



COVID-19



**Les membres de l'ICE
continuent à s'adapter
et à exercer en ces
temps sans précédent.**



Évaluateurs immobiliers exerçant pendant la pandémie mondiale

COVID-19 : le son même du terme laisse les gens du monde entier remplis de peur et d'anxiété quant aux conséquences ultimes du virus en ce qui concerne la vie humaine, les difficultés économiques et la modification générale du comportement social.



Pour les évaluateurs immobiliers du Canada, qu'ils soient employés par une grande organisation ou qu'ils gèrent leur propre cabinet d'évaluation, les deux derniers mois ont vu la fermeture de leurs entreprises, la suspension de leurs clients et de leurs projets immobiliers, et la transformation de leurs maisons en lieux de travail.

Bien que l'on ne sache pas encore exactement quand le monde reviendra à la normale, à quoi pourrait ressembler cette nouvelle normalité et quand les affaires reprendront au moins un semblant de ce qu'elles étaient avant la pandémie, les évaluateurs d'un océan à l'autre trouvent des moyens de continuer à fonctionner, à mener leurs affaires et à exercer leur profession de manière unique, créative et déterminée.

Dans ce reportage, nous partageons l'histoire de sept membres de l'Institut canadien des évaluateurs (ICE) qui continuent à s'adapter et à fonctionner ces temps sans précédent.



CLAUDIO POLITO, AACI, P.App est administrateur associé de Cross-Town Appraisal Ltd, une entreprise de taille moyenne opérant dans la région du Grand Toronto.



LEIGH WALKER, CRA, P.App est la présidente de Lawrenson Walker Appraisers Ltd, une société d'évaluation résidentielle présente dans le Grand Vancouver, le Grand Victoria, l'Okanagan, la région de Peace et Calgary.



DAN JONES, AACI, P.App est le président de Campbell & Pound Appraisals Ltd, qui dessert la région métropolitaine de Vancouver et la vallée du Fraser. Il est également le président et le directeur général de la société commerciale-industrielle Campbell & Pound Commercial et de la société d'évaluation résidentielle Campbell & Pound Appraisals.



ADAM DICKINSON, CRA, P.App est le copropriétaire et le secrétaire-trésorier de De Stecher Appraisals Ltd. à Saint Jean, au Nouveau-Brunswick.



MIKE GARCELON, AACI, P.App est le vice-président des services professionnels de Suncorp Valuations à Saskatoon, en Saskatchewan.



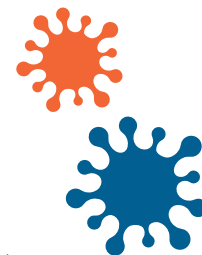
DEANA HALLADAY, CRA, P.App est la propriétaire de Halladay Appraisal Services à Winnipeg, au Manitoba.



MIKE KIRKLAND, AACI, P.App est un évaluateur à honoraires et partenaire chez Kirkland, Balsom and Associates, situé à St. John's, à Terre-Neuve.



Comment faites-vous face personnellement et professionnellement à la pandémie?



CLAUDIO : Comme la plupart des Canadiens, j'ai des émotions qui varient d'un jour à l'autre, mais à mesure que nous nous installons dans la routine quotidienne de la « nouvelle normalité », il devient plus facile de faire face à la situation. En tant qu'entreprise, nous avons rapidement utilisé tous les outils de la trousse de l'évaluateur. Nous avons réalisé qu'une inspection de l'intérieur serait difficile et qu'un contournement était possible. Le défi est devenu de convaincre nos prêteurs.

LEIGH : Mon principal mécanisme d'adaptation est de servir d'influence calmante pour ma famille, mon équipe de 30 employés et leurs familles.

DAN : Nous avons fait ce qu'on pouvait attendre de nous jusqu'à présent. Personne ne sait vraiment pas ce qui va se passer, mais il est essentiel de se tenir au courant des nouvelles, de la technologie et de notre industrie. Comme dans toute crise, vous avez pour objectif de ne pas être pris au dépourvu et c'est ce que nous avons essayé de faire. Jusqu'à présent, la stratégie consistant à identifier les obstacles actuels et futurs, ainsi qu'à collaborer étroitement avec les parties prenantes et les clients, a été couronnée de succès.

ADAM : En tant que propriétaire d'entreprise, je veux m'assurer que j'encourage notre équipe à être en sécurité et à prendre de bonnes décisions professionnelles. Le travail a ralenti dans certains domaines, et il a été stressant de s'assurer que nous traitons nos employés de manière équitable et qu'ils obtiennent ce dont ils ont besoin. Je communique régulièrement avec notre personnel et mes copropriétaires et je participe à des webinaires sur la gestion efficace, afin de rester concentré sur la meilleure voie à suivre.

MIKE G : La pandémie est un événement naturel et il est important de garder les choses dans leur contexte. Outre son ampleur, la pandémie a un impact similaire sur la société et l'économie, comme le font les tempêtes violentes ou les feux de forêt, par exemple. Elle finira par passer. Je me concentre simplement sur mon travail, en me tenant informé et en apportant mon soutien aux autres quand je le peux.

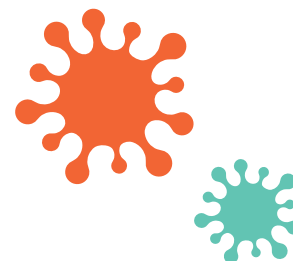


DEANA : Mon bureau est à la maison, donc travailler à la maison est normal pour moi. Le fait d'avoir mes deux enfants adultes à mes côtés la plupart du temps est différent, car ils avaient tous les deux une vie très occupée avec le travail et l'école, donc ils allaient et venaient constamment. Le fait d'avoir plus de dîners en famille est un bonus de la pandémie. J'essaie de sortir tous les jours. J'aime faire du vélo et l'air frais aide à rompre la monotonie de la maison. J'ai davantage de contacts avec des membres éloignés de ma famille et d'anciens collègues par téléphone et par Zoom.

