

LE GUIDE DU CONSOMMATEUR ENQUÊTES RELATIVES À LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE



Appraisal Institute of Canada

Institut canadien des évaluateurs

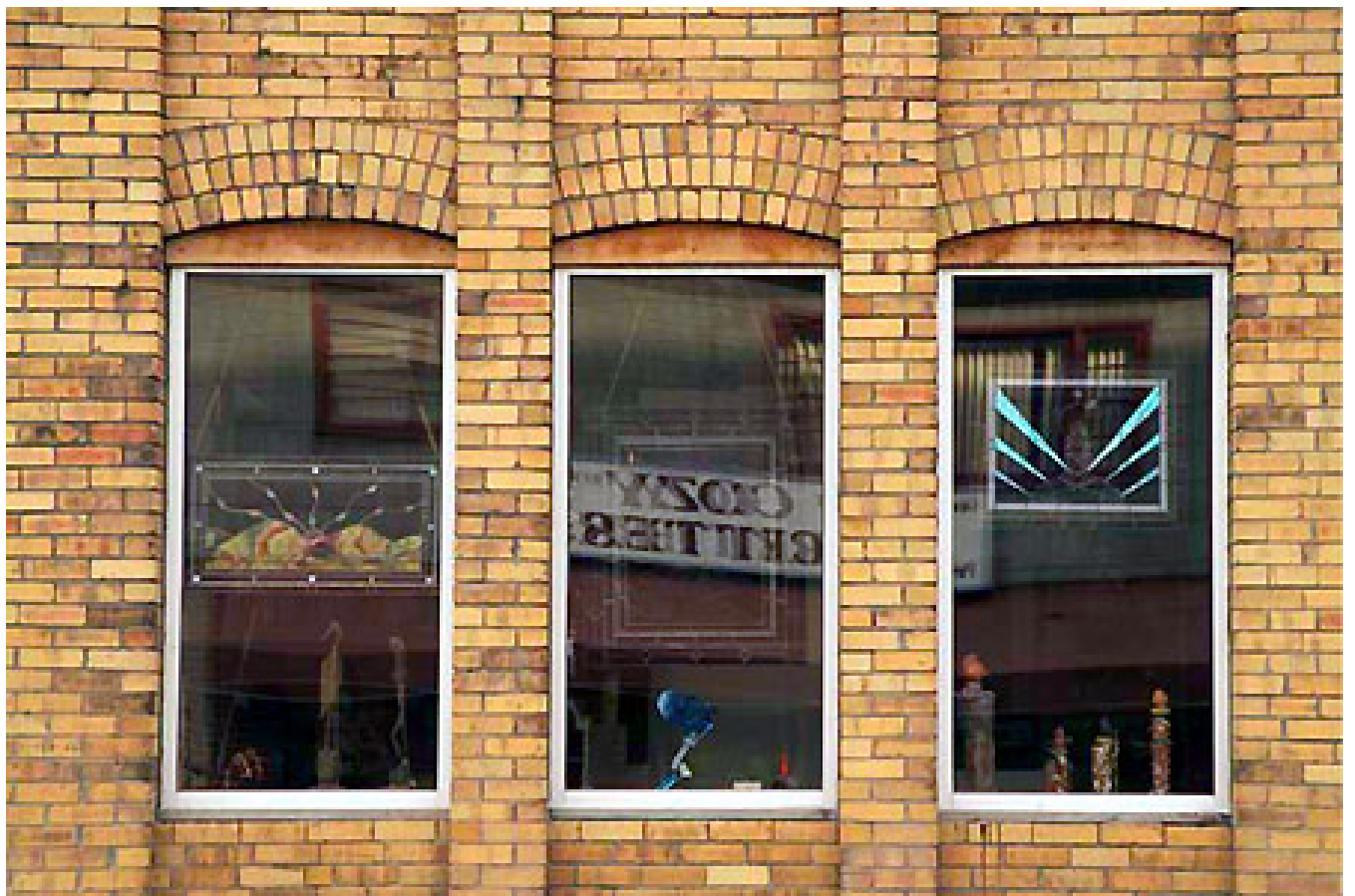


Table des matières

But de l'enquête	3
À quoi devez-vous vous attendre?.....	3
Quelle est la durée d'une enquête?	4
Portée de l'enquête	4
Le processus	5
Confidentialité	5
Pour plus d'information	6

Guide du consommateur – Enquêtes de l'ICE relatives à la pratique professionnelle

But de l'enquête

L'une des principales responsabilités d'un organisme autoréglementé est de procéder à des enquêtes dans la conduite de ses membres et d'imposer des mesures disciplinaires lorsque nécessaire. Sans limiter la généralité des termes qui précèdent, un conduite qui n'est pas professionnelle consiste en un acte ou en une conduite, lié(e) ou non aux activités professionnelles d'un membre, qui donne lieu à une sanction conformément aux règlements de l'Institut :

