

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : 2008-04-01 (E)

DATE : 29 octobre 2009

LE COMITÉ : M ^e Patrick de Niverville	Président
M ^{me} Élane Savard, expert en sinistre	Membre
M. Richard Legault, expert en sinistre	Membre

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

Plaignante

c.

MICHEL GUERTIN, expert en sinistre

Intimé

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

[1] Le 7 octobre 2009, le Comité de discipline s'est réuni pour procéder à l'audition de la plainte disciplinaire no 2008-04-01 (E);

[2] En l'espèce, l'intimé fait l'objet de deux chefs d'accusation, soit :

1. Le ou vers le 13 avril 2007, dans une lettre adressée à M. Claude Auclair de la compagnie d'assurance Wawanesa, a, par ses propos, fait défaut d'agir avec professionnalisme et manqué de modération, d'objectivité et de dignité, 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 aux dispositions de l'article 16 de la Loi et de l'article 6 dudit Code;

2. Dans le cadre du mandat signé le 24 mars 2006 par les assurés Johanne Goyette et Serge Hétu en faveur de Les Expertises LMS n'a pas agi avec compétence et professionnalisme en prétendant et en maintenant que le montant de la réclamation desdits assurés pour la perte du

contenu de leur résidence devait être augmenté d'une somme équivalant à 10% pour couvrir divers frais d'administration, sachant ou devant savoir que de tels frais ne sont pas couverts, 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 aux dispositions de l'article 16 de la Loi et des articles 13, 14 et 27 dudit Code;

[3] La syndic était représentée par M^e Claude G. Leduc et l'intimé par M^e Gaétan H. Legris;

[4] D'entrée de jeu, l'intimé, par la voix de son procureur, enregistra un plaidoyer de non culpabilité à l'encontre des deux chefs d'accusation;

I. LES FAITS

[5] Après avoir visionné une émission de J.E. diffusée le 30 mars 2007, la syndic décide d'instituer une enquête¹ sur le comportement de l'intimé dans le dossier de ses clients Hétu-Goyette;

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

- Le 21 mars 2006, la résidence familiale des assurés est totalement détruite par un incendie majeur;
- Le 24 mars 2006, l'intimé fait signer un mandat à ses clients (p.40 de P-2);
- À la même date, l'intimé fait parvenir à M. Verret, expert en sinistre à l'emploi de la Wawanesa, copie de son mandat;
- M. Verret aurait alors fait savoir aux clients de l'intimé qu'il n'appréciait par l'implication d'experts publics pour le règlement du dossier²;

¹ Rien n'empêche un syndic d'initier une enquête et même, par la suite, de déposer une plainte fondée sur une information publiée dans un journal ou diffusée à la télévision :

Bégin c. Godin [2007] QCCS 5920, par. 21;
Pharmascience c. Binet [2006] 2 R.C.S. 513, par. 27.

² Il est à noter que cette preuve n'a pas été contredite, le Comité n'ayant pas eu le bénéfice d'entendre la version de M. Verret au sujet de cet incident. Mais il y a plus, même dans une déclaration solennelle fournie au bureau du syndic (p. 654 de P-5), M. Verret n'aborde pas cet incident.

- Un premier paiement d'urgence de 3 000 \$ est versé aux assurés, M. Verret exigeant rapidement une liste détaillée du contenu avant d'effectuer tout autre paiement;
- Le 10 avril 2006, l'intimé fait parvenir une liste détaillée avec une lettre explicative (p.345 de P- 2);
- Dès cette première lettre, on peut constater l'existence d'une situation tendue entre l'intimé et M. Verret;
- L'intimé explique cette situation par les propos tenus par M. Verret le 24 mars 2006 et surtout par le fait que ses deux clients sont particulièrement démunis suite à l'incendie survenu et que la Wawanesa tarde à les indemniser d'où son impatience;
- Il est à noter que la partie « Bâtiment » a été payée dans des délais raisonnables, sauf quelques incidents de parcours par ailleurs normaux pour ce genre de réclamation;
- Le litige entre les parties était limité à l'aspect « Contenu » de la réclamation;
- Le 19 juin 2006, un examen statutaire est tenu et chacun des assurés est alors interrogé par les procureurs de la Wawanesa;
- La cause de l'incendie n'a pas été identifiée, mais l'enquête de l'assureur démontre qu'il n'est pas permis de même soupçonner les assurés d'avoir mis le feu à leur résidence;
- Le litige se situe au niveau de la liste du contenu et de la valeur attribuée à chaque bien;
- L'examen statutaire des assurés ne révèle aucun fait grave, précis et concordant permettant d'établir que les assurés auraient tenté d'exagérer leur réclamation;