MIKE K : Personnellement, cela a été difficile, car j'ai une jeune famille qui a du mal à comprendre pourquoi tout cela arrive. Les enfants s'ennuient de ne pouvoir jouer avec leurs amis et participer aux activités quotidiennes. Sur le plan professionnel, cela a également été un défi car il y a moins d'activités sur le marché immobilier local.



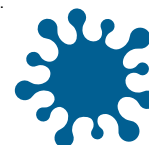
Quand avez-vous fermé votre bureau et commencé à travailler à domicile?



CLAUDIO : Nous avons fermé notre bureau assez tôt, avant l'annonce du gouvernement provincial. Nos principaux serveurs sont sur le « cloud » depuis 2009 et nous avons depuis lors la possibilité de travailler à distance. Comme dans la plupart des bureaux, la grippe annuelle se transmettait de personne à personne, nous avons toujours encouragé le personnel à travailler à distance lorsqu'il ne se sentait pas bien.

LEIGH : Nous avons immédiatement fermé notre bureau et l'avons rendu 100% virtuel. Nous utilisons des technologies telles que la technologie de bureau virtuel VDI, Zoom, Slack, Activtrak et Anow pour continuer à fonctionner.

DAN : Dès le 20 mars, nos évaluateurs travaillaient tous à distance depuis leur domicile grâce à la technologie et à la connexion numérique au bureau. Les réunions d'équipe et de clients sont désormais virtuelles et se déroulent par Zoom. À l'instar de l'Organisation mondiale de la santé et de l'Agence de la santé publique du Canada, l'ICE a commencé à envoyer des communiqués à la mi-mars, avec des recommandations visant à assurer la sécurité du public et de l'évaluateur. Nous suivons également les mises à jour au sujet de la Covid-19 quotidiennement et nous nous tenons informés des changements quotidiens qui touchent nos intervenants et nos clients.



ADAM : Certains de nos collaborateurs ont eu la prévoyance de commencer à travailler à domicile dès la deuxième semaine de mars. J'ai ensuite envoyé notre personnel administratif travailler à domicile le 19 mars. Certains membres de l'équipe travaillent toujours au bureau, bien que nous limitions à deux le nombre de personnes présentes à tout moment. Chacun a la possibilité de travailler à distance, s'il le souhaite.

MIKE G : Suncorp a lancé le travail à domicile obligatoire pour nos bureaux par étapes à partir du début de mars. Le 22 mars, tous nos bureaux étaient fermés et tout notre personnel travaillait à distance.

MIKE K : Bien que nos bureaux soient physiquement fermés aux clients, la plupart de notre personnel travaille à domicile depuis la mi-mars. Nous avons un évaluateur qui travaille depuis le bureau.

Q Comment maintenez-vous un contact régulier avec votre personnel?

CLAUDIO : Nous avons un système de messagerie interne pour le clavardage, Team Viewer pour la revue en temps réel, et Zoom pour les réunions du bureau virtuel. Nous avons mis en place le bureau virtuel à plein temps qui permet au personnel et aux évaluateurs de se connecter à Zoom pour me poser des questions et me saluer... comme si j'étais dans mon bureau.

LEIGH : Notre personnel administratif a une réunion Zoom continue de 9 à 17 heures chaque jour, au cours de laquelle chaque personne peut communiquer verbalement et visuellement avec les autres membres du personnel, comme dans un bureau. Je fais également des réunions Zoom régulières avec notre équipe d'évaluation.

DAN : Nous nous connectons quotidiennement à Zoom pour que l'équipe puisse discuter avec les parties prenantes de tout problème qui leur est propre. En tant que PDG, je suis disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, selon qu'il s'agit d'une demande du personnel ou d'un problème opérationnel d'un client. Souvent, l'équipe réfléchit avec d'autres membres du personnel pour trouver une solution aux problèmes qui peuvent survenir strictement en rapport avec la Covid-19, les nouvelles règles de souscription ou les changements de mandat institués par nos intervenants.

ADAM : En fait, nous utilisons une ancienne technologie pour rester en contact – beaucoup d'appels téléphoniques, de courriels et de textes.

MIKE G : Suncorp a investi des capitaux considérables ces dernières années pour mettre à niveau tous nos équipements, systèmes et procédures informatiques. La société dispose d'une technologie de pointe, notamment des outils de communication interne, des applications de télétravail et des mesures de sécurité extrêmement robustes. Nous avons été très heureux que notre transition du travail ordinaire à la fermeture de tous les bureaux et au travail obligatoire à domicile se soit faite en douceur, sans aucune perturbation pour nos clients.

MIKE K : Nous sommes fréquemment en contact avec notre équipe par le biais de Microsoft Teams, de courriels et du téléphone. Nous avons également installé un système VPN depuis que nous travaillons à domicile, ce qui permet à tous nos évaluateurs d'accéder aux fichiers sur notre serveur.

Q Aviez-vous des projets d'évaluation spécifiques en cours de réalisation lorsque tout cela s'est produit?

CLAUDIO : Nous travaillions sur différents contrats de service et nous avons dû nous adapter rapidement, cas par cas, en fonction des besoins. Notre objectif était de maintenir l'intégrité du rapport d'évaluation complet sans l'aide d'une inspection intérieure. Bien que cela soit nouveau dans le secteur du « prêt », il s'agit d'un outil courant dans les situations où l'accès n'est plus possible, comme les contrats de service d'analyse rétrospective ou les contrats de service hypothétiques.