- un acte qui nuit aux meilleurs intérêts du public ou à l'intégrité de la profession;
- un acte ou une omission qui constitue une infraction aux RUPPEC, aux statuts, règlements ou politiques de l'Institut;
- un acte qui contrevient, ou tout défaut de se conformer à une ordonnance, une restriction ou un engagement imposé(e) à l'Institut;

Le processus de résolution des plaintes concernant la pratique professionnelle vise principalement à maintenir l'excellence au sein de la profession d'évaluateur et dans les services que les membres offrent au public. Le but premier du processus de résolution des différends est d'éduquer les membres et de prévenir la répétition de situations qui mettent en doute l'intégrité des membres individuels et de la profession en général et, lorsque nécessaire, d'imposer des mesures disciplinaires.

L'ICE retient les services de bénévoles pour mener les enquêtes et les audiences d'adjudication et d'appel dans le cas des infractions plus sérieuses aux normes d'évaluation, au Code de conduite professionnelle et au Code d'éthique. Les bénévoles qui participent au processus de résolution des différends en matière de pratique professionnelle se sont engagés à maintenir l'excellence de la profession d'évaluateur de façon juste et objective. Ils consacrent de nombreuses heures à l'examen des plaintes pour en garantir une évaluation complète et l'exactitude des rapports qui en découlent. L'ICE procédera à un examen de la « pratique professionnelle » de l'évaluateur et reverra son rapport d'évaluation pour en assurer la conformité aux normes d'évaluation.

Le processus de résolution des plaintes ne porte aucun jugement sur la valeur. L'examen vise uniquement à déterminer la conformité à l'éthique, aux normes régissant l'évaluation, l'examen d'évaluations et la consultation et aux commentaires connexes retrouvés dans les Règles uniformes de pratique professionnelle en matière d'évaluation au Canada (RUPPEC). De plus, le processus de résolution des plaintes n'est pas un mécanisme selon lequel il est possible d'ordonner une indemnisation financière ou le remboursement de frais, obliger un évaluateur à recommencer son rapport ou modifier l'opinion finale de la valeur.

À quoi devez-vous vous attendre?

Après avoir logé votre plainte auprès de l'ICE, le conseiller en pratique professionnelle en accusera réception. Celui-ci est le premier point de contact et à ce titre, il sert l'intérêt public en

répondant à une variété de questions. Il enregistre les préoccupations et les plaintes des consommateurs en rapport aux services d'un membre de l'ICE tout en respectant la confidentialité du dossier et en assurant son règlement de façon opportune.

Le processus peut être long puisqu'une enquête complète doit être menée et le membre doit avoir une occasion juste et équitable de se défendre. **L'ICE vous avisera de la conclusion finale d'une plainte peu importe la façon dont elle aura été résolue à condition que vous ayez signé et retourné le formulaire de consentement à l'ICE.** La résolution de votre plainte comporte un certain nombre d'étapes importantes et de résultats possibles.

Quelle est la durée d'une enquête?

Chaque enquête est différente et le temps nécessaire pour la conclure dépend des circonstances entourant la cause.

La conclusion opportune d'une enquête est une préoccupation courante puisque les membres et les parties plaignantes veulent habituellement régler la question le plus rapidement possible. Toutefois, la procédure équitable dans le cadre des principes de justice naturelle prend le temps qu'il faut.

Il faut accorder aux parties plaignantes et aux membres l'occasion d'expliquer ce qui s'est passé et de répondre aux questions qui leur sont adressées. La documentation doit être compilée et vérifiée. Il arrive parfois qu'il soit nécessaire d'obtenir de l'information de sources externes et un rapport complet doit ensuite être préparé. Ce processus est fastidieux mais ne pas le suivre aurait des conséquences négatives pour le public et(ou) les membres.

Les enquêteurs de l'Institut ne peuvent vous fournir de rapports intérimaires au risque, le cas échéant, de compromettre l'enquête puisque ce faisant, ils donneraient l'impression d'agir en votre nom et(ou) de convenir de votre position. Cependant, le conseiller en pratique professionnelle pourra confirmer que le dossier est toujours sous enquête.

Portée de l'enquête

La norme d'examen qu'il faut appliquer au moment de considérer des infractions soupçonnées à l'éthique conformément aux RUPPEC, aux règles régissant l'évaluation, les examens d'évaluation ou la consultation, ainsi que les commentaires, est celle de « l'évaluateur raisonnable ». Cela signifie qu'un évaluateur raisonnable est un évaluateur qui offre des services d'évaluation, d'examen d'évaluations et de consultation conformément à une norme acceptable d'expertise et de compétence, le tout fondé sur des hypothèses logiques.

