

QUAND L'IMPULSIVITÉ DEVIENT UNE INFRACTION DISCIPLINAIRE

De l'importance de maîtriser tous les éléments d'un dossier avant d'agir

Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm. A. | syndic



Cette chronique est tirée de cas vécus au bureau du syndic. Son objectif : vous inciter à vous interroger sur la qualité de votre pratique par rapport à vos obligations déontologiques.

La plainte

Un expert en sinistre au service d'une assurée dénonce un jeune expert en sinistre à l'emploi d'un assureur. Cet expert aurait porté préjudice à sa cliente en retranchant, sur de fausses prémisses, une partie de l'indemnité payable.

Les faits

L'assurée est propriétaire-occupant d'un duplex. Elle loue les chambres du logement à des étudiants. À son retour d'une semaine de voyage dans le temps des fêtes, elle constate un dégât d'eau important dans le logement du haut. Le logement était lui aussi inhabité durant cette période, les étudiants étant retournés dans leurs familles pour les fêtes. Il est à retenir qu'il s'agit de la première réclamation de l'assurée, une personne âgée.

Un mois après avoir présenté sa réclamation à son assureur, l'assurée engage les services d'un expert en sinistre public, qui s'occupe de faire évaluer les dommages au bâtiment et de régler rapidement cette partie de la réclamation avec l'expert en sinistre de l'assureur. L'expert engagé par l'assurée s'occupe ensuite d'évaluer les pertes « biens meubles » et « revenus locatifs ».

Lorsque l'entrepreneur choisi par l'assurée l'informe qu'il commencera les travaux de démolition, l'assurée prend panique, n'a plus confiance en

lui et n'accepte pas les travaux. Elle met aussi fin au mandat de son expert public, croyant que cette démolition était de la volonté de ce dernier. À cette période, l'expert en sinistre à l'emploi de l'assureur est en vacances.

Ce dernier ne se rend pas compte de l'insécurité totale dans laquelle se trouve l'assurée. Il règle la perte selon les demandes d'indemnités reçues de l'expert public. Toutefois, lorsqu'arrive le temps de finaliser la perte des revenus locatifs, il transmet un courriel à l'assurée en l'informant qu'il retranche sept semaines puisqu'elle avait engagé les services d'un expert public, retardant ainsi le règlement.

L'enquête déontologique

Au cours de l'enquête, l'expert en sinistre à l'emploi de l'assureur constate que les délais de reconstruction étaient dus non pas à la présence de l'expert public, mais bien à l'incompréhension de l'assurée selon laquelle certains murs et armoires devaient être démolis avant de pouvoir en installer de nouveaux. Pendant toute cette période, plus longue que prévu, le logement loué était bien sûr inhabitable.

La plainte formelle¹

J'ai assumé la conduite d'une plainte formelle contre l'expert en sinistre à l'emploi de l'assureur pour le chef d'infraction suivant :

Le 13 mai, il a négligé d'effectuer équitablement le règlement de la réclamation de l'assurée à la suite du dégât d'eau survenu [...] en janvier, en prétendant avoir dû retrancher, du montant de la réclamation pour perte de revenus locatifs, les semaines où l'expert en sinistre public agissait comme mandataire de l'assurée, cette présence ayant retardé le règlement du dossier.

Dans mon fardeau de preuve, j'ai aussi produit l'opinion d'un expert à l'emploi d'un autre assureur, qualifié de « rapport d'expert » par le comité de discipline. Ce dernier a statué que, durant la période visée, l'intimé

n'avait fait aucune pression auprès de l'assurée pour que les travaux de reconstruction débutent. Ainsi, il n'avait pas à retrancher les sept semaines de pertes de revenus locatifs.

Décision du comité de discipline

L'expert en sinistre à l'emploi de l'assureur a plaidé coupable à l'infraction reprochée. De plus, durant le processus disciplinaire de son employé, l'assureur a indemnisé l'assurée, de manière volontaire, des sept semaines de pertes de revenus retranchées par son expert en sinistre.

Dans sa décision sur sanction, le comité de discipline a établi qu'il « fut également mis en preuve que l'intimé est un jeune professionnel ». Son « geste maladroit et sa concrétisation par l'envoi d'un courriel écrit sous le coup de la spontanéité entraînent la comparution de ce dernier devant le Comité [...] ».

De plus, le comité ajoute : « Concernant l'indemnisation de l'assurée [montant additionnel représentant les sept semaines de perte de revenus originalement retranchées], le Comité tient à rappeler qu'il ne possède aucune autorité statutaire lui permettant d'ordonner le versement d'une indemnité puisque le recours disciplinaire est autonome de ceux habituellement exercés devant les tribunaux civils. »

Conclusion

Avant d'agir, il est essentiel de bien connaître et maîtriser tous les éléments du dossier. L'impulsivité n'est pas toujours gage de professionnalisme.

1. Plainte formelle numéro 2007-12-01 (E)