

GUIDE À L'INTENTION DU CONSOMMATEUR LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE ET I'CE



Institut canadien des évaluateurs
Appraisal Institute of Canada

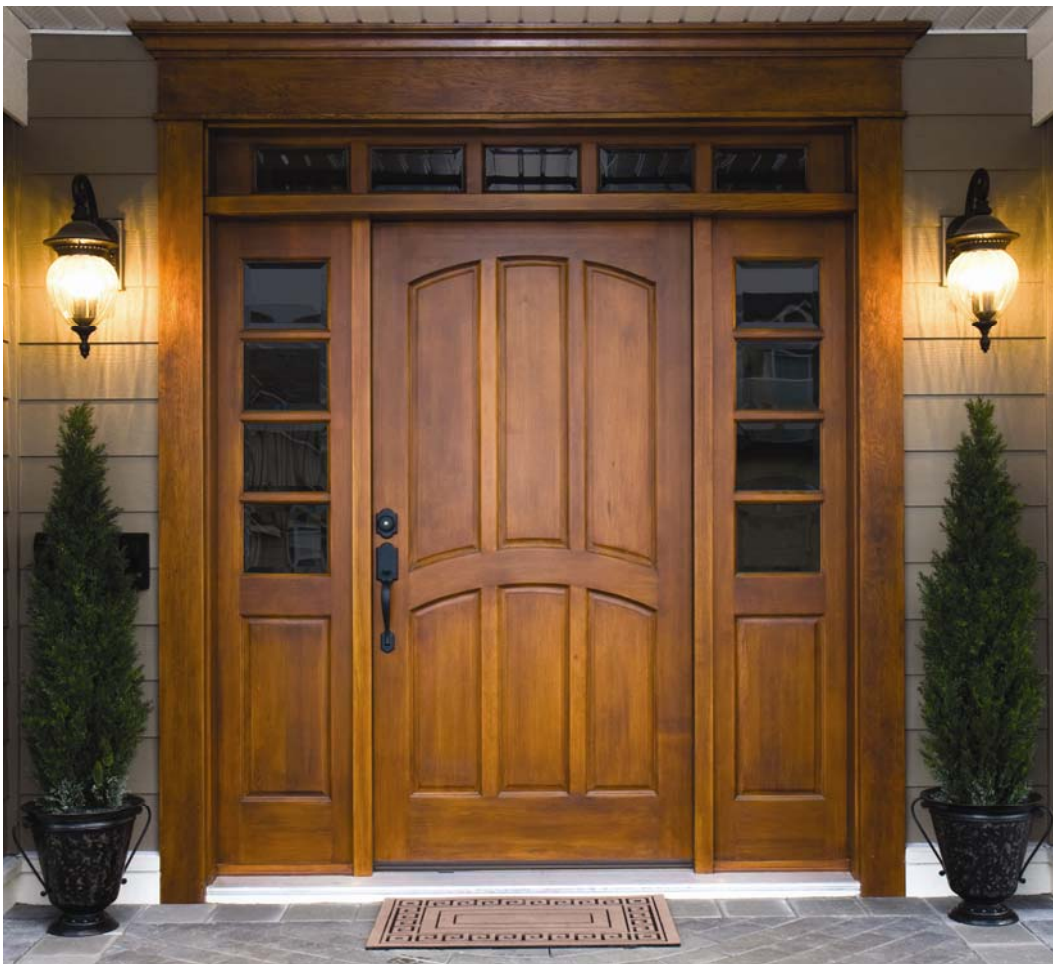


TABLE DES MATIÈRES

L'Institut canadien des évaluateurs	3
Nos normes	4
Notre code d'éthique	4
Résolution des plaintes	5
Définitions.....	6
Avant d'engager un évaluateur	9
Avertissement.....	10
Directives sur la façon de loger une plainte	11

L'Institut canadien des évaluateurs

ÉNONCÉ DE MISSION

Encourager et appuyer nos membres dans la prestation de services consultatifs immobiliers de qualité au profit du public.

Fondée en 1938, l'ICE est l'Association nationale de choix des évaluateurs immobiliers au Canada. L'ICE remet des titres professionnels dans le domaine de l'évaluation immobilière.