LEIGH : Nous avons un certain nombre de projets en cours. En plus de faire passer toute notre entreprise au virtuel, nous profitons de cette période pour réorganiser les procédures de travail de nos bureaux, en passant d'un modèle transactionnel à un modèle plus axé sur le client.



DAN : En Colombie-Britannique, les évaluateurs et tous les professionnels de l'immobilier étaient sur la bonne voie pour un marché printanier florissant où la demande d'il y a trois ans était revenue. Malheureusement, les transactions de vente ont diminué de 70 % au cours des deux dernières semaines de mars par rapport à la première moitié du mois.

ADAM : J'avais quelques évaluations ponctuelles et d'autres travaux en cours lorsque l'état d'urgence de notre province a commencé, et j'ai renvoyé l'équipe à la maison.

MIKE G : Nous avons généralement de 50 à 100 dossiers ouverts en même temps. Au début du mois de mars, nous avons mis en place une stratégie qui a très bien fonctionné pour prioriser et accélérer toutes les inspections de propriétés en prévision des perturbations.

DEANA : J'avais quelques dossiers de litiges sur mon bureau, ainsi que des contrats de service uniques qui exigeaient beaucoup

de recherches. Les clients obtiennent une valeur ajoutée pour les honoraires en ce moment, car j'ai plus de temps pour rechercher les données, les traiter et les analyser.

Du côté de mon bénévolat à l'ICE, je fais partie de l'équipe qui a mis à jour le Séminaire de pratique professionnelle 2020. J'ai donc passé du temps à revoir le matériel pour les sessions en classe. Nous sommes également en train de mettre à jour la session d'introduction à la pratique professionnelle pour les stagiaires alors j'ai donc passé du temps à la revoir également. J'allais présenter une session au Congrès 2020 de l'ICE à Vancouver intitulée « Penser au-delà de l'évaluation du financement de la première hypothèque ». Le Congrès ayant été annulé, je travaillerai à l'élaboration de cette session pour l'U.C.-B., où elle sera présentée en tant que deuxième niveau du PPC 132 *Form Fillers – More Than Just a Form*.

MIKE K : J'avais plusieurs contrats de service difficiles en cours lorsque tout cela est arrivé. En outre, notre travail d'experts-conseils et de consultation s'est poursuivi.



Avez-vous pu poursuivre l'un de ces projets ou sont-ils en suspens jusqu'à ce que nous revenions à une sorte de normalité?



CLAUDIO : Pour l'essentiel, nous avons poursuivi les contrats de service qui ont été jugés raisonnables. Certains, cependant, ont été mis de côté jusqu'à ce que nous revenions à un niveau de normalité.

LEIGH : Heureusement, nous n'avons pas eu d'interruptions du flux de travail. Nos volumes de commandes sont en baisse, cependant, mes journées semblent être plus occupées que jamais avec le développement des affaires, les réunions Zoom, les webinaires, etc. Notre objectif est d'être dans la meilleure position possible lorsque ce confinement sera levé.

DAN : En tant qu'entreprise offrant de multiples services de conseil à ses clients, nous pouvons constater que les activités commerciales et la planification des fonds de réserve ont considérablement diminué. Le résidentiel est beaucoup plus lent, mais plus résistant que le commercial, dans la mesure où de nombreuses ventes et achats ont eu lieu en février et les deux premières semaines de mars. Dans l'ensemble, le mois de mars a montré des chiffres raisonnablement acceptables, le marché général ne sachant pas ce qui allait suivre avec la Covid-19. De nombreux évaluateurs constatent encore la poursuite et l'achèvement de ces transactions de début mars, mais le sentiment est qu'une fois que ces transactions auront fait leur chemin dans le système, les évaluateurs pourraient voir leur travail réduit à des niveaux jamais vus auparavant.

ADAM : J'ai communiqué avec les clients pour leur expliquer quelles seront les limites du travail dans la situation actuelle. Quelques-uns ont mis des projets en attente ou annulé des évaluations en raison des besoins des clients à ce moment.

D'autres ont compris que nous ne pouvons pas prévoir l'avenir et ont poursuivi leurs contrats de service d'évaluation dans les nouvelles circonstances. Je pense que certains projets reprendront lorsque la « nouvelle normalité » sera établie.

MIKE G : Beaucoup de nos inspections ont été suspendues. Dans certains cas, nous avons pu mener des inspections extérieures, ou des inspections virtuelles, et compléter ainsi le dossier. Il est intéressant de noter que certains de nos clients avaient des bâtiments vides pendant la pandémie et, dans ces cas, nous avons pu accélérer ces inspections et compléter le dossier avant la date prévue.

DEANA : Le travail a continué pour moi, bien qu'avec le temps, l'arrivée de nouveaux travaux a définitivement ralenti. Les maisons que j'ai inspectées sont soit vacantes depuis un certain temps, soit personne n'y réside actuellement. Le travail bénévole à l'ICE m'a également permis de m'occuper et de m'engager dans la profession. Même s'il n'est pas bien rémunéré, il est certainement gratifiant.



MIKE K : La plupart de nos activités d'experts-conseils et de consultation se sont poursuivies normalement. Je rencontre régulièrement des clients par le biais de Zoom. Cependant, certains dossiers ont été mis en attente car les clients s'inquiètent de la façon dont cette pandémie affectera les valeurs immobilières. Dans les cas où ils souhaiteraient que nous procédions dans les conditions actuelles du marché, nous les informons que nos rapports incluront moins de certitude et un plus haut degré de prudence appliqué à l'évaluation.

Q Comment vos clients réagissent-ils à ce type d'arrangement?



CLAUDIO : Au départ, nos clients ne connaissaient pas tous les outils dont disposait l'évaluateur. Une fois qu'on leur a expliqué, la plupart des prêteurs ont réalisé que c'était la « nouvelle normalité » pour le moment. La sécurité de l'évaluateur et de l'occupant du logement doit passer avant tout.

