

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DES DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 2009-09-01(E)

DATE : 10 juin 2010

LE COMITÉ : M ^e Patrick de Niverville, avocat	Président
M ^{me} Éline Savard, expert en sinistre	Membre
M. Claude Gingras, expert en sinistre	Membre

CAROLE CHAUVIN, ès qualités de syndic de la Chambre d'assurance de dommages
Partie plaignante
C.
BENOIT MAYER, expert en sinistre
Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

[1] Les 8 et 9 mars 2010, de même que les 25 et 26 mai 2010, le comité de discipline de la Chambre d'assurance de dommages procédait à l'audition de la plainte n° 2009-09-01(E);

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

[3] M^e Legris au nom de son client enregistra un plaidoyer de non culpabilité à l'encontre de la plainte comportant six (6) chefs d'accusation;

I. La plainte

[4] De façon plus spécifique, la plainte disciplinaire reproche à l'intimé d'avoir commis les actes dérogatoires suivants :

1. Entre le 6 mars 2007 et le 18 février 2008, a permis à M. Jean-Pierre Lefebvre d'agir à titre d'expert en sinistre dans le dossier de réclamation des assurés Christian Adam et Selin Deravedisyan, à la suite de l'incendie de leur résidence survenu le 6 février 2007, alors que ce dernier n'était rattaché à aucun cabinet inscrit auprès de l'Autorité des marchés financiers et que son certificat était inactif, le tout en contravention avec la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et le *Code de déontologie des experts en sinistre* [c. D-9.2, r. 1.02 et r. 1.02.1], notamment aux dispositions des articles 12 et 16 de la Loi et des articles 2, et 59(12) devenus 58(14) dudit Code;
2. Le ou vers le 21 février 2007 a omis ou a permis, à titre de dirigeant et responsable de son cabinet, à l'un des mandataires ou employés du cabinet d'omettre de présenter aux assurés Christian Adam et Selin Deravedisyan deux types de contrats possibles, dont l'un doit préciser une rémunération sur une base horaire, ne présentant qu'un seul contrat de services sur la base d'un pourcentage, le tout en contravention avec la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et le *Code de déontologie des experts en sinistre* [c. D-9.2, r. 1.02], notamment aux dispositions de l'article 48 de la Loi et de l'article 2 dudit Code;
3. Du 21 février 2007 jusqu'à la fin de son mandat le ou vers le 18 février 2008 a fait défaut, à titre de dirigeant et responsable de son cabinet, ou a permis à ses mandataires ou employés de faire défaut d'agir avec professionnalisme dans la prestation des services rendus dans le cadre du mandat confié par les assurés Christian Adam et Selin Deravedisyan à la suite de l'incendie de leur résidence survenu le 6 février 2007, notamment :
 - en faisant défaut d'agir et de rendre compte avec diligence aux assurés;
 - en faisant défaut de soumettre rapidement aux assurés une offre de règlement reçue de l'assureur La Capitale le 12 janvier 2008;
 - en faisant défaut de donner suite aux demandes et instructions des assurés en regard de leurs biens laissés dans leur jardin, des frais de transport par taxi pour leurs enfants, de leur réclamation en regard des factures d'électricité, et de la perte de leur chien, à la suite de l'incendie de leur résidence survenu le 6 février 2007,
 - en ne voyant pas à s'occuper ou que quelqu'un s'occupe du dossier des assurés et de son suivi pendant les absences ou vacances de ses mandataires ou employés;

- au mois de mai 2007, en laissant entendre à l'assureur La Capitale, sans autorisation à cet effet des assurés, qu'il y avait une entente sur le montant des dommages au bâtiment;
- en n'assistant pas les assurés dans leurs démarches pour faire valoir leur droit au remboursement de la taxe sur les produits et services et de la taxe de vente du Québec et/ou que ces taxes ne devaient pas être déduites du montant de la réclamation,

le tout en contravention avec la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et le *Code de déontologie des experts en sinistre* [c. D-9.2, r. 1.02 et r. 1.02.1], notamment aux dispositions de l'article 16 de la Loi et des articles 2, 14 devenu 21, 31 devenu 27, 33 devenu 32, 34, 38 devenu 33 et 59(1⁰) devenu 58 (1⁰) dudit Code.

4. Au mois de février 2007, dans le cadre de ses rencontres et des représentations faites auprès des assurés Christian Adam et Selin Deravedisyan, a fait ou permis que soient faites de fausses représentations quant à l'efficacité de ses services ou ceux du cabinet où il exerce sa profession, notamment en affirmant que les assurés n'auraient « même pas à lever le petit doigt pour que leur dossier soit réglé » et en surestimant leur réputation et la qualité de leurs services, le tout en contravention avec la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et le *Code de déontologie des experts en sinistre* [c. D-9.2, r. 1.02], notamment aux dispositions de l'article 16 de la Loi et des articles 2, 27 et 59(5⁰) dudit Code.
5. Entre le ou vers le 21 février 2008 et le ou vers le 8 mai 2008 a retenu, à titre de dirigeant et responsable du cabinet où il exerce sa profession, ou a permis que l'on retienne les chèques émis le ou vers le 15 février 2008 par l'assureur La Capitale en paiement d'indemnités d'assurance dues aux assurés Christian Adam et Selin Deravedisyan totalisant 38 425,94 \$ à la suite de l'incendie de leur résidence survenu le 6 février 2007, sous prétexte que des sommes étaient dues à titre d'honoraires, le tout en contravention avec la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et le *Code de déontologie des experts en sinistre* [c. D-9.2, r. 1.02.1], notamment aux dispositions de l'article 16 de la Loi et des articles 2 et 44 dudit Code.
6. Depuis le mois de février 2008 et jusqu'en date des présentes, lorsque les assurés Christian Adam et Selin Deravedisyan ont mis fin à son mandat ou à celui de son cabinet, a fait défaut ou à titre de dirigeant et responsable du cabinet où il exerce sa profession a permis que l'on fasse défaut de fournir auxdits assurés les explications nécessaires à la compréhension des services rendus, notamment en regard de la facture datée du 25 février 2008 au montant de 7 488,27 \$, le tout en contravention avec la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et le *Code de déontologie des experts en sinistre* [c. D-9.2, r. 1.02.1], notamment aux dispositions de l'article 16 de la Loi et des articles 2 et 21 dudit Code.

[5] Plusieurs témoins furent entendus de part et d'autre et de très nombreuses pièces documentaires furent produites;

[6] Cette preuve sera analysée en regard de chaque chef d'accusation;

II. Les faits

[7] Suite à l'incendie survenu le 6 février 2007, les assurés M. et M^{me} Adam communiquent avec leur assureur, La Capitale, laquelle confie leur dossier à l'un de leurs experts soit, M. Serge Asselin;

[8] Dès le début, les relations entre l'expert Asselin et la famille Adam s'enveniment et il y a divergence d'opinions quant à l'évaluation des dommages et quant aux frais de subsistance auxquels ils ont droit (voir pièce C-90);

[9] Le climat entre les parties est tendu, cette famille se retrouve en plein hiver à la rue sans logement, avec leurs trois enfants, sans vêtements, sans livres scolaires et sans aucun moyen de subsistance;

[10] De guerre lasse, ils décident d'engager un expert en sinistre afin de régler le plus rapidement possible leur réclamation;

[11] Ils rencontrent alors M. Jean-Pierre Lefebvre lequel est mandaté par l'intimé, pour s'occuper du dossier des assurés;

[12] Essentiellement, la plainte reproche à l'intimé, d'avoir dans un premier temps, permis à M. Lefebvre d'agir, sans certification, comme expert en sinistre (chef no1) et deuxièmement, elle lui attribue la responsabilité des fautes commises par ses employés et/ou mandataires dans l'exécution du mandat confié par la famille Adam (chefs n^{os} 2 à 6);

