

COMITÉ DE DISCIPLINE
CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 2011-09-03(E)

DATE : 7 août 2012

LE COMITÉ : M ^e Patrick de Niverville, avocat	Président
M. Claude Gingras, expert en sinistre	Membre
M. Jules Lapierre, expert en sinistre	Membre

CAROLE CHAUVIN, ès qualités de syndic de la Chambre de l'assurance de dommages
Partie plaignante

c.

JULIE GOULET, courtier en assurance de dommages des particuliers (expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers au moment des faits reprochés)
Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

ORDONNANCE DE NON-PUBLICATION, DE NON-DIFFUSION ET DE NON-DIVULGATION DU NOM DE L'ASSURÉE ET DE TOUT RENSEIGNEMENT OU DOCUMENT PERMETTANT DE L'IDENTIFIER, LE TOUT SUIVANT L'ARTICLE 142 DU *CODE DES PROFESSIONS* (L.R.Q., c. C-26)

[1] Le 27 février 2012 et le 3 juillet 2012, le comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages procédait à l'audition de la plainte n° 2011-09-03(E);

[2] La syndic était représentée par M^e Nathalie Vuille et l'intimée agissait seule;

[3] D'entrée de jeu, l'intimée enregistra un plaidoyer de non-culpabilité à l'encontre de la plainte amendée comportant quatre (4) chefs d'accusation;

I. La plainte amendée

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

1. Entre le 21 juin 2009 et le 6 janvier 2010, en faisant preuve d'un manque d'intégrité dans le traitement de la réclamation de S.T. (numéro de contrat de La compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa no HPC8346749) pour un sinistre survenu le 21 juin 2009 à sa résidence, recommandant notamment le paiement de sommes pour des articles qu'elle savait et/ou aurait dû savoir ne pas avoir été endommagés lors du sinistre, tels un congélateur et son contenu, [...] retenant des informations importantes quant à la crédibilité de l'assurée pouvant influencer sur la décision du règlement du sinistre, induisant ainsi en erreur La compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa, son mandant, le tout en contravention avec le *Code de déontologie des experts en sinistre*, notamment les articles 10, 31, 48 et 58(6);
2. Entre le 21 juin 2009 et le 6 janvier 2010, dans le dossier de réclamation de S.T. (numéro de contrat de La compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa no HPC8346749) pour un sinistre survenu le 21 juin 2009 à sa résidence, en faisant preuve de négligence dans la cueillette d'informations nécessaires au règlement du sinistre, notamment en n'exigeant pas de l'assurée une liste détaillée des biens réclamés, ne vérifiant pas la valeur de ceux-ci et en n'effectuant aucun examen sérieux de la soumission de l'entrepreneur de l'assurée, le tout en contravention avec le *Code de déontologie des experts en sinistre*, notamment les articles 10 et 58(1);
3. Entre le 21 juin 2009 et le 6 juin 2010, en exerçant ses activités de façon négligente quant à la tenue du dossier de réclamation de S.T. (numéro de contrat de La compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa no HPC8346749) pour un sinistre survenu le 21 juin 2009 à sa résidence, en ne résumant pas au dossier, à de multiples reprises, la teneur de conversations téléphoniques et/ou de rencontres avec les divers intervenants au dossier, ainsi que la date de ceux-ci, le tout en contravention avec le *Code de déontologie des experts en sinistre*, notamment les articles 10 et 58(1);
4. Le ou vers le 2 novembre 2009, en faisant preuve d'un manque d'intégrité dans le dossier de réclamation de S.T. (numéro de contrat de La compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa no HPC8346749) pour un sinistre survenu le 21 juin 2009 à sa résidence, en participant à la confection d'une fausse facture au nom de l'assurée au montant de 915,50 \$ de l'Abattoir St-Ambroise, le tout en contravention avec le *Code de déontologie des experts en sinistre*, notamment les articles 10 et 58(6);

L'intimée s'est ainsi rendue passible, pour les infractions ci-haut mentionnées, des sanctions prévues à l'article 156 du *Code des professions*.

II. Les faits

[5] Le 21 juin 2009, l'assurée, M^{me} S.T., subit un dégât d'eau à sa résidence principale;

[6] Son assureur, la Wawanesa, mandate l'intimée Julie Goulet comme expert en sinistre, alors à l'emploi du cabinet Dubuc et Lessard;

[7] Suivant M^{me} Lucie Plourde, superviseure aux réclamations chez Wawanesa, l'expert en sinistre devient «les yeux et les oreilles» de l'assureur¹;

[8] L'assureur lui demande de contrôler et de vérifier la réclamation de l'assurée afin d'éviter toute forme d'exagération ou même de fraude;

[9] Enfin, il est du rôle de l'expert en sinistre de les contacter s'il estime que d'autres expertises doivent être complétées;

[10] M^{me} Plourde reproche plus particulièrement à l'intimée d'avoir pris deux (2) mois avant de lui faire parvenir son premier rapport, lequel ne contenait aucune liste de biens ainsi que des informations incomplètes;

[11] Elle n'a obtenu la liste de biens qu'au troisième rapport et de façon succincte puisque celle-ci ne faisait état que de cinq (5) items;