- Le 21 juin 2006, les procureurs de la Wawanesa recommandent alors à leur cliente de procéder rapidement au règlement du dossier des assurés (p.645 à 649 de P-5);
- Or, malgré cette recommandation du 21 juin 2006, le règlement de la réclamation traîne en longueur;
- En désespoir de cause, les assurés soumettent leur cas aux reporters de l'émission J.E. (TVA);
- Le 30 mars 2007, l'émission J.E. fait un reportage sur la situation vécue par les assurés (pièce P-3, D.V.D.);
- Le 13 avril 2007, l'intimé adresse une lettre à M. Auclair, Vice-Président, Québec, pour la Wawanesa (p.116 de P-2);
- Cette lettre, et plus particulièrement les propos tenus par l'intimé, fait l'objet du premier chef d'accusation de la plainte;
- Le 1^{er} mai 2007, M. Auclair répond à l'intimé (p. 632 de P-5).

[7] Finalement, après enquête, la syndic dépose le 9 avril 2008, une plainte formelle contre l'intimé;

2. ANALYSE ET DÉCISION

2.1 Chef n° 1

[8] Le premier chef d'accusation reproche à l'intimé d'avoir manqué de professionnalisme et de modération dans sa lettre du 13 avril 2007 adressée à M. Auclair, le tout en contravention avec l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et l'article 6 du *Code de déontologie des experts en sinistre*;

[9] À cet égard, il convient de reproduire les dispositions pertinentes :

Article 16 de la L.D.P.S.F. :

Un représentant est tenu d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec ses clients.

Il doit agir avec compétence et professionnalisme.

Article 6 du Code de déontologie des experts en sinistre :

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

[10] Les passages litigieux de la lettre du 13 avril 2007 sont les suivants :

« Nous avons appris récemment que M. Verret était en congé de paternité jusqu'à la mi-mai 2007. D'ici là, il semblerait que le dossier soit transigé par Madame Nancy Houde de votre bureau de Montréal. **Celle-ci à qui nous avons parlé récemment, en faisant preuve d'une intransigeance, teintée d'ironie, s'est bornée à nous mentionner que l'offre déposée était finale et irrévocable** (p.117 de P-2).

[...]

Nous osons espérer que Wawanesa, ses représentants et mandataires souscrivent au même code d'éthique et dans les circonstances, nous apprécierions que **Wawanesa agisse en société responsable et :**

- Émette immédiatement en paiement d'urgence une somme de \$68 215.00. Ceci représente l'offre déjà déposée de \$84 581.00, plus la TPS de 7% (applicable au jour du sinistre) et TVQ de 7,5%, moins les paiements intérimaires déjà versés. À noter que contrairement à ce que votre expert affirme, aucune franchise n'est applicable. En effet, la valeur de certains biens assujettis à des limites du contrat, excède les limites applicables dudit contrat, de plus de \$500.00;
- **Réassigne ce dossier à un expert en sinistres d'expérience, et compétent, qui dispose d'un minimum d'intelligence, de jugement et d'autorité, pour négocier en toute bonne foi ce qui reste en suspens dans ce dossier** (p.118 de P-2).

(Nos soulignements)

[11] Lors de son témoignage devant le Comité, l'intimé fait part des motifs ayant, à son avis, justifié l'envoi d'une telle lettre :

- La réclamation des assurés tardait à se régler, et ce depuis environ un an malgré la recommandation des procureurs de la Wawanesa³ formulée dès le 21 juin 2006;
- Les assurés étaient dans une situation financière difficile suite à l'incendie de leur résidence et surtout suite à la perte totale du contenu.

[12] Évidemment, à cela s'ajoute le fait qu'il existait des divergences majeures entre la demande d'indemnité et l'offre de règlement proposée par M. Verret (p.116 de P-2);

[13] Au-delà des justifications mentionnées par l'intimé, le Comité considère que certains passages de la lettre manquent de modération, d'objectivité et de professionnalisme, soit plus particulièrement les suivants :

« À moins que ce ne soit de l'incompétence, purement et simplement »

« Réassigne ce dossier à un expert en sinistres d'expérience et compétent qui dispose d'un minimum d'intelligence, de jugement et d'autorité pour négocier en toute bonne foi ce qui reste en suspens dans ce dossier » (nos soulignements)

[14] Malgré que plusieurs éléments dans le dossier du règlement de la réclamation des assurés aient pu justifier le degré d'impatience ressenti par l'intimé, il demeure néanmoins qu'il se devait d'agir avec professionnalisme et se placer au-dessus de la mêlée en exprimant de façon modérée et objective l'impatience ressentie par lui et ses clients;

[15] Ni son état d'esprit, ni le contexte du dossier ne lui permettaient de passer outre à ses devoirs d'ordre public imposés par la Loi et le Code de déontologie.