LEIGH : Nous avons mis au point des procédures d'évaluation complète modifiée et nous nous sommes efforcés de les faire adopter rapidement par la communauté des prêteurs. Nos clients nous ont remerciés pour l'innovation et les efforts déployés pour aplanir ce qui aurait pu être un processus d'évaluation incertain.

DAN : Les clients et les parties prenantes ont été très réceptifs à notre capacité d'adaptation à cette pandémie et aux défis posés pour continuer à faire des affaires. La plupart ont adhéré à un service d'évaluation hybride connu sous le nom d'évaluation complète modifiée, où l'évaluateur visite la propriété pour prendre des photos extérieures et la prise d'inventaire, mais où seul l'extérieur est visité. L'évaluateur s'entretient au préalable avec le propriétaire ou l'occupant pour discuter de tous les aspects de l'intérieur de la propriété, y compris les mises à jour, l'état, l'inventaire, etc. À l'aide d'une nouvelle application Walkthrough (de notre fournisseur de logiciels) développée spécifiquement pour la pandémie et l'évaluation complète modifiée, le propriétaire prend ensuite des photos de l'intérieur de chaque pièce de la maison et télécharge ces photos à l'évaluateur (avec la date et l'heure estampillées comme étant à jour) pour les insérer dans le rapport en cours de préparation. L'évaluateur peut également, lorsqu'il se trouve à la maison, faire une visite virtuelle vidéo avec le propriétaire/occupant au moyen de Facetime, Skype, WhatsApp ou une autre technologie.



ADAM : Pour les évaluations de financement, j'ai veillé à ce que les emprunteurs et les prêteurs comprennent la portée limitée des inspections possibles, et que le langage utilisé dans les rapports explique que les conditions et les changements économiques pourraient entraîner des fluctuations de la valeur à l'avenir. Une fois que tout le monde a accepté ces conditions, nous pouvons procéder sans problème. Certains clients sont plus à même que d'autres de nous fournir de bonnes photos et les détails de la propriété dont nous avons besoin pour mener à bien notre travail.

MIKE G : Nos clients ont apprécié notre dévouement à la sécurité, notre souci d'être informés des faits réels et nos efforts pour accélérer les inspections ou suggérer des alternatives.

DEANA : La plupart de mes clients sont des particuliers, il faut donc leur expliquer davantage comment le processus d'inspection sera mené. Je demande que toutes les lumières soient allumées dans toute la maison et que toutes les portes soient ouvertes afin que je puisse voir la maison le plus « sans contact » que possible. Les questions sont posées à l'extérieur, à la distance requise, et la conversation habituelle a lieu. Cela semble parfois un peu forcé, mais la plupart des clients comprennent le processus.

MIKE K : Les clients semblent comprendre les défis auxquels nous sommes confrontés en ces temps incertains. Certains ont décidé d'attendre les rapports et de remettre à plus tard l'évaluation des conditions, tandis que d'autres exigent que le travail soit terminé sans délai.

Q Avez-vous pris des mesures spéciales pour communiquer avec les clients existants et potentiels afin de leur faire savoir que vous êtes toujours opérationnel et comment cela fonctionnera tant que ces conditions existeront?



CLAUDIO : Dès le début, nos clients ont été contactés avec les solutions que nous avons mises à leur disposition. Nous avons parlé à leurs départements des risques et du crédit, en veillant à ce qu'une évaluation complète et fiable puisse être réalisée avec les nouveaux processus en place. En outre, on m'a demandé de participer à des réunions avec des prêteurs et, à une occasion, j'ai été le conférencier invité lors d'une conférence téléphonique de prêteurs avec plus de 500 participants du marché.

LEIGH : J'ai été en contact quotidien avec tous les acteurs du secteur,

y compris les banques, les prêteurs alternatifs, les prêteurs privés, les courtiers, les organismes d'évaluation et les fournisseurs de logiciels.

DAN : Notre entreprise fait de la publicité sur un réseau radio qui couvre toute la Colombie-Britannique et certaines parties de l'Alberta. Nous avons également envoyé de nombreux communiqués à nos intervenants pour les informer que les évaluateurs sont un service essentiel, que notre entreprise est restée ouverte et que nous avons pris la pandémie au sérieux. Nous leur faisons connaître les mesures de sécurité qui sont appliquées, la politique de l'entreprise et notre objectif ultime de



protéger leur santé et celle de leurs clients. Des communiqués de presse ont également été diffusés pour informer les clients de notre technologie et de nos capacités de réunion virtuelle. Une nouvelle option est la collaboration avec notre partenaire technologique et sa nouvelle application d'inspection intérieure Walkthrough qui a été développée rapidement et efficacement pour répondre aux besoins du public.

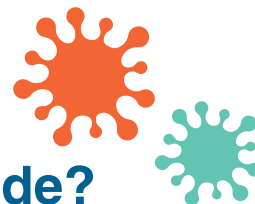
ADAM : Nous avons fait en sorte que nos clients récurrents sachent que nous sommes « ouverts et en affaires » et nous avons répondu aux demandes de renseignements en temps utile. Nous avons mis à jour nos médias sociaux pour expliquer que notre équipe travaille à distance, mais nous n'avons pas fait la promotion proactive de notre disponibilité à l'heure actuelle.

MIKE G : Nous communiquons régulièrement avec tous nos intervenants. Être un service essentiel est une responsabilité importante que nous prenons au sérieux. Nous avons fait tous les efforts possibles pour servir nos clients, tout en respectant toutes les restrictions et directives gouvernementales.

DEANA : J'ai mis à jour le site Web de mon entreprise pour qu'il reflète les dernières informations fournies par l'ICE, Santé Canada et les autorités provinciales.