Les membres agréés de l'Institut produisent des évaluations bien avisées qui sont respectées par les tribunaux, les sociétés immobilières, les banques à charte, les compagnies de fiducie, les institutions hypothécaires, tous les paliers de gouvernements et les particuliers.

L'ICE valorise son aptitude à protéger l'intérêt public. Pour maintenir le niveau le plus élevé d'excellence dans le secteur de l'évaluation, nous avons combiné des normes pédagogiques élevées à une autoréglementation diligente.

En collaboration avec l'Université de la Colombie-Britannique, nous avons élaboré et maintenons un programme d'études professionnelles menant au Baccalauréat en administration des affaires immobilières et aux titres professionnels AACI ou CRA.

L'ICE développe sans cesse des ressources pédagogiques et professionnelles en appui au perfectionnement des aptitudes et à l'avancement des carrières de ses membres.

L'ICE est une organisation autoréglementée qui maintient et applique les normes et les pratiques professionnelles les plus élevées dans le domaine de la consultation immobilière, le tout dans les meilleurs intérêts publics.

Dans la prestation de services consultatifs immobiliers, les membres agréés AACI et CRA, ainsi que les membres stagiaires pour lesquels ils sont appelés à cosigner les rapports, sont tenus de respecter les Règles uniformes de pratique professionnelle en matière d'évaluation au Canada (RUPPEC). La conformité aux RUPPEC garantit des services de la plus haute qualité sur le marché canadien.

Nos normes

Nos membres sont tenus de respecter les règles les plus strictes dans le domaine de l'évaluation immobilière, soit les Règles uniformes de pratique professionnelle en matière d'évaluation au Canada (RUPPEC). Ces normes et règlements régissent non seulement le processus d'évaluation mais également les pratiques d'affaires et la conduite de nos membres.

Une caractéristique de la véritable autoréglementation d'une profession est l'aptitude de régir les affaires des membres liées à la conduite professionnelle, la compétence et la discipline. L'honnêteté, l'intégrité, l'équité et le respect sont les pierres angulaires de la confiance et nous reconnaissons que nos normes d'éthique reflètent les grandes lignes de notre contrat avec le public que nous desservons.

Notre processus disciplinaire a comme but principal d'éduquer et de prévenir la répétition de situations qui remettent en question l'intégrité des membres individuels et de la profession d'évaluateur en général.

Notre code d'éthique

Nos membres sont tenus de s'engager à l'endroit de principes qui reflètent des normes élevées de professionnalisme.

Nos membres sont en tout temps tenus de se conduire d'une façon qui rehaussera leur statut professionnel, la réputation de l'Institut, la profession et la confiance et l'intérêt du public.

L'intérêt public est le mieux servi lorsque les membres agissent de façon responsable, impartiale, objective et qu'ils font preuve d'un jugement indépendant. Nos membres sont tenus de fournir des services de qualité dans leurs secteurs de compétence, en conformité aux normes de l'Institut.

L'honnêteté, l'intégrité, l'équité et le respect sont les pierres angulaires de la confiance. Nous reconnaissons que la conformité à nos normes d'éthique reflète notre contrat avec le public que nous desservons.

Nous considérons une « conduite contraire à l'éthique professionnelle » comme une conduite qui :

- ❑ est contraire aux meilleurs intérêts du public ou qui nuit à l'intégrité de la profession,
- ❑ contrevient aux règlements, statuts, code de conduite professionnelle, normes ou code d'éthique de l'Institut,
- ❑ reflète un manque de compétence,
- ❑ contrevient ou n'est pas conforme à une ordonnance de sanction, une ordonnance du tribunal, une restriction ou un engagement imposé(e) à ou par l'Institut.

Résolution des plaintes

L'ICE est un organisme d'accréditation sujet à autoréglementation qui a établi un modèle de pratique professionnelle sensible, transparent et responsable à l'endroit du public et de ses membres.