La considération d'infractions soupçonnées aux statuts, règlements et politiques de l'Institut devrait être sujette à une norme d'examen fondée sur une croyance raisonnable. Il n'est pas obligatoire que la croyance raisonnable soit hors de tout doute, mais elle ne doit pas prendre appui sur de simples spéculations, soupçons, conjectures ou hypothèses injustifié(e)s. D'ordre général, une croyance raisonnable prend appui sur de l'information généralement considérée comme fiable et exacte et disponible à la personne de qui relève la décision.

Les enquêtes ne sont pas menées au nom d'une partie plaignante et les mesures disciplinaires formelles ne sont pas imposées en son nom. L'Institut s'est engagé à l'endroit de la protection du consommateur et à l'endroit d'une conduite de ses membres qui se veut dans les meilleurs intérêts de la profession d'évaluateur.

Le processus

Le conseiller en pratique professionnelle prendra connaissance de votre plainte et s'il s'agit d'une question sérieuse, celle-ci sera portée à l'attention du Comité d'enquête. Si la plainte est de nature mineure, le conseiller pourra, suite à un examen, la résoudre lui-même par le biais d'un mécanisme de rechange de résolution des différends, un examen par les pairs ou en imposant des sanctions de pratique au membre. Le membre doit collaborer avec le conseiller à défaut de quoi son statut de membre sera suspendu.

Lorsque les allégations sont de nature sérieuse, la question est portée à l'attention du Comité d'enquête. Celui-ci nommera un enquêteur qui étudiera la plainte de façon détaillée, demandera à l'évaluateur de lui fournir la documentation nécessaire et, s'il ya lieu, communiquera avec vous pour obtenir plus d'information. L'enquêteur préparera un rapport d'expert contenant les conclusions de son examen et le présentera au président du comité qui prendra les mesures appropriées. Le rapport est confidentiel et n'est donc pas publié. Si la nature de la plainte est mineure, le président du comité peut résoudre la question lui-même par le biais d'un mécanisme de rechange de résolution des différends, un examen par les pairs ou en imposant des sanctions de pratique au membre.

Si nécessaire, le Comité d'enquête peut renvoyer la cause à l'avocat en pratique professionnelle. Celui-ci déterminera s'il est nécessaire de tenir une pleine audience du Comité d'adjudication d'après les résultats de l'enquête et, dans l'affirmative, il présentera la plainte devant le comité. Suite à l'audience et à la décision du Comité d'adjudication, le membre pourra porter ladite décision en appel devant le Comité d'appel.

Suite à ce processus formel de résolution des différends, un certain nombre de mesures disciplinaires peuvent être imposées à un membre, y compris une amende, une réprimande, une censure, la suspension, voire même l'expulsion de l'ICE.

Tout au cours du processus, une résolution informelle peut se produire en consultation et moyennant l'entente du membre. Entre autres choses, cela peut inclure l'acceptation de parfaire sa formation pédagogique.

Vous pouvez en tout temps retirer votre plainte contre l'évaluateur.

L'évaluateur peut aussi demander la révocation sommaire ou la suspension de l'enquête en attendant les résultats des poursuites légales à son sujet et les services rendus.

Confidentialité

L'Institut canadien des évaluateurs (« ICE ») respecte et fait la promotion du droit d'une personne à la protection de sa vie privée et de l'information personnelle à son sujet. Si vous décidez de

nous transmettre de l'information personnelle, celle-ci sera sujette à des règles strictes de sécurité afin d'assurer qu'elle soit protégée.

La politique de confidentialité de l'Institut canadien des évaluateurs reflète les dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques. Cette politique s'applique aux membres, étudiants et à toute personne qui fournit de l'information personnelle directement à l'ICE ou qui affiche cette information sur le site Web de l'Institut.

Le maintien de votre confidentialité est important pour nous. À moins de signer le formulaire de consentement, votre identité ne sera pas révélée au membre à moins que la plainte ne fasse l'objet d'une audience. Même si vous signez le formulaire de consentement, le membre est avisé de ne pas entrer en contact avec vous.

Pour plus d'information

Pour de l'information détaillée concernant le processus des plaintes de l'ICE, veuillez consulter les règlements de l'Institut à l'adresse <http://www.aicanada.ca/cmsPage.aspx?id=194#regulations>

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec Robert Patchett, conseiller en pratique professionnelle, par courriel à l'adresse robertp@aicanada.ca ou par téléphone sans frais au 866-726-5996.