MIKE K : Nous avons contacté nos clients pour leur faire savoir que notre entreprise opère à distance. Nous avons également envoyé à nos clients un bulletin d'information spécial sur les impacts de la Covid-19 sur le marché immobilier.

Q Y a-t-il des possibilités de faire de nouvelles affaires pendant cette période?



CLAUDIO : Nous sommes une entreprise de services complets qui s'occupe d'une variété de contrats de service. Nous avons décidé de conserver notre liste de clients actuelle, mais nous sommes impatients de recevoir de nouveaux contrats de service.

LEIGH : Charles Darwin a dit : « *Ce n'est pas la plus forte des espèces qui survit, ni la plus intelligente, c'est celle qui s'adapte le mieux au changement* ». Je pense que cela est particulièrement vrai pour les évaluateurs, suite à la Covid-19.

DAN : Bien qu'elle soit considérée comme une mesure temporaire, l'évaluation complète modifiée peut être poursuivie dans certains cas après la pandémie. Par exemple, elle peut être une technique privilégiée pour maintenir les frais à un niveau raisonnable pour les propriétés situées dans des régions éloignées où les évaluateurs facturent les longs trajets en voiture. Les images obtenues par le propriétaire et une visite intérieure enregistrée par Zoom entre le propriétaire et l'évaluateur (horodatée) peuvent rendre ce type de contrat de service plus économique pour les prêteurs.

Nous prévoyons que le travail ira de l'avant, car les Canadiens à court d'argent visitent virtuellement leur courtier ou leur banque et demandent des marges de crédit prolongées lorsque des évaluations seront nécessaires pour refinancer des hypothèques existantes. Le risque apparent, lorsque nous serons en plein été, permettra également de recueillir des évaluations plus récentes de la part de prêteurs préoccupés par le risque du marché. Les faillites, les saisies et les divorces seront toujours des sources de revenus pour les évaluations lors des ralentissements du marché et la crise de la Covid-19 ne fera pas exception.

Pendant cette période, il est important de garder les mains sur le volant, car le virus peut changer la physionomie de l'économie en quelques jours plutôt qu'en quelques mois. J'appelle mes clients tous les jours et je transmets les changements de politique et de mandat à notre équipe en permanence pour m'assurer que tout le monde est sur la même longueur d'onde.

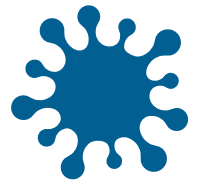
ADAM : Comme les entreprises locales s'adaptent et changent à cause de la fermeture, je crois qu'il y aura des opportunités. Je pense que certaines entreprises locales auront des besoins d'espace différents après cela - certaines auront besoin de moins, d'autres de plus, et d'autres encore de différents types d'espace si leur modèle d'entreprise a changé (par exemple, un détaillant qui vend avec succès en ligne pourrait avoir besoin de moins de salle d'exposition et de plus d'entrepôts). Je pense que des évaluateurs seront disponibles pour fournir des conseils et des évaluations au fur et à mesure que ces changements de la demande se feront sentir sur le marché.

MIKE G : Avec le changement viennent les opportunités, et nous avons identifié de nouvelles opportunités que nous poursuivons.

DEANA : J'accepte toujours les contrats de service d'évaluation, mais il y a des conditions à remplir et je vous l'explique lors de la conversation initiale ou par courriel. J'envoie une lettre expliquant les précautions que je vais prendre et demandant que l'inspection soit effectuée pendant que la maison est inoccupée. Je demande que toutes les lumières soient allumées, que les portes soient ouvertes et que l'accès à toutes les zones soit aussi libre de tout contact. Les clients sont invités à me poser des questions ou à me fournir des informations avant ou après l'inspection.

MIKE K : En tant qu'évaluateur à honoraires, je crois qu'il y a toujours des possibilités d'explorer de nouvelles perspectives commerciales. Il s'agit notamment d'entrer en contact avec des clients dont nous n'avons pas eu de nouvelles depuis un certain temps et de promouvoir nos services de conseil auprès de clients potentiels. Avec l'évolution de la valeur des biens immobiliers, nos clients auront besoin d'experts en évaluation pour les aider à prendre les meilleures décisions en matière d'immobilier. Nos clients voudront vérifier la valeur de la propriété à différentes fins. Nous prévoyons une augmentation des possibilités de refinancement et, malheureusement, du travail provenant des procédures de succession, de divorce, de faillite et de saisie.

Q Quels sont les plus grands défis auxquels vous êtes confrontés dans l'exercice de votre travail ou l'exploitation de votre entreprise en ces temps sans précédent?



CLAUDIO : En tant qu'administrateur associé de Cross-Town Appraisal et président de l'ICE pour l'Ontario, vous pouvez imaginer à quel point mes débuts ont été mouvementés. Le défi consistait à maintenir la santé et la sécurité des évaluateurs, tout en leur fournissant les outils nécessaires pour continuer à gagner leur vie.

LEIGH : Avec toutes les discussions sur l'évaluation qui ont eu lieu pendant la Covid-19 entre les différents acteurs, le plus grand défi a été de s'assurer que des messages précis sur l'évaluation soient diffusés.

DAN : Le plus grand défi est de se demander où le marché va aller et pour combien de temps. Bien que nous disposions de données antérieures au premier trimestre 2020, les évaluateurs ne font pas de prévisions ou de pronostics sur les valeurs. Lorsque les données sur les ventes et les cotations sont limitées en raison de l'inactivité et de l'immobilisation provoquée par le virus, nous ne pouvons qu'espérer que nos conclusions aient un sens pour l'économie et que notre travail résiste à l'épreuve des souscripteurs, des acheteurs et du marché.

