



# Se préparer à une audience d'arbitrage

**PAR RAY BOWER, AACI, P.APP, FELLOW**

Membre du sous-comité d'arbitrage

(Remerciements spéciaux à **Vesa Jarvela, AACI, P.App** et **Michael Scichilone, AACI, P.App** pour leur aide dans la préparation de cet article.)

Lorsqu'un membre de l'Institut canadien des évaluateurs (ICE) a fait l'objet d'une plainte et qu'une audience a été convoquée, ce membre peut défendre sa position à l'audience. L'affaire est entendue par un panel d'audience d'arbitrage, généralement composé de trois membres du sous-comité d'arbitrage. Le sous-comité a le pouvoir d'évaluer les allégations d'inconduite, de formuler des conclusions, de donner des directives au membre et d'imposer des sanctions.

Avant l'audience, le membre faisant l'objet de la plainte a généralement été en contact avec plusieurs niveaux du groupe de pratique professionnelle. L'administration d'une plainte est régie par les Règlements de l'ICE. Certains aspects de ces règlements méritent d'être consultés lors de la préparation à une audience.

Par exemple, lorsqu'une plainte est déposée, la plainte elle-même constitue l'objet initial de l'enquête.<sup>1</sup> Toutefois, au cours de l'enquête sur la plainte, toute autre question soulevée qui ne fait pas autrement partie d'une plainte d'un consommateur sera traitée séparément et indépendamment de la plainte du consommateur.<sup>2</sup> Les allégations contenues dans la plainte et toute question découlant de l'enquête seront toutes examinées au cours d'une audience.

## L'audience d'arbitrage

L'audience d'arbitrage se tient à huis clos, sauf dans de rares cas où, sur demande ou de sa propre initiative, le panel ou le président du panel peut ordonner que toute ou une partie de l'audience soit publique, à moins que les préoccupations concernant la sécurité publique ou la divulgation possible de questions financières ou personnelles intimes, etc. l'emportent sur les avantages de tenir une audience ouverte au public.<sup>3</sup>

Lors de l'audience d'arbitrage, le médiateur de la Pratique professionnelle de l'ICE résumera les conclusions de l'enquête et soulignera toute infraction présumée aux *Normes uniformes de pratique professionnelle en matière d'évaluation au Canada (NUPPEC)*, au nom de l'ICE. Le membre aura alors l'occasion de répondre aux allégations d'infractions aux NUPPEC.

## Préparation en vue d'une audience

La partie la plus importante de la préparation d'un membre à une audience consiste à planifier les éléments de preuve qui seront nécessaires pour appuyer sa réponse aux allégations d'infractions aux NUPPEC.

Le témoignage d'un membre peut être :

- **Témoignage oral** : Le membre ou le témoin du membre répond aux questions en personne ou par téléconférence. Le membre doit donner avis de son intention

d'amener un témoin à une audience au moins 30 jours avant la date de l'audience.

- **Documents** : Les documents peuvent comprendre le rapport, les notes du membre, des photos, de la correspondance écrite ou par courriel ou tout autre document pertinent au dossier de travail du membre.
- **Affidavits ou autres déclarations** : La déposition d'un témoin peut être présentée par écrit au panel. Il peut s'agir d'une déclaration comme une lettre ou un affidavit.
- **Témoignage d'expert** : Le témoignage d'un expert peut prendre la forme d'un témoignage oral, d'un affidavit ou d'un rapport écrit.

Le panel d'arbitrage peut accepter presque tous les éléments de preuve qu'il juge pertinents, ce qui signifie que ces éléments de preuve doivent se rapporter à la plainte ou à la réponse du membre.

De nouveaux éléments de preuve, qui n'avaient pas été fournis antérieurement à l'ICE dans le cadre de son enquête, peuvent ne pas être acceptés.

Il y a plusieurs étapes qu'un membre devrait suivre pour préparer une réponse en vue de l'audience.

