

M<sup>e</sup> Marie-Josée Belhumeur, LL.B., syndic

## EXPERTS EN SINISTRE : GARE AUX CONCLUSIONS HÂTIVES !

Le Comité de discipline de la ChAD a été appelé à se prononcer sur le devoir qui revient à l'expert en sinistre (l'intimé) d'agir avec objectivité et équité dans le cadre du règlement d'une réclamation.

### Les faits

L'assuré, son fils et la conjointe de ce dernier sont propriétaires d'une maison située à Saint-Adolphe-d'Howard depuis le 9 juin 2007. Lors de l'achat de la maison, le fils ne pouvait se qualifier seul pour le financement hypothécaire. Il a donc fourni à son institution financière l'endossement de son père; celui-ci s'est donc retrouvé copropriétaire de la maison avec son fils et sa belle-fille par nécessité, sans réellement le vouloir.

Dans la nuit du 15 au 16 décembre 2007, soit à peine six mois après l'achat, la maison est la proie d'un incendie majeur, entraînant ainsi une perte totale de la bâtisse. Les assurés ont signalé le sinistre à leur assureur. Le 17 décembre 2007, l'intimé est mandaté pour régler cette réclamation.

D'entrée de jeu, l'intimé est informé par son supérieur que le père coassuré est fiché au Service anti-crime des assureurs (SACA). Plus précisément, il apparaît que le père était propriétaire d'un quadruplex détruit par un incendie en 1996. Dans les dossiers du SACA, on faisait référence à cet événement comme s'il s'agissait de quatre incendies différents. C'est sous cette fausse impression que l'intimé entreprend son enquête.

Dès la première entrevue avec les assurés, le climat est froid et tendu. L'intimé commence en interrogeant le père sur l'incendie de son « quatre logements » survenu en 1996.

L'intimé apprend que lorsque l'incendie a éclaté, la maison était vide. C'est le fils coassuré qui est arrivé le premier sur les lieux, alors que sa conjointe et leurs enfants se trouvaient chez des amis. Dès ce moment, l'intimé considère le fils coassuré comme un suspect. Cette impression le hantera tout au long du dossier et justifiera, selon lui, son comportement et ses décisions dans le traitement du dossier des assurés.

Les éléments sur lesquels l'intimé fonde ses soupçons quant à l'origine de l'incendie se résument ainsi:

- Le fait que le père est fiché au SACA.
- Le comportement du père qui, dès la première entrevue, lui remet une série de factures avant même de se présenter.
- Les contradictions dans les différentes déclarations fournies par le fils.
- L'absence opportune de sa conjointe et de ses enfants au moment de l'incendie.
- Les difficultés financières du couple.
- Le refus du père de permettre à son fils de voyager seul dans la voiture de l'intimé au moment de la visite des lieux incendiés.
- L'analyse par une firme spécialisée de la déclaration écrite fournie par le fils, qui conclut que cette dernière est fausse.
- L'interrogatoire statutaire du fils et l'opinion du procureur de l'assureur qui, lui aussi, entretenait de sérieux doutes quant à la véracité des déclarations.

**RECHERCHÉS :**  
AGENTS EN ASSURANCE DE DOMMAGES  
AFFILIÉS À SSQ AUTO

Découvrez les avantages de devenir travailleur autonome au [ssqauto.com/affilie](http://ssqauto.com/affilie)

**LA BONNE PLACE**  
POUR UNE CARRIÈRE AU  
POTENTIEL ILLIMITÉ

« Évoluer au sein d'une équipe professionnelle et dynamique tout en étant à l'écoute de mes clients; voilà qui répond à mes objectifs professionnels. »

**Geneviève Trudeau**  
Agente en assurance de dommages

AFFILIÉE À  
**SSQauto**  
COOPÉRATIVE DE SERVICES FINANCIERS



L'objectif de cette chronique : faire en sorte que vous vous interrogiez sur votre pratique en regard de vos obligations déontologiques.

À noter que le Service de sécurité incendie et le Service de police de Saint-Adolphe-d'Howard ont tous les deux conclu à un incendie d'origine accidentelle. L'ingénieur-chimiste retenu par l'intimé n'a pas été en mesure d'établir la cause de l'incendie. Finalement, l'assureur a décidé, le 3 juin 2008, d'indemniser les assurés pour ce sinistre.

Les assurés reprochent principalement à l'intimé d'avoir tardé à traiter leur réclamation, et surtout de leur avoir prêté des intentions criminelles sans fondement.

#### La plainte formelle<sup>1</sup>

Après enquête par le Bureau du syndic, une plainte formelle a été déposée devant le Comité de discipline, fondée entre autres sur l'article 27 du *Code de déontologie des experts en sinistre* qui se lit comme suit:

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

Plus précisément, il est reproché à l'intimé d'avoir manqué à son devoir d'agir avec objectivité et équité, en faisant des demandes d'informations exagérées auprès des assurés et en ne faisant preuve d'aucune ouverture d'esprit à une quelconque négociation.

▼  
The English version of this article is available at chad.ca

Imprimez ou partagez cet article à chad.ca

#### Le Comité de discipline

Il a été mis en preuve devant le Comité de discipline que l'intimé a exigé des assurés, à deux reprises, qu'ils fournissent des listes de biens assermentés et qu'ils en paraphent chacune des pages.

La preuve a aussi démontré que bien que l'assureur ait accepté de donner suite à la réclamation des assurés, l'intimé leur a demandé, pour les quatre dernières années, leurs déclarations fiscales et avis de cotisation, leurs budgets et une liste de tous les livres achetés.

Pour reprendre les propos du Comité de discipline: «[...] malgré la décision de l'assureur, l'intimé [...] continue de chercher des poux aux assurés afin de justifier les soupçons qu'il entretient contre eux depuis le début du dossier.»

Après audition, le Comité de discipline a trouvé l'intimé coupable, entre autres, d'avoir manqué à son devoir d'agir avec objectivité et équité dans le traitement de cette réclamation, en contravention à l'article 27 du *Code de déontologie des experts en sinistre*.

Le 25 juin 2013, l'intimé a été condamné à une amende de 2000 \$ sur ce chef d'infraction<sup>2</sup>. ■

<sup>1</sup> *Chambre de l'assurance de dommages c. Lévesque*, 2013 CanLII 4787 (QC CDCHAD).

<sup>2</sup> *Chambre de l'assurance de dommages c. Lévesque*, 2013 CanLII 46531 (QC CDCHAD).

**VOUS ACCOMPAGNER DE TOUTES NOS FORCES.**

**Pour concrétiser vos affaires en toute confiance.**

Notre réseau de courtiers d'assurance indépendants regroupe plus de 100 cabinets qui profitent en tout temps :

- d'une vaste sélection d'assureurs;
- de rémunérations supplémentaires;
- d'outils de travail complets et en constante évolution;
- d'un service et d'un soutien adaptés à votre réalité.

Cabinets d'expérience ou débutants dans l'industrie, prenez place avec nous!

Contactez Madame Renée Moore  
Directrice développement des affaires  
renee.moore@courtiersunis.com  
Sans frais : 1 800 660-5544

**COURTIERS UNIS**  
LE RÉSEAU DE COURTIERS  
D'ASSURANCE INDÉPENDANTS  
courtiersunis.com  
Sunir c'est pouvoir