III. Motifs et dispositifs

3.1 Chef n° 1 (contribué à l'exercice illégal)

[13] Le premier chef de la plainte reproche à l'intimé d'avoir permis à M. Lefebvre d'agir à titre d'expert en sinistre dans le dossier de la réclamation des assurés Adam alors que ce dernier n'était rattaché à aucun cabinet inscrit auprès de l'AMF et que son certificat était inactif;

[14] La preuve concernant ce chef d'accusation est particulièrement claire et convaincante;

[15] Suivant le témoignage de M^{me} Adam, dès sa première rencontre avec M. Lefebvre, celui-ci s'est présenté comme expert en sinistre;

[16] Il avait même une carte professionnelle (P-19) indiquant qu'il était expert en sinistre;

[17] Le témoignage de son mari est au même effet;

[18] D'ailleurs, M. Lefebvre, lors de son témoignage a confirmé avoir remis sa carte professionnelle (P-19) sur lequel on indique "expert en sinistre" mais en précisant qu'il agissait plutôt comme évaluateur;

[19] Selon lui, il n'est pas employé du cabinet de l'intimé, mais il fait simplement des mandats d'évaluation, son témoignage sur ce point est d'ailleurs confirmé par l'intimé;

[20] Il reconnaît toutefois travailler à temps plein, mais il est payé à commission;

[21] De façon très candide, il admet qu'il était celui qui négociait avec M. Asselin, l'expert en sinistre de La Capitale;

[22] D'ailleurs, plusieurs lettres échangées entre M. Lefebvre et La Capitale démontrent clairement que ce dernier négociait¹ le règlement de la réclamation des sinistrés:

- Lettre du 18 juin 2007 (courriel C-109);
- Lettre du 15 octobre 2007 (courriel C-240 et pièces jointes C-239);
- Lettre du 5 novembre 2007 (courriel C-264 et pièces jointes);
- Lettre du 17 décembre 2007 (courriel C-292 et pièces jointes);

[23] Pour plus de certitude, un simple examen des courriels échangés entre les parties démontre clairement que M. Lefebvre négociait le règlement de la réclamation de la famille Adam (C-63, C-69, C-70, C-77, C-78, C-109, voir aussi la pièce P-12B);

[24] Bref, contrairement au témoignage de l'intimé, il est évident que le rôle de M. Lefebvre ne s'est pas limité à agir comme évaluateur des dommages;

[25] Enfin, le dossier contient également plusieurs lettres dans lesquelles M. Lefebvre s'identifie comme "expert en sinistre" (lettre du 18 juin 2007 (C-109) et lettre du 22 février 2008 (pièce P-3));

¹ Suivant l'article 10 de la L.D.P.S.F. seul l'expert en sinistre peut négocier le règlement de la réclamation, voir aussi les articles 12, 13 et 14 de la loi, voir aussi la pièce D-8 concernant les rôles et responsabilités de l'expert en sinistre;

[26] L'ensemble de la preuve testimoniale est au même effet, et démontre sans l'ombre d'un doute que M. Lefebvre agissait, à toutes fins pratiques, comme expert en sinistre dans le dossier de la réclamation de la famille Adam, pour et au nom du cabinet de l'intimé;

[27] Le hic étant que M. Lefebvre n'était plus rattaché à aucun cabinet inscrit auprès de l'AMF depuis le 26 avril 2007, suite à une décision administrative de l'AMF (pièces P-13 et P-21);

[28] Mais il y a plus, dès le 12 mars 2007, l'intimé était informé par l'AMF des problèmes de certification de M. Lefebvre (P-22) il ne peut donc plaider l'ignorance;

[29] Pour ces motifs, l'intimé sera déclaré coupable du 1^{er} chef d'accusation pour avoir contrevenu, à compter de la date de décision de l'AMF (P-13), soit du 26 avril 2007 jusqu'au 23 janvier 2008, à l'article 59(12) de l'ancien *Code de déontologie des experts en sinistre* (1999 G.O.Q. 2, 4138) et pour la période du 24 janvier 2008 au 18 février 2008 pour avoir contrevenu à l'article 58(14) du nouveau *Code de déontologie des experts en sinistre* (R.Q C-D-9.2, R.1.02.1);

[30] En conséquence, il y aura un arrêt conditionnel des procédures sur l'ensemble des autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien du 1^{er} chef d'accusation;

3.2 Chef n° 2 (contrat de service)

[31] Le deuxième chef d'accusation reproche à l'intimé, à titre de dirigeant et de responsable de son cabinet, d'avoir permis à l'un de ses employés de faire défaut de présenter aux assurés Adam deux types de contrats de service;

[32] Suivant l'article 48 LDPSF, l'expert en sinistre doit présenter à son client deux contrats, dont l'un prévoit une rémunération sur une base horaire et l'autre une rémunération sur la base d'un pourcentage. Le client choisit alors le contrat qui lui convient²;

[33] Or, le contrat (P-3) indique une seule possibilité, soit une rémunération sur la base d'un pourcentage, soit dix pour cent (10 %) du montant des dommages cependant, la preuve testimoniale est contradictoire quant aux options présentées aux assurés;

[34] D'une part, M^{me} Adam affirme qu'un seul type de contrat lui fut présenté, mais d'autre part, son mari n'a pas réellement souvenir des circonstances ayant entouré la signature du contrat;

² Roy, Morissette et Associés Inc. c. AXA Assurances Inc. [2009] QCCQ 1294 (CanLII)

[35] Par contre, M. Richard Majeau, un ancien employé du cabinet de l'intimé qui a signé le contrat pour et au nom de "Les Expertises LMS" affirme avoir invoqué devant les clients, les deux types de rémunération possible, soit le taux horaire ou le pourcentage;

[36] L'appréciation de la preuve n'étant pas une affaire émotive, il ne suffit pas de privilégier la version du client-consommateur par opposition à celle du professionnel encore faut-il que chaque version puisse être vérifiée et évaluée à l'aide des autres éléments ou circonstances ayant entourés la commission de l'acte fautif³;

[37] Il est bien établi que la preuve à charge doit comporter un degré de persuasion suffisant pour entraîner la condamnation du professionnel⁴;

[38] Or, en l'espèce, les versions des différents témoins sont contradictoires;

[39] Par contre, dans sa réponse (P-9) au questionnaire du syndic (P-8), l'intimé admet (page 3 de P-9) ne jamais offrir à ses clients de contrat à taux horaire;

[40] De plus, lors de son témoignage, l'intimé n'a pas contredit cette affirmation ni même tenté de nuancer cet aveu;

[41] Au contraire, à chaque occasion qu'il lui était offerte, l'intimé a constamment réitéré, ne jamais offrir une telle option à ses clients;

[42] Dans les circonstances, en présence d'un aveu extrajudiciaire non-contredit, le comité n'a d'autre choix que de déclarer l'intimé coupable du chef n° 2;

3.3 Chef n° 3 (Défaut d'agir avec professionnalisme)

[43] Le troisièmement chef de la plainte reproche à l'intimé d'avoir manqué à son obligation d'agir avec professionnalisme, à plusieurs reprises et de différentes façons;

[44] Ces divers reproches peuvent se résumer comme suit :

- Défaut d'agir et de rendre compte avec diligence;
- Défaut de soumettre rapidement une offre de règlement;
- Défaut de donner suite aux demandes et instructions des assurés;
- Manque de suivi du dossier durant les absences ou les vacances des employés;

³ *Médecins c. Lisanu* [1999] D.D.O.P. 315 (T.P.)

⁴ *Osman c. Médecins* [1994] D.D.C.P. 257 (T.P.)