[12] Suivant M^{me} Plourde, la liste de biens est essentielle puisqu'elle permet de contrôler la réclamation et d'éviter que des items soient continuellement rajoutés;

[13] Par ailleurs, M^{me} Plourde aurait reçu de l'intimée huit (8) rapports et finalement un dernier rapport de l'employeur de l'intimée;

[14] M^{me} Plourde reproche à l'intimée plusieurs manquements dans ses rapports écrits, mais plus particulièrement d'avoir demandé des paiements pour des biens sans avoir fait les vérifications d'usage;

[15] Suivant M^{me} Plourde, l'intimée cachait à la Wawanesa tous les éléments qui pouvaient créer un doute ou des soupçons contre l'assurée et, par conséquent, un refus d'indemniser²;

[16] À titre d'exemple, M^{me} Plourde souligne les éléments suivants :

- Une facture de 915,50 \$ que M^{me} Goulet prétend avoir vérifiée auprès du fournisseur;
- L'ajout de biens qui n'auraient pas été déclarés au début du sinistre³;

¹ Témoignage du 27 février 2012;

² Voir p. 2 de P-2;

- Une balayeuse qui, à l'origine, aurait été jetée pour ensuite être retrouvée;
- Des différences entre le devis du contracteur et celui de l'évaluateur;
- Des listes de biens qui ne sont jamais finales;

[17] En résumé, M^{me} Plourde reproche à l'intimée son incompétence et même d'être de connivence avec l'assurée S.T.;

[18] Finalement, c'est après avoir découvert que la facture de la balayeuse avait été falsifiée qu'elle décide de mandater un enquêteur spécial en la personne de M. Luc Pouliot;

[19] Celui-ci produit son rapport⁴ le 1^{er} février 2010;

[20] Au cours de son enquête, il rencontre l'intimée⁵. Il enregistre même à l'insu de celle-ci sa rencontre avec cette dernière⁶;

[21] Il rencontre également l'assurée S.T. et enregistre celle-ci⁷;

[22] Il ressort de l'enregistrement de la rencontre avec l'intimée Goulet que celle-ci n'était pas dupe des agissements de l'assurée, mais elle semblait impuissante à les dévoiler au grand jour⁸;

[23] D'ailleurs, elle a reconnu ne pas avoir d'expérience dans ce genre de dossier⁹;

[24] C'est à la lumière de cette trame factuelle que devront être analysés les divers chefs d'accusation déposés contre l'intimée;

[25] Il est à noter qu'au cours de l'audition, les pièces suivantes ont été déposées, soit P-1, P-2, P-4, P-4A, P-5, P-5A, P-5B, P-7, P-8, P-10, P-12, P-13 et P-14 en liasse.

III. Motifs et dispositifs

A) Chef n° 1 (manque d'intégrité)

³ P. 17 de P-4;

⁴ P-4, p. 80 à 86 et annexes aux p. 87 à 134;

⁵ P. 84 et 85 de P-2;

⁶ P-5(B);

⁷ P-5(A);

⁸ P-5(B), p. 13, 14; p.16, ligne 24; p. 17, ligne 11; p. 18, ligne 21; p. 19, ligne 8; p. 24, ligne 19;

p. 26, ligne 7; p. 29, ligne 6; p. 37, lignes 16 à 18;

p. 41, 42, 43, 45, 48, 49, 50, 55, 58, 61, 66, 68 et 71;

⁹ P-5(B), p. 72;

[26] Le chef n^o 1 reproche à l'intimée d'avoir fait preuve d'un manque d'intégrité dans le traitement de la réclamation de S.T., notamment :

- En recommandant le paiement de sommes pour des articles qu'elle savait et/ou aurait dû savoir ne pas avoir été endommagés lors du sinistre (congélateur et contenu);
- En retenant des informations importantes quant à la crédibilité de l'assurée pouvant influencer la décision de la Wawanesa de régler le dossier en induisant ainsi en erreur son mandant;

[27] La syndic allègue au soutien de cette accusation plusieurs dispositions du *Code de déontologie des experts en sinistre* (L.R.Q., c. D-9.2, r.4), soit les articles 10, 31, 48 et 58(6), lesquels se lisent comme suit :

10. L'expert en sinistre ne doit pas négliger les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités; il doit s'en acquitter avec intégrité.

31. L'expert en sinistre doit aviser promptement le mandant des renseignements en sa possession qui pourraient influencer sur la décision du règlement d'un sinistre ou réduire ou compromettre le droit à une indemnisation, notamment les violations du contrat, la fraude, les fausses représentations et la fabrication de preuve.

48. L'expert en sinistre ne doit pas induire un assureur en erreur, ni abuser de sa bonne foi ou user de procédés déloyaux à son endroit.

58. Constitue un manquement à la déontologie, le fait pour l'expert en sinistre d'agir à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession, notamment:

(...)

