

# COMITÉ DE DISCIPLINE

## CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 2012-04-01(E)

---

DATE : 15 février 2013

---

COMITÉ :	Me Patrick de Niverville, avocat	Président
	Mme Louise Beauregard, expert en sinistre	Membre
	M. Claude Gingras, expert en sinistre	Membre

---

**CAROLE CHAUVIN**, ès qualités de syndic de la Chambre de l'assurance de  
dommages

Partie plaignante

c.

**LYNE HÉBERT**, expert en sinistre

Partie intimée

---

### DÉCISION SUR CULPABILITÉ

---

ORDONNANCE DE NON-PUBLICATION, DE NON-DIFFUSION ET DE NON-DIVULGATION DU NOM DES ASSURÉS ET DE TOUT RENSEIGNEMENT OU DOCUMENT PERTINENT PERMETTANT DE LES IDENTIFIER, LE TOUT SUIVANT L'ARTICLE 142 DU *CODE DES PROFESSIONS* (L.R.Q., c. C-26)

---

[1] Les 28 et 29 janvier 2013, le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages procédait à l'audition de la plainte n° 2012-04-01(E);

[2] Mme Lyne Hébert fait l'objet d'une plainte comportant deux (2) chefs d'infraction;

1. Entre le ou vers le 11 juin 2008 et le ou vers le 5 août 2008, en négligeant ses devoirs professionnels, faisant preuve d'un manque d'équité et d'objectivité dans le traitement de la réclamation des assurés, C.M. et N.G., à la suite d'un dégât d'eau survenu le ou vers le 10 juin 2008 à leur résidence sise au [...], Saint-Hubert, en ne procédant pas à une enquête afin de déterminer la cause du sinistre, s'en tenant à la première explication donnée par les assurés selon laquelle les dommages réclamés découlaient d'une mauvaise réparation antérieure effectuée alors que le risque était couvert par un autre assureur, le tout en contravention avec le Code de déontologie des experts en sinistre, notamment les articles 10, 15, 27 et 58(1).
2. Entre le ou vers le 10 juin 2008 et le ou vers le 6 octobre 2008, en faisant preuve de négligence dans le traitement de la réclamation des assurés, C.M. et N.G., à la suite d'un dégât d'eau survenu le ou vers le 10 juin 2008 à leur résidence sise au [...], Saint-Hubert, notamment en n'agissant pas promptement quant aux diverses démarches, vérifications ou suivis nécessaires à l'avancement du dossier et en ne fournissant pas les explications nécessaires à la compréhension du règlement du sinistre et des services rendus aux assurés, le tout en contravention avec la Loi sur la distribution de produits et services financiers et le Code de déontologie des experts en sinistre, notamment l'article 16 de la loi et les articles 10, 19, 21 et 58(1) dudit code;

L'intimée s'est ainsi rendue passible, pour les infractions ci-haut mentionnées, des sanctions prévues à l'article 156 du Code des professions.

[3] Lors de l'audition, le syndic était représentée par Me Nathalie Vuille et l'intimée par Me Yves Carignan;

[4] Par ailleurs, les parties ont convenu de déposer de consentement les pièces suivantes :

**P-1** Attestation de qualité et fiche informatique de Mme Lyne Hébert;

**P-2** En liasse, échange de courriels entre Me Karine Lizotte, enquêteur, et Mme Lyne Hébert en date du 3 novembre 2011, et documents l'accompagnant;

**P-3** Résumé d'une conversation téléphonique entre Mme Lyne Hébert et Me Karine Lizotte, enquêteur, en date du 25 octobre 2011;

**P-4** En liasse, correspondance du 22 juin 2010 entre Mme Carole Chauvin, syndic, et Mme Lyne Hébert et documents;

**P-5** En liasse, correspondance du 15 juillet 2010 de M. Pierre Chantal à Me Karine Lizotte, enquêteur, et documents l'accompagnant;