[16] En conséquence, l'intimé sera reconnu coupable de l'infraction reprochée au premier chef d'accusation;

³ Lettre du 21 juin 2006 de l'Étude Donati Maisonneuve (p.645 à 649 de P-5);

2.2. Chef n° 2

Remarques préliminaires

[17] Avant de procéder à l'analyse de la preuve en fonction des accusations déposées contre l'intimé, il convient de reproduire *in extenso* le 2^{ième} chef d'accusation :

2. Dans le cadre du mandat signé le 24 mars 2006 par les assurés Johanne Goyette et Serge Hétu en faveur de Les Expertises LMS n'a pas agi avec compétence et professionnalisme en prétendant et en maintenant que le montant de la réclamation desdits assurés pour la perte du contenu de leur résidence devait être augmenté d'une somme équivalant à 10% pour couvrir divers frais d'administration, sachant ou devant savoir que de tels frais ne sont pas couverts, 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 aux dispositions de l'article 16 de la Loi et des articles 13, 14 et 27 dudit Code (nos soulignements).

[18] La preuve au soutien de ce chef d'accusation fut principalement composée de divers témoignages d'experts présentés de part et d'autre;

[19] À cet égard, rappelons que le Comité n'est pas lié par la preuve par expert et il demeure maître de sa décision;

[20] Comme pour tout autre témoin, le Comité peut accepter son témoignage en tout ou en partie ou le rejeter totalement⁴;

[21] Sur cette question des experts, le Comité tient à préciser qu'il n'accorde aucune valeur probante au témoignage de M. Laberge lequel est spécialisé en évaluation de bâtiment et dont l'expertise se situe surtout au niveau commercial;

[22] Enfin, la preuve sera également examinée en tenant compte que le Comité ne peut se contenter d'une preuve qui n'est pas suffisamment claire et convaincante pour entraîner une déclaration de culpabilité⁵;

[23] D'autre part, rappelons qu'il n'est pas permis au Comité de modifier l'accusation pour la rendre conforme à la preuve administrée⁶;

⁴ *Roberge c. Bolduc*[1991] 1 R.C.S. 374
Charpentier c. Cie d'Assurance Standard Life [2001] CanLii 14578 (QCCA).

⁵ *Gingras c. Chambre de l'Assurance de Dommages* [2006] QCCQ. 288, par.49.

[24] Par contre, il est vrai que les éléments essentiels d'un chef d'accusation ne sont pas constitués par son libellé mais par les dispositions du Code de déontologie que l'on reproche à l'intimé d'avoir contrevenu⁷;

[25] Un Comité peut toutefois modifier un chef d'accusation dans la mesure où cette modification ne cause pas de préjudice à l'intimé et en autant que la défense de l'intimé soit suffisamment large pour couvrir cet aspect du dossier⁸;

[26] Cela étant dit, le Comité tenait à préciser ces différents points compte tenu que tant la preuve en demande que celle en défense a porté sur l'émission J.E. et sur les paroles prononcées par l'intimé, alors que :

- Le chef n° 2 ne réfère pas à l'émission J.E.;
- La date d'infraction n'est pas celle de la diffusion de l'émission J.E.;
- Les dispositions alléguées au soutien du chef d'accusation ne visent pas spécifiquement ce genre d'infraction.

[26] En effet, le chef n° 2 réfère à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et aux articles 13, 14 et 27 du *Code de déontologie des experts en sinistre* alors que la preuve à charge et la défense semblaient plutôt viser un comportement prohibé par les articles 7 et 59 (5) du Code de déontologie alors en vigueur;

[27] Ainsi, la syndic, par sa preuve, cherchait à reprocher à l'intimé d'avoir tenu des propos exagérés et inexacts lors de son entrevue à l'émission J.E.;

[28] De la même façon, la défense s'est évertuée à démontrer le caractère raisonnable des paroles prononcées par l'intimé lors de ladite émission;

[29] Quoiqu'il en soit, le Comité, étant lié par le libellé de la plainte, il examinera et analysera la plainte en fonction du chef d'accusation, tel que libellé⁹;

Analyse de la preuve

[30] Il fut mis en preuve que, lors de l'émission de J.E., l'intimé aurait prononcé les paroles suivantes :

⁶ *Cohen c. Optométristes* [1995] DDOP 301 (T.P.).
Lajoie c. Chiropraticiens [2006] QCTP 76.

⁷ *Tremblay c. Dionne* [2006] QCCA 1441, par.84.

⁸ *Physiothérapie c. Charest-Dombrowski* [2008] QCTP 43;

⁹ *Nadon c. Avocats* [2008] QCTP 12.

« Le client doit partir et aller rechercher le contenu complet d'une maison. Alors, il n'y a pas juste le prix de l'article.