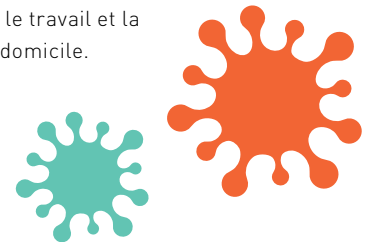
ADAM : En tant qu'évaluateur, le plus grand défi a été de m'assurer de fournir des analyses utiles aux clients dans les circonstances actuelles. J'ai essayé de faire en sorte que toute personne à la recherche d'une évaluation sache ce que nous pouvons et ne pouvons pas faire.

MIKE G : En période de perturbations importantes, il est essentiel que la direction mette en œuvre des stratégies qui servent nos clients et le public, qui soutiennent notre personnel et qui sont adaptées à l'entreprise. J'ai constaté que le plus grand défi pour trouver cet équilibre a été le volume massif d'informations inexactes ou désuètes qui existent dans tous les flux médiatiques. En période d'incertitude, il est essentiel de trouver une source fiable d'informations factuelles pour prendre de bonnes décisions.

DEANA : Pour moi, l'un des aspects les plus agréables des contrats de service d'évaluation résidentielle est la conversation avec le client/propriétaire pendant l'inspection. Mener à bien une inspection sans le dialogue habituel qui a lieu lors de la visite d'une maison, enlève une partie de la possibilité d'établir un lien personnel avec le client. Je trouve cela particulièrement difficile dans le cas d'un divorce ou d'une succession, car le rapport que vous établissez et les conversations que vous avez pendant l'inspection ne sont plus là - ou alors ils sont très brefs. Le client ou le propriétaire peut penser que vous ne vous intéressez pas à ce qu'il dit ou que vous êtes « distant ». Il est utile de faire savoir au client que ce n'est pas la façon dont vous menez habituellement les visites sur place.

MIKE K : L'une des difficultés évidentes est de ne pas effectuer les inspections intérieures. Nous avons adopté la recommandation de l'ICE selon laquelle les évaluateurs doivent minimiser ou éviter les inspections sur site et rédiger des rapports sans inspection sur site. Un autre défi consiste à équilibrer le travail et la vie de famille tout en travaillant à domicile.

Q Avez-vous réussi à surmonter ces difficultés?



CLAUDIO : Nous avons rapidement élaboré et publié une politique sur la Covid-19 sur notre site web. Elle a commencé par un avertissement au marché étant donné l'incertitude de ce qui se passait. Elle a rapidement évolué en une recommandation pour l'arrêt immédiat des inspections intérieures. Nous avons ensuite exposé la procédure à suivre pour nous assurer que nous disposions d'informations suffisantes sur l'intérieur d'un bien concerné. Cela impliquait que l'occupant fournisse des photos en temps réel, que les évaluateurs puissent voir et prendre des photos à travers les fenêtres du rez-de-chaussée, qu'ils utilisent des outils virtuels tels que Facetime et WhatsApp, et qu'ils se fient aux informations de tiers, y compris les informations contenues dans les dossiers internes du bureau.

LEIGH : Nous avons continué à fonctionner en nous appuyant fortement sur les médias sociaux, le téléphone et le courrier électronique. Faire parvenir les bonnes informations à nos clients le plus rapidement possible était l'un de nos objectifs initiaux.

DAN : L'utilisation de la technologie est essentielle pour surmonter la récession à venir. L'analyse des données et de leur origine est également importante. Notre société utilise un système de gestion de bureau avec une puissante fonction d'analyse qui indique au responsable qui fait quoi et quand, ainsi que le statut instantané des contrats de service. Utilisé en combinaison avec les délais des clients, ce système rend la gestion d'une équipe plus efficace. Nous pouvons gérer les mêmes volumes d'affaires aujourd'hui avec 66 % de touches de moins sur un dossier qu'il y a cinq ou six ans, par exemple. Dans le passé, j'avais besoin d'un contact humain avec l'intervenant ou le client jusqu'à dix fois par dossier,



alors qu'aujourd'hui, avec la technologie, l'intelligence artificielle, les notifications automatiques des clients et la numérisation, nous ne touchons ce dossier que trois ou quatre fois. Cela permet d'économiser du temps et de l'argent en termes de redondances, d'appels téléphoniques et d'interactions du personnel de bureau avec le dossier et de rendre notre travail plus rentable.

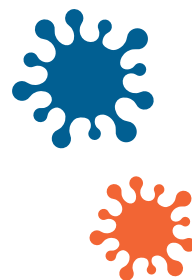
ADAM : La communication a été essentielle pour contourner le défi consistant à s'assurer que les clients reçoivent des conseils utiles. J'ai été franc avec les clients sur ce qui peut et ne peut pas être fait. Lorsque quelqu'un vient nous voir pour une évaluation de financement, je l'encourage à confirmer auprès de son prêteur qu'une évaluation avec une inspection limitée est acceptable, et qu'il accepte le fait que nous ne savons pas ce qui se passera à l'avenir.

MIKE G : Nous avons choisi d'accorder un poids minimal aux reportages des médias. Nous nous sommes plutôt appuyés sur des faits provenant de sources réelles qui, dans presque tous les cas, seraient les ordonnances ou les documents réels affichés sur les sites web du gouvernement. Dans certains cas, nous avons obtenu des avis de conseillers juridiques ou d'autres conseillers.

DEANA : Il a été utile d'assurer qu'un certain type de conversation a eu lieu - soit immédiatement après l'inspection alors que l'on se trouve à l'extérieur (à deux mètres l'un de l'autre), soit par téléphone/texte avant de rédiger le rapport. Par exemple, lors de la rédaction d'un rapport rétrospectif, si la propriété a beaucoup changé depuis la date réelle, je demanderais normalement à voir des photos pendant que je suis sur place. Maintenant, je demande au client d'envoyer les photos par courrier électronique ou par texte et je peux lui poser des questions supplémentaires.