- P-6** En liasse, correspondance du 18 juin 2010 entre M. Ghislain Brunelle et Me Karine Lizotte, enquêteur, et documents l'accompagnant;
- P-7** Résumé de conversation téléphonique entre M. Ghislain Brunelle et Mme Luce Raymond, responsable des enquêtes et adjoint au syndic, en date du 25 juin 2010;
- P-8** En liasse, correspondance du 21 juin 2010 entre Mme Sophie Roy et Me Karine Lizotte, enquêteur, et documents l'accompagnant;
- P-9** Correspondance du 21 juin 2010 entre M. Mario Joannette de la compagnie Desjardins Assurances générales inc. et Me Karine Lizotte, enquêteur;
- P-10** Correspondance du 15 juillet 2010 entre Mme Nathalie Levasseur de la compagnie Desjardins Assurances générales inc. et Me Karine Lizotte, enquêteur;
- P-11** Correspondance du 21 juin 2010 entre M. Jean-François Sénécal, de la compagnie Desjardins Assurances générales inc. et Me Karine Lizotte, enquêteur;
- P-12** Correspondance du 21 juin 2010 entre Mme Johanne Morin, de la compagnie Desjardins Assurances générales inc. et Me Karine Lizotte, enquêteur;
- P-13** En liasse, lettre du 15 juillet 2010 de Mme Sylvie Jobin de la compagnie Desjardins Assurances générales inc. à Me Karine Lizotte, enquêteur, et documents l'accompagnant;
- P-14** Correspondance en date du 23 août 2010 entre Mme Johanne Bélair et Me Karine Lizotte, enquêteur;
- P-15** En liasse, correspondance reçue de M. Harold Ratté de la compagnie Desjardins Assurance générales inc. en date du 26 juillet 2010 et documents l'accompagnant;
- P-16** En liasse, correspondance du 21 juin 2010 entre M. (C.M.) et Me Karine Lizotte, enquêteur, et documents et cédérom l'accompagnant;
- P-17** Résumé d'une conversation téléphonique entre Me Karine Lizotte, enquêteur, et M. (C.M.) en date du 6 août 2010;
- P-18** Résumé d'une conversation téléphonique du 12 juillet 2010 entre Mme Luce Raymond et M. (C.M.);
- P-19** Résumé d'une conversation téléphonique du 24 novembre 2009 entre Mme Luce Raymond et M. (C.M.);
- P-20** En liasse, correspondance du 13 novembre 2008 entre M. (C.M.) et Mme Luce Raymond et documents l'accompagnant;

**P-21** Courriel du 26 novembre 2008 de M. (C.M.) à Mme Luce Raymond et documents l'accompagnant;

**P-22** Résumé d'une conversation téléphonique du 26 novembre 2008 entre Mme Luce Raymond et M. (C.M.);

**P-23** Résumé d'un appel téléphonique du 11 novembre 2008 de Mme Luce Raymond à M. (C.M.);

**P-24** En liasse, lettre du 22 octobre 2008 de Mme Josée Lavoie de l'Autorité des marchés financiers à Mme Luce Raymond et documents l'accompagnant;

**P-25** En liasse, série de photographies prises par M. (C.M.) et transmises le 19 décembre 2008 au bureau du syndic;

**P-26** En liasse, lettre du 15 juillet 2010 de Mme Claire Picard de Desjardins Assurances générales inc. à Me Karine Lizotte, enquêteur, et documents l'accompagnant;

**P-27** En liasse, lettre du 21 avril 2009 de Mme Claire Picard de Desjardins Assurances générales inc. à Me Karine Lizotte, enquêteur, et dossier de réclamation no 53183047;

## I. LES FAITS

[5] Le 10 juin 2008, les assurés subissent un dégât d'eau à leur résidence de Saint-Hubert;

[6] Ils communiquent alors avec leur assureur (Desjardins) et le dossier est confié à l'intimée, Mme Lyne Hébert;

[7] Tout au long du dossier, l'intimée note, de façon détaillée, ses interventions et ses différentes conversations téléphoniques, tel qu'en fait foi son bloc-notes produit sous la cote P-27 (pp. 9 à 29)<sup>1</sup>;

[8] De façon générale, les assurés reprochent à l'intimée d'avoir manqué de professionnalisme et d'avoir occasionné des délais dans le traitement de leur réclamation<sup>2</sup>;

---

<sup>1</sup> Suivant l'arrêt *Gerling Globale compagnie d'assurances générales c. Service d'hypothèques Canada-Vie*, 1997 CanLII 10065 (QC CA), les notes consignées dans le dossier d'un assureur font preuve prima facie des faits qu'elles relatent, sauf preuve contraire;

<sup>2</sup> Plainte des assurés, pièce P-24, p. 11;

[9] Il est à noter que cette plainte<sup>3</sup> vise tous les intervenants au dossier et non seulement l'intimée;

[10] À cet égard, le Comité tient à souligner qu'il n'a pas eu le bénéfice d'entendre les assurés, ceux-ci n'ayant pas témoigné lors de l'audition de la plainte;

[11] Les raisons justifiant leur absence ne furent pas non plus expliquées au Comité;

[12] Par contre, lors du dépôt des pièces, le procureur de l'intimée a pris le soin d'indiquer que son consentement au dépôt des pièces ne visait qu'à faciliter l'administration de la preuve documentaire sans pour autant que celui-ci puisse équivaloir au témoignage des auteurs de ces écrits<sup>4</sup>;

[13] En conséquence, en l'absence d'une preuve contraire, le Comité est dans l'obligation de retenir la version des faits, telle que présentée par l'intimée dans ses notes consignées au dossier<sup>5</sup> et confirmée lors de son témoignage devant le Comité;

[14] Brièvement résumés, les faits à l'origine du présent dossier sont les suivants :

