

COMITÉ DE DISCIPLINE
CHAMBRE DE L'ASSURANCE
(ANCIENNEMENT CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

No: 2025-05-01(E)

DATE : 28 janvier 2026

LE COMITÉ :	Me Daniel M. Fabien, avocat	Président
	Mme Janie Hébert, expert en sinistre	Membre
	M. Hugo Vachon, expert en sinistre	Membre

Me SÉBASTIEN TISSERAND, ès qualités de syndic de la Chambre de l'assurance

Partie plaignante en reprise d'instance

c.

OLIVIER HAMEL, expert en sinistre

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

[1] Les 6 et 7 novembre 2025, le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance se réunit pour procéder à l'audition de la plainte numéro 2025-05-01(E) portée contre l'intimé Olivier Hamel.

[2] Le syndic en reprise d'instance est présent et représenté par Me Tarik-Alexandre Chbani.

[3] Quant à la défense de l'intimé Olivier Hamel, elle est assurée par Me Marc Boudreau.

I. LA DEMANDE DE RÉCUSATION

[4] Or, la veille de l'audition, soit le 5 novembre 2025, à 15 h 07, le greffe du Comité de discipline reçoit par courriel de Me Marc Boudreau, la demande suivante :

La présente a pour but de vous faire part d'un fait préoccupant qui vient d'être porté à notre attention à l'égard de l'un des membres du Conseil de discipline qui doit entendre le dossier qui doit débiter à compter de demain matin. En effet, nous sommes respectueusement d'opinion que M. Hugo Vachon, qui doit agir à titre de membre du conseil, est présentement en situation de conflit d'intérêts, et ce, pour les motifs suivants :

D'abord, **M. Vachon aurait comme principal client Desjardins Assurances**, soit la partie qui a déposé la plainte qui a mené aux présentes procédures. Bien plus, M. Vachon fait partie du cabinet Authentik, cabinet d'expertise en règlements de sinistres, qui **détient au moins un mandat pour lequel un autre membre de son cabinet a reçu mandat d'agir à titre d'expert pour une partie alors que la partie opposante a confié mandat à M. Olivier Hamel à ces mêmes fins**. Pour ces motifs, nous sommes d'opinion que M. Vachon ne dispose pas de l'indépendance et l'impartialité nécessaire dans le cadre de ses fonctions. Nous entendons donc demander sa récusation en début d'audience demain matin.

(Le Comité souligne)
(Caractères gras ajoutés)

[5] L'avocat du syndic avise les membres du Comité qu'il ne conteste pas la demande de récusation de M. Hugo Vachon.

[6] À l'appui de la demande de récusation, Me Boudreau fait entendre l'intimé comme témoin.

[7] Dûment assermenté, Olivier Hamel reprend essentiellement les allégations du courriel et rajoute que dans le cadre de ses fonctions d'expert en sinistre il procède à la révision des indemnités versées par Desjardins Assurances notamment à la suite des incendies. Selon l'intimé, il semblerait que Desjardins Assurances n'honore pas la clause d'ajustement pour l'inflation de sa police d'assurance, ce qui entraîne une réduction considérable du montant des indemnités versées à l'assuré.

[8] L'intimé ne pratique pas la profession d'expert en sinistre pour le compte d'un assureur. Il est un expert en sinistre « public » depuis plusieurs années. Il travaille pour des assurés qui retiennent ses services.

[9] L'un des services que l'intimé offre est la révision complète des sommes versées par un assureur à la suite d'un sinistre. Bref, c'est en faisant ce type d'analyse qu'il a découvert que Desjardins Assurances faisait défaut de verser des sommes en fonction de la *clause d'inflation*. Depuis, il exploite ce filon et Desjardins Assurances ne semble pas l'apprécier.

[10] À son avis, Desjardins Assurances lui en veut et il soupçonne que M. Vachon, qui serait très impliqué dans Desjardins Assurances, pourrait ne pas être complètement impartial.

[11] Bref, compte tenu de la situation ci-haut décrite, selon l'avocat de l'intimé, M. Vachon devrait être remplacé par un autre expert en sinistre.

[12] Le Comité suspend l'audition afin de délibérer. Par la suite, le Comité estime qu'il y a lieu pour M. Vachon de produire une déclaration afin que les parties puissent prendre connaissance de la position de M. Vachon.

[13] À la reprise de l'audience, M. Vachon dépose au dossier la déclaration suivante :

1) J'ai pris connaissance de la demande de Me Boudreau, représentant l'intimé M. Olivier Hamel, relativement à l'audition des 6, 7 et 20 novembre 2025.

2) Je précise n'avoir jamais eu de contact, direct ou indirect, avec M. Hamel. Je ne le connais pas personnellement et je ne serais pas en mesure de l'identifier.

3) Concernant l'allégation selon laquelle Desjardins Assurances générales serait le client principal d'Authentik, cette information est inexacte. Authentik agit comme cabinet d'expertise indépendant et collabore avec plusieurs assureurs, incluant à l'occasion Desjardins Assurances générales, sans relation de priorité particulière avec cette dernière. Bref, Desjardins est un client parmi tant d'autres, mais non le principal tel que le prétend l'intimé. Par ailleurs, depuis que j'ai vendu mes intérêts dans le cabinet Authentik dernièrement, je ne suis qu'un simple employé.

4) Me Boudreau mentionne qu'un collègue de mon cabinet traite un dossier pour le compte de Promutuel dans lequel M. Hamel aurait été mandaté par l'assuré. Cette situation ne présente aucun lien avec la présente audience. Il s'agit d'un dossier distinct, impliquant d'autres parties, sans incidence sur mes fonctions à titre de membre du Comité de discipline et mon indépendance et impartialité. Par ailleurs, j'ignore complètement la nature du sinistre auquel Me Boudreau fait référence, le statut de la réclamation, voire même si le dossier est ouvert ou fermé. De plus, ce sont les directrices du cabinet qui délèguent les dossiers aux experts en sinistre. À titre de chef d'équipe, je n'ai aucun droit de regard sur la conduite d'un dossier confié à un collègue. De surcroît, je n'ai jamais eu de communication avec Desjardins Assurances Générales au sujet de l'intimé.

5) Enfin, je ne suis pas en accord avec Me Boudreau lorsqu'il affirme que les experts sinistres sont des parties opposées. En effet, comme le prévoit l'article 27 du *Code de déontologie des experts en sinistre* annoté par la ChAD :

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.

Annotations : Les obligations de cet article constituent l'assise du travail d'expert en sinistre. Dans tous ses mandats et envers toutes les personnes impliquées, l'expert en sinistre doit agir avec célérité et honnêteté, en respectant les droits de chacun. On attend de lui qu'il applique les dispositions du contrat d'assurance en toute objectivité, diligence et efficacité. Il nous faut ici insister sur la notion

d'équité. Agir avec équité est une notion spécifique à l'expert en sinistre que l'on ne retrouve pas pour les autres professionnels en assurance de dommages. Même s'il est mandaté par une partie, souvent l'assureur, l'expert en sinistre se doit d'être équitable envers l'autre partie. Par exemple, dans le cadre du règlement d'un sinistre habitation couvert, ce serait faire preuve d'un manque d'équité d'imposer à l'assuré une condition qui n'existe pas au contrat, notamment d'exiger que les réparations soient complétées avant de verser tout montant d'indemnité

(Le Comité souligne)

[14] À la suite du dépôt de la déclaration de M. Vachon, le Comité suspend l'audition afin de permettre aux parties d'en prendre connaissance et de nous faire part de leur position.

[15] Après avoir entendu les représentations additionnelles des avocats des parties et avoir délibéré, le Comité rejette la demande de récusation de M. Vachon, séance tenante, motifs à suivre.

II. LE REJET DE LA DEMANDE DE RÉCUSATION

[16] Étant donné la décision verbale rendue séance tenante en date du 6 novembre 2025 rejetant la demande de récusation, le Comité expose maintenant par écrit les motifs de sa décision.

A) La tardiveté de la demande

[17] L'article 201 du *Code de procédure civile du Québec* stipule que « La partie qui a des motifs sérieux de douter de l'impartialité du juge doit le dénoncer sans délai dans une déclaration qu'elle notifie au juge concerné et à l'autre partie. »

[18] Or, en l'espèce l'avis d'audition a été transmis à l'avocat de l'intimé en date du 30 octobre 2025 et ce n'est que le 5 novembre 2025 en après-midi qu'il a soulevé le moyen.

[19] À notre avis, ce seul motif aurait justifié le rejet de la demande de récusation.

B) Les motifs invoqués au soutien de la récusation

[20] D'abord, M. Vachon ne connaît pas l'intimé ni d'Ève ni d'Adam. Il en va de même pour le dossier de réclamation traité par son collègue de bureau.

[21] Ensuite, Desjardins Assurances n'est pas le principal client du cabinet de l'intimé, mais un assureur parmi d'autres.

[22] Comme le mentionne M. Vachon, la situation décrite par l'intimé ne présente aucun lien avec la présente audience, il s'agit d'un dossier distinct, impliquant d'autres parties,

sans incidence sur ses fonctions à titre de membre du Comité de discipline et son indépendance et impartialité.

[23] Du reste, les experts en sinistre ne sont pas des parties opposées. Envers toutes les personnes impliquées dans un dossier, l'expert en sinistre doit agir avec honnêteté tout en respectant les droits de chacun.

[24] Comme le décide le juge Pierre-C. Gagnon dans l'affaire *Artopex Plus inc. c. Racine*¹ :

[72] Le 7 juin 2007, la Cour suprême du Canada a rendu l'arrêt *R. c. Teskey*, où elle passe en revue les règles permettant de trancher des allégations de partialité apparente d'un juge. Les règles sont applicables à une demande de récusation.

[73] Écrivant l'opinion majoritaire, la juge Charron rappelle au départ que **les juges de première instance jouissent d'une présomption d'intégrité** qui, à son tour, englobe la notion d'impartialité (paragr. 19).

[74] L'impartialité est l'état d'esprit du décideur désintéressé en regard au résultat et susceptible d'être persuadé par la preuve et les arguments (paragr. 20).

[75] L'équité et l'impartialité doivent être à la fois subjectivement présentes et objectivement démontrées dans l'esprit d'un observateur renseigné et raisonnable (paragr. 21).

[76] **La partie qui veut renverser la présomption doit présenter une preuve convaincante, démontrant qu'eu égard aux circonstances de l'espèce une personne raisonnable craindrait une attitude partielle du décideur (paragr. 21).**

[77] La juge Charron approuve (au paragr. 21) l'arrêt *R. c. S. (R. D.)* où la **Cour suprême a expliqué que le fardeau dont le requérant doit se décharger est exigeant**, étant donné que l'existence d'une crainte raisonnable de partialité met en cause l'intégrité de l'administration de la justice, et non seulement l'intégrité personnelle du décideur (paragr. 113 de l'arrêt *S. (R.D.)*).

