CDCHAD) ;

- *ChAD c. Plourde et Bilinski*, 2016 CanLII 87759 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Barcelo*, 2018 CanLII 88849 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Goulet*, 2012 CanLII 86181 (QC CDCHAD) ;
- *Castiglia c. Frégeau*, 2014 QCCQ 849 (CanLII) ;
- *Chbeir c. Médecins (Ordre professionnel des)*, 2017 QCTP 4 (CanLII) ;

[19] Cela étant établi, Me Paradis a ajouté que son client désirait bénéficier d'un délai de paiement de six (6) mois afin d'acquitter le montant de l'amende et des déboursés ;

[20] Le procureur de la partie plaignante n'a pas formulé d'objection à l'encontre de cette demande ;

[21] En définitive, les parties demandent au Comité, pour l'ensemble de ces motifs, d'entériner sans réserve leur suggestion commune ;

IV. Analyse et décision

[22] Avant d'aborder la justesse et l'opportunité de la recommandation commune formulée par les parties, le Comité de discipline considère qu'il y a lieu de rappeler l'importance des règles déontologiques qui ont été enfreintes par l'intimé ;

4.1 Règles déontologiques

A) Propos inappropriés

[23] L'article 15 du *Code de déontologie des experts en sinistre*⁴ exige que chaque expert en sinistre fasse preuve de modération et de dignité ;

[24] À ce sujet, le Comité estime qu'il est opportun de se référer à certains extraits de l'affaire *Bernard*⁵ :

[77] Cela dit, l'ex-cliente de l'intimé n'était pas non plus un exemple de conciliation ou d'accommodement, par contre, **l'intimé, en tant que professionnel, devait se placer au-dessus du débat** et faire preuve d'objectivité et de modération ;

(caractères gras ajoutés)

[25] De plus, au moment d'imposer la sanction, le Comité écrivait⁶ :

⁴ R.L.R.Q., c. D-9.2, r. 4 ;

⁵ *ChAD c. Bernard*, 2016 CanLII 87221 (QC CDCHAD) ;

⁶ *ChAD c. Bernard*, 2017 CanLII 471418 (QC CDCHAD) ;

[36] Le chef 3 concerne **le manque de modération et d'objectivité** dont l'intimé a fait preuve lors du règlement de la réclamation de son ancienne cliente ;

[38] De l'avis du Comité, **les faits et gestes de l'intimé ont porté atteinte à l'image de la profession** en y donnant un caractère de lucre et de commercialité ;

[40] En conséquence, **l'intimé se verra imposer une amende de 5 000 \$ sur le chef 3**, soit la seule sanction qui, de l'avis du Comité, est susceptible d'éviter la répétition d'un tel comportement ;

[41] Suivant l'arrêt *Pigeon c. Daigneault*, la dissuasion et l'exemplarité sont des objectifs qui s'ajoutent à l'objectif plus spécifique de la protection du public ;

[42] De la même façon, la Cour suprême, dans l'affaire *Cartaway Resource Corp.*, rappelait que la dissuasion générale est un facteur pertinent, voire nécessaire, dans l'établissement d'une ordonnance de nature à la fois protectrice et préventive, **la notion de dissuasion générale n'étant ni punitive, ni réparatrice** ;

[43] Enfin, le Comité de discipline ne saurait trop insister sur un autre principe bien établi en jurisprudence suivant lequel :

« ***L'exercice d'une profession n'est pas un droit absolu mais un privilège accordé aux professionnels qui s'engagent à en respecter toutes les obligations prescrites par le législateur.*** »

[44] Pour l'ensemble de ces motifs, l'intimé sera sanctionné sur le chef 3 par une amende de 5 000 \$;

(caractères gras ajoutés)

[26] Dans le même ordre d'idée, on peut se référer, par analogie, à une décision rendue par le Comité de discipline de l'OACIQ, soit l'affaire *Dutch*⁷ :