- 10 juin 2008 : un dégât d'eau survient à la résidence des assurés;
- 11 juin 2008 : le dossier est assigné à l'intimée Lyne Hébert;
- À la même date, l'intimée fait une visite des lieux, c'est alors que l'assuré l'informe qu'en 2005, il y a eu un dégât d'eau causé par l'affaissement du drain français;
- Les travaux de réparations ont été complexes et se sont échelonnés sur une période de 8 mois;
- Selon l'assuré et son plombier, ils craignent que les travaux aient été mal effectués;
- L'intimée informe alors l'assuré de l'exclusion prévue au chapitre 10, et l'invite à contacter son ancien assureur (SSQ) pour demander au contracteur de refaire les travaux;

[15] En l'espèce, il s'agit du nœud du litige, puisque l'on reproche à l'intimée de ne pas avoir procédé à une enquête afin de déterminer la cause du sinistre, s'en tenant à la

---

<sup>3</sup> Ibid, p. 11 et 12;

<sup>4</sup> Sur cette question, voir *Laurin c. Chauvin*, 2006 QCCQ 6115 (CanLII);

<sup>5</sup> Pièce P-27, pp. 9 à 29;

première explication fournie par les assurés selon laquelle les dommages résultaient d'une réparation antérieure;

[16] C'est à la lumière de cette trame factuelle que devra être examiné et analysé le bien-fondé de la plainte déposée contre l'intimée;

## **II. MOTIFS ET DISPOSITIFS**

### **2.1 Chef n° 1**

[17] Tel que précédemment mentionné, le chef n° 1 de la plainte reproche essentiellement à l'intimée d'avoir fait preuve de négligence en ne procédant pas à une enquête afin de déterminer la cause du sinistre, le tout contrairement aux articles 10, 15, 27 et 58 (1) du Code de déontologie des experts en sinistre;

[18] À l'appui de ce chef d'accusation, le syndic a déposé divers documents visant à démontrer la norme de pratique applicable en semblables matières;

[19] Il s'agit des pièces suivantes :

P-28 : Guide de partage des rôles et responsabilités;

P-29 : Directive d'application du BSF en regard de la définition d'expert en sinistre (septembre 2007);

P-30 : Directive d'application de l'AMF en regard de la définition d'expert en sinistre et des activités qui lui sont exclusives (26 octobre 2007);

P-31 : Expertise en règlement de sinistres : partage des rôles et responsabilités, ChAD (5 août 2009);

[20] La preuve a également démontré que ces outils de travail avaient été distribués à tous les membres de la profession;

[21] Ces normes de pratique ont également été enseignées aux membres de la profession aux cours de colloques régionaux ou de session de formation continue;

[22] Elles sont donc connues des membres et doivent être appliquées par ces derniers;

[23] À cet égard, il y a lieu de rappeler les enseignements de la Cour supérieure dans l'affaire *Association des optométristes du Québec c. Ordre des opticiens d'ordonnance du Québec*<sup>6</sup> :

« [30] **Les actes faisant l'objet du présent litige sont, en effet, clairement identifiés au Guide** et la pratique courante des opticiens a été amplement exposée à l'audience. De plus, les experts des différentes parties ont déterminé les tenants et aboutissants du débat.

[31] Il ne s'agit donc pas d'une question de principe, hypothétique et éventuelle et la difficulté est réelle. De plus, le jugement pourrait mettre fin à la controverse qui persiste depuis plusieurs années entre les deux ordres professionnels en intimant à l'Ordre des opticiens de confectionner un Guide qui respecte la Loi sur les opticiens et la Loi sur l'optométrie.

[32] Ayant entendu l'ensemble de la preuve et ayant donné aux parties l'opportunité de soumettre leur point de vue, le Tribunal s'estime compétent à rendre jugement en toute connaissance de cause.

[33] **Certes le Guide ne constitue pas, à proprement parler, un règlement. Il s'agit toutefois d'un document préparé par le Comité d'inspection professionnelle et adopté par le Bureau de l'Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec, le 10 février 1999, à titre de "normes régissant la pratique" (D-1).** L'article 1.1 illustre que le Guide sert de référence à la pratique de la profession :

"1.1 Le présent Guide a pour objet de décrire les conditions dans lesquelles les services professionnels en lentilles cornéennes doivent être dispensés par les membres de l'Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec. Il s'applique aux lieux physiques d'exercice, à l'équipement utilisé, aux actes professionnels requis et au contenu du dossier professionnel en lentilles cornéennes."