[78] Dans l'arrêt *S. (R.D.)* rendu en 1997, le juge Cory, auteur de l'opinion majoritaire, exposait **qu'il ne suffit pas d'établir qu'un décideur a certaines croyances, certaines opinions, certains préjugés; il faut en outre établir qu'ils empêchent le décideur de mettre de côté toute idée préconçue et de parvenir à une décision fondée sur la preuve (paragr. 107).**

[79] Par contre, le requérant n'est pas tenu de prouver l'existence de cette partialité, seulement que des faits suscitent une crainte raisonnable de

¹ 2007 QCCS 5974 (CanLII);

partialité (paragr. 110).

[80] Il faut examiner **les faits du point de vue d'une personne bien renseignée, au courant de l'ensemble des circonstances pertinentes**, y compris des traditions historiques d'intégrité et d'impartialité que les décideurs, au moment de prononcer leur serment d'office, ont fait serment de respecter (paragr. 111). Il faut aller au-delà du simple soupçon (paragr. 112). La preuve doit être convaincante (paragr. 117).

(Références omises)
(Caractères gras ajoutés)

C) Conclusion

[25] Or, de l'avis du Comité, la preuve présentée par l'intimé sur sa demande de récusation est loin d'être convaincante et ne renverse pas du tout la présomption d'intégrité du décideur. Bien plus, nous sommes d'avis qu'une personne raisonnable au courant des circonstances pertinentes ne craindrait pas une attitude partielle de la part du décideur visé, soit M. Vachon.

[26] Voilà pourquoi la demande de récusation fut rejetée séance tenante.

[27] Passons maintenant au vif du sujet.

III. LA PLAINTÉ DISCIPLINAIRE

[28] Le syndic de la Chambre de l'assurance reproche ce qui suit à l'intimé :

1. À Brossard, le ou vers le 29 juillet 2024, a chargé à son client monsieur B. B. une rémunération **qui n'est pas juste et raisonnable**, à savoir un montant de **35 000 \$ lequel n'est pas proportionné aux services rendus** à son client entre les mois de mars et juillet 2024, le tout contrairement à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et de services financiers* et à l'article 39 du *Code de déontologie des experts en sinistre*;
2. À Brossard, entre le ou vers le 14 mars 2024 et le ou vers le 9 août 2024, dans le cadre du dossier de son client monsieur B. B., **a été négligent dans sa tenue de dossier en omettant de consigner tous les renseignements et documents découlant des services rendus** dont notamment des notes relatives aux discussions tenues avec l'assuré ainsi qu'aux conseils et explications donnés à ce dernier, le tout, contrairement aux articles 12 et 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* et 58 (1) du *Code de déontologie des experts en sinistre*;

(Caractères gras ajoutés)

IV. LA QUESTION EN LITIGE

[29] Le plaignant s'est-il déchargé de son fardeau de prouver par prépondérance la commission des infractions énoncées aux deux chefs d'infraction de la plainte portée contre l'intimé?

[30] Pour les motifs qui suivent, le Comité répond par la négative quant au chef 1 et par l'affirmative sur le chef 2.

V. LE CONTEXTE

A) La preuve documentaire de la partie plaignante

[31] Les pièces P-1 à P-19 sont déposées en preuve de consentement.

[32] Quant aux pièces P-2 et P-3, l'avocat du syndic précise qu'elles sont admises pour faire la preuve de la réception des demandes d'enquête au Bureau du syndic et non pour faire la preuve de leur contenu.

[33] La pièce P-2 est une plainte du 30 juillet 2024 portée à la Chambre de l'assurance de dommages (ci-après « ChAD ») par Mme Marie-Claude Béland de la Caisse Desjardins de Trois-Rivières à l'encontre de l'intimé.

[34] Certains extraits de cette plainte sont particuliers :

Donnez les motifs de votre plainte

L'élément de cette plainte est relatif au montant de 33 000 \$ désiré par M. Olivier Hamel en argent comptant sur un chèque de réclamation de 103 000 \$.

Expliquez clairement la situation qui vous amène à porter plainte. Décrivez les faits en ordre chronologique et tentez de répondre aux questions Qui? Quoi? Quand?

Nous la caisse Desjardins de Trois-Rivières désirons avons porter plainte au corps policier TRM-XXXXXXX-XXX Fraude le 29 juillet 2024. Les clients M. et mme Berthiaume sont venus rencontrés M. Olivier Hamel pour échanger le chèque ci-joint et lui remettre **33000\$ en argent comptant** alors que leur dossier de réclamation est réglé et fermé depuis des mois. **Nous avons contacté Desjardins assurances générales qui nous a confirmé le lendemain ce 2^e chèque est légitime cependant les corps policier évalue la possibilité d'un stratagème.** L'élément de cette plainte est relatif au montant de 33000\$ désiré par M. Olivier Hamel en argent sur un chèque de 103000\$.

(Caractères gras ajoutés)
(Transcription textuelle)

[35] Quant à la pièce P-3.a., il s'agit d'une lettre par laquelle l'Autorité des marchés financiers transfère une plainte au sujet de l'intimé à la ChAD. On peut y lire ce qui suit :

Résumé : Le centre d'information de l'Autorité a reçu l'appel de Michael Duhaime Élément, un policier de Trois-Rivières, le 29 juillet 2024, **mentionnant avoir procédé à l'arrestation de M. Olivier Hamel dans une succursale d'une institution financière.** M. Hamel était accompagné d'une cliente dans un dossier de réclamation en habitation. Il lui avait dit que pouvait obtenir un 100 000 \$ de plus dans son règlement de sinistre avec l'assureur et qu'un 30% serait retenu pour sa commission. **L'arrestation est survenu car le chèque était frauduleux et n'a jamais été émis par l'assureur. Cette conclusion découle de la vérification diligente de l'institution financière auprès de l'assureur.**

(Caractères gras ajoutés)
(Transcription textuelle)

[36] Or, les allégations qui se retrouvent dans les plaintes susdites sont fausses. Le chèque était authentique. Il n'y a jamais eu de stratagème. Il n'a jamais été question de verser la somme de 33 000 \$ en argent comptant à l'intimé. En date du 29 juillet 2024, Mme Béland de la Caisse Desjardins de Trois-Rivières n'a pas communiqué avec Desjardins Assurances. Par contre, la police de Trois-Rivières a procédé à l'arrestation de l'intimé.

[37] Nous reviendrons plus loin sur ces faits surprenants.

B) L'avis de Sierra-Jolicoeur

[38] Le Comité a pris connaissance de l'avis de Sierra-Jolicoeur déposé par la partie plaignante au dossier².

[39] Considérant la preuve prépondérante entendue lors de l'instruction de la plainte et plus particulièrement que la version de l'intimé rendue lors de son témoignage est conforme aux déclarations reproduites à l'avis de Sierra-Jolicoeur, notamment au sujet des 25 heures qu'il a consacrées au dossier de M. Berthiaume et que le syndic a amplement témoigné sur celui-ci, le Comité estime qu'il n'est pas nécessaire de commenter plus amplement le contenu de l'avis de Sierra-Jolicoeur dans sa décision.

C) La preuve testimoniale administrée par la partie plaignante

[40] Le premier témoin du syndic est M. Charles Massicotte-Bourbeau. Il est le directeur général de la Caisse Desjardins de Trois-Rivières depuis le 1^{er} février 2024.

² Pièce P-19;

[41] Au sujet d'une intervention policière qui a eu lieu en date du 29 juillet 2024 à la succursale qu'il dirige, l'avocat du syndic lui demande de parler des événements dont il a été personnellement témoin. M. Massicotte-Bourbeau répond qu'il était en rencontre au moment des événements et qu'il a reçu un message de son équipe qu'un incident était en cours.

[42] Lorsque sa rencontre s'est terminée, il s'est rendu au rez-de-chaussée et on l'a alors informé qu'il y avait eu une arrestation et que les policiers avaient déjà quitté les lieux avec la personne arrêtée.

[43] M. Massicotte-Bourbeau est donc allé rencontrer les clients impliqués dans l'affaire afin de les rassurer et aussi pour discuter de la suite des choses. C'est à ce moment-là qu'il a été informé par son équipe de ce qui s'était passé et ce qui avait mené à l'arrestation de l'intimé.

[44] Les clients de la Caisse impliqués sont M. et Mme Berthiaume. Il n'a pas parlé avec eux de la raison pour laquelle ils étaient à la Caisse avec l'intimé. Ces questions n'ont pas été traitées par lui, mais plutôt par son équipe et les enquêteurs. Selon M. Massicotte-Bourbeau, M. Berthiaume avait une attitude très cordiale, mais semblait ébranlé par l'arrestation.

[45] Les policiers se sont présentés à la succursale à la demande de la Caisse. Selon, M. Massicotte-Bourbeau, on suspectait alors une fraude envers des aînés.

[46] M. Massicotte-Bourbeau n'est pas au courant de la question à savoir si le chèque apporté à la Caisse était faux ou authentique. Il n'a pas de souvenir de ce niveau d'information. Il n'a pas de souvenir non plus si des vérifications ont été exécutées par la Caisse quant à la validité ou non du chèque.

[47] M. Massicotte-Bourbeau sait par contre que le chèque avait été émis par Desjardins Assurances qui est une filiale de Desjardins. Cependant, il ignore si des vérifications ont été faites à ce sujet avant de communiquer avec la police. Il confirme toutefois l'authenticité du chèque de Desjardins Assurances payable à Bernard Berthiaume. Le témoin n'est pas en mesure de dire non plus à quel moment la Caisse a validé l'authenticité du chèque.

[48] Le second témoin du syndic est M. Martin Vézina, expert en sinistre pour le compte de Desjardins Assurances.

[49] M. Vézina confirme que la réclamation de M. Berthiaume, pour un incendie survenu le 21 avril 2023, a été finalisée en septembre 2023. Cependant, le dossier a été réouvert en avril 2024, à la suite d'une demande de révision du dossier de la part de l'intimé et considérant que l'expert en sinistre antérieur était retraité, le dossier lui a été assigné.

[50] L'avocat du syndic veut savoir combien de temps il a consacré à ce dossier. M. Vézina mentionne avoir eu une dizaine d'échanges de courriel, trois (3) ou quatre (4) conversations téléphoniques. Donc, M. Vézina évalue avoir passé environ quatre (4) ou cinq (5) heures sur ce dossier.

[51] Au niveau de la complexité du dossier, l'intimé demandait entre autres une révision du calcul du taux d'inflation. Selon M. Vézina, la complexité n'était pas très élevée.