[42] Le geste répréhensible commis par l'intimé prend sa source dans un message texte de nature privée n'ayant fait l'objet d'aucune diffusion publique ;

[43] À titre d'exemple, dans l'affaire *Doré c. Barreau du Québec*, le professionnel avait été reconnu coupable d'avoir fait parvenir à un juge de la Cour supérieure du Québec une lettre privée dans laquelle il apostrophait le magistrat et le qualifiait de diverses épithètes peu reluisantes ;

[44] Or, cette lettre, pourtant confidentielle et privée, avait fait l'objet d'une large diffusion au Québec et possiblement même au Canada, vu le caractère exceptionnel de celle-ci ;

⁷ OACIQ c. *Dutch*, 2018 CanLII 45950 (QC OACIQ) ;

[45] Malgré cela, **l'avocat Doré** s'est vu imposer **une suspension** de son droit de pratique pour une période **de 21 jours** et non de 30 jours, tel que suggéré par le syndic adjoint dans le présent dossier ;

[46] Dans une autre affaire tristement célèbre, le **Dr. Mailloux** avait été condamné à **une amende de 5 000 \$** pour avoir tenu, lors d'une émission radiophonique, et ce, à deux (2) dates différentes, des « *propos déplacés, offensants et méprisants concernant les gens de race noire* » ;

[47] Encore une fois, il s'agissait de gestes beaucoup plus graves, ayant reçu une très large diffusion médiatique, sans aucune commune mesure avec le présent dossier, pourtant, la Cour d'appel a confirmé la sanction imposée par le Tribunal des professions consistant en **une amende de 5 000 \$** sur le chef 3 ;

[48] De plus, il y a lieu de noter que le Dr. Mailloux avait un antécédent disciplinaire en semblable matière, ce qui n'est pas le cas de l'intimé dans le présent dossier ;

[49] Bien qu'il s'agisse de jurisprudence émanant d'autres professions et dont les conclusions ne lient pas le présent Comité, **il demeure néanmoins que le Comité peut s'en inspirer** ;

(caractères gras ajoutés)

[27] Bref, il est d'une importance capitale pour tout professionnel de maintenir des relations respectueuses avec toute personne avec qui il est en contact et de toujours faire preuve de modération et de dignité ;

B) La négligence et le manque de contrôle de la réclamation

[28] L'article 58(1) du *Code de déontologie des experts en sinistre* décrète qu'il est contraire à l'honneur et à la dignité de la profession pour un expert en sinistre de faire preuve de négligence dans le traitement d'un dossier ;

[29] Cette disposition doit être lue en corrélation avec l'article 10 du *Code de déontologie* qui est sensiblement au même effet ;

[30] Concernant l'importance de ces obligations et des conséquences que leur violation entraîne, il convient de se référer à l'affaire *Paquet*⁸ :

[11] Le présent dossier constitue la triste histoire d'un simple **dégât d'eau** qui s'est transformé en tsunami en raison de la négligence de l'expert en sinistre et de son **manque de suivi et de contrôle sur ses fournisseurs**;

[12] Brièvement résumé, le 16 mars 2008, l'assuré subissait un dégât d'eau dans sa résidence principale;

[13] Quelques jours plus tard, l'assureur confiait le dossier à l'intimé;

⁸ *ChAD c. Paquet*, 2013 CanLII 33399 (QC CDCHAD), confirmé en appel, 2015 QCCQ 2399 (CanLII) ;

[14] **Le premier sinistre fut suivi de plusieurs autres dégâts d'eau ayant occasionné à l'assuré son lot de troubles et d'inconvénients;**

[15] Cette cascade de sinistres eut comme résultat final que l'assuré ne put réintégrer son domicile que **20 mois plus tard;**

[16] Ce long délai s'explique, d'une part, par la négligence des fournisseurs et leur incapacité chronique à effectuer des travaux selon les règles de l'art et, d'autre part, **par le manque de suivi et de contrôle de l'intimé**, et sa complaisance à l'égard de l'incompétence des fournisseurs;