6^o de participer à la confection ou à la conservation d'une preuve qu'il sait être fausse;

[28] Suivant la jurisprudence¹⁰, le comité a l'obligation de se prononcer sur chacune des infractions reprochées;

[29] Par contre, la règle interdisant les condamnations multiples¹¹ s'applique en droit disciplinaire¹² et il faut donc éviter de sanctionner plus d'une fois les différentes facettes d'une même offense¹³;

¹⁰ *Notaires c. Cyr*, 2002 QCTP 77;

Dentistes c. Forget, 2001 QCTP 60, par. 22 et 23;

Lafrenière c. Les Immeubles Molibois Inc. et Guy Dubois, 2009 QCTP 64, par. 137 et 138;

¹¹ *R. c. Kineapple*, [1975] 1 R.C.S. 729;

[30] Enfin, il y a lieu de préciser qu'il n'y a aucune preuve pouvant supporter l'accusation fondée sur l'article 58(6) du *Code de déontologie des experts en sinistre*;

[31] En conséquence, un acquittement sera prononcé à l'égard de l'article 58(6) du Code;

[32] D'autre part, le comité n'a pas constaté dans la preuve aucun manque d'intégrité¹⁴ pouvant justifier une condamnation en vertu de l'article 10 du *Code de déontologie des experts en sinistre*;

[33] Par contre, les fautes commises par l'intimée semblent beaucoup plus être le résultat d'un manque d'expérience que d'une volonté de nuire à l'assureur;

[34] À cet égard, on reproche à l'intimée d'avoir recommandé le paiement de sommes pour des articles qui n'auraient pas été endommagés lors du sinistre, tels qu'un congélateur et son contenu;

[35] Concernant la question du paiement de la facture de viande, la preuve démontre clairement que l'intimée n'a jamais recommandé le paiement de celle-ci¹⁵;

[36] Quant au paiement du congélateur, l'intimée s'est fiée à l'expert R.G. suivant la déclaration qu'elle a donnée à l'enquêteur Pouliot¹⁶;

[37] Dans les circonstances, le comité estime que la partie poursuivante ne s'est pas déchargée de son fardeau de preuve et, en conséquence, l'intimée sera acquittée de ce premier reproche;

[38] Quant au deuxième reproche formulé au chef n° 1 concernant le fait que l'intimée retenait de l'information qui pouvait influencer sur la décision d'indemniser l'assurée, force nous est de conclure que l'intimée s'est rendue coupable de cette infraction prévue à l'article 31 du *Code de déontologie des experts en sinistre*;

[39] À la décharge de l'intimée, il est vrai que celle-ci a informé, à plusieurs reprises, l'assureur de diverses irrégularités dans le dossier, soit :

- Rapport n° 6, p. 182 de P-10 (réclamations exagérées);
- Rapport n° 4, p. 151 de P-10 (balayuses et cinéma-maison – réclamations jugées irrecevables);
- Rapport n° 7, p. 171 de P-10 (falsification de la facture de la balayeuse);

¹² *Monty c. Anderson*, 2006 QCCA 595;

¹³ *Notaires c. Leclerc*, 2012 QCTP 76;

¹⁴ *Bouchard c. Notaires*, 1998 QCTP 1726;

¹⁵ Rapport n° 6, p. 182 de P-10;

¹⁶ Pièce P-5(b), p. 59 et 60, lignes 11 à 13;

- Rapport n° 4, p. 151 de P-10 (ajouts constants de nouveaux biens);
- Rapport n° 5, p. 198 de P-10 (75 brassées de linge par l'assurée);
- Rapport n° 6, p. 182 de P-10 (fausses réclamations pour 4 autres portes);

[40] Cependant, l'intimée n'a jamais informé son mandant du fait que l'assurée S.T. avait demandé à M. Steeve Leblanc (entrepreneur) de déclarer faussement à l'assureur qu'il avait constaté personnellement que le cinéma-maison avait été endommagé par l'eau¹⁷;

[41] En l'espèce, il s'agissait d'une information capitale qui aurait dû être transmise à l'assureur puisque celle-ci aurait pu entraîner un refus d'indemniser pour cause de fausse déclaration;

[42] Pour ces motifs, l'intimée sera reconnue coupable d'avoir contrevenu à l'article 31 du *Code de déontologie des experts en sinistre* pour avoir retenu des informations importantes quant à la crédibilité de l'assurée pouvant influencer sur la décision du règlement du sinistre;

[43] Il reste maintenant à décider du dernier reproche formulé au chef n° 1, à savoir si l'intimée a cherché à induire en erreur son mandant, l'assureur Wawanesa, le tout contrairement à l'article 48 du *Code de déontologie des experts en sinistre*;

[44] Le comité tient à rappeler que cette infraction nécessite une preuve de l'intention coupable de l'intimée, tel que le soulignait le Tribunal des professions dans l'affaire *Renaud*¹⁸;

[104] La facture et les termes utilisés pour énoncer la norme prévue à l'article 3.02.01c) ne peuvent se dissocier d'un élément intentionnel.