[52] Contre-interrogé, il appert que l'indemnité d'assurance finale versée à M. Berthiaume en septembre 2023 s'établissait à environ 594 000 \$ plus les frais de déblais. À la suite de ce paiement, M. Berthiaume ne pouvait pas s'attendre à recevoir d'autres sommes puisque la limite de la police d'assurance était atteinte.

[53] Le montant additionnel de 103 071, 23 \$³ a été autorisé le 12 juillet 2024. Selon M. Vézina, à l'époque, l'actuariat a commis une erreur dans le calcul du taux d'inflation qui devait être accordé. Le montant de l'indemnité de 594 000 \$ a donc été révisé à 699 000 \$, soit un ajout d'une somme non négligeable de 105 000 \$.

[54] M. Vézina reconnaît que c'est l'intimé qui a identifié l'erreur de calcul effectuée par le département de l'actuariat de Desjardins.

[55] Par la suite, M. Vézina est questionné sur la pièce P-4.a., soit les notes internes de Desjardins Assurances qui font voir que dès le 22 avril 2024, le montant « inflationné » de l'indemnité d'assurance incluant les ajustements liés à l'inflation est réellement de 699 000 \$.

[56] Ainsi, M. Vézina sait en avril 2024 qu'un montant d'environ 100 000 \$ doit être payé à l'assuré. Cependant, il ne peut pas autoriser le paiement, il doit attendre les instructions de la direction. Le paiement sera finalement autorisé par la direction le 28 juin 2024.

[57] M. Vézina admet que le chèque de règlement a été libellé à l'ordre de Bernard Berthiaume à la demande de l'intimé et par la suite transmis à son bureau suivant les instructions de ce dernier.

[58] Me Sébastien Tisserand est le troisième et dernier témoin de la partie plaignante. Il est syndic de la Chambre de l'assurance.

[59] Suivant son témoignage, l'enquête résulte de deux (2) plaintes, l'une du 30 juillet 2024 provenant de Mme Marie-Claude Béland de la Caisse Desjardins de Trois-Rivières⁴ et l'autre du Service de police de la ville de Trois-Rivières en date 7 août 2024⁵.

[60] Fait important, selon Me Tisserand, l'enquête de la ChAD a permis de déterminer que le chèque de Desjardins payable à M. Bernard Berthiaume était valide et authentique et qu'il n'a pas eu de stratagème de la part de l'intimé.

³ Il est important de préciser que l'indemnité additionnelle perçue par l'intimé est de 105 000 \$ de laquelle somme une prime non perçue de 1 928,77 \$ a été déduite par Desjardins Assurances;

⁴ Pièce P-2;

⁵ Pièce P-3.a. Dans cette lettre il est écrit que « L'arrestation (de l'intimé) est survenu (sic) car le chèque en question était frauduleux et n'a jamais été émis par l'assureur. Cette conclusion découle de la vérification diligente de l'institution financière auprès de l'assureur. » Or, de l'avis du Comité, ces deux conclusions sont non seulement erronées, elles nous apparaissent mensongères;

[61] Cependant, l'enquête a démontré de l'avis du bureau du syndic qu'il y aurait contravention à l'article 39 du *Code de déontologie des experts en sinistre* notamment au motif que les honoraires facturés par l'intimé pour obtenir l'ajustement de l'indemnité d'assurance auprès de Desjardins ne seraient pas justes et raisonnables dans les circonstances.

[62] Bref, c'est la raison d'être du chef 1 de la plainte.

[63] La facturation de l'intimé est fondée sur un pourcentage de 33,33 % du montant recouvré auprès de l'assureur à la suite de son intervention. Dans les faits, l'intimé a obtenu un peu plus, soit une somme arrondie à 35 000 \$.

[64] L'entente entre l'intimé et M. Berthiaume était fondée sur le montant recouvré. Si l'intimé ne recouvrait rien, M. Berthiaume n'avait rien à lui payer. Si l'intimé avait du succès, ses honoraires étaient en fait fixés au 1/3 du montant versé par Desjardins. Autrement dit, l'intimé révisait le dossier de M. Berthiaume à pourcentage⁶.

[65] L'intervention de l'intimé visait particulièrement la clause de *Protection contre l'inflation* aux pages 5 et 6 de 10 de la police *Assurance des biens des entreprises – Formule étendue*⁷. Selon les informations obtenues auprès de l'intimé, Desjardins pouvait avoir omis d'appliquer cette *clause d'inflation*, comme il l'avait déjà constaté dans deux autres dossiers.

[66] Me Tisserand est également questionné sur l'avis de *Sierra-Jolicoeur* déposé en preuve sous la cote P-19. Il nous explique longuement qu'à son avis, ce document explique parfaitement le modèle d'affaire de l'intimé et ce que ce modèle représente en termes de temps consacré au travail.

[67] Selon Me Tisserand, en vertu de l'article 39 du *Code de déontologie des experts en sinistre*, il appartient à l'intimé de démontrer le bien-fondé du montant de sa facturation. Nous reviendrons plus loin sur cette prétention du syndic.

[68] Relativement au dossier de M. Berthiaume, l'intimé déclare lors de son entrevue du 31 mars 2025 qu'il aurait consacré environ 25 heures à cette affaire⁸.

[69] Le syndic interprète le contenu de l'avis de *Sierra-Jolicoeur* et nous fait remarquer que l'intimé n'a pas communiqué avec M. Berthiaume au cours de son mandat afin de le tenir au courant des développements et que sa facturation n'est pas du tout détaillée.

[70] Relativement aux notes de dossier de l'intimé, selon Me Tisserand, après plusieurs demandes auprès de ce dernier, l'intimé « a créé » un document qu'il a remis au Bureau du syndic et qui est déposé en preuve sous la cote P-5.a.. Il appert par ailleurs que l'intimé n'a pas de système pour consigner des notes au dossier de ses clients.

⁶ Voir l'ensemble des pièces P-6;

⁷ Voir la pièce P-8.a. à la page 5 du document PDF;

⁸ Pièce P-19, page 6 de 11;

[71] Également, Me Tisserand commente le formulaire de contrat proposé par la ChAD, la facture de l'intimé à M. Berthiaume et d'autres factures dans des dossiers antérieurs où l'intimé a obtenu avec succès des sommes additionnelles en fonction de la même problématique au niveau de la *clause d'inflation*⁹.

[72] Le syndic termine son témoignage en chef en affirmant qu'il est d'opinion que le Bureau du syndic n'a jamais obtenu des réponses satisfaisantes de l'intimé alors qu'il appartient à l'expert en sinistre de nous rassurer qu'il a respecté les conditions de l'article 39 du *Code de déontologie des experts en sinistre*.

[73] Bref, suivant l'opinion du syndic, la facturation de l'intimé à M. Berthiaume est déraisonnable.

[74] Contre-interrogé par l'avocat de l'intimé, Me Tisserand corrige son témoignage pour confirmer que l'une des plaintes ne provient pas du Service de police de la ville de Trois-Rivières, mais plutôt de l'Autorité des marchés financiers.

[75] Quant à l'obtention d'argent comptant pour la somme de 33 000 \$ par l'intimé à la Caisse Desjardins, tel qu'allégué par Mme Marie-Claude Béland dans sa plainte, l'avocat veut en savoir plus long au motif que le syndic n'a pas infirmé cette allégation au cours de son témoignage en chef. Finalement, le syndic répond que dans le cadre de l'enquête du Bureau du syndic, Me Bazinet lui avait confirmé que cette allégation de Desjardins était fausse.

[76] Questionné sur le champ d'expertise particulier de l'intimé en matière de révision des indemnités versées par Desjardins Assurances en application de la *clause d'inflation* qui se retrouve à la pièce P-8.a., le syndic ignore si d'autres experts en sinistre possèdent l'expertise de l'intimé à ce sujet.

[77] Ce qui précède constitue l'essentiel de la preuve factuelle administrée par la partie plaignante.

VI. LA DÉFENSE DE L'INTIMÉ

[78] Le premier témoin en défense est le client de l'intimé, M. Bernard Berthiaume, soit l'assuré de Desjardins Assurances en vertu de la police déposée en preuve sous la cote P-8.a., laquelle est intitulée « Assurance des biens des entreprises – Formule étendue ».

[79] Essentiellement, le témoignage de M. Berthiaume a permis d'établir les faits suivants :

- Les circonstances dans lesquelles l'intimé s'est présenté chez lui, un individu qu'il ne connaissait pas;
- L'intimé lui parle d'un incendie qui est survenu à l'une de ses propriétés situées

⁹ Pièces P-7 et P-10.a.;

sur la rue Royale et lui demande s'il a été indemnisé par la compagnie d'assurance;

- M. Berthiaume répond par l'affirmative à l'intimé et lui dit qu'il a été « très bien payé » par la compagnie d'assurance, bref en totalité;
- L'intimé lui propose de faire des recherches pour vérifier si sa compagnie d'assurance n'aurait pas oublié de lui verser certaines sommes dues en vertu de la police d'assurance;
- L'intimé lui explique que le montant de l'indemnité qu'il pourrait recouvrer auprès de l'assureur serait partagé en trois (3) parts égales, soit un tiers à l'intimé, un tiers à M. Berthiaume et un tiers à Madame Berthiaume;
- L'intimé lui affirme également que s'il ne recouvre rien auprès de l'assureur, il n'aura rien à payer;
- M. Berthiaume ne croyait pas que Desjardins Assurances ne l'avait pas payé au complet, il ne voulait donc pas payer des honoraires à taux horaire à l'intimé;
- M. Berthiaume témoigne qu'il était très heureux de la proposition de l'intimé;
- Il était par ailleurs très content que l'intimé puisse avoir accès à son dossier auprès de l'assureur;
- M. Berthiaume confirme qu'à ce moment, le dossier auprès de la compagnie d'assurance est fermé;
- L'intimé ne lui fait aucune pression pour qu'il accepte sa proposition;
- M. Berthiaume n'y « croyait pas plus que ça » parce qu'il faisait confiance à la compagnie d'assurance;
- Questionné sur les services rendus par l'intimé, M. Berthiaume déclare que l'intimé a agi de façon professionnelle puisqu'il a récupéré « un bon montant » et rajoute qu'il n'y a pas d'autres mots à dire que l'intimé est un « professionnel expert »;
- Autrement dit, un travail exemplaire. Il était donc satisfait à 100 % du travail exécuté par l'intimé;
- Relativement à sa rencontre avec l'intimé à la Caisse Desjardins de Trois-Rivières, M. Berthiaume explique que vers 9 h, un certain lundi matin, l'intimé communique avec lui par téléphone pour lui dire qu'il avait en main le chèque de Desjardins Assurance;
- Une rencontre est donc fixée à la Caisse Desjardins pour déposer le chèque;
- Avant de se rendre à la Caisse, M. Berthiaume communique avec la Caisse

Desjardins pour les informer de la situation. À son arrivée à la succursale, une représentante l'attendait à la réception;

- Lorsque l'intimé est arrivé, il s'est approché de M. Berthiaume afin de lui remettre le chèque, ce qu'il n'a pu faire puisque la représentante de la Caisse s'est interposée et a saisi le chèque entre les mains de l'intimé;
- L'intimé n'a pas résisté, il a remis le chèque à la représentante et celle-ci a dit à l'intimé d'aller s'asseoir dans la salle d'attente de la réception, ce qu'il a fait;
- M. Berthiaume et sa conjointe se sont alors dirigés au bureau de la représentante;
- Dans son bureau, la représentante procède à l'examen du chèque et affirme qu'il se pourrait que le chèque soit un faux;
- M. Berthiaume s'interpose et affirme à deux reprises à la représentante qu'elle peut toujours se rassurer en communiquant avec Desjardins Assurances afin de faire les vérifications qui s'imposent. La représentante ne réagit pas aux propos de M. Berthiaume et elle ne communiquera pas avec Desjardins Assurances afin de faire valider le chèque;
- De l'avis de M. Berthiaume, la représentante souffrait d'un déficit de compétence;
- Par la suite, la représentante a quitté son bureau et, ensuite, lorsqu'elle y revient, elle informe M. Berthiaume et sa conjointe que l'intimé a été arrêté par les policiers et qu'il n'a pas résisté à son arrestation.