(soulignement ajouté)

[34] D'ailleurs dans la note accompagnant l'envoi du Guide aux opticiens, l'on peut lire :

"L'évaluation des compétences étant un des processus utilisés par un ordre professionnel afin de garantir la protection du public, ce document servira également de référence au Comité d'inspection professionnelle. Il permettra, entre autres, de s'assurer que les membres ont une pratique conforme aux normes de la profession."  
(D-2, p. 2)

[35] **L'utilisation des termes "devoir" et "doit" aux articles 3.2.4 et 3.4.4 suggère, également, qu'il ne s'agit pas d'un document sans valeur contraignable.»**

(Nos soulignements)

<sup>6</sup> 2007 QCCS 1417 (CanLII), confirmé en appel, 2008 QCCA 1193 (CanLII);

[24] Bref, elles ont une force contraignante pour les membres de la Chambre;

[25] D'ailleurs, la défense a reconnu leur application et ne s'est pas objectée au dépôt des divers guides, tout en soulignant qu'un professionnel n'avait pas à être l'incarnation même de la perfection et qu'il suffisait qu'il ait agi avec professionnalisme en respectant les règles établies;

[26] Ceci étant dit, l'intimée a-t-elle fait défaut de respecter ses obligations professionnelles en ne procédant pas à une enquête afin de déterminer la cause du sinistre, tel qu'allégué au chef n° 1 de la plainte?

[27] Pour les motifs ci-après exposés, le Comité considère que l'intimée n'a pas commis l'infraction reprochée;

### **A) L'étendue de l'enquête**

[28] Suivant l'approche adoptée par la partie poursuivante, l'intimée aurait dû faire une enquête exhaustive en cherchant à établir, par tous les moyens nécessaires, la cause exacte du sinistre;

[29] Or, dès le début du dossier, l'assuré identifie une cause du sinistre qui se trouve expressément exclue du contrat d'assurance (chap. 10);

[30] De l'avis du Comité, cette particularité du dossier vient nuancer, pour le moins, les obligations de l'expert en sinistre;

[31] Malgré ce fait, l'intimée débute son enquête et procède à une visite des lieux. Par la suite, elle mandate M. Daniel Couture pour l'estimation des dommages et lui demande de vérifier la provenance des infiltrations;

[32] Cela étant dit, il y a lieu de souligner qu'une enquête comporte plusieurs volets, tel que l'indique la Directive d'application de l'AMF<sup>7</sup> :

#### **1.1 Enquêter sur un sinistre**

*L'objectif premier de cette enquête consiste à rechercher la cause d'un sinistre et les circonstances entourant celui-ci.*

---

<sup>7</sup> Pièce P-30, Directive du 26 octobre 2007 alors en vigueur au moment des faits reprochés;

**Les fonctions découlant de cette activité sont notamment les suivantes :**

- *établir le premier contact avec l'assuré;*
- *faire signer le consentement pour la cueillette de renseignements;*
- *recueillir les renseignements relatifs au sinistre;*
- *obtenir la déclaration de l'assuré;*
- *obtenir la déclaration des tiers, y compris celle des spécialistes ou fournisseurs de services;*
- *visiter et inspecter les lieux du sinistre;*
- *prendre des mesures et des photos;*
- *mandater les fournisseurs et les spécialistes et superviser leur travail;*
- **déterminer le respect des conditions du contrat par rapport au risque assuré;**
- *faire signer la reconnaissance de réserve;*
- **déterminer la cause du sinistre;**
- *fournir à l'assuré les explications relatives aux protections d'assurance et aux actes accomplis lors de l'enquête;*

*(Nos soulignements)*

[33] À la lecture de ce document, on constate que la détermination de la cause du sinistre ne constitue qu'un des volets de l'enquête;

[34] Mais il y a plus, la directive prévoit qu'une des fonctions de l'enquête consiste à « déterminer le respect des conditions du contrat par rapport au risque assuré »;

[35] Or, l'assuré, d'entrée de jeu, a lui-même soulevé comme cause probable du sinistre, un risque exclu par le contrat d'assurance<sup>8</sup>;

[36] L'intimée a alors avisé l'assuré qu'il était de son devoir de contacter son ancien assureur (SSQ) et qu'elle ne pouvait intervenir tant que cette situation ne serait pas éclaircie;

---

<sup>8</sup> Pièce P-20;

[37] Ce sujet fut abordé par l'intimée à plusieurs reprises au cours de ses interventions et discussions avec les assurés<sup>9</sup>;

[38] Pour plus de prudence, une lettre<sup>10</sup> est acheminée au client le 31 juillet 2008, laquelle se lit comme suit :

*Monsieur C.M.*

*Suite à notre dernière conversation, il est entendu que la démolition doit être faite par Steamatic et ce, le plus rapidement afin de permettre la désinfection des murs pour ainsi éviter une aggravation des dommages. Un assuré se doit de protéger les biens assurés contre tout dommage supplémentaire sous peine d'assumer les dommages imputables à son défaut.*

*De plus, afin de nous permettre de poursuivre le traitement de votre dossier, veuillez prendre note que **nous sommes toujours dans l'attente de l'estimé complété par votre contracteur pour la réparation des dommages** à votre sous-sol.*

*Afin que nous puissions étudier votre dossier pour la partie "frais de démolition et de remise en état nécessités par la réparation d'installations sanitaires", **il faudrait nous faire parvenir une copie de l'expertise suite à l'inspection de votre drain français.***