*[105] D'abord, la disposition se trouve dans une section intitulée « intégrité ». Au plan des concepts, le Tribunal trouve difficile de concevoir comment le professionnel peut manquer d'intégrité, ou dit en d'autres mots, d'honnêteté ou de probité, **s'il n'est pas animé d'une intention blâmable**. Cela ne signifie pas bien sûr que toutes les dispositions de la section commandent la preuve d'un élément d'intention pour qu'il y ait faute déontologique. Il faut simplement, dans chaque cas, s'arrêter au but visé et au choix des termes utilisés.*

[106] Ensuite, l'expression induire en erreur, et sa parente, sinon synonyme, tromper, évoque l'idée, si l'on s'en remet au dictionnaire de la langue française, le Petit Robert, édition 2002, de mensonge, duperie,

¹⁷ Notes de l'intimée, p. 49 de P-10;

¹⁸ *Renaud c. Avocats*, 2003 QCTP 111;

*dissimulation, ruse. Un mensonge n'est pas autre chose qu'une assertion **sciemment contraire à la vérité et faite dans l'intention de tromper.***

[107] *Certes, l'on ne peut exclure que quelqu'un puisse être induit en erreur involontairement. Toutefois, le Tribunal ne croit pas que la disposition vise une telle situation.*

[108] *La norme en cause fait partie d'un ensemble de règles qui entendent maintenir chez les avocats, en leur qualité d'auxiliaires de la justice, le plus haut standard d'intégrité et de probité. Dans une perspective déontologique, il faut plutôt envisager que l'avocat qui induit le Tribunal en erreur ne peut pas ne pas rechercher un but à atteindre ou provoquer une conséquence dont il entend tirer un avantage.*

[109] *Dès lors que l'article 3.02.01c) du Code **nécessite la démonstration d'un élément intentionnel**, le Comité devait s'y arrêter et se demander si au regard de l'ensemble des faits et de tout le contexte, en incluant le témoignage de l'appelant, il pouvait conclure à **la présence d'un état d'esprit blâmable**. En ne le faisant pas pour la raison que l'on sait, il commet une erreur de droit.*

[110] *À l'audience, l'intimé reconnaît que l'expression « tenter d'induire » dans la même disposition, et qui constitue aussi une infraction déontologique, supposerait au moins implicitement **un élément intentionnel**. Le Tribunal souscrit sans réserve à ce point de vue. Mais, avec égard, il serait étrange que l'infraction incluse, et moins grave, en l'occurrence, tenter d'induire, exige, pour prouver sa perpétration, davantage que l'infraction plus grave d'induire en erreur. Cela ne paraît pas une interprétation raisonnable du texte.*

[111] *La concession de l'intimé relativement à l'absence d'intention blâmable chez l'appelant suffirait à disposer de l'appel.*

(Nos soulignements)

[45] Dans les circonstances, le comité est d'avis que la syndic ne s'est pas déchargée de son fardeau de preuve;

[46] D'ailleurs, l'intimée avait quand même informé l'assureur que la réclamation concernant le cinéma-maison était irrecevable¹⁹;

[47] Mais il y a plus, tout au long de l'audition, de même que lors de l'examen et de l'analyse de la preuve documentaire, le comité n'a pas été en mesure de déceler chez l'intimée un iota de malhonnêteté;

[48] De l'avis du comité, la commission des infractions reprochées est le résultat de la naïveté de l'intimée et de son inexpérience en la matière;

¹⁹ Rapport n° 4, p. 151 de P-10;

[49] Pour l'ensemble de ces motifs, l'intimée sera acquittée de l'infraction prévue à l'article 48 du *Code de déontologie des experts en sinistre*;

B) Chef n° 2 (cueillette d'information)

[50] Le chef n° 2 reproche à l'intimée d'avoir fait preuve de négligence dans la cueillette d'information nécessaire au règlement du sinistre, notamment :

- En n'exigeant pas de l'assurée une liste détaillée des biens réclamés;
- En ne vérifiant pas la valeur de ceux-ci;
- En n'effectuant aucun examen sérieux de la soumission de l'entrepreneur de l'assurée;

[51] La syndic allègue au soutien du chef n° 2 des contraventions aux articles 10 et 58(1) du *Code de déontologie des experts en sinistre*;

[52] D'entrée de jeu, le comité aurait été porté à prononcer un arrêt conditionnel des procédures à l'égard de l'article 10 du Code, cependant le chef n° 2 allègue la négligence de l'intimée alors que le chef n° 1 porte sur le manque d'intégrité de celle-ci;

[53] En l'espèce, il s'agit de deux (2) infractions distinctes même si celles-ci réfèrent à la même disposition réglementaire²⁰;

[54] Cela étant dit, la preuve au soutien du chef n° 2 a permis d'établir que l'intimée n'avait pas exigé, dès le début du dossier, une liste détaillée des biens réclamés;

[55] De plus, ce manquement est démontré de façon éloquente par l'ajout constant de nouveaux biens par l'assurée, entraînant ainsi pour l'intimée une perte de contrôle sur son dossier;

[56] Par ailleurs, concernant la soumission de l'entrepreneur, celle-ci fut vérifiée par le biais d'une estimation (P-10, p. 66), par conséquent, cette accusation sera rejetée;

[57] Quant aux autres biens, le dossier²¹ démontre qu'il y a eu des vérifications, en conséquence, l'intimée sera également acquittée de cette infraction;

[58] Pour l'ensemble de ces motifs, l'intimée sera reconnue coupable, pour le chef n° 2, de la seule infraction suivante, soit d'avoir contrevenu à l'article 10 du *Code de déontologie des experts en sinistre* pour avoir fait preuve de négligence dans la cueillette d'informations nécessaires au règlement du sinistre en n'exigeant pas de l'assurée une liste détaillée des biens réclamés;