[80] M. Berthiaume précise en contre-interrogatoire qu'il voulait recevoir l'argent et par la suite payer les honoraires de l'intimé. Cependant, il n'a jamais eu la chance de parler de paiement avec l'intimé. Par ailleurs, M. Berthiaume est catégorique, il n'a jamais été entendu que l'intimé serait payé le jour de l'encaissement ou du dépôt du chèque.

[81] Le deuxième témoin en défense est l'intimé Olivier Hamel, expert en sinistre indépendant.

[82] À titre introductif, l'intimé nous décline son curriculum vitae ainsi que son expérience dans le domaine de l'assurance de dommages comme suit :

- L'intimé détient un baccalauréat en administration avec spécialité en finance;
- Il a suivi un cours en technique d'enquête dispensé par l'Institut de police du Québec à Nicolet;
- Il est détenteur d'un permis d'expert en sinistre depuis 2004 et depuis 2005, il est autorisé à agir en matière d'entreprise (commercial);
- Il a travaillé pour Intact pendant 10 ans et Co-operators pendant cinq (5) ans;

- Au cours de son séjour chez Intact, il a exercé la profession d'expert en sinistre au sein du département des pertes majeures, pour l'ensemble du Québec, au cours de laquelle période il a traité environ 350 incendies considérés comme pertes majeures;
- À titre de réviseur et analyste pour Intact, il a révisé environ 2 000 dossiers;
- Par la suite, avant de devenir expert en sinistre indépendant, l'intimé œuvre pour le compte de Co-operators où il exerce toujours au niveau des pertes majeures;
- Depuis environ cinq (5) ans, l'intimé exerce la profession à titre indépendant pour son propre cabinet et il représente exclusivement le public;
- Depuis qu'il exerce pour le public, l'intimé a œuvré relativement à environ 125 incendies;
- L'intimé est d'avis que le témoignage du syndic comporte plusieurs inexactitudes;
- D'abord, le dossier qui est visé par la plainte concerne un problème de *clause d'inflation multi contrat*;
- Avant le présent dossier, l'intimé avait déjà traité cinq (5) dossiers qui soulevaient une problématique similaire, dont deux (2) provenant de Desjardins Assurance, deux (2) de Beneva inc. et finalement, un (1) dossier avec l'assureur Promutuel;
- Or, au cours de l'enquête, il a en vain tenté d'expliquer au syndic qu'il avait investi au moins une centaine d'heures à travailler certains des dossiers susdits alors qu'à la fin de l'exercice, il n'y avait pas de possibilité de recouvrer des sommes additionnelles pour l'assuré;
- Questionné à savoir quelle est la problématique liée à la *clause d'inflation*, l'intimé affirme que généralement la *clause d'inflation* réfère à des indices de l'augmentation du coût de la vie publié quatre (4) fois par année par Statistiques Canada;
- Or, selon l'intimé, les assureurs n'utilisaient pas ces indices. En conséquence, à chaque renouvellement de la police, le montant de l'assurance qui devait être augmenté en fonction de la *clause d'inflation* ne l'était pas;
- Relativement à un autre dossier avec Desjardins Assurance, l'intimé relate qu'il a dû travailler ce dossier pendant un an et demi afin de recouvrer l'indemnité due à l'assuré qu'il représentait;
- Selon l'intimé, Desjardins Assurance négligeait de collaborer au règlement du dossier et ne voulait pas corriger l'indemnité en appliquant la *clause d'inflation*;
- Après avoir fait pression auprès de Desjardins, notamment en les avisant qu'il

entendait porter plainte auprès de l'Autorité des marchés financiers, Desjardins Assurance a versé une indemnité de 250 000 \$ à son assuré en raison de l'application de la *clause d'inflation*;

- L'intimé déclare que pour réviser un dossier qui concerne une *clause d'inflation*, ses honoraires sont généralement fixés à 30 % du montant recouvré;
- Par la suite, l'intimé explique pour quelle raison il contracte à 1/3-1/3-1/3 ou pour un pourcentage de 33 % dans le cas du dossier de M. Berthiaume¹⁰;
- De son côté, l'intimé comprend que Desjardins Assurance lui en veut parce que, en appliquant la *clause d'inflation*, elle débourse des millions de dollars de plus;
- De plus, l'intimé est convaincu que la police l'a arrêté à Trois-Rivières sur la base d'un prétexte mensonger orchestré par Desjardins, puisque celle-ci savait ou aurait facilement pu savoir que le chèque d'indemnité d'assurance était valide;
- Fait important en ce qui a trait à son mandat P-6.a. et P-6.b., il n'est pas achevé. L'intimé tient à nous rappeler qu'environ six (6) mois après avoir reçu le chèque d'indemnité P-2.a., il a réussi à obtenir de Desjardins Assurances une somme additionnelle de 5 000 \$ pour le compte de M. Berthiaume et qu'il travaille toujours sur le dossier afin de dégager des sommes additionnelles;
- Ensuite, l'intimé traite du chef 2 de la plainte, soit le reproche relatif à sa négligence dans la prise de notes et sa tenue du dossier de M. Berthiaume;
- Finalement, l'intimé confirme ce que la preuve a déjà établi, c'est-à-dire qu'il n'a jamais été question que M. Berthiaume lui verse ses honoraires en argent comptant;
- En contre-interrogatoire, l'avocat du syndic demande à l'intimé de développer son témoignage au sujet du comportement qu'il qualifie de criminel de la représentante de la Caisse Desjardins de Trois-Rivières;
- L'intimé répond qu'il n'est pas avocat, mais qu'il comprend que le comportement de la représentante de Desjardins pourrait être assimilable à un méfait public puisque celle-ci l'a faussement accusé;
- L'intimé réitère qu'à son avis la représentante de la Caisse a menti dans sa demande d'enquête en inscrivant qu'il voulait se faire payer la somme de 33 000 \$ en argent comptant et lorsqu'elle affirme que c'est uniquement le lendemain qu'elle a été en mesure de confirmer la validité du chèque;

¹⁰ Voir la pièce P-6.c. L'intimé a facturé à M. Berthiaume la somme de 35 000 \$ taxes incluses, conséquemment des honoraires de 30 441,40 \$ plus taxes pour l'obtention d'une indemnité de 105 000 \$, moins la prime d'assurance applicable, tel qu'il appert du chèque de 103 071,23 \$ déposé en preuve sous la cote P-2. a.;

- Questionné sur ses notes prises pendant son mandat pour M. Berthiaume, l'intimé s'engage à fournir à l'avocat du syndic les brouillons qu'il a rédigés au propre et transmis au syndic pour l'enquête;
- Au retour d'une pause, l'avocat de l'intimé nous informe que l'intimé n'a pas été en mesure de retracer les brouillons des notes qu'il a prises en cours de mandat;
- Questionné à ce sujet, l'intimé confirme qu'il n'a pas été en mesure de retracer les documents;
- Par la suite, l'intimé est interrogé sur sa rencontre du 14 mars 2024 avec M. Berthiaume et sa conjointe;
- L'intimé explique qu'au cours de cette rencontre d'une durée d'environ une (1) heure, il a expliqué aux clients qu'il était expert en sinistre, qu'il pouvait obtenir le dossier complet de l'assureur et relate ce qu'il entendait faire, soit aller chercher des montants supplémentaires auprès de Desjardins Assurance suite à une révision complète du dossier;
- L'intimé se questionne sur le mandat de la Chambre de l'assurance dans le présent dossier au motif que celle-ci semble vouloir couvrir le comportement déloyal de Desjardins Assurance à son égard;
- L'intimé pense qu'un assureur peut commettre une erreur de bonne foi dans un dossier de sinistre;
- Cependant, lorsque la même erreur se répète, comme c'est le cas avec la *clause d'inflation*, il soupçonne plutôt une intention malveillante;
- Par la suite, l'avocat du syndic argumente avec le témoin au sujet du bien-fondé des honoraires facturés à M. Berthiaume;
- Subséquemment, et après avoir obtenu une copie des notes que l'intimé avait devant lui au cours de son témoignage en chef, l'avocat demande que celles-ci soient introduites en preuve¹¹;
- Questionné sur le contenu de la page 5 de la pièce P-20 où l'intimé a écrit que la ChAD représente les intérêts des assureurs, il affirme qu'il s'agit de l'une de ses inquiétudes dans le présent dossier;
- Plus loin dans ses notes, l'intimé écrit que la ChAD tente de lui nuire et il s'agit d'une autre de ses inquiétudes;
- Pour l'intimé, la vraie problématique dans le présent dossier résulte du fait que Desjardins Assurances a tenté de ne pas payer la totalité de l'indemnité due à son

¹¹ Pièce P-20;

assuré;

- L'intimé revient par la suite sur la convention de confidentialité que Desjardins Assurance a tenté de lui faire signer afin de s'assurer qu'elle n'aurait plus à verser l'indemnité prévue à la *clause d'inflation*;
- L'intimé a refusé de signer, car cela aurait entravé sa capacité à représenter valablement tout autre assuré victime de la non-application de la *clause d'inflation*;
- L'intimé reconnaît qu'après avoir reçu le dossier de M. Berthiaume de Desjardins Assurance, il a travaillé dans le dossier de M. Berthiaume pendant environ 25 heures, au cours d'une fin de semaine;
- Selon l'intimé, il n'avait même pas à faire les calculs puisque Desjardins Assurance était parfaitement au courant que la *clause d'inflation* n'avait pas été appliquée dans le dossier de M. Berthiaume;
- L'intimé est d'avis qu'un pourcentage de 50 % et plus serait exagéré et considère que le tiers du montant recouvré est correct dans le contexte d'un dossier de révision d'une réclamation déjà payée;
- L'intimé affirme qu'il ne chargerait jamais le tiers du montant recouvré pour une simple réclamation.

