



RESTER SUR LE DROIT CHEMIN (2^e PARTIE) À FAIRE ET À NE PAS FAIRE (SI VOUS DÉSIREZ ÉVITER UNE PLAINTÉ DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE)

RÉDIGÉ CONJOINTEMENT PAR PAT COOPER, AACI, P.A.P.P

PRÉSIDENT BÉNÉVOLE, SOUS-COMITÉ D'ADJUDICATION

ET STAN JUGOVIC, AACI, P.A.P.P

MEMBRE BÉNÉVOLE, SOUS-COMITÉ D'ADJUDICATION



Dans le Volume 61, Livre 1 de la revue *EIC*, nous avons présenté des études de cas pour illustrer des situations qui causent à nos membres des ennuis avec le Comité de pratique professionnelle. Poursuivant sur le même thème dans cet article, voici d'autres choses à faire et à ne pas faire pour vous aider à continuer dans votre pratique professionnelle sans vous exposer à des plaintes logées contre vous.

QUI EST VOTRE CLIENT ET QU'EST-CE QUE VOUS LUI DEVEZ ?

On pose souvent ces questions au Comité de pratique professionnelle et au personnel de l'ICE :

- Qu'est-ce que la relation avec le client signifie ?
- Qui reçoit un exemplaire du rapport ?
- Qu'est-ce qui se passe quand un autre utilisateur du rapport (autre que le client) en demande un exemplaire ?
- Quelles sont vos responsabilités face à vos clients, passés ou présents ?

Voici un exemple :

Vous recevez un appel de Courtier en hypothèques A, qui vous demande de préparer une évaluation pour fins de financement hypothécaire. Courtier en hypothèques A n'a pas encore de prêteur, alors il vous demande de préparer le rapport à son nom. Courtier en hypothèques A est donc votre *client*.

Vous terminez l'évaluation et l'envoyez par courriel à Courtier en hypothèques A. Des semaines plus tard, Courtier en

hypothèques A vous demande d'envoyer le rapport à Banquier B.

- Quels sont vos exigences et vos responsabilités ?
- Qu'est-ce que vous devez à Courtier A ou à Banquier B ?

Avant que nous tentions de répondre à ces questions, voici une définition :

Les Normes uniformes de pratique professionnelle en matière d'évaluation au Canada (NUPPEC 2016) définissent un client ainsi :

2.13 – Personne ou organisation pour laquelle le membre rend ses services professionnels. Le client est normalement l'utilisateur prévu du contrat de service.

Le Commentaire d'évaluation 7.2 – **Client et utilisateur prévu** élabore à ce sujet :

7.2.1 Le client est l'individu ou l'organisation pour lequel le membre rend des services professionnels. Le client est généralement l'utilisateur prévu du contrat de service, peu importe qui en défraie les coûts.

7.2.2 La relation client-évaluateur dure au moins jusqu'à l'achèvement de l'utilisation prévue de l'évaluation originale ou jusqu'à ce que le client accorde une libération.

7.2.2.i. Une partie qui reçoit un exemplaire d'un rapport d'évaluation ne devient pas un utilisateur prévu à moins d'être autorisée et clairement identifiée par son nom et par écrit par le membre et le client.

Dans ce scénario :

- Votre client est Courtier en hypothèques A.





- Vous lui demandez l'autorisation écrite d'envoyer le rapport à Banquier B. Cela ne signifie pas que vous supprimez le nom de Courtier en hypothèques A du rapport et que vous le remplacez par le nom de Banquier B.
- Une fois l'autorisation écrite reçue de Courtier en hypothèques A, vous rédigez une **Lettre de fiabilité** à l'intention de Banquier B. (Si vous n'êtes pas familier avec la Lettre de fiabilité, vous pouvez voir un échantillon dans la Case 16.12.9, page 111 des *NUPPEC 2016*, dans la section des Notes relatives à la pratique.)
- Banquier B est maintenant autorisé à se fier à votre évaluation pour fins de financement hypothécaire et Banquier B devient votre client.
- Maintenant, que se passe-t-il lorsque Courtier en hypothèques A vous téléphone pour dire que Banquier B ne fera pas le financement, mais que Prêteur C songe à le faire et demande un exemplaire de votre rapport d'évaluation ?
- Rappelez-vous que Banquier B est votre client.
- Vous devez obtenir de Banquier B l'autorisation écrite de fournir un exemplaire de votre rapport à Prêteur C, par l'entremise d'une Lettre de fiabilité. Vous devrez communiquer avec Banquier B pour obtenir son autorisation écrite.
- Quand vous envoyez une Lettre de fiabilité à Prêteur C, ce dernier devient votre client.