²⁰ *Thibeau c. Joubert*, 2012 QCCQ 179, par. 14 à 19;

²¹ P-10, p. 85, 145, 150, 191, 211, 228 et 229;

C) Chef n° 3 (tenue de dossier)

[59] Le chef n° 3 reproche à l'intimée d'avoir fait preuve de négligence dans sa tenue de dossier, notamment :

- En ne résumant pas au dossier, à de multiples reprises, la teneur des conversations téléphoniques; et/ou
- Ses rencontres avec les divers intervenants au dossier;
- Ainsi que les dates de celles-ci;

[60] Les articles 10 et 58(1) du Code sont allégués au soutien du chef n° 3;

[61] Concernant les règles applicables en matière de tenue de dossier, le comité note que contrairement aux représentants en assurance de dommages, les experts en sinistre ne sont pas soumis aux articles 12 et 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* (R.R.Q., c. D-9.2, r.2);

[62] Ainsi, en l'absence d'une norme écrite, la jurisprudence²² enseigne que le syndic doit alors faire la preuve des normes par le biais d'un expert²³;

[63] La procureure de la syndic, M^e Vuille, plaide, avec raison, que la situation a changé depuis l'arrêt *Laurin*²⁴, lequel fut rendu en 2006;

[64] En effet, depuis mai 2009, la Chambre de l'assurance de dommages a publié et diffusé un code de déontologie commenté pour le bénéfice des experts en sinistre;

[65] Ce code annoté contient certaines règles concernant la manière de tenir ses dossiers-clients;

[66] À titre d'exemple, l'on retrouve sous l'article 58(1) les commentaires suivants :

«La négligence réfère plutôt à une mauvaise pratique résultant d'un manque de vigilance, de soin, d'application ou d'exactitude dans l'accomplissement de ses activités professionnelles. Elle va parfois de pair avec une attitude d'insouciance. Par exemple, il est négligent de ne pas noter au dossier-client ses interventions, résumés de rencontres et de conversations téléphoniques, mandats reçus et exécutés, offres et refus d'indemnisation.»

²² *CHAD c. Cloutier*, 2007 CanLII 54103;

²³ *Laurin c. Chauvin*, 2006 QCCQ 6115;

²⁴ *Ibid.*;

(Nos soulignements)

[67] Dans le même ordre d'idée, on retrouve sous l'article 10 du Code les commentaires suivants :

*«La négligence est le manque de soin, d'application ou d'exactitude dans l'exécution de ses obligations. **Des notes incomplètes au dossier, des appels téléphoniques non retournés (...)**»*

(Nos soulignements)

[68] À l'appui de son argumentation, M^e Vuille plaide l'arrêt *Fortin*²⁵ :

[205] Selon le Tribunal des professions, cette publication n'est «qu'utile», et contient que «des suggestions et non pas des directives» (jugement pp 20-21).

[206] Or, cette publication doit être lue à la lumière du témoignage du docteur Blondin qui l'a introduite (D.C. pp 1375-1377). Ce médecin explique la nécessité de faire un bilan complet et son témoignage est corroboré par le syndic-adjoint (D.C. pp 994, 1019, 1052 et 1053).

[211] Si d'un côté on demande au Collège des médecins de doter la pratique de la médecine de règles destinées à protéger le public, il faut de l'autre reconnaître plus qu'une simple «utilité» aux règles si clairement établies.

*[212] Tel que vu, la preuve révèle que cette publication fut faite de concert avec les psychologues (D.C. pp 1398, 1399, 1401), qu'elle contient une description précise des examens à effectuer (pièce P-27, D.C. p. 637) et qu'elle s'appuie entre autres sur des autorités reconnues (D.C. pp 643-644). Le Tribunal des professions écarte l'importance de cette publication sans relever aucune erreur dans l'appréciation qu'en avait faite le Comité de discipline. **À notre avis, l'importance de ces bulletins pour le milieu médical au Québec, tel qu'appréciés par les pairs au Comité de discipline, mérite une plus grande considération** et il ne revient pas au Tribunal des professions de les écarter **ni d'en minimiser l'importance sans motifs sérieux.***

(Nos soulignements)

[69] Tout en reconnaissant l'autorité du jugement *Fortin c. Québec*²⁶, le comité estime que certains jugements plus récents portent directement sur la question de l'application des normes élaborées par un ordre professionnel;

²⁵ *Fortin c. Québec*, 2003 QCCS 33167;

[70] Ainsi, qu'il nous soit permis de référer à l'affaire *Association des optométristes du Québec c. Ordre des opticiens d'ordonnance du Québec*²⁷ dans laquelle on peut lire :

[30] Les actes faisant l'objet du présent litige **sont**, en effet, **clairement identifiés au Guide** et la pratique courante des opticiens a été amplement exposée à l'audience. De plus, les experts des différentes parties ont déterminé les tenants et aboutissants du débat.

[31] Il ne s'agit donc pas d'une question de principe, hypothétique et éventuelle et la difficulté est réelle. De plus, le jugement pourrait mettre fin à la controverse qui persiste depuis plusieurs années entre les deux ordres professionnels en intimant à l'Ordre des opticiens de confectionner **un Guide** qui respecte la Loi sur les opticiens et la [Loi sur l'optométrie](#).