MIKE K : L'ICE a été proactif dans son approche de cette pandémie en travaillant avec les prêteurs et le programme d'assurance responsabilité professionnelle. L'Institut a rapidement mis en place des conditions et des hypothèses limitatives extraordinaires telles que « le rapport de ce contrat de service a été réalisé sans accès physique à l'intérieur/extérieur de cette propriété. Les détails de la propriété ont été identifiés et recueillis par d'autres moyens, comme indiqué dans ce rapport ». Ces conditions ont permis à notre secteur de continuer à fonctionner. Nous avons également adopté de nouvelles techniques telles que les appels en Facetime avec les propriétaires afin d'aider à la collecte d'informations précises.

Q Votre mode de fonctionnement pendant cette pandémie changera-t-il votre façon de fonctionner personnellement ou professionnellement une fois la pandémie terminée?



CLAUDIO : Rien ne remplace une inspection complète de l'intérieur par un évaluateur qualifié. C'est mon opinion et c'est ainsi que nous procéderons une fois la pandémie terminée. Toutefois, les outils qui nous sont proposés, tels que les visites virtuelles, les réunions par Zoom, etc. feront partie de nos améliorations internes en cours. En ce qui concerne la santé et le bien-être, je constate que les évaluateurs portent des masques et qu'ils sont plus conscients de se laver les mains avant et après toutes les inspections.

LEIGH : Nous avons mis au point des procédures d'évaluation complètes modifiées et nous avons travaillé avec diligence pour qu'elles soient rapidement adoptées par la communauté des prêteurs. D'autres propriétaires d'entreprises d'évaluation et moi-même faisons partie d'un groupe d'entreprises d'évaluation qui s'est associé à une société de pointe en matière de technologie d'évaluation pour développer Walkthrough, un outil permettant d'inciter les propriétaires à aider les évaluateurs à faire leur travail. Ces outils continueront à faire partie de notre mode de fonctionnement à l'avenir.



DAN : Nous suivons l'édit du bureau national de l'ICE qui dit que les mesures ici sont temporaires. C'est l'une des raisons pour lesquelles nous préconisons une évaluation complète : (1) la couverture d'assurance va de 50 000 \$ pour une évaluation sommaire à 2 000 000 \$ pour une évaluation complète; et (2) les prêteurs veulent toujours connaître la valeur du terrain, la durée de vie économique restante, le pourcentage d'achèvement et une seule valeur en conclusion. Aucun de ces éléments ne peut être fourni dans une fiche de vente de données, une évaluation de bureau ou une évaluation sommaire.

En remplissant le rapport complet modifié, l'évaluateur laisse la porte ouverte au prêteur pour qu'il renvoie l'évaluateur à la propriété pour des photos mises à jour et pour entreprendre une mise à jour de l'évaluation originale, ce qui ne serait pas possible avec les autres services.

En fin de compte, je crois sincèrement que les parties prenantes du secteur accorderont toujours la plus grande importance à une évaluation complète avec inspection intérieure effectuée par un évaluateur indépendant et expérimenté.

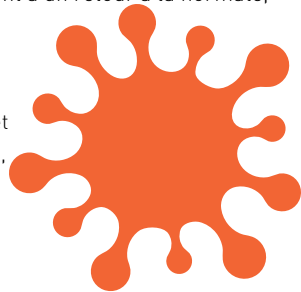
La prévention de la fraude sera toujours une priorité de ces organisations, tout comme le fait de s'assurer que les photos sont prises et l'intérieur inspecté par l'évaluateur plutôt que par une personne ayant un conflit d'intérêts inhérent (par exemple, le propriétaire).

ADAM : J'aime me rendre sur place. Une fois que les inquiétudes en matière de santé publique se seront dissipées, j'espère pouvoir retourner sur le terrain, prendre mes propres photos et faire mes propres observations en personne sur les propriétés que j'évalue.

Quant au service à la clientèle, nous avons mis à jour nos systèmes de facturation et de paiement pour être plus efficaces pour le travail à distance, en utilisant un système de paiement en ligne. Nous continuerons à utiliser cette nouvelle plateforme de paiement à l'avenir.

MIKE G : Il est trop tôt pour prédire l'avenir, mais je crois que la plupart des entreprises travaillent à un retour à la normale, ce qui est une stratégie judicieuse.

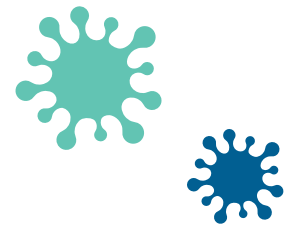
Cependant, quand la pandémie sera terminée, tout le monde aura l'occasion de regarder en arrière et de tirer des leçons. À tout le moins, je pense que toutes les industries adopteront la technologie dans une bien plus large mesure, et bien plus rapidement, que jamais auparavant.



DEANA : Bien que j'aie eu la chance de ne pas avoir à effectuer de contrats de service sans une inspection complète pendant la pandémie, je pense que les évaluateurs se rendent compte qu'il n'est pas plus facile de fonctionner de cette manière. Cela a donné aux membres de l'ICE une vision différente de l'importance de voir réellement les propriétés de leurs propres yeux. Nous utilisons tous nos sens lorsque nous inspectons des maisons. Il est peu probable qu'un propriétaire qui demande un prêt hypothécaire vous montre des objets qui pourraient avoir un impact négatif sur la valeur. Des choses comme des portes qui ne ferment pas correctement, des tapis tachés, une odeur d'urine de chat, une pente dans le sol ou des infiltrations d'eau dans le sous-sol ne seront probablement pas signalées ou notées. Si ces éléments sont mis en évidence lors d'une saisie ultérieure, les prêteurs prendront conscience de l'importance d'une inspection sur place par un évaluateur. Ces éléments peuvent avoir un impact sur la valeur ou alerter un évaluateur et(ou) un prêteur sur la nécessité d'obtenir des conseils professionnels supplémentaires. Dans les mois à venir, il sera peut-être nécessaire de poursuivre les « inspections virtuelles », mais je ne pense pas que les évaluateurs y verront une solution facile mais limitée.