### a. Établir un plan d'ensemble

La meilleure façon de planifier les données probantes nécessaires est d'en tracer

les grandes lignes. Le membre devrait commencer par relire la plainte, ses réponses à un conseiller, à un avocat, à un enquêteur, etc., et la convocation de l'audience. Le membre devrait dresser la liste des allégations de manquements dans la convocation de l'audience qui, selon lui, devraient être contestées et dresser la liste des faits et des preuves pour réfuter ces allégations.

### b. Préparer l'historique

Raconter l'histoire dans l'ordre chronologique dans lequel les événements se sont réellement produits. Expliquer l'histoire comme si elle était racontée à une autre personne qui ne connaît pas les personnes impliquées. Dresser une liste des points à couvrir.

### c. Préparer les témoins

Le membre peut convoquer et interroger des témoins, présenter des éléments de preuve et des observations et procéder au contre-interrogatoire des témoins, selon ce qui est raisonnablement requis pour une divulgation complète et juste de toutes les questions relatives aux points soulevés dans l'enquête sur la plainte et aux allégations d'infractions dans la convocation de l'audience.

Un témoin peut être une personne qui a participé à la préparation du rapport. Il peut y avoir des personnes qui peuvent confirmer la version des événements du membre ou qui ont écrit des lettres ou des notes qui appuient la position du membre. Les témoins ayant une connaissance directe des faits fourniront des éléments de preuve plus fiables. Cela aidera le membre bien plus que des témoignages de personnes qui ne peuvent dire que ce qu'elles ont entendu de quelqu'un d'autre.

Lors de l'audience, on devrait poser au témoin les questions qui l'aideront à étayer sa réponse à l'allégation d'infractions. C'est ce qu'on appelle **l'examen direct**. Le membre devrait réfléchir soigneusement aux questions à poser et les noter.

Les questions qui suggèrent la « bonne » réponse sont appelées « questions tendancieuses » et l'autre partie peut s'y opposer. Posez plutôt des « questions ouvertes » qui permettent au témoin de présenter son témoignage dans ses propres mots.

Par exemple, ne demandez pas : « Avez-vous entendu la plaignante me dire qu'elle n'accepterait pas les solutions que j'ai proposées pour répondre à ses préoccupations? » Cette question appelle une simple réponse par oui ou par non et ne donne pas l'occasion de fournir des explications supplémentaires. Demandez plutôt : « Avez-vous entendu la plaignante me dire quelque chose lors de notre rencontre au bureau? » Si la réponse est « oui », demandez-lui : « Qu'a-t-elle dit? »

Une fois que les questions à poser aux témoins ont été retenues, le membre devrait les passer en revue avec le témoin avant l'audience.

### d. Préparer et soumettre les documents à inclure dans le mémoire d'audience

Un membre recevra une copie du mémoire d'audience au moins 60 jours avant l'audience et sera invité à présenter des observations à inclure dans le mémoire d'audience pas moins de 30 jours avant la date de l'audience. Un membre devrait décider quels documents soumettre.

Il peut y avoir des documents comme des lettres ou des notes de service qui appuient la réponse du membre, et la meilleure personne pour en parler devant le panel est la personne qui les a écrites ou reçues. Cette personne peut identifier le document en disant qu'elle l'a écrit, signé ou reçu.

Les documents soumis par le membre seront inclus dans le mémoire d'audience que le panel examinera.

### e. Décider si une représentation juridique est souhaitée/nécessaire

Un membre peut décider qu'il souhaite se faire représenter par un avocat à une audience. Si le membre choisit d'être représenté par un avocat, un avis de cette intention doit être donné au moins 30 jours avant la date de l'audience.

Un médiateur peut alors choisir d'amener aussi un avocat à l'audience.

### f. Décider si une preuve d'expert est requise

Un membre peut demander à un témoin expert de témoigner. Le comité acceptera un témoin à titre d'expert s'il possède des connaissances spécialisées en raison de ses études ou de son expérience.

Si un témoin expert est nécessaire, le membre doit donner avis de son intention

d'avoir un témoin expert à l'audience au moins 30 jours avant l'audience prévue.<sup>4</sup>

### g. Rédiger une déclaration liminaire

Avant la présentation de la preuve, le président du panel donnera au médiateur et au membre l'occasion de faire une déclaration liminaire. Dans la **déclaration liminaire**, dites quels témoins seront appelés et quels faits doivent être prouvés.