*À noter que les frais d'expertise pour la recherche de cause sont à votre charge.*

*Nous désirons vous rappeler la limite à votre contrat est de \$20,000. Pour ce genre de dommages (avenant 16c : dégâts d'eau – eau du sol).*

*Espérant le tout conforme.*

*Lyne Hébert, PAA  
Experte en sinistre  
C.P. 184  
Repentigny J6A5J1  
tel : 450-470-9630*

*(Nos soulignements)*

[39] Enfin, conformément à la directive (P-30) alors en vigueur au moment des faits reprochés, l'intimée :

---

<sup>9</sup> Voir bloc-notes, pièce P-27, pp. 9, 10 et 11;

<sup>10</sup> Pièce P-5, page 15;

- dès le début de son mandat, a établi un premier contact avec l'assuré;
- a fait signer les consentements requis et obtenu la déclaration de l'assuré;
- a recueilli les renseignements relatifs au sinistre;
- a mandaté des fournisseurs de services et a effectué un suivi auprès de ceux-ci;
- a visité et inspecté les lieux du sinistre;
- a pris des photos et a mandaté M. Daniel Couture pour prendre des mesures plus précises.

[40] Finalement, elle a avisé l'assuré, tant verbalement que par écrit, « du respect du contrat par rapport au risque assuré »;

[41] Elle a cherché à déterminer la cause du sinistre, mais en tenant compte des limites et des exclusions du contrat, tel que le prévoit, d'ailleurs, la directive (P-30) de l'AMF;

### **B) L'étendue des obligations de l'expert en sinistre**

[42] À la lumière de ces faits, l'intimée avait-elle l'obligation de faire preuve de zèle afin d'atteindre la perfection en matière d'enquête?

[43] Tel que le soulignait l'auteur Sylvie Poirier<sup>11</sup>, l'obligation de compétence doit être nuancée;

[44] À cet égard, le Comité réfère à sa décision rendue dans l'affaire *Cloutier*<sup>12</sup>, et plus particulièrement aux passages suivants :

*[122] Sur ce point particulier, le Comité estime que l'intimé a rempli son devoir de conseil même si celui-ci n'était peut-être pas le meilleur ni le plus complet;*

*[123] En effet, le droit disciplinaire n'exige pas de chaque professionnel qu'il soit l'incarnation même de la perfection*

---

<sup>11</sup> S. Poirier – La discipline professionnelle au Québec, principes législatifs, jurisprudentiels et aspects pratiques. Éditions Yvon Blais inc., 1998, p.33;

<sup>12</sup> *Chad c. Cloutier*, 2007 CanLII 54103 (QC CDCHAD);

[124] À cet égard, qu'il nous soit permis de référer aux enseignements du Tribunal des professions dans l'affaire *Ayotte c. Gingras*<sup>[3]</sup> dans laquelle 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)

[125] De la même façon, l'auteur Sylvie Poirier<sup>[4]</sup>, nuance les obligations imposées aux professionnels comme suit :

«Les standards de compétence que doit rencontrer un professionnel sont ceux qui seraient suivis par **un professionnel raisonnablement compétent placé dans des circonstances similaires**. Il est entendu du professionnel qu'il détienne et applique le degré de connaissance et d'habileté technique requis d'un professionnel adéquatement formé et entraîné.

**Néanmoins, le niveau de compétence exigé d'un professionnel n'est pas la perfection.** C'est habituellement une obligation d'un moyen plutôt que la garantie d'un résultat parfait. Mais cette règle n'est pas absolue et, dans certaines circonstances, c'est le résultat et non les moyens pour y parvenir qui sont pris en considération par les tribunaux pour déterminer la responsabilité d'un professionnel.»<sup>[5]</sup>

(Nos soulignements et références omises)

[45] D'ailleurs, ce principe n'est pas nouveau, puisque dès 2004, le Comité de discipline, alors présidé par Me François Folot, écrivait dans l'affaire *Toussaint*<sup>13</sup> :

47. Il est reproché à l'intimé sous ce chef d'avoir exercé ses activités de façon négligente dans le règlement du sinistre rapporté par les assurés le 7 décembre 1998, notamment :

- a) en omettant d'aviser et de conseiller les assurés adéquatement sur les mesures à prendre pour protéger leurs biens;
- b) **en omettant**, suite à la réception d'une lettre des assurés en date du 4 janvier 1999 **de retourner sur les lieux du sinistre afin de constater l'ampleur des dommages** et/ou de prendre les mesures appropriées pour protéger leurs biens;

<sup>13</sup> *Chad c. Toussaint*, 2004 CanLII 57016 (QC CDCHAD);

Alinea a)