- Accepter une offre de règlement sans l'autorisation des assurés;
- Défaut d'assister les assurés dans diverses démarches;

[45] La preuve sera examinée et évaluée suivant chacun des reproches formulés et à la lumière des diverses dispositions législatives et réglementaires applicables à l'époque des infractions concernées;

[46] Il est à noter également que le premier paragraphe du chef n° 3, lequel reproche à l'intimé d'avoir fait défaut d'agir rapidement peut englober également les reproches formulés dans les trois autres paragraphes du chef n° 3;

[47] Quoi qu'il en soit, ces manquements déontologiques seront analysés de façons distinctes sous réserve d'appliquer, le cas échéant, la règle interdisant les condamnations multiples telle que développée par la Cour suprême dans l'affaire *Kienapple*⁵ et précisée par la suite, par les arrêts *Prince*⁶ et *Provo*⁷;

[48] L'application de cette règle en droit disciplinaire fut reconnue à plusieurs reprises et plus récemment par la Cour d'appel dans l'affaire *Auger*⁸ dans les termes suivants :

[62] Le droit disciplinaire n'interdit pas une forme de rédaction qui consiste à rattacher les faits constituant le chef d'infraction à plusieurs normes déontologiques. Il suffit que la formulation limite précisément le comportement blâmable de sorte que la personne dont la conduite est en cause soit en mesure de connaître les faits précis qu'on lui reproche et la substance des normes auxquelles on prétend qu'elle a contrevenues[20]. Lorsqu'un même comportement blâmable transgresse à la fois plusieurs normes déontologiques, un Comité de discipline doit éviter qu'une action répréhensible n'entraîne une double condamnation selon la règle énoncée dans l'arrêt *Kienapple c. La Reine*[21].

[63] Le principe, établi par la Cour suprême dans cet arrêt, interdit les déclarations de culpabilité multiples en présence des mêmes faits. Ce principe a été retenu et appliqué par la jurisprudence en droit disciplinaire où il trouve également toute sa pertinence[22].

[64] La multiplicité des condamnations qui est prohibée est celle qui vient sanctionner, plus d'une fois, les faits ou les différentes facettes d'une même offense. Dans l'arrêt *La Reine c. Prince*[23], la Cour suprême a précisé que pour que la règle de l'arrêt *Kienapple* s'applique, il doit exister un lien factuel entre les infractions reprochées. Cela signifie, comme le notent les auteurs Béliveau et Vauclair[24], que le même comportement aurait pu être reproché en vertu de l'une ou l'autre des infractions. Il doit ensuite exister un lien juridique suffisant entre les dispositions légales. La

⁵ *R. c. Kienapple* [1975] 1 R.C.S. 729

⁶ *R. c. Prince* [1986] 2 R.C.S. 480

⁷ *R. c. Provo* [1989] 2 R.C.S. 3

⁸ *Auger c. Monty*, 2006 QCCA 596 (CanLII)

question qu'il faut se poser est donc celle de savoir si le législateur a voulu des éléments distinctifs entre les deux infractions.

[65] La force excessive déployée par l'agent Anderson est une manifestation particulière de sa négligence ou de son insouciance à l'égard de la santé de M. Barnabé. Les éléments constitutifs de la première infraction font également partie de la seconde infraction.

[66] La preuve révèle que ce sont les mêmes gestes qui sont reprochés à l'agent Anderson sous les deux chefs de la citation déontologique. Sa négligence ou son insouciance à l'égard de la santé de M. Barnabé a été essentiellement démontrée par l'usage qu'il a fait d'une force excessive pour maîtriser ce dernier. Pour justifier sa condamnation sous les deux chefs, le Comité lui reproche de n'avoir rien fait qui aurait démontré une préoccupation ou un intérêt à l'égard de la santé de M. Barnabé. Or, il appert que ce sont ses actes et non pas ses omissions qui ont démontré sa négligence ou son insouciance. Je suis d'avis que les conditions pour que la règle de l'arrêt *Kienapple* s'applique sont remplies et que la première infraction (force excessive art. 10(6) du *Code*) n'aurait pas dû être sanctionnée.

[67] À l'égard du directeur Auger et du lieutenant Pohn, leur omission d'agir en vue de protéger la santé et la sécurité de M. Barnabé (art. 10(2) du *Code*) avait certainement pour effet de rompre le lien de confiance entre eux et le public. Leur citation pour manquement à l'article 5 du *Code*, soit au devoir de se comporter de manière à préserver la confiance et la considération que requiert la fonction de policier, a toutefois une portée différente de la première infraction et comporte des éléments distincts. Ces derniers ne peuvent opposer, à l'égard de leur manquement à l'article 5 du *Code*, la règle prohibant la multiplicité des condamnations pour les mêmes faits. (nos soulignements) ;

[49] Cela étant dit, le comité examinera la preuve soumise suivant les divers paragraphes du chef n° 3;

3.3.1 Défaut d'agir et de rendre compte avec diligence

A) Le droit

[50] En plus d'être visé par l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, ce paragraphe concerne des infractions prévues à diverses dispositions tant de l'ancien que du nouveau *Code de déontologie des experts en sinistre*;

[51] Pour la période se situant entre le 21 février 2007 et le 23 janvier 2008, le comité tiendra compte des articles 2, 14, 31, 38 et 59(1) de l'ancien *Code de déontologie des experts en sinistre* (1999 G.O.Q. 2, 4138);

[52] Pour la période du 24 janvier 2008 au 18 février 2008, le comité prendra en considération les articles 2, 21, 27, 33 et 58(1) du nouveau *Code de déontologie des experts en sinistre* (R.Q. C-D-9.2 R.1.02.1);

B) Les faits

[53] Suite à une deuxième rencontre avec M. Mayer et M. Majeau, au cours de laquelle les assurés ont visionné une vidéo (pièce P-18) vantant les mérites du cabinet de l'intimé, un contrat de service (P-3) fut signé accordant à "Les Expertises LMS" le mandat d'agir à titre d'experts en sinistre;

[54] Un an plus tard, l'aspect contenu de la réclamation n'étant pas encore réglé les assurés décident, le 18 février 2008, de mettre fin au mandat par courriel (C-342) et par courrier recommandé (P-3);

[55] Une série de courriels échangés entre les parties démontrent les nombreuses relances effectuées par M^{me} Adam (pièce P-3) ou M. Asselin (pièce P-12B) pour faire cheminer le dossier, coûte que coûte;

[56] À titre d'exemple, alors que M. Lefebvre procède à l'évaluation des dommages au bâtiment le 22 février 2007, celle-ci n'est transmise aux assurés que le 18 mars 2007 et ce dernier quitte pour ses vacances jusqu'au 2 avril 2007;

[57] Il appert que le dossier est demeuré en suspend tout le temps des vacances de M. Lefebvre;

[58] Alors que l'expert de La Capitale fait de nombreuses relances (pièce P-12B) auprès du couple Adam, il semble que du côté de la firme d'experts de l'intimé, rien ne bouge;

[59] Devant cette situation, M^{me} Adam en plus de laisser de nombreux messages téléphoniques à M. Lefebvre et à M. Mayer, leur envoie un courriel en date du 9 avril 2007 (C-38) pour exiger une rencontre;

[60] Finalement, une rencontre est fixée pour le 12 avril 2007. Par la suite, les assurés reçoivent le 15 avril 2007 un courriel de M. Lefebvre les informant que "des progrès ont été accomplis" (C-51);

[61] La suite des événements démontrera que le dossier est loin d'être réglé;

[62] Le 22 avril 2007, soit plus de deux mois après l'évaluation du bâtiment par M. Lefebvre, le dossier est au point mort;

[63] D'ailleurs, M^{me} Adam envoie alors un très long courriel faisant état de son exaspération face à la lenteur du processus (C-55);

[64] Elle exige la mise en place d'un plan d'action afin d'amener un règlement rapide des divers points litigieux;