[83] Ce qui précède constitue l'essentiel de la trame factuelle. C'est à la lumière de celle-ci que le Comité examinera le bien-fondé de la plainte disciplinaire déposée contre l'intimé.

VII. LES PLAIDOIRIES

A) La partie plaignante

[84] Me Chbani débute son argumentaire en décrivant sommairement le libellé de chacun des deux chefs d'accusation.

[85] Sur le chef 1, où le syndic invoque une contravention à l'article 39 du *Code de déontologie des experts en sinistre*, Me Chbani exprime l'avis que la somme de 35 000 \$ facturée par l'intimé n'est pas proportionnelle aux services rendus à son client entre les mois de mars et juillet 2024. Essentiellement, Me Chbani plaide également que l'intimé a admis (*Avis de Sierra-Jolicoeur P-19*) que le calcul d'indexation au coût de la vie prévu à la *clause d'inflation* était facile à faire et qu'il n'aurait consacré qu'environ 25 heures au dossier de M. Berthiaume.

[86] Bref, la théorie du syndic se limite à dire que la somme de 35 000 \$ n'est pas proportionnelle aux services rendus ou qu'une somme de 35 000 \$ pour le travail accompli est nettement exagérée.

[87] Pour mieux comprendre les arguments du syndic, il est opportun de reproduire ici l'article 39 du *Code de déontologie des experts en sinistre*:

Art. 39. L'expert en sinistre, lorsqu'il reçoit un mandat d'un sinistré, ne doit pas exiger des avances hors de proportion avec la nature, les circonstances du sinistre et l'état des parties. De plus, il doit charger une rémunération juste et raisonnable, soit une qui soit justifiée par les circonstances et proportionnée aux services rendus. L'expert en sinistre doit notamment tenir compte des facteurs suivants pour la fixation de sa rémunération:

- 1° son expérience;
- 2° le temps consacré à l'affaire;
- 3° la difficulté du problème soumis;
- 4° l'importance de l'affaire;
- 5° la responsabilité assumée;
- 6° la prestation de services inhabituels ou exigeant une compétence ou une célérité exceptionnelle;
- 7° le résultat obtenu.

[88] Afin d'étoffer sa position, Me Chbani reprend au cours de sa plaidoirie les critères énumérés aux paragraphes 1° à 7° de l'article 39.

[89] Quant au critère énoncé au paragraphe 1°, soit l'expérience, l'avocat concède que l'intimé détient une expérience en matière de révision de dossiers assujettis à une *clause d'inflation*.

[90] Relativement au critère suivant au paragraphe 2°, qui traite du temps consacré à l'affaire, l'intimé aurait consacré uniquement environ 25 heures à l'affaire.

[91] Au sujet du critère prévu au paragraphe 5°, soit la responsabilité assumée, l'avocat compare la révision du dossier de M. Berthiaume à un recours collectif pour conclure que la responsabilité assumée dans le dossier de M. Berthiaume est minime.

[92] Eu égard au critère du paragraphe 6°, soit la prestation de services inhabituels ou exigeant une compétence ou une célérité exceptionnelle, le syndic est d'opinion que le travail exécuté n'est pas exceptionnel. Cependant, Me Chbani ne peut passer sous silence que l'intimé détient une spécialité et compétence dans le domaine de la révision de dossiers d'incendie et l'application de la *clause d'inflation*.

[93] En relation avec le critère énoncé au paragraphe 7° et le résultat obtenu par

l'intimé, sur un ton rieur, Me Chbani ne peut faire autrement que reconnaître que le résultat est « bon » pour ne pas en dire plus.

[94] Ultimentement, Me Chbani est d'opinion que le Comité doit décider si l'intimé était justifié dans les circonstances de cette affaire de réclamer 35 000 \$ à son client.

[95] Cela dit, l'avocat du syndic ne discutera pas des critères prévus aux paragraphes 3° et 4° de l'article 39 du *Code de déontologie des experts en sinistre*, soit « la difficulté du problème soumis et l'importance de l'affaire ». Nous reviendrons plus loin sur ces éléments importants au cours de notre analyse.

[96] Ensuite, l'avocat du syndic discute du chef 2 de la plainte où le syndic reproche à l'intimé de ne pas avoir noté au dossier-client de M. Berthiaume ses interventions, rencontres et conversations téléphoniques relatives à ce dossier. Au sujet de ce chef, Me Chbani cite avec approbation l'article 58.1° de l'Édition commentée du *Code de déontologie des experts en sinistre* qu'il déposera plus tard au dossier du Comité.

[97] Bref, l'avocat du syndic plaide que la preuve prépondérante établit de façon claire et convaincante que l'intimé n'a pas pris de notes au cours de l'exécution de son mandat auprès de M. Berthiaume. Bien plus, selon la partie plaignante, toute la preuve sur ce chef tend à démontrer que l'intimé n'est pas crédible lorsqu'il affirme avoir pris des notes contemporaines aux interventions, rencontres et conversations téléphoniques tenues dans ce dossier.

[98] Me Chbani conclut sa plaidoirie en rappelant au Comité que son rôle est de protéger le public et que l'article 39 du *Code de déontologie des experts en sinistre* vise précisément à protéger les intérêts des assurés.

[99] Finalement, le l'avocat revient sur le fait qu'en contractant sur la base du montant recouvré, l'intimé peut parfois ne rien recouvrer auprès d'un assureur. Selon la partie plaignante, « se refaire dans un autre dossier » est contraire à l'esprit de la disposition de l'article 39.

[100] Le 13 novembre 2025, la partie plaignante fait parvenir au greffe les autorités suivantes, à savoir :

- *Code de déontologie des experts en sinistre* – Édition commentée (mise à jour : janvier 2019), p.16, 17 et 23.
- *ChAD c. Bernard*, 2019 CanLII 22097 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Bourassa*, 2016 CanLII 60413 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Bernard*, 2016 CanLII 87221 (QC CDCHAD)

[101] Enfin, il y a lieu de souligner qu'au cours de sa plaidoirie, l'avocat du syndic n'a

jamais glissé ne serait-ce qu'un mot au sujet de l'extrême taux de satisfaction de M. Berthiaume et son absence de difficulté avec le montant de la facture de l'intimé.

B) La partie intimée

[102] Me Boudreau commence son plaidoyer en affirmant qu'il est faux pour la partie plaignante de baser l'équité et l'adéquation de la rémunération de l'intimé uniquement sur le temps consacré au dossier.

[103] L'intimé est un professionnel de l'assurance de dommages depuis au moins 20 ans. Il bénéficie d'une grande expérience en matière d'incendies majeurs et la preuve non contredite démontre qu'il a développé au cours des années un « know-how » ou savoir-faire en matière de révision de dossiers notamment dans le cadre de polices d'assurance contenant des *clauses d'inflation*.

[104] Selon l'avocat de l'intimé, au niveau des critères prévus à l'article 39 du *Code de déontologie des experts en sinistre*, celui qui se retrouve au paragraphe 7° et qui concerne le résultat obtenu est extrêmement important.

[105] Par la suite, Me Boudreau nous donne des exemples de dossiers que certains avocats peuvent décider de prendre à pourcentage du montant recouvré. Dans certains dossiers, un règlement peut intervenir après l'envoi d'une mise en demeure, dans d'autres dossiers, un procès de quelques jours doit être préparé et tenu. Bref, un dossier peut prendre très peu ou beaucoup de plus temps. Il est difficile de prévoir quelle sera la durée du litige ou de l'exercice.

[106] Or, selon la partie intimée, la preuve révèle en l'espèce que l'intimé est une personne qui dérange, perturbe ou empêche Desjardins Assurance et d'autres assureurs de faire ce qu'ils veulent avec la fameuse *clause d'inflation*, c'est-à-dire ne pas l'honorer.

[107] Cela dit, Me Boudreau traite du témoignage de M. Berthiaume. Un assuré avec beaucoup d'aplomb, qui dit toute la vérité et qui nous a fait toute une prestation. Bref, un membre du public digne de foi qui n'y croyait pas au mois de mars 2024 et qui par la suite, devient-on ne peut plus satisfait des services rendus par l'intimé.

[108] Ainsi donc, selon l'avocat de l'intimé, la grande expérience de l'intimé et le résultat inespéré obtenu sont les deux critères qu'il faut retenir dans le présent dossier. De plus, compte tenu de la grande satisfaction de M. Berthiaume, il est clair aux yeux de l'avocat de l'intimé que si faute il y a, elle ne présente pas une gravité suffisante pour constituer un manquement déontologique.

[109] Quant au chef 2, l'avocat plaide essentiellement la gravité objective peu importante de ce chef compte tenu du mandat de l'intimé et le témoignage de M. Berthiaume.

[110] Au soutien de ses prétentions, Me Boudreau nous renvoie à la jurisprudence suivante :

- *Osman c. Richer*, 1994 CanLII 10779 (QC TP)
- *ChAD c. Hébert*, 2013 CanLII 10706 (QC CDCHAD)
- *CSF c. Zhang*, 2015 QCCDCF 44 (CanLII)
- *Gayrard Avocats c. Ralitza*, 2020 QCCQ 8961 (CanLII)
- *Jeansonne Avocats inc. c. Schwimmer*, 2017 QCCQ 14197 (CanLII)
- *Girard c. Vidéotron*, 2019 QCCS 2412 (CanLII)
- *Fallu c. J.D.*, 2013 QCCQ 15221 (CanLII)

C) Réplique

[111] Me Chbani revient sur le pourcentage équivalent à 33 % du montant recouvré. Il affirme qu'un pourcentage de 33 % d'une somme recouvrée de 1 800 \$, ce qui équivaut à environ 600 \$ d'honoraires ou trois (3) heures de travail à 200 \$ l'heure pourrait être considéré comme une rétribution raisonnable. Ce qui n'est pas le cas en l'espèce, selon l'avocat. Nous reviendrons plus loin sur cette assertion de la partie plaignante.

[112] Fait important, Me Chbani reconnaît la grande crédibilité de M. Berthiaume.

D) Duplique

[113] Me Boudreau revient au sujet de Desjardins pour préciser que la représentante de la Caisse Desjardins de Trois-Rivières savait au 30 juillet 2024, soit au moment de sa plainte à la ChAD, que le chèque de Desjardins Assurance était légitime. Or, la pièce P-4.a. établit que la Caisse savait depuis le 29 juillet 2024 que le chèque était légitime. Alors, pourquoi discuté de ce chèque dans la plainte alors que l'on sait qu'il est véridique.