### h. Effectuer d'autres recherches des NUPPEC, au besoin

Les comités de Pratique professionnelle se concentrent sur les NUPPEC. Un membre doit s'assurer qu'il comprend bien les règles et les commentaires relatifs aux Normes dans les domaines qui font l'objet de contestations.

## L'audience

Le président du panel commencera par expliquer le processus à suivre, tel qu'il est décrit ci-dessous :

**Présentations :** Le président du panel demandera aux participants de se présenter.

**Questions préliminaires :** Le panel traitera de toute question préliminaire soulevée par les participants.

**Déclarations liminaires :** Le président demandera aux participants de faire leur déclaration liminaire. Le médiateur passe en premier. Le membre peut ensuite faire sa déclaration ou attendre jusqu'à ce que le médiateur ait présenté toute ses preuves.

**Les preuves :** Le président demandera au médiateur de présenter la position de l'ICE. Le médiateur peut appeler des témoins. Une fois que chaque témoin a terminé sa déposition, le membre peut le contre-interroger.

Lorsque le médiateur a terminé, le président demandera au membre de commencer. Le membre est habituellement le premier témoin et il peut appeler d'autres témoins.

Si le membre a soulevé quelque chose de nouveau, le président peut donner au médiateur la possibilité de répondre ou de présenter un autre document pertinent (appelé **contre-preuve**).

**Les témoins attendent dehors :** À l'exception du médiateur et du membre, les témoins attendent habituellement à l'extérieur de la salle d'audience jusqu'à ce qu'ils soient invités à témoigner.

**Promesse solennelle :** Le président demandera au témoin de s'asseoir à la place qui lui est désignée et un commissaire aux serments lui demandera de prêter serment ou de confirmer solennellement qu'il dit la vérité.

**La déposition des témoins :** Si le membre a un avocat, l'avocat pose habituellement des questions au membre et aux témoins. S'il n'est pas représenté par un avocat, le membre témoigne en racontant son histoire au panel. Si un témoin est appelé à témoigner, il témoigne en répondant aux questions du membre. C'est ce qu'on appelle l'**examen direct**.

**Documents :** Le membre aura soumis tous les documents pertinents à l'affaire en vue de leur inclusion dans le mémoire d'audience. Si un témoin est la meilleure personne pour parler d'un document devant le panel, on lui demande d'identifier le document et de répondre à des questions à son sujet.

L'endroit où les documents figurent dans le mémoire d'audience devrait être noté afin que les participants puissent s'y référer rapidement.

**Contre-interrogatoire :** Après qu'un témoin a raconté son histoire, un membre du panel peut lui demander de répondre aux questions posées par l'autre participant ou son avocat ou agent. C'est ce qu'on appelle le contre-interrogatoire. Les questions tendancieuses qui suggèrent la bonne réponse sont permises dans un contre-interrogatoire.

**Réponse :** Un membre du panel demandera s'il y a d'autres questions au sujet de nouveaux points soulevés au cours du contre-interrogatoire. Ces questions s'appellent la réponse, à la suite de quoi des commentaires supplémentaires peuvent être faits.

**Questions du panel :** Un membre du panel peut également poser des questions aux témoins pour s'assurer qu'ils ont bien compris la preuve. Ensuite, les participants auront l'occasion de poser toutes les questions qui s'y rapportent.

**Objections :** Si un participant croit que le panel ne devrait pas accepter certains éléments de preuve, il peut s'y opposer en interrompant les procédures. La raison la plus courante d'une objection est que l'information n'est pas pertinente en l'espèce.

Les deux participants auront l'occasion d'expliquer les raisons d'une objection et de répondre à ce que l'autre partie a dit.

Après avoir écouté ce que les participants ont à dire, le panel d'arbitrage se prononcera sur l'objection, c'est-à-dire s'il accepte ou rejette la preuve.