[65] Elle sonne déjà l'alarme pour la question des meubles laissés dans le jardin de la résidence et des factures d'électricité demeurées impayées;

[66] Durant la même époque, les assurés désespèrent de trouver un entrepreneur prêt à effectuer les travaux à un prix qui conviendra aux deux parties (C-65);

[67] Suite à un premier courriel faisant état des lenteurs à trouver un entrepreneur, un deuxième courriel est acheminé à M. Lefebvre (courriel n^o C-67) en raison du manque de résultat plus de trois mois après l'incendie;

[68] Il s'en suit alors une série de courriels démontrant que M. Lefebvre tente d'obtenir une soumission d'un entrepreneur (C-69, C-70, C-73 et C76);

[69] À la décharge de l'intimé, il faut souligner que M. Lefebvre faisait face à des clients ayant de très fortes personnalités et à un assureur qui semblait récalcitrant à régler le dossier;

[70] Arrive alors une bombe dans le dossier, M^{me} Adam apprend à sa stupéfaction, par l'entremise d'un courriel du 18 mai 2007 (courriel C-78), qu'il semble y avoir eu une entente quant aux montants des dommages au bâtiment;

[71] Dans un courriel du 12 juin 2007 (courriel n^o C-97), M. Lefebvre nie avec véhémence avoir accepté une telle entente et affirme qu'il soumet toujours à ses clients toutes les offres qu'il reçoit;

[72] Lors de son témoignage devant le comité, M. Lefebvre a fait état des relations tendues qui prévalaient entre lui et M. Asselin de La Capitale;

[73] Enfin, il affirme qu'il rencontrait les assurés les soirs de semaine et même durant les fins de semaine pour les tenir informés des développements dans leur dossier;

[74] M. Lefebvre a également expliqué qu'il a fait parvenir à plusieurs reprises les factures d'Hydro-Québec à M. Asselin mais sans succès;

[75] De plus, il harcelait constamment M. Asselin pour que celui-ci paye le loyer du logement occupé temporairement par les assurés;

[76] À bout de souffle, les assurés communiquent avec le Bureau d'assurance du Canada (ci-après le BAC) et tentent par eux-mêmes de trouver un entrepreneur;

[77] D'ailleurs, dans un courriel du 25 mai 2007, M^{me} Adam se plaint à M. Lefebvre et à M. Mayer des lenteurs à régler leur dossier (courriel C-84);

[78] Finalement, le 30 mai 2007, les assurés portent plainte auprès du BAC (courriel C- 90);

[79] La principale pierre d'achoppement entre les parties étant la valeur des dommages au bâtiment;

[80] La Capitale les évaluait à 116 000 \$ et les assurés à plus de 200 000 \$;

[81] La partie de la réclamation concernant les dommages au bâtiment s'est réglée vers la fin d'août 2007 pour un montant d'environ 190 000 \$ et les assurés reçoivent un premier chèque le 25 septembre 2007;

[82] La partie contenue s'est également réglée, mais beaucoup plus tard avec l'intervention du BAC vers le 15 février 2008;

C) Dispositif

[83] De l'avis du comité une grande part des délais a été causée par :

- La complexité du dossier;
- La volonté des assurés de tirer le maximum de leur police d'assurance;
- L'attitude de M. Asselin, l'expert à l'emploi de La Capitale;

[84] Concernant la complexité du dossier il suffit pour s'en convaincre de prendre connaissance de la preuve documentaire :

- 6 cahiers (A, B, C, D, E et F) comprenant 374 courriels totalisant presque mille pages;
- Un cahier de courriels échangés entre M. Asselin et M. Lefebvre (pièce C-23B ou P-12B);
- La lettre de plainte des assurés (pièce C-5 ou P-3) et les documents l'accompagnant à eux seuls comptent plus de 150 pages;

[85] L'énumération de ces pièces documentaires ne représente qu'une partie de la preuve versée au dossier;

[86] Quant à la volonté des assurés de tirer le maximum de leur police d'assurance, celle-ci transpire de l'ensemble des courriels qu'ils ont échangés avec M. Lefebvre, l'intimé ou M. Asselin de La Capitale;

[87] Par contre, quelques courriels reflètent particulièrement bien cette volonté d'obtenir le maximum d'indemnité;

[88] À titre d'exemple, dans un courriel du 18 août 2007 (C-168) adressé à M. Lefebvre et à l'intimé, M. Adam écrit :

"... négocier au mieux comme on voit sur votre publicité (pour retirer le maximum de votre assurance). C'est la raison pour laquelle vous avez été engagé par nous..."

[89] Dans un autre courriel (C-182) cette fois-ci M^{me} Adam écrit à M. Lefebvre :

"... n'oubliez pas que vous êtes en bonne position pour arracher le max..."

[90] D'ailleurs, dans un autre courriel (C-176) auquel étaient jointes diverses listes de contenu, certains items reflètent ce souci d'obtenir le maximum d'indemnité, et ce dans les moindres détails :

- Barre de chocolat Big mars : 1,29\$;
- Paquet de biscuit Omega 3 : 2,69\$;
- Paquet de 2 galettes Authentic : 1,29\$;

[91] Bref, le caractère très exhaustif des demandes formulées par les assurés en vue d'obtenir le maximum d'indemnité, explique en partie le retard à régler l'aspect contenu du dossier, lequel n'a été réglé qu'un an plus tard soit en février 2008;

[92] Évidemment, tout assuré est en droit de tenter d'obtenir le maximum d'indemnité que le contrat d'assurance prévoit en sa faveur, toutefois, il faut alors accepter la contrepartie qui en résulte, soit des délais plus longs;

[93] Comme autre cause de retard, soulignons l'attitude de M. Asselin, l'expert de La Capitale ; les assurés dans leur lettre de plainte (P-3) décrivent son comportement comme suit :

" Les relations avec **Monsieur Asselin** qui étaient déjà tendues sont devenues dès lors pénibles, voire quasi-impossibles à communiquer avec lui **car il s'entêtait systématiquement** et défendait son évaluateur Monsieur Martel **tout ceci avec un ton autoritaire et dédaigneux.** (p.1 de P-3)"

(...)

" Le 29 avril, après des pluies diluviennes qui ont commencé à s'infiltrer de partout dans la maison et vu que notre dossier ne progressait pas d'un pouce, nous avons commencé à angoisser. La Capitale a revu son évaluation à à peine 3000\$ de plus que le précédent... M. Lefebvre, commençait à tourner en rond et ne savait plus comment faire pour débloquer la situation. **M. Asselin ne voulait rien entendre et s'entêtait et M. Lefebvre restait impuissant avec ses 50 ans d'expérience !** (p.3 de P-3)"

(...)

"Entre-temps, M. Asselin continuait toujours à relancer **sans changer ni sa position, ni son comportement cynique**. Il maintenait toujours son offre établie selon une évaluation que finalement seul lui était convaincu de sa réalité ! Une plainte officielle a été déposée au BAC le 30 mai 2007 via courriel (copie ci-jointe) où tous les agissements de M. Asselin étaient détaillés et les conséquences que cela avaient portées sur notre famille. (p.5 de P-3)"

(...)

"Pour revenir à notre chronologie, **toujours avec son entêtement permanent, M. Asselin trouve toujours des raison pour nous mettre des bâtons dans les roues...** La cerise sur gâteau a été la partie relative au remboursement par revenu Canada et revenu Québec de la TPS et TVQ. **M. Asselin s'entêtait à déduire de notre indemnisation la partie des taxes.** (p.6 de P-3)"

(...)