[32] Ayant entendu l'ensemble de la preuve et ayant donné aux parties l'opportunité de soumettre leur point de vue, le Tribunal s'estime compétent à rendre jugement en toute connaissance de cause.

[33] **Certes le Guide ne constitue pas, à proprement parler, un règlement. Il s'agit toutefois d'un document préparé par le Comité d'inspection professionnelle** et adopté par le Bureau de l'Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec, le 10 février 1999, à titre de "normes régissant la pratique" (D-1). L'article 1.1 illustre que le Guide sert de référence à la pratique de la profession :

"1.1 Le présent Guide a pour objet de décrire les conditions dans lesquelles les services professionnels en lentilles cornéennes doivent être dispensés par les membres de l'Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec. Il s'applique aux lieux physiques d'exercice, à l'équipement utilisé, aux actes professionnels requis et au contenu du dossier professionnel en lentilles cornéennes."

(Soulignements ajoutés)

[34] D'ailleurs dans la note accompagnant l'envoi du Guide aux opticiens, l'on peut lire :

"L'évaluation des compétences étant un des processus utilisés par un ordre professionnel afin de garantir la protection du public, ce document servira également de référence au Comité d'inspection professionnelle. **Il permettra, entre autres, de s'assurer que les membres ont une pratique conforme aux normes de la profession.**" (D-2, p. 2)

[35] L'utilisation des termes "devoir" et "doit" aux articles 3.2.4 et 3.4.4 suggère, également, qu'il ne s'agit pas d'un document sans valeur contraignable. **(Nos soulignements)**

²⁶ Op. cit., note 19;

²⁷ 2007 QCCS 1417 confirmé en appel 2008 QCCA 1193;

[71] Enfin, plus récemment, le Tribunal des professions, dans l'affaire *Garber*²⁸, déclarait :

[14] *En raison de la question soulevée, il est impératif de s'interroger sur la nature même du Guide d'exercice. À la lecture de ce dernier on peut établir certains constats.*

[15] *Ce document émane d'un ordre professionnel, le Collège des médecins du Québec, et n'est pas l'œuvre d'un ou plusieurs auteurs identifiables. La note de remerciements le laisse comprendre. On y lit ceci[7] :*

[18] *Fondamentalement, il s'agit d'un vade-mecum conçu par les pairs et adopté par le Collège des médecins du Québec en vue d'une distribution à ses membres. En ce sens, le Guide d'exercice constitue davantage un outil de référence qu'un code de conduite imposant une règle d'obéissance.*

[19] *Ce constat est d'une importance capitale puisque si le Guide d'exercice présente des modalités de fonctionnement, il n'impose pas pour autant une conduite prédéterminée pour chaque situation spécifique. Dans cette même foulée, le Guide d'exercice ne constitue pas l'expression d'une opinion sur la conduite d'un médecin face à une situation clinique singulière.*

[20] *Le Guide d'exercice n'est qu'un document de référence et y déroger n'équivaut pas d'emblée à une faute déontologique. Avec respect, le Conseil erre lorsqu'il affirme ce qui suit[9] :*

[29] *Le fait de reconnaître un caractère normatif au Guide d'exercice qu'entend déposer la procureure du syndic la dispense-t-elle d'en faire la preuve selon les règles applicables au fardeau de preuve qui incombe au plaignant. Une chose est certaine, contrairement aux lois et aux règlements dûment publiés, le Conseil n'a aucune connaissance judiciaire des normes déontologiques qui seraient contenues dans ce Guide et il appartient donc au plaignant d'en faire la preuve¹⁹.*

(Soulignement ajouté)

(Référence omise)

[21] *Le Guide d'exercice ne contient pas de normes déontologiques ni d'opinions sur la conduite à suivre dans chaque cas clinique. Cela relève d'un autre registre.*

[22] *La problématique entourant le dépôt du Guide d'exercice peut, par analogie, s'apparenter à la production d'un protocole hospitalier dans un litige civil. Cela est possible sans la présence d'un témoin expert. Celle-ci n'est requise que pour commenter le protocole ou discuter de son utilité et de son application au cas en litige. Les mêmes balises valent en l'instance.*

²⁸ *Médecins c. Garber*, 2012 QCTP 48;

[23] *C'est donc à tort que le Conseil juge nécessaire la présence d'un témoin expert pour déposer pareil document. Il s'agit là d'une erreur manifeste et dominante relativement à la nature du Guide d'exercice et à la détermination des règles de preuve qui y sont applicables. Dans ces circonstances, l'intervention du Tribunal est indiquée.*

[24] *Néanmoins, à elle seule, la production du **Guide d'exercice** n'établira que l'existence de cet outil de référence. Si le document est recevable en preuve sans avoir recours à un témoin expert, **son utilisation, sa pertinence et sa valeur probante dans un tel contexte restent à être déterminées**. Puisque ce débat n'a pas encore eu lieu devant le Conseil, le Tribunal ne saurait s'y aventurer à ce stade-ci.*

[25] *L'audition doit se poursuivre devant le Conseil et, en complétant leur preuve respective, les parties auront l'opportunité d'en débattre.*