[114] Selon Me Boudreau, poser la question c'est y répondre. À l'époque, l'intimé était dans la mire de Desjardins Assurances. En conséquence, lors de la signature de l'accord avec M. Berthiaume, l'intimé avait des raisons de croire qu'il aurait possiblement des difficultés à recouvrer des sommes en vertu de la *clause d'inflation*.

[115] Ce qui précède constitue l'essentiel des représentations des parties.

VIII. ANALYSE ET DÉCISION

A) Le fardeau de la preuve

[116] Afin de prouver la culpabilité de l'intimé, le syndic assume seul son fardeau de preuve et la partie intimée n'a rien à prouver puisqu'elle est présumée innocente jusqu'à preuve du contraire¹².

[117] Relativement au fardeau de preuve de la partie plaignante, il y a lieu de souligner les passages suivants de l'arrêt de la Cour d'appel dans *Bisson c. Lapointe*¹³ :

[66] Il est bien établi que le fardeau de preuve en matière criminelle ne s'applique pas en matière civile. Il est tout aussi clair qu'il n'existe pas de fardeau intermédiaire entre la preuve prépondérante et la preuve hors de tout doute raisonnable, peu importe le « sérieux » de l'affaire. La Cour suprême du Canada, dans l'arrêt *F.H. c. McDougall*, a explicitement rejeté les approches préconisant une norme de preuve variable selon la gravité des allégations ou de leurs conséquences.

[67] Cependant, la preuve doit toujours être claire et convaincante pour satisfaire au critère de la prépondérance des probabilités. Comme démontré plus haut, le Conseil avait bien à l'esprit cette norme et la proposition des juges majoritaires qui soutient le contraire est, avec égards, injustifiée.

[68] Comme le rappelle la Cour suprême, « [a]ussi difficile que puisse être sa tâche, le juge doit trancher. Lorsqu'un juge consciencieux ajoute foi à la thèse du demandeur, il faut tenir pour acquis que la preuve était, à ses yeux, suffisamment claire et convaincante pour conclure au respect du critère de la prépondérance des probabilités ».

(Références omises)

B) La notion de faute disciplinaire

[118] Comme le souligne si bien le Tribunal des professions dans l'affaire *Gruszczynski*¹⁴, le comportement reproché au professionnel doit être suffisamment grave pour constituer une faute déontologique :

[42] La faute déontologique doit être distinguée de la faute technique. Ainsi, dans *Ayotte c. Gingras*, le Tribunal des professions écrivait ceci relativement au fait qu'un avocat n'aurait pas agi avant l'expiration du délai de prescription.

Le Comité de discipline devait décider s'il s'agissait là d'une

¹² *ChAD c. Fradette*, 2005 CanLII 57468 (QC CDCHAD), paragr. 144;

¹³ 2016 QCCA 1078 (CanLII);

¹⁴ *Gruszczynski c. Avocats (Ordre professionnel des)*, 2016 QCTP 143 (CanLII);

faute disciplinaire. À cet égard, il déclare qu'il ne s'agissait pas là d'une faute disciplinaire, mais d'une faute purement technique (D.C. 213-214).

Il y a une distinction à faire entre une faute technique et une faute disciplinaire.

On ne retrouve pas de définition de la faute disciplinaire ni au Code des professions ni dans la Loi sur le Barreau. La jurisprudence a toutefois précisé que:

"La faute disciplinaire est donc une violation des principes de moralité et d'éthique propres au milieu médical [...]"

[...]

"Le Code de déontologie des médecins est un code de morale professionnelle; son but est d'assurer un contrôle global et efficace de l'activité professionnelle médicale en facilitant l'identification de certains devoirs et obligations du médecin dans l'exercice de leur profession et ainsi assurer la protection du public."

La doctrine abonde dans le même sens:

"Celui-ci apparaît parfois comme un code moral plutôt que comme un texte juridique. Cela tient au fait qu'il est appelé à guider une juridiction disciplinaire plutôt que des juges civils ou répressifs. La même idée permet de comprendre que les fautes techniques relevées par les tribunaux pour mettre une responsabilité civile à la charge d'un médecin ne seront généralement pas considérées comme fautes disciplinaires. L'erreur, la maladresse ou même la négligence d'un médecin n'entachent pas d'ordinaire en effet sa moralité ou sa probité professionnelles."

[Reproduction exacte]

[Références omises]

[Soulignement par le Tribunal]

[43] Dans cette même affaire, notre tribunal a rappelé ce qu'écrivait le professeur Yves Ouellette à ce sujet :

En outre, comme la faute disciplinaire réside en principe dans la violation d'une règle d'éthique inspirée par des sentiments d'honneur et de courtoisie, une faute purement technique, erreur, maladresse, négligence, qui peut entraîner une responsabilité civile, ne sera pas considérée comme une faute disciplinaire en l'absence de texte précis.

[44] L'acte ou le comportement reproché doit être suffisamment grave pour être qualifié de faute déontologique.

[45] Le Tribunal des professions s'exprimait ainsi dans *Malo c.*

Infirmières et infirmiers (Ordre professionnel des) :

[28] La doctrine et la jurisprudence en la matière énoncent que le manquement professionnel, pour constituer une faute déontologique, doit revêtir une certaine gravité. Il arrive à tous les professionnels de commettre des erreurs et la vie de ces derniers serait invivable si la moindre erreur, le moindre écart de conduite était susceptible de constituer un manquement déontologique. Ce principe est réitéré par le Tribunal dans l'affaire Mongrain précitée concernant également l'Ordre professionnel des infirmières et infirmiers.

[Référence omise]

[46] Un conseil de discipline doit se prononcer sur le degré de gravité de l'acte professionnel pour conclure à une faute déontologique ainsi que l'affirmait le Tribunal des professions dans *Ingénieurs (Ordre professionnel) c. Bilodeau* :

[48] Le Comité devait plutôt, et c'est ce qu'il a fait, déterminer si l'intimé a commis une faute déontologique, dans les circonstances révélées par la preuve. Bien que le concept de faute déontologique soit encore largement indéfini dans la jurisprudence, on peut tout de même référer à la décision Comité - dentistes – 1 qui tente de résumer l'état du droit sur cette question :

« [...] le non-respect des normes implique une violation de l'obligation de prudence, de diligence, d'habileté et de compétence, alors que l'erreur technique découle d'une défaillance accidentelle dans l'exécution d'un acte pourtant planifié et entrepris avec prudence, diligence, habileté et compétence. De plus, pour que ce non-respect des normes constitue une faute déontologique, encore faut-il que la violation par un professionnel de son obligation de prudence, de diligence, d'habileté et de compétence soit, d'autre part, suffisamment grave pour entacher sa moralité ou sa probité professionnelle. »

[Référence omise]

[47] Il faut distinguer le comportement souhaitable du comportement acceptable, comme l'écrit le Tribunal des professions dans *Architectes (Ordre professionnel des) c. Duval* :

[11] Comme le soulignait le procureur de l'intimé, il faut distinguer en droit disciplinaire entre le comportement souhaitable et le comportement acceptable. La faute déontologique naît d'un comportement qui se situe en-dessous du comportement acceptable. Un professionnel peut avoir une conduite qui s'éloigne du comportement souhaitable sans être inacceptable. Dans ce cas, il ne commet pas de faute déontologique.

[48] Enfin, la faute déontologique doit être distinguée de la faute civile.

(Références omises)
(Le Comité souligne)

[119] Ainsi donc, une faute disciplinaire correspond à un manquement aux règles de la morale et de l'éthique.

[120] Il en résulte qu'un comportement est considéré comme déontologiquement fautif s'il dépasse un certain degré de gravité par rapport au comportement acceptable.

C) La crédibilité des témoins

[121] Quant à la crédibilité et la fiabilité des témoignages, nous nous référons aux critères suivants élaborés par la juge Mélanie Hébert de la Cour du Québec dans l'affaire *R. c. Rozon*¹⁵, à savoir :

[43] Les notions de fiabilité et de crédibilité diffèrent. La crédibilité réfère à la personne, à ses caractéristiques personnelles, par exemple son honnêteté et son intégrité qui, peuvent se manifester dans son comportement ou dans la façon dont elle répond aux questions. La crédibilité est liée à la sincérité du témoignage et à la véracité des propos tenus. En ce sens, elle est intangible. La fiabilité réfère à la valeur du récit relaté par la personne qui témoigne, c'est-à-dire, à sa capacité d'observer, de se remémorer et de relater un fait. La fiabilité est liée à l'exactitude ou à la justesse du témoignage. Elle présente donc l'avantage de s'appuyer sur une démarche objective. La personne qui témoigne peut honnêtement croire que son témoignage est véridique, alors qu'il n'en est rien et ce, tout simplement parce qu'elle se trompe. La crédibilité de la personne qui témoigne ne rend pas nécessairement son témoignage fiable.

[44] L'analyse de la fiabilité et de la crédibilité d'un témoignage tient notamment compte des réponses données par le témoin lors de son interrogatoire et de son contre-interrogatoire. Par les questions qu'ils posent au témoin, les avocats tentent de faire ressortir les forces ou les faiblesses du témoin en lien avec la fiabilité et la crédibilité de son témoignage. Le passage du temps affecte la mémoire humaine. Plus le temps passe, plus il y a de chance qu'il y ait distorsion des souvenirs. Le temps qui s'écoule est donc un facteur à considérer lors de l'évaluation de la fiabilité d'un témoignage. Naturellement, plus le témoignage est déterminant quant à la culpabilité ou à l'innocence de la personne accusée, plus la question de la fiabilité de ce témoignage devient importante.

(Références omises)

(Le Comité souligne)

[122] Quant à l'évaluation d'un témoignage, voici ce qui est décidé par le juge David Simon JCQ dans l'affaire *Soupras*¹⁶:

¹⁵ 2020 QCCQ 8498 (CanLII);

¹⁶ *R. c. Soupras*, 2020 QCCQ 2999 (CanLII); Voir aussi *R. c. François*, [1994] 2 RCS 827, *Desmeules c. Dentistes (Ordre professionnel des)*, 2025 QCTP 7 (CanLII) et *Dansereau c. Médecins (Ordre*

[91] L'évaluation d'un témoignage requiert du Tribunal qu'il examine non seulement la crédibilité du témoin, mais également la fiabilité de son récit. La crédibilité se réfère à la sincérité du témoin alors que la fiabilité a plutôt trait à *la valeur de son récit*, c'est-à-dire s'il est digne de foi ou non. La crédibilité du témoin ne rend donc pas nécessairement son récit fiable.