L'engagement de l'ICE à l'endroit de ce modèle est reflété par l'embauche d'un Conseiller en pratique professionnelle. Celui-ci est le premier point de contact et, à ce titre, répond à l'intérêt public en répondant à divers types de requêtes. Ainsi, et tout en donnant l'assurance de confidentialité et de la prise d'action opportune, le Conseiller enregistre les préoccupations et les plaintes des consommateurs en rapport aux services fournis par les membres de l'ICE.

Dans le cas des infractions plus sérieuses aux normes et au code d'éthique, l'ICE a recours aux services de bénévoles pour la tenue d'audiences d'enquête, d'adjudication et d'appel.

Les bénévoles qui participent au processus de résolution des plaintes sont engagés à maintenir le niveau d'excellence dans la profession d'évaluateur. Ils consacrent de nombreuses heures à l'examen des plaintes afin d'en garantir une évaluation détaillée et la production d'un rapport correspondant.

Le processus des plaintes ne porte aucun jugement sur la valeur. L'examen porte uniquement sur le respect des normes d'évaluation et d'éthique retrouvées dans les RUPPEC. Aussi, le processus des plaintes ne sert pas de mécanisme d'indemnisation financière, de remboursement d'honoraires, n'oblige pas un évaluateur à reprendre son rapport et ne porte aucun jugement sur l'opinion finale de la valeur.

Comment joindre le Conseiller en pratique professionnelle :

Sans frais : 866-726-5996

Téléphone : 613-234-6533, poste 229

Télécopieur : 613-234-7197

Courriel : counsellor@aicanada.ca

Définitions

Comités sur la pratique professionnelle

Conseiller, Pratique professionnelle :

C'est la personne désignée par l'Institut pour recevoir et évaluer les plaintes et les requêtes des consommateurs.

Comité d'enquête :

Un groupe d'experts bénévoles en évaluation immobilière, responsables d'investiguer les plaintes d'inconduite et les infractions aux RUPPEC.

Comité d'adjudication :

Un groupe de bénévoles responsables de considérer les allégations d'inconduite, de formuler des conclusions et de recommander des sanctions.

Comité d'appel :

Un groupe de bénévoles responsables d'entendre les appels.

Titres professionnels de l'ICE :

AACI :

Le titre « Accredited Appraiser Canadian Institute » est remis à ceux et celles qui ont complété le programme d'études menant au titre AACI ainsi que toutes les exigences professionnelles de l'Institut. Ces membres sont qualifiés pour offrir des services d'évaluation et de consultation relativement à tous les types de propriétés.

CRA :

Le titre « Canadian Residential Appraiser » est remis à ceux et celles qui ont complété le programme d'études menant au titre CRA ainsi que toutes les exigences professionnelles de l'Institut. Ces membres sont qualifiés pour offrir des services d'évaluation et de consultation relativement aux sites individuels d'habitation résidentielle non aménagés et aux sites d'habitation contenant au maximum quatre unités d'habitation distinctes.

P. App :

Peut être utilisé uniquement par les membres agréés AACI et doit accompagner le titre AACI, comme suit : AACI, P. App

Catégories de membres

Membres praticiens :

Ce sont les membres qui oeuvrent activement dans la profession d'évaluateur immobilier.

Membre agréé :

Tout membre titulaire de l'un ou l'autre des titres suivants : CRA, AACI, P. App.

Stagiaire :

Un stagiaire est un membre qui vise l'atteinte d'un titre professionnel. Le membre stagiaire peut préparer des rapports sous la direction d'un membre agréé conformément aux normes de l'ICE.

Membres non-praticiens :

Ces membres ont un intérêt à l'endroit de la profession d'évaluateur immobilier mais ne pratiquent pas directement l'évaluation immobilière.

Étudiant :

Un membre étudiant est une personne qui travaille dans le secteur de l'immobilier et qui s'intéresse à devenir un professionnel agréé.

Associé :

Un membre associé travaille dans le secteur de l'immobilier où il occupe un poste autre qu'évaluateur immobilier.

Affilié :

Un membre affilié est une société ou une organisation inscrite auprès de l'Institut comme étant affiliée.

Retraité :

Un membre retraité est un membre en règle de l'ICE qui ne pratique plus activement l'évaluation immobilière.