[26] *Vu ce qui précède, l'appel est bien fondé.*

[72] À la lecture de ces jugements, on peut s'interroger sérieusement sur la portée des commentaires que l'on retrouve sous les articles 10 et 58(1) du Code commenté;

[73] De l'avis du comité, on ne peut pas qualifier ces quelques commentaires de véritable «Guide d'exercice» ou de normes déontologiques, tout au plus dans la meilleure des hypothèses, il peut s'agir d'un outil de référence d'une facture pour le moins limitée;

[74] Par contre, il est de commune renommée que l'on ne peut exiger que les infractions disciplinaires soient rédigées avec la même précision formaliste et rigoriste des textes de nature pénale²⁹;

[75] Ainsi, il suffit que le professionnel soit en mesure de connaître la substance de la norme à laquelle on prétend qu'il a contrevenu³⁰;

[76] Dans les circonstances, sans reconnaître que de simples commentaires puissent avoir une force contraignante aussi grande qu'un guide pratique dûment adopté par la ChAD, le comité est d'avis que ces commentaires permettent à un expert en sinistre «de connaître la substance de la norme qu'on lui reproche d'avoir contrevenu»³¹;

[77] En conséquence, la partie poursuivante n'avait pas l'obligation de procéder par le biais d'une preuve par expert;

²⁹ *Béliveau c. Comité de discipline du Barreau*, [1992] R.J.Q. 1822 (C.A.)

Tremblay c. Dionne, [2006] R.J.Q. 2614 (C.A.);

³⁰ *Ruffo c. Conseil de la magistrature*, [1995] 4 R.C.S. 267;

³¹ *Ibid.*;

[78] Pour conclure sur ce point, il serait souhaitable que l'AMF adopte en bonne et due forme un règlement sur la tenue de dossier suivant l'article 223(8) LDPSF afin de préciser les règles déontologiques en la matière;

[79] Cela étant dit, la preuve démontre que l'intimée a simplement consigné la majorité de ses interventions dans son dossier sous la forme d'un relevé de temps³² préparé pour fins de facturation;

[80] Toutefois, sauf quelques exceptions³³, il est impossible de connaître la teneur de ses conversations téléphoniques ou l'objet des rencontres avec les divers intervenants au dossier;

[81] L'intimée se défend en prétendant qu'elle n'a fait que suivre les pratiques établies par son cabinet;

[82] Elle réfère également le comité aux divers rapports d'étape qu'elle adressait à la Wawanesa;

[83] Malheureusement pour l'intimée, ses quelques notes manuscrites³⁴ et ses rapports succincts³⁵ ne permettent pas de connaître ni l'objet, ni la teneur de ses conversations téléphoniques ou de ses rencontres avec les divers intervenants au dossier;

[84] Le comité considère que plusieurs sujets d'importance semblent avoir été complètement escamotés dans son dossier;

[85] Pour ces motifs, l'intimée sera reconnue coupable du chef n° 3 pour avoir contrevenu à l'article 10 du *Code de déontologie des experts en sinistre*;

[86] En conséquence, un arrêt conditionnel des procédures sera prononcé à l'égard de l'article 58(1) du *Code de déontologie des experts en sinistre*, lequel fait double emploi³⁶ avec l'article 10;

C) Chef n° 4 (fausse facture)

[87] Le chef n° 4 reproche à l'intimée d'avoir fait preuve d'un manque d'intégrité en participant à la confection d'une fausse facture, le tout contrairement aux articles 10 et 58(6) du *Code de déontologie des experts en sinistre*;

³² P. 16 à 20 de P-10;

³³ À titre d'exemple, voir les notes manuscrites aux pages 21 à 24 de P-10 ou les pages 124 à 129 de P-10;

³⁴ Op. cit., note 31;

³⁵ P-10, p. 256, 203, 52, 130, 150, 188, 181, 170 et 42;

³⁶ *Monty c. Anderson*, 2006 QCCA 595;

[88] En l'espèce, il s'agit d'une facture de 915,50\$ de l'Abattoir St-Ambroise dont la date a été modifiée³⁷;

[89] À l'origine, l'assurée réclamait pour la perte d'un demi-bœuf congelé suite au dégât d'eau survenu dans sa résidence;

[90] C'est alors que l'intimée lui a demandé de lui remettre une preuve d'achat de la viande, soit en lui fournissant une facture³⁸ ou tout autre document pouvant justifier cette réclamation³⁹;

[91] Sur réception de cette facture, l'intimée constate plusieurs irrégularités dont la date de la facture⁴⁰;

[92] Elle questionne alors la gérante de l'abattoir, laquelle lui confirme que l'assurée achète régulièrement de la viande⁴¹;

[93] Cependant, la gérante lui admet qu'elle n'a pas été en mesure de retracer la facture originale, elle a donc confectionné une nouvelle facture⁴²;

[94] Bref, suivant l'intimée, il ne s'agissait que de confirmer l'achat de viande⁴³;

[95] La preuve démontre que l'intimée n'a pas «participé», ni de proche, ni de loin, à la confection d'une fausse facture⁴⁴;

[96] L'intimée n'a jamais demandé à M^{me} Villeneuve de préparer une fausse facture⁴⁵;

[97] M^{me} Villeneuve a également admis à l'audition que toutes les informations inscrites à la facture étaient de sa main;

