

# 3.6

## Avis d'audiences

---

---

**3.6 AVIS D'AUDIENCES**

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – DÉCEMBRE 2021

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
Félix Comtois	2020-11-02(C)	Me Daniel Fabien Vice-Président  Mme Maryse Pelletier  M. François Vallerand	3 décembre 2021 à 9h30	visio	<p><b>Chef 1</b> a fait défaut de transmettre à l'assureur toutes les informations nécessaires à l'appréciation du risque et/ou a exercé ses activités de façon malhonnête ou négligente en transmettant à l'assureur des renseignements faux, trompeurs ou susceptibles d'induire en erreur, en omettant notamment d'indiquer, dans la proposition « assurance des entreprises », à la case « refus ou résiliation d'un assureur au cours des cinq dernières années », que L'Unique assurances générales avait refusé de renouveler le contrat d'assurance antérieur, en contravention avec les articles 15, 29, 37(1) et 37(7) du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i> (RLRQ c.D-9.2, r.5);</p> <p><b>Chef 2</b> a exercé ses activités de manière négligente et/ou a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux, notamment, en assurant conjointement R.E. A.D.P. inc. et 9318-XXXX Québec inc., malgré l'absence d'instructions claires en ce sens, en contravention avec les articles 26 et 37(1) du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i> (RLRQ c D-9.2, r.5);</p> <p><b>Chef 3</b> a exercé ses activités de manière négligente, notamment en omettant de décrire les garanties et les exclusions aux dites assurées, en contravention avec l'article 28 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et l'article 37(1) du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i> (RLRQ c D-9.2, r.5);</p>	culpabilité

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – DÉCEMBRE 2021

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
----------------	---------------	---------	--------------	------	----------------------	-----------------

**Chef 4** a fait défaut de transmettre à l'assureur toutes les informations nécessaires à l'appréciation du risque, notamment en omettant de transmettre la preuve d'assurance antérieure de R.E. A.D.P. inc., entraînant ainsi l'ajout d'un avenant excluant les travaux antérieurs, en contravention avec les articles 29 et 37(1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (RLRQ c D-9.2, r.5);

**Chef 5** a exercé ses activités de manière négligente et/ou a fait défaut de rendre compte aux assurées de l'exécution de son mandat, en omettant de les informer de l'avenant prévu à leur contrat d'assurance excluant les travaux antérieurs, en contravention avec les articles 25, 37(1) et 37(4) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (RLRQ c D-9.2, r.5);

**Chef 6** a négligé ses devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités, en n'ayant pas une tenue de dossier à laquelle on est en droit de s'attendre de la part d'un représentant en assurance de dommages, en ne notant pas au dossier, notamment les communications téléphoniques, les conseils et les explications donnés, les décisions prises et les instructions reçues, en contravention avec les articles 85 à 88 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ c D-9.2.), les articles 2, 9 et 37(1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – DÉCEMBRE 2021

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
----------------	---------------	---------	--------------	------	----------------------	-----------------

(RLRQ c D-9.2, r 5) et les articles 12 et 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* (D-9.2, r.2).

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – DÉCEMBRE 2021

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
Gylaine Mathieu	2021-04-02(E)	Me Patrick de Niverville, Président  M. Yvan Roy  Mme Janie Hébert	9 décembre 2021 à 9h30	visio	<p><b>Chef 1</b> pour avoir exercé ses activités de manière négligente, notamment en faisant preuve d'un manque de contrôle de la réclamation des assurés N.P. et M.L., déposée en vertu du contrat d'assurance habitation émis par Desjardins assurances générales inc., portant le no 3D133034, en vigueur du 15 juillet 2018 au 15 juillet 2019, à la suite d'un dommage par l'eau survenu le 19 août 2018, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. en déléguant ses propres responsabilités au Centre de relation avec la clientèle et aux estimateurs et fournisseurs de l'assureur ;</li> <li>b. en omettant de porter un jugement sur la valeur des dommages ;</li> <li>c. en omettant de superviser le travail des estimateurs de l'assureur ;</li> <li>d. en omettant de réviser l'estimation des dommages ;</li> <li>e. en omettant de fournir aux assurés les explications relatives à l'estimation des dommages ;</li> <li>f. en omettant à plusieurs reprises de répondre aux communications des assurés relativement au traitement du sinistre ;</li> <li>g. en omettant à plusieurs reprises d'effectuer avec les assurés les suivis qui s'imposaient et que ces</li> </ul>	Culpabilité et sanction

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – DÉCEMBRE 2021

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
----------------	---------------	---------	--------------	------	----------------------	-----------------

derniers réclamaient relativement au traitement du sinistre ;

en contravention avec l'article 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ c. D 9.2) et les articles 37(1) et 37(4) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (RLRQ c. D-92, r.5) ;

**Chef 2** pour avoir exercé ses activités de manière négligente et/ou avoir fait défaut de fournir à l'assurée N.P. les explications relatives aux protections offertes par le contrat d'assurance multirisques des entreprises émis par Desjardins assurances générales inc. au nom de Les I. N. P. inc. portant le no L E3D 13303-4, en vigueur du 15 juillet 2018 au 15 juillet 2019, notamment :

- a. en ne donnant à l'assurée aucune explication relativement aux implications du contrat d'assurance en dépit de ses nombreuses demandes à cet égard ;
- b. en omettant d'effectuer avec l'assurée les suivis qui s'imposaient et qu'elle réclamait relativement aux modalités d'activation du contrat d'assurance ;

en contravention avec les articles 21 et 58(1) du *Code de déontologie des experts en sinistre* [c. D-9.2, r. 1.02, r.1.02.1 et r. 4] ;

**Chef 3** pour avoir exercé ses activités de manière négligente et/ou avoir fait défaut de mettre en place les mesures qui

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – DÉCEMBRE 2021

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
----------------	---------------	---------	--------------	------	----------------------	-----------------

s'imposaient afin d'assurer la sécurité des assurés N.P. et M.L. et de leur famille dans le cadre de la réclamation déposée en vertu du contrat d'assurance habitation émis par Desjardins assurances générales inc., portant le no 3D133034, en vigueur du 15 juillet 2018 au 15 juillet 2019, notamment :

- a. en omettant de s'assurer en temps utile de la complétion des travaux d'assèchement du sous-sol de la résidence des assurés ;
- b. omettant de prendre, en temps utile, les mesures qui s'imposaient après avoir été informée une première fois par l'assurée N.P., le 19 septembre 2018, que des odeurs d'humidité se dégageaient du sous-sol, une seconde fois, le 4 octobre 2018, que tous les matériaux humides devaient être retirés pour éviter la formation de champignons et moisissures, et une troisième fois, le 6 novembre 2018, qu'à la suite du retrait de lattes du plancher du sous-sol, une forte odeur s'en dégagait et les planches étaient noircies ;
- c. en ne prenant pas l'assurée N.P. au sérieux, plus particulièrement en date du 4 octobre 2018, lorsque cette dernière lui indiquait qu'il devenait de plus en plus pénible pour la famille de continuer à habiter la résidence en raison des conséquences du sinistre ;



## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – DÉCEMBRE 2021

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
----------------	---------------	---------	--------------	------	----------------------	-----------------

d. en omettant de relocaliser en temps utile les assurés et leur famille ;

en contravention avec les articles 12 et 58(1) du *Code de déontologie des experts en sinistre* [c. D-9.2, r. 1.02, r.1.02.1 et r. 4].