"Ceci a eu des conséquences en cascades, Monsieur Asselin a été blessé dans son amour propre car nous avons mis en évidence qu'il avait tort et encore une fois, **il faisait tout pour nous compliquer la vie. Son entêtement n'arrêtait pas...** non pas que nous cherchions à avoir toujours raison, mais on savait que ce que nous avançons était dans la loi et exacte ! **Donc, plus Monsieur Asselin avait ce comportement et moins nous voulions communiquer avec lui.** La Capitale, malgré nos demandes incessantes de le débarquer de notre dossier, a continué de lui confier notre dossier. (p.7 de P-3)"

[94] Mais il y a plus, dans un courriel du 28 novembre 2007 (C-276) envoyé à l'intimé (et par erreur à M. Asselin), M^{me} Adam énonce une série de griefs qu'elle entretient contre M. Asselin en lui attribuant la responsabilité d'au moins la moitié des délais, dans les termes suivants :

"...sans parler des 6 mois perdus à cause de son entêtement"

[95] Il faut noter que le témoignage de M. Asselin devant le comité n'a pas eu pour effet de dissiper, dans l'esprit du comité, l'obstruction systématique qui semble transpirée des courriels échangés entre lui et M. Lefebvre (pièce C-23B ou P-12B) le tout confirmé par le témoignage des assurés et de M. Lefebvre;

[96] D'ailleurs, il est assez étonnant de constater que les seules fois où le dossier a progressé de façon significative furent durant les absences de M. Asselin;

[97] En conclusion, une grande partie du délai intervenu entre la date de l'incendie et le versement des indemnités s'explique par diverses causes dont la responsabilité ne peut pas être attribuée en entier à l'intimé et son mandataire;

[98] Cela ne signifie pas pour autant que, l'intimé et son mandataire M. Lefebvre, n'ont pas contribué à une part importante du délai;

[99] La preuve démontre qu'il y a eu plusieurs délais attribuables à la négligence de l'intimé et de son mandataire, M. Lefebvre :

- Retard à répondre aux demandes de rencontre de M. Asselin (courriels C-34, C-35, C-38 et C-42);
- Nombreux retards sur divers éléments requis par les assurés (C-55);
- Retard à contacter une entreprise pour faire un devis (C-63, C-67, C-70 et C-72);
- Lenteur à traiter les diverses demandes formulées par les assurés malgré de nombreux rappels et relances (C-94, C-123, C-126, C-131, C-143, C-150, C-159, C-168, C-180, C-233, C-248, C-268, C-283, C-317 et C-323);
- Retard et lenteur dans la confection des listes (C-55, C-61, C-67, C-83, C-143, C-231, C-233, C-238 et C-239);

[100] L'examen et l'analyse de la preuve démontrent que M. Lefebvre a contribué, par son laxisme, à une partie du délai;

[101] L'intimé sera donc reconnu coupable du reproche formulé au 1^{er} paragraphe du chef n^o 3, soit d'avoir fait défaut d'agir et de rendre compte avec diligence aux assurés;

3.3.2 Défaut de soumettre rapidement une offre de règlement (janvier 2008)

[102] Le 10 janvier 2008, M. Adam écrit à M. Lefebvre pour obtenir des nouvelles de son dossier (C-309);

[103] Le 12 janvier 2008, les assurés réitèrent leur demande (C-310);

[104] M. Lefebvre répond, à la même date et les informe des derniers développements (C-311);

[105] Finalement, après divers échanges de courriels (C-312 et C-315) M. Asselin informe M. Lefebvre qui lui reviendra avec une offre globale (C-315);

[106] Il semble que cette offre fut présentée à M. Lefebvre lors d'une conversation téléphonique tenue le 15 janvier 2008;

[107] Le 29 janvier 2008, M. Asselin, étant toujours en attente d'une réponse à son offre, écrit de nouveau à M. Lefebvre (C-319) pour obtenir sa réponse;

[108] Finalement, le 31 janvier 2008, M. Lefebvre informe La Capitale que l'offre est refusée (C-320);

[109] L'étude des courriels (C-317 à C-320) démontre que les assurés n'ont pas été informés de l'offre du 15 janvier 2008 dans un délai raisonnable, surtout si l'on tient compte de leurs nombreuses demandes de relances (C-303, C-307, C-308, C-309, C-310 et C-317);

[110] Pour ces motifs, l'intimé sera déclaré coupable du reproche formulé au 2^e paragraphe du chef n^o 3;

3.3.3 Défaut de donner suite aux demandes et instructions des assurés

[111] Dès le début du dossier, soit le 22 avril 2007, les assurés se plaignent à M. Lefebvre de la lenteur avec laquelle certaines de leurs demandes sont traitées (C-55), notamment :

- Les biens laissés dans le jardin;
- Les frais de transport par taxi pour leurs enfants;
- Les factures d'électricité;
- La perte de leur chien de race;

[112] Le 12 juin 2007, les assurés se plaignent encore de la lenteur avec laquelle leurs demandes sont traitées (C-94);

[113] Le 15 juillet 2007, les assurés constatent encore une fois le peu de progrès dans le traitement de leur réclamation;

[114] Le 17 juillet 2007, M. Lefebvre les informe du suivi qu'il a effectué auprès de La Capitale (C-126);

[115] Le 2 août 2007, les assurés relancent de nouveau M. Lefebvre quant aux factures d'Hydro-Québec pour lesquelles, ils ont même reçu une mise en demeure exigeant un paiement (C-131);

[116] Plusieurs relances sont effectuées par les assurés auprès de M. Lefebvre (C-143, C-150, C-159, C-168 et C-180);

[117] Au cours du mois d'octobre 2007, M. Adam relance M. Lefebvre concernant les frais d'Hydro-Québec et les frais de taxi (C-233 et C-248) de même qu'en novembre (C-268) et en décembre (C-283);

[118] En janvier 2008, la question des factures d'Hydro-Québec n'étant toujours pas réglée (C-317), M. Adam s'en plaint à M. Lefebvre et il lui réitère le 1^{er} février 2008 (C-323);

[119] Finalement, un chèque est émis en paiement des dernières factures d'Hydro-Québec, en février 2008, mais sera retenu par le cabinet de l'intimé (lettre du 22 février 2008) sous prétexte que leurs honoraires ne sont pas acquittés;

[120] La lecture des divers courriels échangés entre l'expert de La Capitale, M. Asselin, et M. Lefebvre (pièce P-12B), mandataire de l'intimé, dénote une certaine friction entre les deux;

[121] Quoiqu'une bonne part du délai puisse être attribuable au dialogue de sourds qui semblait s'être instauré entre les deux, il demeure néanmoins que le comité estime que les demandes des assurés n'ont pas été traitées avec diligence par le mandataire de l'intimé⁹;

[122] En conséquence, l'intimé sera reconnu coupable du 3^e paragraphe du chef n° 3;

[123] Toutefois, au moment de la sanction, les retards attribuables à l'attitude et au comportement de M. Asselin seront considérés comme des facteurs atténuants;

3.3.4 Manque de suivi du dossier durant les absences ou les vacances

[124] Le comité considère que le reproche formulé au 4^e paragraphe du chef n° 3, est moindre et inclus¹⁰ dans les manquements visés aux 1^{er}, 2^e et 3^e paragraphes du chef n° 3;

[125] Il ne s'agit que d'une autre manière de faire preuve d'un manque de diligence dans le traitement de la réclamation des assurés;

⁹ *Chauvin c. Morissette*, 2003 CanLII 54603 (C.D.CHAD)

¹⁰ *Auger c. Monty*, 2006 QCCA 596 (CanLII)

[126] Vu les conclusions auxquelles arrivent le comité sur les 1^{er}, 2^e et 3^e paragraphes du chef n^o 3, un arrêt des procédures sera prononcé sur le 4^e paragraphe du chef n^o 3;

3.3.5 Accepter une offre de règlement (mai 2007) sans l'autorisation des assurés

[127] La preuve à l'égard de ce reproche n'est pas suffisamment claire et convaincante¹¹ pour entraîner l'adhésion du comité;