[39] Lors d'une visite au domicile de l'assuré le 25 février 2009, l'intimé et sa supérieure, Mme Bélair, constatent les nouveaux dommages au rez-de-chaussée causés par cette nouvelle infiltration d'eau;

[40] C'est à ce moment, soit le 25 février 2009, que finalement l'intimé se décide à mandater une firme spécialisée pour « inspecter la toiture et trouver la cause des infiltrations »;

[50] Le Comité tient à souligner que le présent dossier démontre l'importance de procéder, dans les meilleurs délais, aux recherches nécessaires pour déterminer la cause du sinistre;

[51] **N'eut été de l'incurie et du laxisme de l'intimé**, l'assuré n'aurait pas eu à subir une multitude d'infiltrations d'eau et aurait pu réintégrer son domicile dans un délai raisonnable;

[55] Au chef no 2, la partie poursuivante prétend que l'intimé n'aurait pas agi promptement quant aux diverses démarches, vérifications ou suivis nécessaires à l'avancement du dossier, **faisant preuve d'un manque de contrôle** auprès des différents fournisseurs et/ou en leur déléguant ses propres responsabilités;

[60] Ainsi, la preuve a permis d'établir l'existence d'un manque de communication flagrant entre l'intimé et l'assuré;

[61] À plusieurs occasions, il s'agissait, à toutes fins pratiques, d'un dialogue de sourds, **l'intimé n'accordant aucune crédibilité à son assuré et s'en remettait totalement à la version de son fournisseur;**

[74] On a alors blâmé l'assuré en prétendant que celui-ci était tatillon et pointilleux;

[78] En bout de piste, après l'intervention de divers hauts dirigeants de l'assureur, on conclut que les griefs de l'assuré ne sont pas frivoles et que le problème de la différence de couleur ne pourra se régler que par le remplacement complet du plancher;

[79] Ce deuxième exemple a l'intérêt de démontrer **le manque d'écoute envers l'assuré et l'incapacité de l'intimé de contrôler** adéquatement les travaux **et le suivi de son dossier;**

[81] Bref, **un suivi et un contrôle plus adéquats des fournisseurs aurait évité bien des tracas à l'assuré et de nombreux dépassements de coûts à l'assureur;**

[82] De la même façon, **une meilleure communication avec l'assuré, en lui accordant un minimum de crédibilité et de bonne foi, aurait permis à l'intimé d'éviter un tel dérapage de son dossier;**

(caractères gras ajoutés)

[31] En résumé, l'expert en sinistre doit toujours faire preuve de professionnalisme lorsqu'il traite une réclamation et il doit s'assurer d'en garder le contrôle par un suivi serré et attentif ;

4.2 Recommandations communes

A) Le rôle et les attentes des parties

[32] Tel que le rappelait le Tribunal des professions dans l'affaire *Roy c. Médecins*⁹, le syndic a une meilleure connaissance du dossier :

« Il demeure dans l'obligation du Comité de motiver sa décision de ne pas donner suite à l'entente. Une grande attention doit être accordée à des représentations communes. **C'est en première ligne, le syndic qui a la mission d'assurer la protection du public. C'est lui qui a une connaissance approfondie du dossier et qui en connaît des éléments qui ne seront pas nécessairement présentés au Comité.** Surtout si, comme en l'instance, le processus d'audition a été interrompu par un plaidoyer de culpabilité. Il faut également souligner que les parties ne se sont pas contentées d'exposer leur suggestion mais qu'elles l'ont motivée en exposant que, selon elles, cette suggestion rencontrait les critères applicables, savoir :»
(p. 10)

(caractères gras ajoutés)

[33] D'autre part, comme dans toute négociation, la recommandation commune est le résultat d'un compromis qui prend sa source dans de nombreuses concessions qui se justifient par la réalisation d'un objectif final¹⁰ ;

[34] Par conséquent, il est essentiel qu'à la fin de ce processus de négociation, les parties puissent avoir une expectative raisonnable que leur recommandation commune sera acceptée par le Comité¹¹ ;