En cours de route, si l'un de vos clients refuse de vous donner une autorisation écrite, vous ne pouvez pas adresser une Lettre de fiabilité à un nouveau prêteur éventuel. Vous devrez aviser le dernier demandeur que vous n'avez pas l'autorisation écrite d'émettre une Lettre de fiabilité.

Maintenant, qu'en est-il si Prêteur E vous téléphone et vous demande de lui fournir une évaluation pour ce bien immobilier ? Vous l'avez déjà évalué pour Courtier en



« PRENEZ UN TEMPS SUPPLÉMENTAIRE POUR FAIRE UNE PAUSE ET POUR RÉFLÉCHIR, CELA POURRA VOUS AIDER À ÉVITER DES CONSÉQUENCES DÉSAGRÉABLES. »

hypothèques A et autorisé d'abord Banquier B, puis Prêteur C, à se fier à votre rapport. Que pouvez-vous faire ?

Si la demande est faite quelques semaines ou quelques mois après votre contrat de service avec Courtier en hypothèques A et Prêteurs A, B et C, vous devez dire à Prêteur E, votre nouveau client éventuel, que vous avez récemment évalué le bien immobilier et que

- vous demanderez à vos clients précédents le consentement écrit de faire une évaluation pour un autre prêteur.

Si cela vous met mal à l'aise, réfléchissez à ceci :

« Si vous ne pouvez pas dire à votre client précédent ou à votre nouveau client que vous avez déjà évalué le bien immobilier, c'est un signe que vous ne devriez pas l'évaluer maintenant. »

Bien qu'il ne soit pas facile de laisser passer un travail, vous pourrez vous épargner beaucoup de temps et d'argent si vous vous abstenez d'effectuer un contrat de service qui pourrait vous créer des ennuis avec votre client, passé ou présent.

Et maintenant, une autre question importante à ce sujet :

- Y a-t-il d'autres personnes à qui vous pouvez donner un exemplaire de votre rapport ?

Le propriétaire, qui était le client de Courtier en hypothèques A et qui a payé en bout de ligne pour votre travail est mécontent, car Courtier A s'est traîné les pieds et, même s'il a magasiné pour obtenir un bon marché, n'a pas obtenu le financement souhaité.

Le propriétaire veut un exemplaire de l'évaluation pour laquelle il a payé. Il n'a jamais été votre client et **vous ne pouvez pas lui donner un exemplaire de l'évaluation** sans la permission écrite de votre client (si, dans ce scénario, vous pouvez vous rappeler qui était votre client).

Vous devrez lui demander de contacter Prêteur C et, par mesure de précaution, Courtier en hypothèques A pour leur demander de vous donner l'autorisation écrite de donner un exemplaire du rapport.

TRAVAILLEZ TOUJOURS DANS VOTRE ÉTENDUE DE PRATIQUE

Les membres désignés CRA doivent veiller à demeurer dans l'étendue de pratique de leur désignation, sinon ils risquent de faire l'objet de réclamations et/ou de plaintes.

Chose importante, **si vous travaillez en dehors de l'étendue de pratique de la désignation CRA sans un cosignataire AACI, vous n'êtes pas couvert par l'assurance-responsabilité.**

Pour les exemples suivants, déterminer l'utilisation optimale – réelle ou présumée – du bien immobilier sera la première étape pour décider si le contrat de service entre dans



l'étendue de pratique d'une désignation CRA. Le tableau figurant dans la Note relative à la pratique **16.32**, pages 134-135 des *NUPPEC 2016*, peut être utile dans ce processus. Voici quelques exemples :

1. Votre client possède 12 immeubles de quatre unités chacun, sur une parcelle à titre simple. Vous pensez que vous pouvez évaluer l'un des immeubles, parce qu'il ne contient « pas plus de quatre (4) unités de logement familial autonomes » et qu'il est dans la portée pratique de la désignation CRA (Commentaire **5.5.3** des Normes relatives aux questions d'éthique).

Toutefois, c'est en réalité un projet de 40 unités de logement et vous pouvez l'évaluer seulement avec un cosignataire AACI.

Vous pouvez évaluer un immeuble de quatre unités de logement selon l'hypothèse extraordinaire qu'il a été subdivisé dans la plus grande parcelle à la date réelle, mais vous devez dire très clairement que l'estimation de la valeur marchande définitive hypothétique actuelle pour ce seul immeuble ne devrait pas être multipliée par 12 pour calculer l'estimation de la valeur marchande actuelle de tout le projet.

De la même manière, il n'est pas approprié d'évaluer une seule unité de logement dans un immeuble en copropriété divisé et d'insinuer que votre client peut multiplier cette valeur par le nombre d'unités pour arriver à une estimation de la valeur totale de l'immeuble.