[128] Seul M. Asselin laisse entendre dans un courriel du 18 mai 2007 (C-78) qu'il y aurait une entente entre lui et M. Lefebvre concernant le montant estimé de 119 000 \$;

[129] D'ailleurs, M. Asselin n'utilise pas le mot entente, il mentionne simplement que le montant semblait "correct" aux deux parties;

[130] Le 12 juin 2007, les assurés écrivent à M. Lefebvre pour lui dire que La Capitale insiste sur le fait qu'il aurait accepté la somme de 119 000 \$ (C-94);

[131] À la même date, M. Lefebvre répond à M^{me} Adam et nie avec véhémence avoir accepté une telle offre;

[132] Il allègue plusieurs motifs dont notamment l'écart majeur entre ses propres estimations (200 000 \$ et plus) et l'offre de 119 000 \$, sachant très bien que celle-ci serait rejetée par les assurés;

[133] Le comité après avoir entendu les témoignages de M. Asselin et de M. Lefebvre de même qu'après avoir pris connaissance de l'ensemble de la preuve documentaire, considère qu'il n'y a jamais eu d'entente entre les parties sur le montant de 119 000 \$;

[134] D'ailleurs, il est intéressant de noter les incertitudes qui règnent autour de cette question;

[135] Soulignons, dans un premier temps, les inscriptions manuscrites ajoutées par M^{me} Adam sur le courriel n^o C-78 indiquant "Qui ment ? Qui dit la vérité ?";

[136] Dans le même ordre d'idées, M^{me} Adam dans son courriel du 12 juin 2007 (C-94) adressé à M. Lefebvre, écrit :

"Donc, ça va être votre parole contre la leur, à moins qu'ils aient enregistré la conversation";

¹¹ *Gingras c. Chambre de l'assurance de dommages* 2006 QCCQ 288 (CanLII), par. 49

[137] De plus, suivant la preuve, une troisième personne aurait assisté à cette réunion, soit M. Martel, cependant ni la poursuite ni la défense n'ont jugé opportun de le faire entendre;

[138] Le comité n'a donc pu bénéficier de l'éclairage de ce témoin concernant cette prétendue entente;

[139] En conséquence, en l'absence d'une preuve claire, nette et convaincante l'intimé sera acquitté du 5^e reproche formulé au chef n^o 3;

3.3.6 Défaut d'assister les assurés dans diverses démarches (T.P.S./T.V.Q.)

[140] Au cours du mois d'août 2007, les assurés apprennent (C-144) que leur indemnité pour le bâtiment sera dépréciée d'un crédit pour taxes d'environ 36 %;

[141] En pratique, ils pourront obtenir un remboursement du montant des taxes en s'adressant directement aux autorités fiscales;

[142] Les assurés n'étant pas des spécialistes de l'assurance et encore moins des questions fiscales, cette situation les inquiète et ceux-ci s'adressent à M. Lefebvre et à l'intimé pour obtenir les informations nécessaires pour pouvoir bénéficier de ce remboursement (C-156);

[143] Une demande d'information (C-154) est également acheminée au BAC, une première réponse leur parvient le 14 août 2007 (C-155) et une deuxième par M. Asselin, le 17 août 2007 (C-162);

[144] Le 26 août 2007, M. Lefebvre écrit à M. Asselin lui demandant de lui faire parvenir son calcul pour le crédit de taxes afin d'être en mesure de fournir les explications nécessaires aux assurés (C-188);

[145] Dès le lendemain, M. Asselin envoie à M. Lefebvre le calcul détaillé du crédit de taxes avec copie aux assurés (C-190);

[146] À la même date, M^{me} Adam, après s'être renseignée auprès de Revenu Québec, informe M. Lefebvre qu'ils ne sont pas éligibles au crédit de taxes puisque la valeur de leur maison excède 450 000 \$ (C-192). Cette information est également transmise au BAC (C-193);

[147] M. Asselin demande alors à M. Lefebvre un document confirmant que les assurés ne sont pas éligibles en s'adressant directement à Revenu Québec (C-197);

[148] M^{me} Adam invite alors M. Lefebvre à référer M. Asselin aux divers sites Internet de l'Agence de Revenu Canada (C-198 et C-201);

[149] Elle se plaint au BAC de la mauvaise foi de M. Asselin concernant la nécessité d'obtenir une confirmation écrite alors que les formulaires gouvernementaux sont très clairs à ce sujet (C-199 et C-202);

[150] Finalement, M^{me} Ledoux du BAC la rassure en l'informant que si jamais elle ne peut récupérer le montant des taxes, La Capitale devra alors l'indemniser pour ce montant (C-203);

[151] M. Lefebvre, la rassure également en lui mentionnant qu'il a en sa possession toutes les données pour les taxes (C-205);

[152] Lors de son témoignage, M. Lefebvre a de plus affirmé avoir fourni aux assurés toutes les explications nécessaires sur cette question;

[153] Enfin, ce n'est que le 31 août 2007, que M. Lefebvre reçoit de M^{me} Adam une copie de l'évaluation de la maison démontrant que le crédit de taxes n'était pas applicable (C-209);

[154] D'ailleurs, dans tous les courriels échangés entre les parties sur cette question du crédit de taxes, M^{me} Adam se plaint de la mauvaise foi et de l'entêtement de M. Asselin (C-198 et C-199) et non pas du travail effectué par M. Lefebvre;

[155] Finalement, le 13 septembre 2007, M. Lefebvre confirme à M^{me} Adam que l'équivalent du crédit de taxes de 36 % sera pris en considération dans le total de l'indemnité pour le bâtiment (C-222) et celle-ci lui confirme que "c'est parfait" (C-223);

[156] La preuve au soutien de ce reproche ne permet donc pas de conclure à un manquement déontologique;

[157] De l'avis du comité, M. Lefebvre n'a pas fait défaut d'assister les assurés dans leurs démarches concernant le crédit de taxes, au contraire, celui-ci a agi avec diligence et, si retard il y a eu, celui-ci semble provenir de l'attitude tatillonne de M. Asselin, tel que le souligne M^{me} Adam dans ses divers courriels (C-198 et C-199);

[158] D'ailleurs, cette question fut rapidement réglée, et ce dès que M. Asselin a été remplacé durant ses vacances par M^{me} Beaudoin de La Capitale (C-227 et voir les courriels du 17 septembre 2007 dans la pièce P-12B);

[159] Pour ces motifs, l'intimé sera acquitté du reproche formulé au 6^e paragraphe du chef n^o 3;

3.4 Chef n° 4

[160] Suivant le chef n° 4 de la plainte, on reproche à l'intimé d'avoir fait ou d'avoir permis que soient faites, auprès des assurés, de fausses représentations quant à l'efficacité de ses services ou ceux offerts par son cabinet;

[161] Le principal reproche consiste à avoir affirmé aux assurés que leur réclamation se réglerait "sans qu'ils n'aient à lever le petit doigt";

3.4.1 Le droit

[162] Le chef n° 4 réfère plus spécifiquement aux articles 2, 27 et 59(5) de l'ancien *Code de déontologie des experts en sinistre* (1999 G.O.Q. 2, 4138), alors en vigueur à la date de l'infraction, soit le 22 février 2007;

[163] L'article 2 du *Code de déontologie des experts en sinistres* impose à l'intimé l'obligation de s'assurer que ses employés et mandataires respectent la Loi et ses règlements;

[164] Les articles 27 et 59(5) du Code interdisent de faire des fausses représentations dans les termes suivants :

- 27. L'expert en sinistre doit éviter toute fausse représentation quant à son niveau de compétence ou quant à l'efficacité de ses services ou quant à ceux de son cabinet ou de sa société autonome.
- 59. Constitue un manquement à la déontologie, le fait pour l'expert en sinistre d'agir à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession, notamment:
 - 5° de faire une déclaration en la sachant fausse, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur;