[92] L'analyse de la crédibilité et de la fiabilité d'un témoin, y compris l'accusé, se fait à la lumière de l'ensemble de la preuve, et non en vase clos. Le Tribunal peut croire une partie ou la totalité des témoignages ou ne rien en croire.

(Références omises)
(Le Comité souligne)

[123] Il y a lieu maintenant d'analyser la crédibilité et la fiabilité de chacun des témoignages, à savoir:

i. M. Massicotte-Bourbeau.

[124] Il est directeur général de la Caisse depuis le 1^{er} février 2024. Il était donc en poste au moment de l'arrestation policière. Son témoignage est surprenant puisqu'il est inutile. Alors qu'il était présent à la Caisse dans une rencontre avec d'autres personnes, il apprend qu'une intervention policière est en cours. Cependant, il ne fait rien. Il n'a pas parlé avec M. et Mme Berthiaume. Selon le témoin, on suspectait une fraude envers des aînés. Il n'a aucun souvenir si le chèque était valide ou si des vérifications ont été faites auprès de la filiale de Desjardins. Il n'est pas en mesure de dire à quel moment le chèque a été validé.

[125] M. Massicotte-Bourbeau rend un témoignage qui est imprécis et incompatible avec le reste de la preuve. Son témoignage n'est pas fiable, ni utile pour donner un éclairage sur ce qui s'est réellement produit le 29 juillet 2024.

[126] Étrangement, sur toute cette séquence, la partie plaignante ne fait pas entendre Mme Marie-Claude Béland, qui est l'actrice principale¹⁷, en ce qui concerne l'arrestation injustifiée de l'intimé¹⁸.

ii. M. Martin Vézina

[127] M. Vézina est expert en sinistre pour Desjardins Assurances. Il est un homme sérieux et affable. Il affirme que la révision du calcul du taux d'inflation en vertu de la clause d'inflation n'est pas d'une complexité très élevée.

[128] Contre-interrogé, il déclare que c'est le département de l'actuariat de Desjardins

professionnel des), 2022 QCTP 33 (CanLII);

¹⁷ Pièce P-2.;

¹⁸ À ce sujet, le Comité réfère le lecteur à l'arrêt de la Cour d'appel dans l'affaire *Ordre des ingénieurs du Québec c. Gilbert*, 2016 QCCA 1323 (CanLII), aux paragr.34 et s.;

Assurances qui a commis une erreur en 2023 dans le calcul du taux d'inflation. Autrement dit, il blâme les actuaires.

[129] Ce témoignage n'est pas fiable puisqu'il est incompatible avec l'ensemble de la preuve. En effet, d'un côté, M. Vézina affirme que le calcul du taux d'inflation est facile à faire et de l'autre, les actuaires de Desjardins Assurances se trompent de plus de 100 000 \$ dans le calcul de celui-ci.

[130] À notre avis, cette justification du représentant de Desjardins Assurances est peu crédible.

iii. Me Sébastien Tisserand

[131] Concernant le témoignage du syndic, sauf à l'égard de quelques éléments factuels, il ne sera pas retenu par le Comité puisqu'il s'agit en grande partie d'un témoignage d'opinion ou d'interprétation.

[132] En effet, comme nous le fait remarquer le Comité de discipline de l'OACIQ¹⁹ dans une affaire présidée par Me Patrick de Niverville :

[40] Concernant le témoignage de la syndique adjointe, le Comité tient à préciser que celui-ci relève plus du témoignage d'opinion et de l'interprétation pure et simple plutôt que du témoignage factuel;

[41] Dans la meilleure hypothèse, il s'agit d'une plaidoirie de la syndique adjointe visant à mousser ses prétentions au soutien du bien-fondé de la plainte;

[42] Cela étant établi, le Comité, en l'absence de faits concrets, ne retiendra pas ce témoignage et formulera ses propres conclusions quant à l'interprétation qu'il faut donner à la preuve administrée devant le Comité;

(Le Comité souligne)

[133] Or, à notre avis, les passages qui précèdent s'appliquent intégralement au présent dossier. Ainsi, le Comité ne tiendra pas compte de l'opinion du syndic et exprimera ses propres conclusions quant à la preuve administrée par les parties.

iv. M. Bernard Berthiaume

[134] M. Berthiaume est un homme confiant. Son témoignage est clair, limpide, sincère et candide. Bref, un témoin qui inspire la confiance. Il ne se gêne pas de dire ce qu'il pense et il possède un bon jugement. Bref, il n'a pas la langue de bois. Pour s'en convaincre, on a qu'à penser à son témoignage lorsqu'il qualifie d'incompétente la représentante de la Caisse.

¹⁹ OACIQ c. Michaud, 2024 CanLII 73349 (QC OACIQ);

[135] Il en découle que la version des faits de M. Berthiaume est hautement crédible.

[136] À notre avis, l'entière satisfaction de M. Berthiaume à l'égard de sa relation d'affaires avec l'intimé est non seulement crédible, mais elle est décisive comme nous le verrons plus loin.

v. L'intimé Olivier Hamel

[137] En ce qui concerne le chef 1, le témoignage de l'intimé est limpide, candide et franc. Même s'il ne dévoile pas tout sur son savoir-faire relativement à la question de la *clause d'inflation*, l'intimé répond aux questions qui lui sont posées avec clarté. Au cours de son témoignage en chef, ses réponses sont modérées et pertinentes.

[138] En contre-interrogatoire, il confirme ce qu'il a déjà vécu dans le cadre de ses activités d'expert en sinistre, soit que Desjardins Assurances cherche à ne pas appliquer la fameuse *clause d'inflation*, ce qui témoigne de sa volonté de dire la vérité.

[139] Dans un contexte où cette preuve n'est pas contredite par une preuve sérieuse, le Comité lui confère une grande crédibilité. Par ailleurs, en ce qui a trait à la rencontre du 14 mars 2024 avec M. Berthiaume, le témoignage de l'intimé est corroboré par l'assuré.

[140] Par contre, concernant les faits liés au chef 2 de la plainte ainsi que les notes de l'intimé, la preuve principale et le contre-interrogatoire montrent que son témoignage n'est pas très crédible à propos de ces événements.

[141] Cela dit, abordons maintenant chacun des chefs de la plainte disciplinaire.

LE CHEF 1

[142] Le chef 1 de la plainte est libellé comme suit :

1. À Brossard, le ou vers le 29 juillet 2024, **a chargé à son client monsieur B. B. une rémunération qui n'est pas juste et raisonnable**, à savoir un montant de 35 000 \$ **lequel n'est pas proportionné aux services rendus à son client entre les mois de mars et juillet 2024**, le tout contrairement à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et de services financiers* et à l'article 39 du *Code de déontologie des experts en sinistre*;

(Le Comité souligne)
(Caractères gras ajoutés)

[143] Le 29 juillet 2024, l'intimé vient tout juste de recevoir à son bureau un chèque de Desjardins Assurances au montant de 103 077,23 \$ payable à l'ordre de son client M. Bernard Berthiaume.

[144] Comme il se doit, l'intimé communique avec son client pour fixer une rencontre à la Caisse Desjardins de Trois-Rivières (la « Caisse ») afin de remettre le chèque à son

client pour qu'il puisse le déposer et possiblement pour obtenir un chèque de son client en paiement de ses honoraires de recouvrement.

[145] Malheureusement, ce n'est pas ce qui va se produire.

[146] Nonobstant les représentations de M. Berthiaume, qui demandait à la représentante de la Caisse de faire une vérification diligente du chèque auprès de Desjardins Assurances, rien n'a été fait. Pourquoi ?

[147] Pourtant, le chèque de règlement de plus de 100 000 \$ que détient monsieur Berthiaume est tiré d'un compte de la Caisse populaire Desjardins de Lévis, au nom de « Desjardins Assurances générales inc. ». Ainsi donc, la Caisse de Trois-Rivières n'a qu'à communiquer avec Desjardins Assurances ou la Caisse de Lévis afin de s'assurer de l'authenticité du chèque. Malheureusement, ce n'est pas ce qui va se passer. Le Service de police de Trois-Rivières se rendra sur les lieux afin de procéder à l'arrestation de l'intimé.

[148] C'est la preuve documentaire, plus particulièrement la pièce P-2 qui nous révèle que le présent dossier commence par une plainte qui est portée par Mme Marie-Claude Béland, une personne en autorité à la Caisse.

[149] Dans son formulaire de plainte de la ChAD, à la rubrique intitulée, « Donnez les motifs de votre plainte », Mme Béland écrit: « L'élément de cette plainte est relatif au montant de 33000\$ désiré par M. Olivier Hamel en argent comptant sur un chèque de réclamation de 103000\$. »

[150] Plus loin dans le formulaire, où il est requis d'expliquer clairement la situation, la représentante de la Caisse Desjardins écrit avoir porté plainte à la police pour une fraude commise le 29 juillet 2024.

[151] Or, la preuve prépondérante établit sans conteste que le motif et les explications données au soutien de la plainte portée par la Caisse sont complètement faux.

[152] C'est dans ce contexte que le Bureau du syndic de la ChAD débute son enquête.

[153] Or, la preuve non contredite présentée devant le Comité établit que l'intimé a rendu des services exceptionnels à son client, M. Bernard Berthiaume.

[154] Cela dit, le témoignage de M. Berthiaume est accablant pour la position du syndic. En effet, M. Berthiaume est pleinement satisfait des prestations fournies par l'intimé, et n'a jamais remis en question la facture de 35 000 \$.

[155] Sur cet élément capital de preuve favorisant la position de l'intimé, il est opportun ici de reproduire les commentaires publiés par la ChAD²⁰ au sujet de l'article 39 du *Code de déontologie des experts en sinistre*:

²⁰ *Code de déontologie des experts en sinistre* – Édition commentée déposée par le syndic, p.17;

En vertu de l'article 48 de la Loi, **l'expert en sinistre mandaté par le sinistré doit lui soumettre deux modes de paiement, soit un sur une base horaire et un sur une base de pourcentage.**

Les sept facteurs énoncés dans cet article sont les éléments reconnus pour évaluer à sa juste valeur un service professionnel. Si son compte est contesté, l'expert en sinistre devra être en mesure de démontrer quels éléments ont été utilisés pour l'établir.

En ce qui concerne l'avance sur les honoraires de l'expert en sinistre, on considère qu'elle ne doit être demandée que dans des cas exceptionnels et lorsque c'est raisonnable selon les circonstances. Par exemple, seraient considérés comme exceptionnels les coûts entraînés par les déplacements de l'expert en sinistre devant expertiser un chalet incendié situé dans une région qui n'est accessible que par hélicoptère.

De plus, comme elle est remise pour des services qui n'ont pas encore été rendus, on estime que l'avance n'appartient pas à l'expert en sinistre. Elle doit donc être déposée dans un compte séparé.