B) Les pouvoirs du Comité

[35] Dans un arrêt récent, soit l'affaire *Duval*¹², le Tribunal des professions rappelait le

⁹ 1998 QCTP 1753 (CanLII) ;

¹⁰ *Infirmières et infirmiers auxiliaires c. Ungureanu*, 2014 QCTP 20 (CanLII) ;

¹¹ *Ibid.*, par. 21 ;

¹² *Duval c. Comptables professionnels agréés*, 2022 QCTP 36 (CanLII) ;

caractère pour le moins limité de la discrétion conférée aux divers conseils de discipline lorsqu'il s'agit de décider du bien-fondé d'une recommandation commune :

[8] Les deux parties sont d'avis que **le Conseil a erré en refusant de suivre la recommandation commune** et en s'appuyant sur des faits et des facteurs aggravants qui ne faisaient pas partie de la trame factuelle convenue entre elles.

[13] Suivant les enseignements de la Cour suprême du Canada dans *Anthony Cook*, **le Conseil devait déterminer si la sanction suggérée conjointement était contraire à l'intérêt public ou déconsidérerait l'administration de la justice**. La question pour le Tribunal en l'espèce n'est donc pas de savoir si la sanction infligée par le Conseil est déraisonnable, mais bien si la recommandation commune l'était au point où il fallait la rejeter.

[14] Ce motif d'appel soulève une question de droit, permettant au Tribunal d'intervenir en cas d'erreur. **En matière de suggestion commune sur sanction, lorsqu'un Conseil de discipline s'attarde à examiner la justesse de la sanction proposée conjointement, au lieu de se limiter à la question de son incidence sur l'intérêt public ou l'administration de la justice, il commet une erreur** de droit qui justifie l'intervention du Tribunal.

[15] Il ne fait aucun doute que le Conseil est maître de l'appréciation de la preuve dans les dossiers qui procèdent devant lui. Cependant, en l'espèce, **il se devait de considérer la trame factuelle de l'infraction, non pas en fonction d'une preuve partielle entendue à l'audience, mais seulement en fonction de celle présentée conjointement par les parties, laquelle fournissait le fondement de leur recommandation commune**. Bien que le résumé des faits au début de la décision du Conseil cerne correctement cet exposé conjoint des faits, le Conseil réfère d'ailleurs à plusieurs facteurs aggravants ainsi qu'à des faits étrangers à cet exposé conjoint pour s'autoriser à s'écarter de la suggestion commune sur sanction.

[22] Le Tribunal est d'avis que si le Conseil avait respecté les limites circonscrites en matière de suggestions communes et s'était tenu seulement aux faits admis par les parties, il n'aurait pu conclure autrement que d'entériner la recommandation des parties. **Cette recommandation reflète les faits particuliers du dossier tels que résumés dans l'exposé conjoint et elle se situe à l'intérieur de la fourchette des sanctions applicables**, telle qu'illustrée dans le tableau de jurisprudence soumise au Conseil. Elle ne déconsidère pas l'administration de la justice et n'est pas contraire à l'intérêt public.

(caractères gras ajoutés)

C) La décision du Comité

[36] Cela dit, de l'avis du Comité, les sanctions suggérées répondent aux quatre (4) critères de l'arrêt *Pigeon c. Daigneault*¹³, soit :

¹³ 2003 CanLII 32934 (QC CA), par. 37 ;

- La protection du public ;
- La dissuasion du professionnel de récidiver ;
- L'exemplarité à l'égard des autres membres de la profession qui pourraient être tentés de poser des gestes semblables ;
- Le droit pour le professionnel visé d'exercer sa profession ;

[37] Rappelons également que selon le Tribunal des professions, « *la suggestion commune issue d'une négociation rigoureuse dispose d'une force persuasive certaine* »¹⁴;