AACI (Hon.) :

Il s'agit d'un titre honorifique décerné à une personne qui occupe un poste de leadership dans le monde des affaires, un universitaire ou un spécialiste des communications hautement respecté dans son domaine et qui a contribué de façon importante à l'avancement de la profession d'évaluateur immobilier.

Règles et règlements

RUPPEC :

Les Règles uniformes de pratique professionnelle en matière d'évaluation au Canada qui stipulent les normes minimales de rendement relativement à l'éthique et aux services d'évaluation, de révision et de consultation immobilières.

http://www.aicanada.ca/e/resourcecenter_standards.cfm

Règlements régissant la pratique professionnelle :

La partie 5 des Règlements consolidés régit la pratique professionnelle et le processus des plaintes.

http://www.aicanada.ca/e/pdfs/aic_consolidated_regulations_june2008_official.pdf

Sanctions de pratique professionnelle

Réprimande :

Un avertissement écrit qui dirige l'attention du membre à une infraction aux statuts, règlements, politiques et(ou) aux RUPPEC de l'Institut.

Éducation :

Une sanction qui vise à donner au membre l'éducation nécessaire pour qu'il améliore ses pratiques en matière d'évaluation. Elle est complétée aux frais du membre.

Examen par les pairs :

Un examen administratif du rapport d'évaluation, de révision ou de consultation mené conformément au programme d'examen par les pairs lorsque disponible.

Amende :

Une amende ne dépassant pas 10 000,00 \$

Censure :

Une critique ou désapprobation écrite officielle suite à une infraction aux statuts, règlements, politiques ou RUPPEC de l'Institut.

Suspension :

La suspension de l'utilisation du titre professionnel du membre et(ou) du statut de membre ainsi que des droits et privilèges y afférents pendant jusqu'à deux (2) ans et selon les conditions déterminées de temps à autre.

Expulsion :

L'expulsion permanente du membre de l'Institut. La réintégration d'un membre sujet à cette sanction ne sera pas considérée avant une période minimale de cinq (5) ans.

Avant d'engager un évaluateur

Trouver un expert de l'évaluation :

Il s'agit d'un bon endroit où commencer votre recherche pour un expert en évaluation immobilière. Vous y trouverez un membre agréé de l'ICE dans votre région et pourrez vous assurer qu'il (qu'elle) est membre en règle de l'ICE.

http://component.aicanada.ca/e/findappraiser_find.cfm

Registre des stagiaires :

Le registre des stagiaires vous dira si un membre est reconnu par l'ICE comme cosignataire d'un stagiaire.

http://www.aicanada.ca/e/candidate_registry.cfm

Avertissement

Cette brochure vise à servir de guide général pour le grand public. Il ne s'agit pas d'un document qui fait autorité. S'il y a incohérence entre le contenu de cette brochure et les statuts, règlements, politiques et RUPPEC de l'Institut, ceux-ci auront préséance.

Directives sur la façon de loger une plainte

CE QUE NOUS POUVONS FAIRE : nous reverrons la « pratique professionnelle » de l'évaluateur et ses rapports d'évaluation pour confirmer la conformité aux normes d'évaluation. Si vous désirez les consulter, les Règles uniformes de pratique professionnelle en matière d'évaluation au Canada (RUPPEC) actuelles et les règlements sont disponibles sur le site Web de l'ICE à l'adresse (www.aicanada.ca).

CE QUE NOUS NE POUVONS PAS FAIRE : l'ICE ne peut agir comme tribunal de loi, ordonner le remboursement de sommes d'argent, accorder des dommages-intérêts, faire respecter des engagements contractuels, donner des conseils juridiques ou juger de l'opinion finale de la valeur. Si ce sont là vos objectifs, vous devriez communiquer avec un avocat ou votre Bureau local d'éthique commerciale.

COMMENT VOUS POUVEZ NOUS AIDER : vous pouvez communiquer avec le Conseiller en pratique professionnel pour lui faire part de vos préoccupations. Souvent, elles peuvent être dissipées sans devoir loger une plainte officielle.