(Le Comité souligne)
(Caractères gras ajoutés)

[156] Or, en l'espèce, le compte de l'intimé n'a jamais été contesté par M. Berthiaume.

[157] Bref, le témoignage de M. Berthiaume nous révèle qu'il était un client complètement enchanté de l'affaire. Qui ne l'aurait pas été ?

[158] En réalité, seul le syndic désapprouve de la note d'honoraires à pourcentage de l'intimé, allant même jusqu'à prétendre, sans autorités ni preuve à l'appui, qu'elle devrait plutôt correspondre au temps consacré au dossier²¹.

[159] Lors de sa rencontre du 14 mars 2024, l'intimé a soumis à M. Berthiaume les deux modes de paiement ci-haut prévus. M. Berthiaume, un homme d'affaires, propriétaire de plusieurs immeubles à revenus, a choisi de contracter sur la base d'un pourcentage²². En fait, il voulait payer uniquement si l'intimé recouvrait une indemnité additionnelle. Or, la preuve administrée établie clairement que M. Berthiaume a non seulement accepté de verser à l'intimé le tiers de l'indemnité recouvrée, mais qu'il était ravi de le faire suite au recouvrement.

[160] Au sujet des sept facteurs énoncés à l'article du 39 du *Code de déontologie des experts en sinistre*, le commentaire ci-haut reproduit de la ChAD stipule que c'est uniquement si le compte est contesté que l'expert en sinistre doit démontrer sur quels

²¹ Il est pourtant frappant de constater qu'un courtier immobilier qui conclut un contrat de courtage vente et qui cède la propriété le jour même de la signature du contrat perçoit la même rétribution que si la vente s'effectue plusieurs mois plus tard après plusieurs efforts pour concrétiser la vente;

²² Voir les contrats P-6.a. et P-6.b.;

éléments il s'est fondé pour établir son compte. Ici, il n'est pas contesté.

[161] Quoi qu'il en soit, revenons donc sur certains des facteurs énoncés à l'article 39 du *Code de déontologie des experts en sinistre* qui s'appliquent au présent cas en ce qui concerne la fixation de la rémunération de l'intimé:

Facteur 1°- L'expérience : Il est clair que l'intimé possède une vaste expérience (plus de 20 ans) dans le domaine de l'assurance de dommages, et plus particulièrement en ce qui concerne les incendies majeurs et l'interprétation des contrats d'assurance dans le but de maximiser le dédommagement de l'assuré. Grâce à cette expérience, il est en mesure de revoir des dossiers antérieurement réglés par les assureurs pour s'assurer qu'ils respectent effectivement les termes et conditions du contrat d'assurance;

Facteur 3°- La difficulté du problème soumis : Selon la preuve présentée, la difficulté dans ce cas particulier réside dans le refus de Desjardins Assurances de respecter sa *clause d'inflation* prévue dans le contrat d'assurance. Cette difficulté était raisonnablement prévisible considérant ses relations antérieures avec Desjardins Assurances²³. Il découle de ce qui précède qu'au moment de la signature de la convention d'honoraires entre l'intimé et M. Berthiaume, il n'est pas possible de prédire le sort que subira la réclamation et à quelle étape du processus le dossier se terminera parce que l'intimé est justifié de croire que l'affaire peut faire l'objet de manœuvres dilatoires de la part de l'assureur. Le recouvrement d'une indemnité additionnelle devient ainsi moins probable et plus ardu, ce qui explique un pourcentage élevé;

Facteur 4°- L'importance de l'affaire : De toute évidence, l'affaire était très importante, puisque l'assuré a été indemnisé pour la somme de 105 000 \$ qui se rajoute à l'indemnité de 594 000 \$ initialement payé pour un total de 699 000 \$²⁴. Selon l'intimé, Desjardins Assurances avait volontairement omis de payer cette somme avant de clore le dossier de M. Berthiaume;

Facteur 6°- La prestation de services inhabituels ou exigeant une compétence exceptionnelle : Comme le Comité l'a mentionné au cours de l'audience, la preuve non contredite nous révèle que l'intimé a découvert le filon de la clause

²³ Ici, le Comité fait référence notamment au « dossier de Saint-Eustache » dans le cadre duquel Desjardins Assurances a tenté d'acheter le silence de l'intimé en lui versant 75 000 \$ en retour de l'exécution d'une convention de confidentialité, ce que ce dernier a refusé de faire afin de ne pas préjudicier les assurés de Desjardins Assurances;

²⁴ Soit un pourcentage d'augmentation de l'indemnité non négligeable de 17,68 %;

d'inflation non appliquée²⁵. Grâce à son expertise, sa détermination et sa crédibilité, il a pu faire réouvrir le dossier de réclamation de son assuré pour obtenir l'indemnisation à laquelle il avait droit, conformément à la *clause d'inflation* que Desjardins négligeait d'honorer;

Facteur 7°- Le résultat obtenu : Ce facteur est incontestable et le plus important. Même Me Chbani le reconnaît.

[162] Quant au temps consacré à une affaire, rappelons les propos du juge Sheehan dans l'affaire *Ogilvy Renaud c. Beauce, Société Mutuelle d'Assurance Générale*²⁶ :

Le deuxième principe que renferme le *Code de déontologie* en matière de fixation et de paiement des honoraires d'avocats, est que le temps consacré à une affaire ne constitue qu'un des éléments considérés pour établir des honoraires justes et raisonnables.

(Le Comité souligne)

[163] Or, ici, faut-il le dire, les parties ont contracté sur la base d'un pourcentage et non sur une base horaire. La jurisprudence nous enseigne qu'une rémunération à pourcentage est parfaitement légale et qu'un pourcentage de 30 % du montant recouvré n'est pas abusif ni déraisonnable²⁷.

[164] Cela dit, le Comité souhaite revenir sur certains principes applicables en droit disciplinaire. Tout d'abord, l'intimé ne commet pas de faute déontologique s'il s'éloigne de la conduite souhaitable. Pour commettre une faute déontologique, il faut que sa conduite soit inacceptable.

[165] Le fardeau de prouver cet écart incombe à la partie plaignante. Le Comité réitère que le syndic assume seul ce fardeau et que l'intimé n'a rien à prouver²⁸.

[166] Ainsi donc, pour tous ces motifs, le Comité conclut que la partie plaignante ne s'est pas déchargée du fardeau de preuve qui lui incombait. En effet, comme le décide le Tribunal des professions dans la cause *Goyette c. Doucette*²⁹:

Pour qu'il y ait faute déontologique, il ne suffit pas de prétendre que l'intimé aurait dû prendre telle voie plutôt que telle autre dans l'exécution de son mandat. Il faut que le geste posé ou son omission

²⁵ Dans le dictionnaire *USITO* de l'Université de Sherbrooke, le mot *filon* est défini comme suit : FIG. Mine de renseignements, de notions nouvelles à exploiter. « Un auteur qui a su trouver et creuser le bon filon » (La Presse, 2006); FAM. Situation lucrative; source de profits, d'avantages. « Les producteurs québécois ont tiré profit du filon » (La Presse, 2006);

²⁶ REJB 1997-05114, J.E. 97-2066, paragr. 16;

²⁷ *Roberge c. Laporte*, 2007 QCCQ 14314 (CanLII); voir également *Accident Solution Légal inc. c. Thompson*, 2021 QCCQ 3247 (CanLII), où la défenderesse alléguait qu'un pourcentage de 30 % était abusif et déraisonnable compte tenu de la valeur des services rendus. Elle fut déboutée;

²⁸ Voir *Vernacchia c. Médecins (Ordre professionnel des)*, 1995 CanLII 10906 (QC TP);

²⁹ Tribunal — avocats — 1, 1998 QCTP 1698 (CanLII);

soit plus que le simple choix des moyens pour exécuter le mandat. Il doit être prouvé que sa conduite soit répréhensible, blâmable et hors des normes qu'une société édicte à l'égard de ceux et celles à qui elle reconnaît les privilèges d'exercer une profession.

(Le Comité souligne)

[167] En somme, notre analyse de l'ensemble de la preuve jumelée avec les facteurs énoncés à l'article 39 du *Code de déontologie des experts en sinistre* nous permet de conclure que le montant des honoraires facturés par l'intimé en l'espèce correspond à la valeur des services exceptionnels qu'il a rendus à son client conformément au contrat intervenu avec l'assuré.

[168] Pour tout dire, nous partageons entièrement la position de la partie intimée lorsqu'elle plaide que dans les circonstances, s'il y a faute, elle ne présente pas une gravité suffisante pour constituer un manquement déontologique et ne franchit pas le seuil de l'inacceptable³⁰.

[169] Bref, la conduite de l'intimé est loin d'être inacceptable. Pour s'en convaincre, on a qu'à se référer à M. Berthiaume.

[170] L'intimé est donc acquitté des infractions énoncées au chef 1 de la plainte.

LE CHEF 2

[171] Le chef 2 reproche à l'intimé d'avoir été négligent dans sa tenue de dossier en omettant de consigner les renseignements et documents découlant des services rendus à M. Berthiaume.

[172] Ce chef d'accusation est bien-fondé.

[173] La preuve prépondérante établie que l'intimé a été insouciant puisque dans le cas de M. Berthiaume, il n'a pas noté de façon contemporaine aux actes posés dans un dossier-client constitué à cette fin, chacune de ses interventions, des résumés de rencontres et de conversations téléphoniques ainsi que ses autres prestations professionnelles.

[174] Considérant sa négligence, l'intimé est déclaré coupable d'avoir enfreint l'article 58 (1^o) du *Code de déontologie des experts en sinistre*.

[175] Une suspension conditionnelle des procédures est ordonnée sur l'autre disposition de rattachement alléguée au chef 2 de la plainte.

³⁰ *Ordre des architectes du Québec c. Duval*, 2003 QCTP 144 (CanLII); voir également *Médecins (Ordre professionnel des) c. Fanous*, 2016 CanLII 50495 (QC CDCM), paragr. 24 et 25;

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

ACQUITTE l'intimé de toutes les infractions alléguées au chef 1 de la plainte;

DÉCLARE l'intimé coupable des infractions alléguées au chef 2 de la plainte plus particulièrement pour avoir contrevenu à l'article 58 (1^o) du *Code de déontologie des experts en sinistre*;

PRONONCE un arrêt conditionnel des procédures à l'égard de l'autre disposition réglementaire alléguée au soutien du chef 2 de la plainte;

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

LE TOUT, frais à suivre.

Me Daniel M. Fabien, avocat
Vice-président

Mme Janie Hébert, expert en sinistre
Membre

M. Hugo Vachon, expert en sinistre
Membre

Me Tarik-Alexandre Chbani
Procureur de la partie plaignante

Me Marc Boudreau
Procureur de la partie intimée

Dates d'audience : 6 et 7 novembre 2025 (par visioconférence)