2. On vous demande d'évaluer un établissement de soins pour bénéficiaires internes. L'immeuble comprend 12 chambres, deux cuisines et plusieurs salles de séjour, ainsi que des aires d'hébergement pour le personnel soignant.

Vous concluez que ce n'est en réalité qu'une grosse maison et qu'elle devrait entrer dans votre portée de pratique en tant que CRA. Mais, nous reconnaissons que cela peut être une zone grise; soyez prudent et faites examiner et cosigner le rapport par un AACI, de préférence un évaluateur qui connaît ce type de bien immobilier.

3. On vous demande d'évaluer un site vacant de 12 000 pieds carrés, situé à l'intersection de deux voies de communication majeures. Comme le zonage indique que le développement est réservé au logement

unifamilial, vous pensez pouvoir évaluer le site.

Étant donné la taille de cette parcelle et l'emplacement proéminent de l'intersection, il est important de bien réfléchir à l'utilisation optimale du site, qui pourrait servir à construire un petit projet d'appartements, plusieurs maisons, un petit développement commercial ou un immeuble à usage multiple.

L'acheteur le plus probable du bien immobilier est un promoteur qui demandera un changement de zonage permettant un autre type de projet. Le test pour savoir si un contrat de service entre dans la portée de pratique d'un CRA est dans l'utilisation optimale et, dans cet exemple, il n'est pas probable que ce soit un site pour un logement individuel.

4. Votre gentille courtière en hypothèques vous téléphone pour vous demander d'évaluer un triplex. Vous fixez vos honoraires, prenez rendez-vous et vous allez inspecter le bien immobilier. Pendant votre inspection, vous découvrez avec étonnement qu'il s'agit en fait d'un immeuble de cinq logements, car il y en a deux de plus, au sous-sol, et ils sont vacants. Vous appelez votre gentille courtière en hypothèques pour l'aviser de la situation. Elle vous informe que les conditions doivent être supprimées d'ici à demain et qu'il s'agit seulement d'un sous-sol fini... et, d'ailleurs, les logements sont vacants. Elle vous presse de terminer le contrat de service.

Le test, c'est l'utilisation optimale légale, pas le propriétaire qui peut avoir aménagé d'autres appartements sans en avoir obtenu l'approbation, ni la courtière en hypothèques qui vous presse de terminer le contrat de service sans avoir réuni tous les faits.

Vous savez que vous ne pouvez pas évaluer un immeuble de cinq logements sans un cosignataire AACI. En outre, vous ne pourrez pas vérifier le zonage pour confirmer l'utilisation légale du bien immobilier, en raison des contraintes de temps qui vous sont imposées. Faites preuve

de prudence et informez la courtière que vous ne pouvez pas terminer le contrat de service dans ces conditions.

5. Vous recevez un appel téléphonique d'une institution financière, qui vous demande d'évaluer un immeuble de deux étages. Le rez-de-chaussée est utilisé pour des fins commerciales et le deuxième étage est un appartement. Le bien immobilier est vacant. L'utilisation prévue de l'évaluation est « seulement pour fins de refinancement ». Votre client vous informe qu'il ne veut pas que les propriétaires paient pour une évaluation commerciale longue et interminable. L'institution financière est l'un de vos bons clients, alors qu'y a-t-il de mal ? Vous évaluez donc le bien immobilier, en utilisant le rapport d'évaluation résidentielle de l'ICE. Vous avez coché toutes les cases appropriées, incluant celle de l'utilisation optimale, ajouté des renseignements sur le voisinage, rempli la section-grille, en plus d'ajouter six ventes comparables et une méthode du coût. Le rapport est terminé et envoyé à votre client, qui est satisfait. Plusieurs années passent et, un jour, l'hypothèque est en défaut de paiement. L'avocat représentant le créancier hypothécaire envoie votre rapport à un évaluateur-examineur désigné de l'ICE pour qu'il soit examiné.

Les conséquences pourraient être très graves pour vous. Rappelez-vous, un contrat de service effectué pour un bien immobilier en dehors de la portée de pratique de la désignation CRA ne sera pas couvert par le Programme d'assurance-responsabilité professionnelle de l'ICE, ce qui signifie que vous pourriez devoir assumer personnellement toute responsabilité financière. Un petit immeuble avec un magasin au rez-de-chaussée et un appartement au deuxième étage est en dehors de la portée de pratique d'un CRA sans la présence d'un cosignataire AACI.

Nous espérons que ces études de cas vous serviront de guide si vous rencontrez des enjeux de pratique similaires à ceux qui sont décrits. Prenez un temps supplémentaire pour faire une pause et pour réfléchir, cela pourra vous aider à éviter des conséquences désagréables.

Nous préférons vous rencontrer lors d'une conférence plutôt qu'à l'occasion d'une audience.