48. **La preuve a révélé que dès la rencontre à Sainte-Justine-de-Newton, le 9 décembre, l'assuré a été avisé de la nécessité de réparer la couverture le plus tôt possible.**
49. **Les délais pour y procéder auxquels doivent être imputés une bonne part des dommages subséquents ne peuvent être reprochés à l'intimé et n'étaient en toute probabilité pas pressenties par les parties.**
50. **De plus, lors de ladite rencontre, l'assuré aurait été avisé de protéger ses biens à l'intérieur pour éviter une aggravation des dommages.**
51. *Enfin, l'intimé a pu se fier que la firme Miro, spécialisée dans la récupération des meubles meublants et objets mobiliers lors d'un sinistre, recueillerait rapidement ceux-ci. Malheureusement, l'assuré a refusé que ladite firme retire les biens de sa propriété (sauf pour ce qui est des vêtements).*
52. *Par ailleurs, s'il est certes justifié de s'attendre à ce qu'un assuré soit guidé par l'expérience de l'expert en sinistre, il est aussi raisonnable de penser que l'expert en sinistre puisse s'attendre à ce que l'assuré victime d'un sinistre prenne lui-même certaines initiatives dans le but de protéger ses biens, le cas échéant.*
53. *La responsabilité de la conservation, de la sauvegarde et de la protection des biens assurés, en cas de sinistre, revient d'abord à l'assuré qui a l'obligation de minimiser ses dommages.*
54. *Les contrats d'assurance prévoient d'ailleurs souvent une clause stipulant que l'assuré, en cas de sinistre, pourra et devra veiller à la protection, la sauvegarde et à la conservation des biens assurés, sans que cela ne puisse porter atteinte à la couverture d'assurance.*
55. **Pour évaluer le comportement de l'intimé, c'est la conduite d'un expert en sinistre moyen placé dans les mêmes circonstances qui doit nous servir de guide.**
56. **Il est possible qu'un autre expert en sinistre, placé dans la même situation, aurait donné à l'assuré certains conseils ou avis additionnels, mais la conduite de l'intimé ne doit pas s'évaluer en fonction de ce qu'un expert en sinistre aurait pu faire de mieux.**
57. **À notre avis, un expert en sinistre moyen, placé dans les mêmes circonstances, aurait fort bien pu agir de la même façon que l'intimé.**
58. *Ce motif de reproche sera donc rejeté.*

Alinea b)

59. *Quant aux allégués de faute mentionnés à l'alinéa b), il est vrai que dans la télécopie qu'il faisait tenir à l'intimé le 4 janvier 1999, l'assuré y mentionnait spécifiquement les difficultés qu'il éprouvait dans sa recherche d'un couvreur et avisait qu'entre temps, les conditions dans la maison se détérioraient.*
60. *Devant cette affirmation de l'assuré, l'intimé avait-il alors l'obligation de retourner sur les lieux, tel que l'allègue la poursuivante pour constater l'ampleur des dommages et puis prendre des mesures appropriées pour protéger les biens de l'assuré?*
61. *Nous ne le croyons pas. Il était évident en effet que les dommages à la résidence allaient s'amplifier tant que la couverture ne serait pas refaite. C'était là la mesure qui s'imposait d'abord et l'intimé avait été avisé de la nécessité d'engager un entrepreneur pour procéder aux travaux de réfection de la couverture le plus tôt possible.*
62. *Ce n'est que par la suite que l'amplitude des dommages pourrait réellement être évaluée.*
63. *Quant aux meubles meublants demeurés sur les lieux, c'est l'assuré qui avait lui-même insisté pour qu'ils y demeurent alors qu'il avait été avisé de la nécessité de prendre des mesures appropriées pour les protéger.*
64. ***L'aggravation des dommages nous apparaît donc plutôt liée au comportement de l'assuré qu'à l'absence de conseils appropriés de la part de l'intimé.***
65. *D'autant plus qu'en cas de sinistre, tel que précédemment mentionné, la responsabilité de protéger ses biens incombe d'abord à l'assuré.*
66. ***Enfin, nous sommes d'opinion qu'un expert en sinistre moyen, placé dans les mêmes circonstances, aurait fort bien pu agir de la même façon que l'intimé.***
67. *Ce motif de reproche adressé à l'intimé sera rejeté.*

*(Nos soulignements)*

[46] Dans le même ordre d'idées, il convient de citer certains passages de l'affaire *Sigouin*<sup>14</sup> :

---

<sup>14</sup> *Chad c. Sigouin*, 2004 CanLII 57017 (QC CDCHAD);