3.4.2 Les faits

[165] Le ou vers le 22 février 2007, à la demande des assurés, un reportage (P-18) diffusé dans le cadre de l'émission J.E. fut visionné par les clients de l'intimé juste avant la signature du mandat (P-3);

[166] Au cours de ce reportage (P-18), on peut entendre un des associés de l'intimé vanter les mérites du cabinet en prétendant qu'un assuré peut obtenir le règlement de

sa réclamation "sans même lever le petit doigt pour que leur dossier soit réglé, ou presque";

[167] À juste titre, le procureur de l'intimé a insisté à plusieurs reprises, pour mentionner que cette affirmation est nuancée, dans sa conclusion, puisque l'on précise "ou presque";

[168] D'ailleurs, le comité note que le chef n° 4 ne fait pas état de cette nuance pourtant essentielle pour juger de la validité du reproche formulé contre l'intimé;

3.4.3 Analyse et dispositif

[169] Le comité estime que ce "bémol" ajouté à la fin de cette affirmation lui enlève tout caractère faux, trompeur ou susceptible d'induire en erreur au sens des articles 27 et 59(5) du *Code de déontologie des experts en sinistre*;

[170] La preuve démontre que les assurés sont des personnes instruites et très articulées, il nous est difficile de croire qu'ils aient pu être trompés ou induits en erreur par une phrase aussi anodine qui constitue, ni plus ni moins, qu'une simple figure de style;

[171] À titre d'exemple, peut-on croire qu'un consommateur confronté à la publicité d'une grande chaîne de pharmacies affirmant que dans ses magasins "on trouve de tout..., même un ami!" se sentira trompé lorsqu'il constatera ne pas y avoir trouvé un ami sincère et loyal;

[172] De plus, le comité est d'avis que l'implication des assurés dans la gestion du règlement de leur dossier l'a été, sur une base volontaire et non pas à la demande de l'intimé ou de ses employés et mandataires;

[173] Dès les premiers mois suivants la signature du mandat, M^{me} Adam a voulu prendre le contrôle des "opérations" en insistant sur la mise en place d'un plan d'action (courriel n° C-55);

[174] D'ailleurs, même après la fin du mandat, M^{me} Adam agit de la même façon avec La Capitale en suggérant à ses représentants la manière d'agir avec M. Lefebvre et l'intimé (courriels n°s C-362 et C-364);

[175] Ainsi, dès le début du dossier (C-17) les assurés ont volontairement joué un rôle actif dans la gestion de leur réclamation et ce, tout au long du dossier (voir l'ensemble des courriels de la pièce P-3) et même après (C-362 et C-364);

[176] Mais il y a plus, les règles du mandat exigent que le mandant offre sa collaboration à son mandataire (article 2149 C.c.Q.) afin de favoriser l'accomplissement

du mandat, à défaut de quoi, le mandataire pourra mettre fin au mandat (article 2175, 1591, 1604 C.c.Q.);

[177] Par conséquent, non seulement cette affirmation n'est-elle pas fausse, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur, mais au contraire elle tient compte de l'obligation imposée à l'assuré de collaborer avec son assureur ainsi qu'avec l'expert en sinistre qu'il a personnellement mandaté en rappelant aux assurés, par l'ajout des mots "ou presque", qu'ils devront quand même aider, un tant soit peu, leur expert en sinistre à compléter son mandat;

[178] Pour ces motifs, l'intimé sera acquitté du chef n° 4 de la plainte;

3.5 Chef n° 5 (rétention des chèques)

[179] Le chef n° 5 reproche à l'intimé d'avoir retenu les deux derniers chèques émis par La Capitale, le 15 février 2008, soit quelques jours avant la fin du mandat intervenue le 18 février 2008, sous prétexte que des sommes étaient dues à titre d'honoraires;

[180] Tel que déjà mentionné, l'appréciation de la preuve n'est pas une question d'émotion et il ne suffit pas d'accorder plus de crédibilité à l'une ou l'autre des versions, encore faut-il les évaluer en se fondant sur la preuve documentaire¹²;

[181] Le 15 février 2008, M. Lefebvre écrit à La Capitale pour lui réclamer le paiement des comptes d'électricité et le loyer additionnel (C-335);

[182] À la même date, M. Asselin répond par courriel (C-336) pour l'informer qu'un chèque au montant de 34 653,80 \$ sera émis sous peu;

[183] M^{me} Adam informe alors M. Lefebvre de son insatisfaction (C-337) et l'invite même à se retirer du dossier;

[184] Le 18 février 2008, elle met fin au mandat de M. Lefebvre (C-342) et informe La Capitale, qu'en raison du retrait du mandat que tout nouveau chèque devra être émis directement à son nom (C-343);

[185] M. Asselin l'informe alors, le 20 février 2008, de la nécessité de lui confirmer par écrit la fin du mandat (C-345);

¹² *Médecins c. Lisanu* [1999] D.D.O.P. 315 (T.P.)
Osman c. Médecins [1994] D.D.C.P. 257 (T.P.)

[186] Le 22 février 2008, M. Lefebvre écrit (P-3) à M^{me} Adam pour lui mentionner qu'il accepte le retrait de mandat, tout en lui rappelant que la cession de créances prévue au mandat est toujours valide;

[187] Par la même occasion, il lui souligne avoir en main les deux derniers chèques de La Capitale et l'informe qu'il a l'intention de retenir les chèques, dans les termes suivants :

"Nous nous ferons un plaisir de vous transmettre les deux (2) chèques précités **aussitôt que les obligations contractuelles que vous avez avec notre cabinet auront été respectées en entier.** À ce sujet, nous joignons à la présente, notre facturation finale pour services rendus" (P-3, 3 dernières pages);

[188] Il s'en suit alors un échange de courriels (C-354 à C-366) par lesquelles M^{me} Adam demande qu'on lui retourne son dû;

[189] Finalement, le 2 mai 2008, le procureur de l'intimé retourne les chèques par lettre adressée à La Capitale (p.1 de la pièce C-23D ou P-12D);

[190] Le 7 mai 2008, l'intimé confirme par un courriel (C-369) adressé à M^{me} Adam, l'envoi des chèques;

[191] Quelques mois plus tard, soit en juillet 2008, l'intimé entreprend des poursuites civiles pour réclamer ses honoraires, cette cause était toujours en délibéré au moment de la rédaction de la présente décision;

3.5.1 Le droit

[192] L'article 44 du nouveau *Code de déontologie des experts en sinistre* (c-D-9.2, R.1.02.1) interdit à l'intimé de retenir des sommes d'argent appartenant à un assuré, sauf si une disposition législative ou réglementaire le permet;

[193] Signalons dans un premier temps, qu'une cession de créances faisant partie d'un contrat de service, ne constitue pas, de toute évidence, une disposition législative ou réglementaire;

[194] D'autre part, ni l'intimé ni son procureur n'ont fait valoir devant le comité de discipline, une quelconque disposition législative ou réglementaire permettant de retenir les montants dus aux assurés;

[195] On a plutôt plaidé que les assurés n'avaient pas réellement tenté de récupérer les deux chèques;

[196] Or, l'ensemble des courriels (C-354 à C-366) démontre que M^{me} Adam n'a jamais cessé de réclamer son dû;

3.5.2 Dispositif

[197] La question de savoir si les honoraires étaient réellement dus étant actuellement devant les tribunaux civils, le comité ne se prononcera pas sur les obligations contractuelles existantes entre les parties, les deux recours étant totalement distincts¹³;

[198] De toute façon, les obligations déontologiques d'un professionnel ne doivent pas être interprétées en fonction du droit civil¹⁴;