**Plaidoyer final :** Une fois que tous les témoins auront terminé leur déposition, le président du panel demandera à chaque participant de présenter un plaidoyer final.

Un **plaidoyer final** résume brièvement la preuve que le panel a entendue à l'audience et qui appuie sa position.

Un plaidoyer final peut être écrit et lu au panel spécial ou être remis.

Si vous vous représentez vous-même à une audience, le panel comprendra qu'on ne peut s'attendre à ce que vous présentiez un argument juridique qui serait habituellement présenté par un avocat.

Expliquez au panel pourquoi vous pensez que l'ICE n'a pas prouvé l'allégation d'un manquement aux *NUPPEC*. Terminez en réitérant votre position sur la question de la plainte.

### La décision

Après les derniers plaidoyers, le panel d'arbitrage ajournera probablement la séance pour rédiger une décision exposant les motifs de la décision. Dans la mesure du possible, la décision doit être rendue dans les 60 jours suivant l'audience. Le sous-comité d'arbitrage est habilité à imposer une ou plusieurs sanctions et à adjuger les frais.

Le critère d'examen à appliquer lors de l'examen d'allégations d'infraction aux *NUPPEC* est celui de l'évaluateur raisonnable.<sup>5</sup> La norme d'examen à appliquer lors de l'examen d'allégations d'infraction aux statuts, règlements et politiques de l'Institut est celle de la croyance raisonnable.<sup>6</sup>

Le sous-comité d'arbitrage peut rejeter la plainte parce que les motifs de la plainte n'ont pas été établis. Il est à noter que, dans le cas d'une plainte déposée par un membre contre un autre membre, si la plainte est rejetée, le tribunal peut renvoyer l'affaire au médiateur pour qu'il l'examine et prenne les mesures qu'il juge appropriées.<sup>7</sup>

**Résultats pour le plaignant :** Un plaignant ne recevra un avis de l'issue d'un dossier de plainte que s'il a signé et soumis un formulaire de consentement à l'ICE. L'avis de résultat ne traitera que des allégations relatives à la plainte.

### Résumé

La préparation d'une audience d'arbitrage peut être stressante. Pour alléger ce fardeau, un membre peut faire de son mieux pour bien se préparer. Une audience peut souvent être un événement de collaboration où tous les participants s'efforcent de découvrir les faits et d'atteindre le résultat le plus productif possible. Au cours de l'audience, présentez le cas de façon réfléchie, en parlant aussi clairement et concisément que possible. Pour ce qui est des questions, soyez coopératifs et, par-dessus tout, soyez honnêtes.

N'oubliez pas que l'une des caractéristiques d'une organisation autoréglementée respectée et digne de confiance est la conduite professionnelle et la compétence de ses membres. Pour nous assurer que ces normes sont respectées, nous devons être prêts à faire face à l'éventualité de plaintes contre des membres - et à remédier aux lacunes dans leur conduite et leur compétence.

Le sous-comité d'arbitrage agit à titre de tribunal indépendant. Il pèsera l'information provenant de tous les participants concernés. Leurs décisions sont prises pour protéger le public, la réputation de l'Institut et de ses membres.

### Notes de fin

- <sup>1</sup> Règlements consolidés (2014) de l'Institut canadien des évaluateurs – 5.7
- <sup>2</sup> Règlements consolidés (2014) de l'Institut canadien des évaluateurs – 5.8
- <sup>3</sup> Règlements consolidés (2014) de l'Institut canadien des évaluateurs – 5.111
- <sup>4</sup> Règlements consolidés (2014) de l'Institut canadien des évaluateurs – 5.96.1
- <sup>5</sup> Règlements consolidés (2014) de l'Institut canadien des évaluateurs – 5.97.1
- <sup>6</sup> Règlements consolidés (2014) de l'Institut canadien des évaluateurs – 5.56.1
- <sup>7</sup> Règlements consolidés (2014) de l'Institut canadien des évaluateurs – 5.96.2
- <sup>8</sup> Règlements consolidés (2014) de l'Institut canadien des évaluateurs – 5.9.1