21. *Sous ce chef, **il est reproché à l'intimé, durant la période mentionnée à la plainte, soit du 29 janvier au 29 avril 1998, d'avoir fait défaut de fournir aux assurés en cause « les explications qui leur auraient permis de comprendre l'importance de protéger leurs biens afin d'éviter une aggravation des dommages ».***
22. *Or, sans chercher d'aucune façon à minimiser la portée des dispositions législatives en cause, nous sommes néanmoins d'opinion que, **s'il est certes justifié de s'attendre à ce qu'un assuré soit guidé par l'expérience de l'expert en sinistre, il est aussi raisonnable de penser que celui-ci puisse s'attendre à ce que la victime prenne elle-même certaines initiatives dans le but de protéger ses biens, le cas échéant.***
23. *La responsabilité de la conservation, de la sauvegarde et de la protection des biens assurés, en cas de sinistre, revient d'abord à l'assuré qui a l'obligation de minimiser ses dommages.*
24. *Les contrats d'assurance prévoient d'ailleurs souvent une clause stipulant que l'assuré, en cas de sinistre, pourra et devra veiller à la protection, la sauvegarde et à la conservation des biens assurés, sans que cela puisse porter atteinte à la couverture d'assurance.*
25. *À tout événement en l'espèce, la preuve a révélé d'une part que, lors de la première visite de M. N. Trudeau, **les dommages par l'eau semblaient imputables à de simples infiltrations et au gel de la tuyauterie.***
26. *Le toit n'était pas déglacé et il était impossible d'en évaluer la condition. Il ne peut donc être reproché à l'intimé de ne pas avoir prédit les dommages subséquents qui se sont manifestés seulement après le déglaçage du toit et la fonte des neiges.*
27. *Pour ce qui est de la tuyauterie, si l'on se fie à son témoignage, l'intimé aurait demandé à l'assuré s'il avait drainé les tuyaux et fermé l'eau et aurait reçu une réponse affirmative de ce dernier.*
28. *Par ailleurs, dès qu'il est avisé par l'assuré, vers la fin d'avril, que le toit « coule », l'intimé demande à son expert de retourner sur les lieux.*
29. *L'expert retournera sur les lieux le 4 mai 1998.*
30. ***C'est dans ce contexte qu'il nous faut analyser le comportement de l'intimé tel que révélé par la preuve.***
31. *Or, en l'espèce, **s'il est toujours possible d'imaginer particulièrement en rétrospective qu'un autre expert en sinistre aurait pu donner certains avis, certains conseils à l'assuré ou aurait même pu insister davantage sur la nécessité pour l'assuré de protéger ses biens, la conduite de l'intimé ne doit pas s'évaluer en fonction de ce qu'un expert en sinistre***

***aurait pu faire de mieux mais en fonction du comportement d'un expert en sinistre moyen, placé dans les mêmes circonstances.***

32. ***À notre avis, le comportement de l'intimé qui a été régulièrement en communication avec l'assuré durant la période concernée, vu à travers la lunette de l'expert en sinistre moyen et compétent, ne révèle pas de faute déontologique de sa part.***

33. *L'intimé sera acquitté sur ce chef.*

*(Nos soulignements)*

[47] Dans les circonstances du présent dossier, le Comité estime que l'intimée s'est déchargée de son obligation de compétence et que si faute il y a, celle-ci ne présente pas alors une gravité suffisante pour constituer un manquement déontologique<sup>15</sup>;

[48] Il est vrai qu'un autre expert en sinistre, plus zélé et plus expérimenté que l'intimée, aurait possiblement procédé à une enquête plus exhaustive, cependant, telle n'était pas l'obligation imposée à l'intimée;

[49] Ainsi, la loi et la jurisprudence n'exigent pas que l'expert en sinistre se positionne parmi l'élite de sa profession, il lui suffit d'être raisonnablement compétent suivant les standards moyens imposés à l'ensemble des membres de sa profession;

[50] La preuve non contredite<sup>16</sup> démontre que l'intimée a procédé à une enquête qui respectait les exigences imposées par la directive (P-30) de l'AMF;

[51] Qui plus est, cette enquête devait être complétée en tenant compte des exclusions que comportait le contrat d'assurance, tel que prévu par ladite directive (Art. 1.1. de P-30);

[52] Dans les circonstances, le Comité n'a d'autre choix que d'acquitter l'intimée;

### **C) Les obligations des assurés**

[53] Suivant la preuve, l'intimée a dû travailler dans un climat difficile durant une période surchargée et avec des assurés dont la collaboration n'était pas exemplaire;

---

<sup>15</sup> - *Belhumeur c. Ergothérapeutes*, 2011 QCTP 19  
- *Prud'Homme c. Gilbert*, 2012 QCCA 1544;

<sup>16</sup> Vu l'absence des assurés au moment de la plainte, le Comité doit s'en tenir aux faits relatés dans le bloc-notes (P-27) de l'intimée, lesquels faits furent confirmés lors de son témoignage;

[54] À ce sujet, le Comité rappelle que l'assuré a l'obligation d'offrir sa collaboration à l'assureur (Art. 2471 C.c.Q.) ;

[55] Or, les notes consignées au dossier de l'intimée (P-27, pp. 9 à 29) démontrent que les assurés n'ont pas toujours offert une collaboration adéquate à l'intimée, constituant ainsi un autre obstacle à l'accomplissement de ses devoirs professionnels;