[98] Plus particulièrement, elle a admis qu'elle avait modifié la date inscrite à la facture puisque la cliente achetait habituellement sa viande en avril plutôt qu'au mois de mai;

³⁷ P. 187 de P-10;

³⁸ Pièce-5(b), p. 37;

³⁹ Ibid., p. 43, voir aussi p. 50;

⁴⁰ Ibid., p. 41;

⁴¹ Ibid., p. 41 et 42;

⁴² Ibid., p. 45, lignes 7 à 11;

⁴³ Op., cit., note 32, p. 45, lignes 15 à 18; voir aussi p. 47, lignes 18 à 21, p. 50, lignes 1 à 4 et p. 71, lignes 8 à 12;;

⁴⁴ Ibid., p. 49, ligne 25 et p. 50, lignes 1 à 4;

⁴⁵ Ibid.;

[99] Finalement, l'intimée aurait inscrit sur la facture les mots suivants : «facture vérifiée auprès du fournisseur» après ses discussions avec la gérante de l'abattoir⁴⁶;

[100] L'erreur de l'intimée consiste à ne pas avoir demandé à la gérante de l'abattoir une déclaration confirmant que l'assurée achetait à chaque printemps de la viande de bœuf;

[101] Cependant, en aucun cas ne peut-on prétendre que celle-ci a «participé» à la confection d'une fausse facture;

[102] De plus, à sa décharge, elle n'a jamais recommandé le paiement de cette facture⁴⁷;

[103] Finalement, la confection d'un faux document est une infraction à connotation criminelle qui exige une preuve particulièrement claire, nette et convaincante⁴⁸ et même, dans certains cas, une preuve de l'intention coupable⁴⁹;

[104] Dans les circonstances, le comité estime que la poursuite ne s'est pas déchargée de son fardeau de preuve;

[105] Qui plus est, la preuve a même démontré que l'intimée avait fait preuve de diligence raisonnable en questionnant M^{me} Villeneuve sur cette preuve d'achat pour le moins boiteuse;

[106] Son erreur est plutôt d'avoir pris en charge un dossier trop complexe pour son niveau d'expérience, cependant, elle n'est pas accusée de cette infraction⁵⁰ et, en conséquence, le comité ne peut la déclarer coupable d'une infraction autre que celle qui lui est reprochée⁵¹;

[107] Pour l'ensemble de ces motifs, l'intimée sera acquittée du chef n° 4 puisque la preuve ne démontre pas que l'intimée aurait «participé» à la confection d'une fausse facture;

⁴⁶ Témoignage de l'intimée du 3 juillet 2012;

⁴⁷ Rapport n° 6, p. 182 de P-10;

⁴⁸ *Médecins c. Lisau*, 1998 QCTP 1719;

⁴⁹ *Henry c. Comité de surveillance de l'Association des courtiers d'assurance de la province de Québec*, 1998 CanLII 12544 (QCCA);

⁵⁰ Article 26 du *Code de déontologie des experts en sinistre*;

⁵¹ *Cohen c. Optométristes*, [1995] D.D.O.P. 301 (T.P.);

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE

Pour le chef n° 1 :

DÉCLARE l'intimée coupable d'avoir contrevenu à l'article 31 du *Code de déontologie des experts en sinistre* pour avoir retenu des informations importantes quant à la crédibilité de l'assurée pouvant influencer sur la décision du règlement du sinistre;

ACQUITTE l'intimée des autres infractions mentionnées au chef n° 1 et visées par les articles 10, 48 et 58(6) du *Code de déontologie des experts en sinistre*;

Pour le chef n° 2 :

DÉCLARE l'intimée coupable d'avoir contrevenu à l'article 10 du *Code de déontologie des experts en sinistre* pour avoir fait preuve de négligence dans la cueillette d'informations nécessaires au règlement du sinistre en n'exigeant pas de l'assurée une liste détaillée des biens réclamés;

ACQUITTE l'intimée des autres infractions mentionnées au chef n° 2 et visées par les articles 10 et 58(1) du *Code de déontologie des experts en sinistre*;

Pour le chef n° 3 :

DÉCLARE l'intimée coupable d'avoir contrevenu à l'article 10 du *Code de déontologie des experts en sinistre* pour avoir fait preuve de négligence quant à la tenue du dossier de la réclamation de S.T.;

PRONONCE un arrêt conditionnel des procédures à l'égard de l'article 58(1) du *Code de déontologie des experts en sinistre*;

Pour le chef n° 4 :

ACQUITTE l'intimée des infractions visées par les articles 10 et 58(6) du *Code de déontologie des experts en sinistre*;

Ordonnance de non-publication :

PRONONCE une ordonnance de non-publication, de non-diffusion et de non-divulcation du nom de l'assurée et de tout renseignement ou document permettant de l'identifier, le tout suivant l'article 142 du *Code des professions* (L.R.Q., c. C-26);

LE TOUT, frais à suivre.

M^e Patrick de Niverville, avocat
Président du comité de discipline

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

M. Jules Lapierre, expert en sinistre
Membre du comité de discipline

M^e Nathalie Vuille
Procureure de la partie plaignante

M^{me} Julie Goulet
Partie intimée

Dates d'audiences : 27 février 2012
3 juillet 2012