[38] Enfin, les ententes communes constituent « *un rouage utile et parfois nécessaire à une saine administration de la justice disciplinaire* »¹⁵ ;

[39] De plus, la Cour d'appel, dans l'arrêt *Binet*¹⁶, reprenant alors l'opinion émise par la Cour d'appel d'Alberta dans l'affaire *Belakziz*¹⁷, précisait qu'il n'appartient pas au juge de déterminer la sanction qui pourrait être imposée pour ensuite la comparer avec celle proposée par les parties ;

[40] Dans le même ordre d'idée, le Comité n'a pas à s'interroger sur la sévérité ou la clémence de la sanction, il ne s'agit pas d'un élément déterminant face à une recommandation commune formulée par les parties¹⁸ ;

[41] Dans les circonstances, en considérant les enseignements des tribunaux supérieurs et en tenant compte des facteurs objectifs et subjectifs, à la fois aggravants et atténuants, et plus particulièrement des représentations des parties, le Comité n'a aucune hésitation à entériner la recommandation commune ;

[42] De l'avis du Comité, les sanctions suggérées sont justes et raisonnables et, surtout, appropriées au présent dossier ;

[43] Finalement, elles assurent la protection du public sans punir outre mesure l'intimé ;

[44] En conséquence, et en conformité avec les enseignements du Tribunal des professions dans les arrêts *Gougeon*¹⁹ et *Duval*²⁰, le Comité entérinera la

¹⁴ *Chan c. Médecins*, 2014 QCTP 5 (CanLII), par. 42 ;

¹⁵ *Infirmières et infirmiers auxiliaires c. Ungureanu*, 2014 QCTP 20 (CanLII), par. 21 ;

¹⁶ *R. c. Binet*, 2019 QCCA 669 (CanLII), par. 19 et 20 ;

¹⁷ *R. c. Belakziz*, 2018 ABCA 370 (CanLII), par. 17 et 18 ;

¹⁸ *Notaires c. Génier*, 2019 QCTP 79 (CanLII), par. 27 ;

¹⁹ *Audioprothésistes c. Gougeon*, 2021 QCTP 84 (CanLII) ;

²⁰ Op. cit., note 12 ;

recommandation commune et imposera les sanctions suggérées.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

PREND acte du plaidoyer de culpabilité de l'intimé ;

DÉCLARE l'intimé coupable des chefs 1 et 2 de la plainte et plus particulièrement comme suit :

Chef 1 : pour avoir contrevenu à l'article 15 du *Code de déontologie des experts en sinistre* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r. 4) ;

Chefs 2 a) à 2 g) : pour avoir contrevenu à l'article 58(1) du *Code de déontologie des experts en sinistre* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r. 4) ;

PRONONCE un arrêt conditionnel des procédures à l'égard des autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien des chefs 1 et 2 de la plainte ;

IMPOSE à l'intimé les sanctions suivantes :

Chef 1 : une amende de 4 000 \$;

Chefs 2 a) à 2 g) : une radiation temporaire de 30 jours sur chacun des chefs ;

DÉCLARE que les périodes de radiation temporaires imposées sur les chefs 2 a) à 2 g) seront purgées de façon concurrente pour un total de 30 jours ;

ORDONNE la publication d'un avis de radiation temporaire dans un journal circulant dans un lieu où l'intimé a son domicile professionnel ;

CONDAMNE l'intimé au paiement de tous les déboursés incluant les frais de publication de l'avis de radiation temporaire ;

ACCORDE à l'intimé un délai de paiement de 6 mois pour acquitter le montant des amendes, déboursés et frais de publication, calculé à compter du 31^e jour suivant la signification de la présente décision.

Me Patrick de Niverville, avocat
Président

M. Yvan Roy, expert en sinistre
Membre

Mme. Janie Hébert, expert en sinistre
Membre

Me Jack Kermezian
Procureur de la partie plaignante

Me Sonia Paradis
Procureure de la partie intimée

Date d'audience : 7 décembre 2022 (par visioconférence)