

## AGIR EN TOUTE BONNE FOI: UNE OBLIGATION QUI VAUT AUSSI POUR LES ASSUREURS

L'assureur ne doit pas fonder sa décision sur de simples soupçons

M<sup>e</sup> Caroline Tremblay | Gilbert Simard Tremblay S.E.N.C.R.L.



Il existe une abondante jurisprudence traitant du principe voulant qu'un assuré se doive d'agir avec la plus haute bonne foi à l'égard de son assureur. Il est cependant important de garder à l'esprit que cette obligation incombe également aux assureurs, notamment dans le traitement des réclamations. La décision rendue par la juge Chantal Sirois dans le dossier *Bergeron c. Promutuel Lac St-Pierre-Les Forges*<sup>1</sup> en est un bon exemple.

### Les motifs invoqués par l'assureur pour se défendre

Dans cette affaire, la défenderesse, Promutuel, assurait les demandeurs. À la suite d'un vol survenu à leur résidence, elle a refusé de les indemniser, d'où le recours en dommages-intérêts aux termes duquel les assurés réclamaient les sommes suivantes :

- 7 555 \$ pour la valeur des objets volés ;
- 2 000 \$ à titre de dommages moraux ;
- 5 000 \$ pour les honoraires extrajudiciaires ;
- 10 000 \$ à titre de dommages punitifs.

Afin de justifier son refus d'indemniser, Promutuel alléguait notamment :

- la simulation du vol par les assurés ;
- la situation financière précaire des assurés, qui ne leur permettait pas d'acquiescer les biens qu'ils réclamaient ;
- les fausses déclarations après sinistre (article 2472 C.c.Q) des

assurés basées notamment 1) sur les versions contradictoires quant à la provenance des objets volés et 2) sur la renonciation à réclamer certains biens lorsque les assurés ont été confrontés à la possibilité d'être soumis à un test du polygraphe.

### La décision de la juge

Dans un premier temps, la juge Sirois reproche à Promutuel d'avoir invoqué, pour justifier son refus de couverture, des motifs nullement fondés sur des faits et même contredits par ses propres témoins lors du procès.

Quant à l'allégation de vol simulé, aucune preuve à cet égard ne fut faite par l'assureur. De l'aveu même de son expert en sinistre et de l'enquêteur qu'elle a mandaté, cette hypothèse fut écartée dès le début de l'enquête.

Quant à l'allégation de Promutuel selon laquelle les assurés auraient renoncé à réclamer certains biens devant la possibilité de devoir se soumettre au test du polygraphe, la preuve établit plutôt que les assurés ont toujours accepté de passer ledit test et que c'est l'enquêteur de l'assureur qui leur a fortement suggéré de retirer certains biens de la liste afin que leur réclamation « *avance plus rapidement* ».

En ce qui concerne le motif de refus basé sur la situation financière des assurés, le témoignage de l'expert en sinistre a permis d'apprendre que leur situation financière « *était normale et même au-dessus de la normale* ».

Enfin, en ce qui a trait à la provenance des biens déclarés volés, la juge Sirois ne manque pas de souligner que les contradictions invoquées par Promutuel sont de peu d'importance et que des explications claires furent fournies sur ce sujet par les assurés. Si l'assureur avait procédé à une enquête complète, ses doutes auraient pu être rapidement dissipés.

La juge critique de façon sévère et non équivoque le travail d'enquête effectué par Promutuel. Elle reproche notamment à l'expert en sinistre d'avoir omis de transmettre à l'enquêteur des informations essentielles à son enquête. Quant à l'enquêteur, elle lui reproche d'avoir mal exécuté son mandat en omettant d'interroger les assurés au sujet d'un élément crucial du dossier : la provenance des biens déclarés volés.

Par ailleurs, la juge Sirois ne peut passer sous silence le fait que Promutuel, après que l'action fut intentée, a exigé que les assurés se soumettent à des interrogatoires statutaires, hors la présence l'un de l'autre, en plus de refuser de leur transmettre copie des transcriptions. De plus, lorsque les assurés ont manifesté la volonté de réduire leur réclamation à 7 000 \$, Promutuel se serait opposée au transfert du dossier à la division des petites créances de la Cour du Québec.

### L'importance d'une enquête complète

Considérant cette attitude de Promutuel, la juge conclut que cette dernière a fait preuve de mauvaise foi à l'égard de ses assurés et accueille en totalité leur réclamation.

Il est intéressant de noter dans cette affaire que, de prime abord, les doutes de Promutuel quant à l'existence des biens déclarés volés étaient légitimes (paiement comptant, absence de facture, contradictions quant aux lieux où les biens furent achetés). Ce qu'il faut donc retenir de ce jugement, c'est l'importance pour un assureur de procéder à une enquête complète et de ne pas baser son refus d'indemniser sur de simples soupçons. Agir autrement et faire abstraction des preuves additionnelles favorables aux assurés expose les assureurs à une condamnation en dommages pour exercice abusif de leurs droits.

1. 2010 QCCQ 5595