Comment joindre le Conseiller en pratique professionnelle :

Sans frais : 866-726-5996

Téléphone : 613-234-6533, poste 229

Courriel : counsellor@aicanada.ca

Résumez votre plainte en suivant un ordre chronologique en suivant ces directives et en utilisant le formulaire inclus à cette fin :

- Dites-nous ce qui s'est passé. Commencez au début et décrivez les événements tels qu'ils se sont produits.
 - Tentez de préciser ce qui a été dit et qui l'a dit.
 - Dites-nous qui était présent lors de ces conversations, actes ou événements.
- Essayez d'inclure les détails suivants :
 - Quand l'évaluateur a-t-il été engagé?
 - Qui est la personne-ressource au cabinet de l'évaluateur (s'il y a lieu)?
- Inclure le plus de preuves possibles. Essayez d'inclure :
 - Une copie du rapport d'évaluation.
 - Une copie de la correspondance échangée entre vous et l'évaluateur.
 - Une copie de la documentation que vous considérez pertinente à la plainte.

CONSENTEMENT : vous trouverez un formulaire de consentement à la fin du présent document. Nous vous demandons de le signer et de le retourner à l'ICE dans les meilleurs délais.

Tous les efforts seront déployés pour respecter la nature confidentielle de votre identité. Toutefois, l'ICE ne peut garantir l'anonymat, en particulier si la situation mène à une audience devant un comité disciplinaire.

Adresser votre plainte au :

Par la poste : Conseiller, Pratique professionnelle
Institut canadien des évaluateurs
403-200, rue Catherine, Ottawa, ON K2P 2K9

Courriel : counsellor@aicanada.ca
Télécopieur : 613-234-7197

INFORMATION À VOTRE SUJET

Nom :

Adresse : (rue, ville, province, code postal)

Téléphone au travail :

Téléphone à la résidence :

Adresse de courriel :

But de l'évaluation : (financement, divorce, imposition fiscale, etc.)

INFORMATION AU SUJET DE L'ÉVALUATEUR

Nom de l'évaluateur :

Adresse : (rue, ville, province, code postal)

INFORMATION AU SUJET DU RAPPORT D'ÉVALUATION

Adresse de la propriété visée : (rue, ville, province, code postal)

Date de l'évaluation :

Avez-vous communiqué avec l'évaluateur au sujet de votre plainte? Oui Non

Dans l'affirmative, à quelle date et quels ont été les résultats de votre entretien :

La question fait-elle l'objet d'une mesure légale, déposée ou en attente? Oui Non

Avez-vous retenu un avocat dans cette affaire? Oui Non

Autorisez-vous l'ICE à communiquer avec votre avocat? Oui Non

Si oui, veuillez compléter les cases suivantes :

Nom de l'avocat :

Téléphone :

Adresse de l'avocat : (rue, ville, province, code postal) :



Appraisal Institute
of Canada

Institut canadien
des évaluateurs

CONSENTEMENT

Je conviens qu'en signant ce formulaire, j'autorise l'ICE à partager l'information (y compris mon nom) contenue dans ma lettre de plainte ou de préoccupation et toute information additionnelle que je soumettrai au sujet de l'évaluateur qui fait l'objet de ma plainte ou de mes préoccupations.

La signature de ce formulaire autorise l'ICE à partager ladite information aux fins de la résolution du litige, d'une enquête, d'une inspection ou de procédures disciplinaires.

En signant ce formulaire, j'autorise de plus l'ICE à révéler si nécessaire ma lettre de plainte ou de préoccupation et toute information supplémentaire présentée à l'ICE à toute autre agence, comité, commission, association et à tout ministère gouvernemental ou à toute agence canadienne de maintien de l'ordre.

Il est entendu que ce formulaire de consentement vise la divulgation de cette information personnelle conformément aux lois fédérales et provinciales en vigueur sur l'accès à l'information et les renseignements personnels et toute modification que je pourrais autoriser ultérieurement.

FAIT à _____ ce _____^e jour de _____ 20 ____.
(ville, comté, province) (mois)

Signature

Veillez imprimer en lettres moulées