#### **D) Conclusions sur le chef n° 1**

[56] Pour l'ensemble de ces motifs, l'intimée sera acquittée des infractions reprochées au chef n° 1;

### **2.2 Chef n° 2**

[57] Le chef n° 2 reproche à l'intimée, dans un premier temps, de ne pas avoir agi promptement quant aux diverses démarches et suivis nécessaires à l'avancement du dossier et, dans un deuxième temps, de ne pas avoir fourni aux assurés les explications nécessaires à la compréhension du règlement du sinistre et des services rendus;

#### **A) Défaut d'agir promptement**

[58] Concernant ce premier reproche, le Comité est d'avis que la preuve non contredite démontre précisément le contraire de ce qui est allégué sous ce chef de la plainte;

[59] Les notes au dossier (P-27, pp 9 à 29) démontrent que l'intimée effectuait un suivi régulier de son dossier et qu'elle tenait les assurés informés de ses démarches et interventions;

[60] D'autre part, il fut mis en preuve, qu'au cours de cette période les fournisseurs de services et les experts en sinistre étaient débordés en raison d'un nombre excessif de réclamations suite à des pluies torrentielles et autres catastrophes naturelles;

[61] De plus, l'intimée, précisément dans le but de faire accélérer le traitement de la réclamation, acheminait le 31 juillet 2008, une lettre<sup>17</sup> à l'assuré pour l'informer des démarches que ce dernier devait compléter pour faire avancer son dossier<sup>18</sup>;

[62] Enfin, le 22 août 2008, l'intimée envoie un courriel<sup>19</sup> au fournisseur chargé de contrôler les dommages, dans lequel elle lui demande spécifiquement de prioriser ce dossier;

[63] Trois jours plus tard, cette demande est réitérée par un supérieur de Mme Hébert lors d'un deuxième courriel<sup>20</sup> adressé au même fournisseur, dans les termes suivants :

« Il serait apprécié que tu fasses l'impossible  
pour traiter ce dossier en priorité »<sup>21</sup>

[64] À cela s'ajoutent les notes au dossier<sup>22</sup>, lesquelles démontrent clairement que l'intimée a agi avec diligence et célérité, surtout si l'on tient compte des limites des ressources dont elle disposait, alors que l'ensemble de ses fournisseurs était surchargé suite à un nombre anormalement élevé de réclamations résultant directement des diverses catastrophes naturelles survenues au cours de l'été 2008;

[65] Pour l'ensemble de ces motifs, l'intimée sera acquittée de ce premier reproche formulé au chef n° 2;

## **B) Défaut de fournir des explications**

[66] Ce deuxième reproche n'est aucunement supporté par la preuve documentaire produite au dossier, ni par la preuve testimoniale administrée lors de l'audition;

[67] Encore une fois, les notes<sup>23</sup> de l'intimée démontrent que les assurés furent régulièrement informés des démarches et suivis effectués par celle-ci;

[68] Lesdits renseignements étaient transmis, soit verbalement, soit par écrit<sup>24</sup>;

---

<sup>17</sup> P-5, p.15, cette lettre est reproduite au par. 38 de la présente décision;

<sup>18</sup> Voir également un courriel du 31/7/08, adressé à l'assuré (P-27, p. 113);

<sup>19</sup> Pièce P-27, p. 187;

<sup>20</sup> Pièce P-27, p. 185;

<sup>21</sup> Ibid;

<sup>22</sup> P-27, pp 9 à 29;

<sup>23</sup> P-27, pp 9 à 29;

<sup>24</sup> P-5, p.15;

[69] Finalement, le Comité rappelle qu'il n'a pas eu le bénéfice d'entendre le témoignage des assurés et, par conséquent, il doit s'en tenir à la version fournie par l'intimée et corroborée par les pièces documentaires produites au dossier;

[70] Pour l'ensemble de ces motifs, l'intimée sera également acquittée de ce deuxième reproche formulé au chef n° 2 de la plainte;

**PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :**

**ACQUITTE** l'intimée de toutes les infractions reprochées aux chefs n<sup>os</sup> 1 et 2;

**PRONONCE** une ordonnance de non-publication, de non-diffusion et de non-divulcation du nom des assurés et de tout renseignement ou document permettant de les identifier, le tout suivant l'article 142 du *Code des professions* (L.R.Q. c. C-26)

**DÉCLARE** que les frais du dossier seront à la charge du Bureau du syndic;

---

Me Patrick de Niverville, avocat  
Président du Comité de discipline

---

Mme Louise Beauregard, expert en  
sinistre  
Membre du Comité de discipline

---

M. Claude Gingras, expert en sinistre  
Membre du Comité de discipline

Me Nathalie Vuille  
Procureure de la partie plaignante

Me Yves Carignan  
Procureur de la partie intimée

Dates d'audiences : 28 et 29 janvier 2013