[199] Mais il y a plus, l'intimé n'a pas été en mesure de démontrer l'existence "d'une disposition législative ou réglementaire" lui permettant de retenir les sommes d'argent dues aux sinistrés;

[200] D'autre part, la preuve en poursuite (C-354 à C-366) démontre que l'intimé a retenu les deux derniers chèques en prétextant que ses honoraires lui étaient dus (lettre du 22 février 2008 de P-3);

[201] Pour ces motifs, l'intimé sera reconnu coupable du chef n° 5 et plus particulièrement d'avoir contrevenu aux articles 2 et 44 du nouveau *Code de déontologie des experts en sinistre*;

[202] En conséquence, un arrêt des procédures sera prononcé sur toutes les autres dispositions législatives ou réglementaires alléguées au soutien du chef n° 5;

3.6 Chef n° 6 (honoraires)

[203] Le chef n° 6 reproche à l'intimé de ne pas avoir fourni les explications nécessaires à la compréhension des services rendus, notamment en regard de la facture du 25 février 2008;

[204] Pour les motifs ci-après exprimés, l'intimé sera acquitté du chef n° 6;

[205] Quant à la période se situant entre le début et la fin du mandat, la preuve démontre qu'à chaque fois qu'un chèque était émis par La Capitale que M. Lefebvre se rendait au logement des assurés pour la remise du chèque et, qu'à cette occasion, il

¹³ *Pigeon c. Comité de discipline de l'A.C.A.I.Q.* 2002 CanLII 13821 (QC C.Q.)

¹⁴ *Tremblay c. Dionne* [2006] QCCA 1441 (CanLII)

fournissait les explications nécessaires et M^{me} Adam lui faisait alors un chèque en paiement de ses honoraires;

[206] Si M^{me} Adam n'avait pas été satisfaite des explications fournies, il est douteux qu'elle ait consenti à payer les honoraires dus au cabinet de l'intimé;

[207] La preuve documentaire et testimoniale démontre, sans l'ombre d'un doute, que M^{me} Adam est une personne intelligente et bien renseignée et, force nous est de conclure qu'elle était satisfaite des explications fournies sans quoi, elle n'aurait pas payé;

[208] Par contre, il est évident que M^{me} Adam n'était pas satisfaite de la qualité ou de la rapidité avec laquelle les services étaient rendus, ce qui ne veut pas dire qu'elle ne comprenait pas la méthode de facturation de l'intimé ou la raison d'être de celle-ci, ce n'est qu'un an plus tard, qu'elle remet en doute les honoraires dus à l'intimé par un courriel du 4 mai 2008 (C-365);

[209] D'ailleurs, le mandat (P-3) signé le 22 février 2007 par elle et son mari stipulait clairement :

"Pour les services, l'assuré paiera Les expertises LMS les honoraires suivants : dix (10%) pour cent du montant des dommages";

[210] Cela étant dit, qu'en est-il de la période suivant l'envoi de la facture litigieuse du 25 février 2008;

[211] Au-delà des versions fournies par les témoins, la preuve documentaire est favorable à la thèse mise de l'avant par l'intimé;

[212] Premièrement, la lettre du 22 février 2008 à laquelle était jointe la facture du 25 février 2008, invitait les assurés à communiquer avec le cabinet de l'intimé, si d'autres explications étaient nécessaires, et ce dans les termes suivants :

"..., nous demeurons à votre entière disposition, dans l'éventualité où des détails additionnels étaient requis."

[213] Deuxièmement, cette lettre constitue en elle-même une explication des services rendus et des honoraires dus;

[214] Troisièmement, le 13 mars 2008, M. Lefebvre envoyait un courriel (C-354) aux assurés se lisant comme suit :

"Bonjour a vous deux,

Depuis le 22 février 2008 je n'ai pas reçu de vos nouvelles, j'ai en main comme vous le savez deux chèques

Un de \$34653.80 et un autre de 3'773.14.

J'attends vos instructions.

Merci

Jean-Pierre Lefebvre"

[215] De plus, les feuilles de temps (pièce D-7) de M. Lefebvre démontrent qu'il a tenté à quelques reprises de communiquer avec les assurés après l'envoi de la facture;

[216] Les courriels (C-363, C-364 et C365) démontrent également qu'il était en discussion avec La Capitale concernant la facturation et que, d'autre part, M^{me} Adam était informée de ces discussions (C-363 et C-364) et même qu'elle participait activement à ces discussions (C-366 et C-368);

[217] Dans ces circonstances et pour ces motifs, l'intimé sera acquitté du chef n^o 6;

PAR CES MOTIFS, LE COMITE DE DISCIPLINE :

Chef n^o 1 :

DÉCLARE l'intimé coupable du chef n^o 1 pour avoir contrevenu, pour la période du 26 avril 2007 au 23 janvier 2008, à l'article 59(12) de l'ancien *Code de déontologie des experts en sinistre* (1999 G.O.Q. 2, 4138) et pour la période du 24 janvier 2008 au 18 février 2008 pour avoir contrevenu à l'article 58(14) du nouveau *Code de déontologie des experts en sinistre* (R. Q C-D-9.2, R.1.02.1);

ORDONNE un arrêt conditionnel des procédures sur l'ensemble des autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien du 1^{er} chef d'accusation;

Chef n^o 2 :

DÉCLARE l'intimé coupable du chef n^o 2 pour avoir contrevenu à l'article 48 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (L.R.Q. C-D-9.2) et à l'article 2 de l'ancien *Code de déontologie des experts en sinistre* (1999 G.O.Q. 2, 4138);

Chef n^o 3:

DÉCLARE l'intimé coupable du chef n^o 3 pour avoir contrevenu, pour la période du 21 février 2007 au 23 janvier 2008, aux articles 2 et 59(1) de l'ancien *Code de déontologie des experts en sinistre* (1999 G.O.Q. 2, 4138) et pour la période du 24 janvier 2008 au 18 février 2008 pour avoir contrevenu aux articles 2 et 58(1) du nouveau *Code de déontologie des experts en sinistre* (R. Q C-D-9.2, R.1.02.1) plus particulièrement :

- En faisant défaut d'agir et de rendre compte avec diligence aux assurés ;

- En faisant défaut de soumettre rapidement aux assurés une offre de règlement reçue de l'assureur La Capitale le 12 janvier 2008 ;
- En faisant défaut de donner suite aux demandes et instructions des assurés en regard de leurs biens laissés dans leur jardin, des frais de transport par taxi pour leurs enfants, de leur réclamation en regard des factures d'électricité, et de la perte de leur chien, à la suite de l'incendie de leur résidence survenu le 6 février 2007 ;

DÉCLARE un arrêt des procédures sur le reproche formulé au 4^e paragraphe du chef n^o 3;

ACQUITTE l'intimé des reproches formulés aux 5^e et 6^e paragraphes du chef n^o 3;

ORDONNE un arrêt conditionnel des procédures sur l'ensemble des autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien du chef n^o 3;

Chef n^o 4 :

ACQUITTE l'intimé du chef n^o 4 tel que libellé;

Chef n^o 5:

DÉCLARE l'intimé coupable du chef n^o 5 pour avoir contrevenu aux articles 2 et 44 du nouveau *Code de déontologie des experts en sinistre* (R. Q C-D-9.2, R.1.02.1);

ORDONNE un arrêt conditionnel des procédures sur l'ensemble des autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien du chef n^o 5;

Chef n^o 6 :

ACQUITTE l'intimé du chef n^o 6 tel que libellé;

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} Élane Savard, expert en sinistre
Membre du comité de discipline

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

M^e Claude G. Leduc
Procureur de la partie plaignante

M^e Gaétan H. Legris
Procureur de la partie intimée

Dates d'audience : 8 et 9 mars 2010,
25 et 26 mai 2010