- les frais de déplacement;
- son temps;
- les restaurants;
- l'essence;
- l'usure sur l'automobile. »

[31] Cette déclaration faisait suite au fait que l'intimé prétendait que ses clients avaient droit à une indemnité pour des frais d'administration de 17 453,17 \$ représentant 10% de leur réclamation;

[32] La preuve par expert¹⁰ présentée par la syndic visait à démontrer que de tels frais ne sont pas remboursables puisqu'ils constituent des dommages indirects non compensables¹¹;

[33] En défense, un expert, M. Paul Dubé, est venu témoigner pour dire qu'il est vrai qu'il n'est pas coutume d'ajouter de tels frais (coûts de recherche, transport et d'installation) sauf lorsqu'il s'agit de biens commerciaux (pièce I-1) mais que, par ailleurs, il n'est pas déraisonnable de tenter de récupérer auprès de l'assureur de tels frais;

[34] Pour sa part, l'intimé a témoigné pour expliquer que les frais réclamés représentaient :

- Le coût des démarches pour trouver un bien de remplacement;
- Le coût de livraison du bien;
- et divers coûts tels que le conditionnement, le montage et l'installation du bien.

[35] L'intimé a particulièrement insisté sur le fait que ces coûts sont beaucoup plus importants lorsqu'il s'agit de remplacer le contenu complet d'une maison contrairement à la perte d'un seul bien;

¹⁰ Rapport de M. Robert Rochon (pièce P-10).

¹¹ Béland c. Pilote 2003 CanLii 33255 (QCCS)

Gibauleau c. L'Unique Compagnie d'Assurances générales [2007] QCCQ 9270.

[36] De plus, l'intimé a mentionné qu'il n'est pas illégal de réclamer de tels frais;

[37] D'ailleurs les deux experts ont reconnu que ces frais sont payés par les assureurs en matière commerciale même si le contrat ne couvre pas spécifiquement ce genre de perte;

[38] L'intimé se sert de cet exemple pour expliquer qu'il n'était pas exagéré ni farfelu de demander, en conséquence, le paiement de tels frais même en assurance habitation;

[39] Mais il y a plus, l'intimé ajoute qu'il a obtenu à plusieurs reprises le paiement de tels frais pour le bénéfice de ses clients;

[40] Rappelons que le 2^{ième} chef d'accusation allègue que l'intimé savait ou devait savoir que de tels frais administratifs n'étaient pas couverts;

[41] Or, la preuve par expert n'est pas convaincante à ce sujet. D'une part, il est vrai qu'il n'est pas coutume que de tels frais soient payés. D'autre part, aucun des experts n'exclut la possibilité qu'un assureur puisse accepter de les payer comme ils le font dans le domaine de l'assurance commerciale même si le contrat d'assurance n'en fait pas mention spécifiquement;

[42] Enfin, suivant le témoignage non contredit de l'intimé, celui-ci a déjà réussi à quelques occasions à obtenir le paiement de tels frais. Il en conclut donc qu'il était amplement justifié de les réclamer surtout dans le cas d'une perte totale comme celle subie par ses clients;

[43] Devant une telle preuve, le Comité ne peut légalement conclure que l'intimé « savait ou devait savoir que de tels frais n'étaient pas couverts ». Au contraire, les croyances et les connaissances de l'intimé lui permettaient de croire qu'il était justifié de réclamer de tels frais;

[44] À cet égard, le Comité tient à préciser que le chef n° 2 ne réfère pas aux us et coutumes de l'industrie ou aux normes généralement reconnues dans la profession mais plutôt « à ce que savait ou devait savoir l'intimé »;

[45] En conséquence, le Comité, majoritairement, acquitte l'intimé du chef d'accusation n° 2 tel que libellé;

[46] Pour sa part, Mme Elaine Savard inscrit sa dissidence sur cette question et aurait plutôt conclu à la culpabilité de l'intimé aux motifs que les propos tenus par ce dernier lors de l'émission J.E. n'étaient pas exacts et ne faisaient pas toutes les nuances nécessaires.

[47] Ce faisant, Mme Savard est d'opinion que les propos en question pouvaient porter à confusion et entretenir de faux espoirs dans l'esprit des clients et du grand public;

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

DÉCLARE l'intimé coupable du 1^{er} chef d'accusation;

ACQUITTE l'intimé du 2^{ième} chef d'accusation tel que libellé, avec dissidence de Mme Savard;

DEMANDE à la secrétaire du Comité de discipline de convoquer les parties pour l'audition sur sanction;

LE TOUT, frais à suivre.

M^e Patrick de Niverville, avocat
Président du comité de discipline

M^{me} Elaine Savard, expert en sinistre
Membre du comité de discipline
Dissidente sur le 2^{ième} chef d'accusation

M. Richard Legault, expert en sinistre
Membre du Comité de discipline

M^e Claude G. Leduc
Procureur de la syndic

M^e Gaëtan H. Legris
Procureur de l'intimé

Date d'audience : 7 octobre 2009