MIKE K : De nombreuses entreprises pourraient continuer à opérer à partir de leur domicile une fois que cela sera terminé. Cela pourrait avoir un impact sérieux sur la demande d'espace de bureau, ce qui pourrait influencer la valeur des propriétés. Les conditions spéciales qui ont été mises en place par l'ICE ont pour but de permettre aux membres de continuer à travailler pendant la pandémie. Je suis toutefois convaincu que la meilleure façon d'évaluer une propriété est de procéder à une inspection intérieure sur place.

Q Quel sera, selon vous et s'il y a lieu, l'impact financier de cette crise sur vous et votre entreprise?



CLAUDIO : Comme la plupart des entreprises, il y a eu un ralentissement des affaires, mais nous prévoyons une amélioration une fois la pandémie terminée. La faiblesse des taux d'intérêt et le refoulement de la demande devraient favoriser un retour à des temps meilleurs.

LEIGH : Un marché immobilier plus lent produit moins de commandes et de revenus. Nous allons certainement en subir le choc.

DAN : Pour nous, cela signifie valoriser ce que font les membres de notre équipe et comment ils le font. Cela signifie faire tous les efforts possibles pour déboursier et faire tourner l'entreprise de manière égale au plus grand nombre de personnes possible. Pendant la dernière récession, plutôt que de licencier du personnel, nous avons formé un grand nombre de nos consultants résidentiels à une nouvelle catégorie de propriété. Des séminaires quotidiens ont été organisés pour enseigner les techniques d'évaluation commerciale et industrielle. Je faisais des

inspections de sites par groupes de cinq, puis nous travaillions tous en équipe sur les rapports. Les frais facturés aux clients étaient répartis de manière égale entre les nouveaux étudiants de manière à redistribuer les profits de l'entreprise comme mesure de survie à court terme. Cela nous a permis d'avoir un personnel plus diversifié à long terme, avec la possibilité de maintenir les niveaux de personnel jusqu'à la fin de la récession. L'investissement de temps et d'argent dans les membres de l'équipe a des avantages durables. La longévité d'un membre du personnel et ses contributions sont des sous-produits de l'environnement dans lequel il se trouve et de la confiance que l'entreprise a en chacun d'eux.

ADAM : Nous avons eu moins de travail depuis le début de cette pandémie. Comme nous avons été très occupés dans les mois qui ont précédé, nous espérons que nous allons bien traverser cette tempête financière. Cela étant dit, je crains de ne pouvoir maintenir notre équipe occupée si le ralentissement de nos services résidentiels se prolonge trop longtemps.



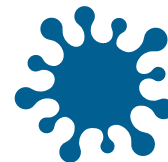
MIKE G : À court et moyen termes, cela est très perturbant pour notre personnel ainsi que pour les flux de trésorerie et les ressources de l'entreprise. À plus long terme, je m'attends à un retour à la normale. Je m'attends également à ce que de nombreuses entreprises élaborent des plans détaillés en cas de sinistre.

DEANA : Les coûts d'exploitation d'un cabinet d'évaluation – quelle que soit sa taille – sont importants. Les coûts mensuels ou annuels pour l'accès aux données MLS, les frais de cotisation pour adhésion aux chambres immobilières, les téléphones portables, les assurances, les abonnements aux logiciels, l'hébergement de

sites web et les contrats informatiques continueront tous de nous être facturés. Nous devons disposer de ces éléments, que nous ayons un employé ou 50 employés. La plupart des revenus que je génère actuellement vont couvrir ces coûts. Heureusement, j'ai pu accéder à des économies et à des réserves pour couvrir mes dépenses personnelles, car il n'est pas possible de prendre un chèque de paie de l'entreprise pour le moment.

MIKE K : Nos revenus et notre charge de travail ont diminué depuis le début de la pandémie. Je suis cependant convaincu qu'une fois que la situation sera redevenue normale, la demande refoulée pour nos services débloquera.

Q Pensez-vous qu'il y aura des répercussions importantes à court ou à long terme pour votre entreprise en particulier et pour la profession d'expert en évaluation dans son ensemble?



CLAUDIO : Ce sera peut-être le moment où les évaluateurs réaliseront leur véritable valeur. Au début, la plupart des acteurs du marché fuyaient le Coronavirus, mais on demandait aux évaluateurs d'affronter le virus au risque de leur bien-être. Pour moi, cela a cristallisé la valeur et l'importance de l'évaluateur.

LEIGH : Heureusement, je ne crois pas qu'il y aura de grandes répercussions pour mon entreprise. Nous profitons de cette période pour remanier toutes nos opérations et je m'attends à ce que nous soyons en position de force lorsque nous en sortirons.

DAN : Les modèles d'évaluation automatisés et les évaluations résidentielles par ordinateur ne donnent pas à la communauté des prêteurs ce dont ils ont besoin pour les prêts importants dans un marché en pleine évolution. Les courtiers et les prêteurs ont besoin de données pertinentes et spécifiques qui ne sont pas datées. C'est ce que fournissent les évaluateurs et c'est là que les MEA ne peuvent pas être compétitifs. Cependant, je pense que la

séparation du contact humain peut précipiter l'évolution de la technologie en prenant sa place sur le marché. Là où la technologie était utilisée avant la pandémie par divers segments de la société, je pense que ces segments et toutes les données démographiques vont totalement adopter la technologie et l'intelligence artificielle à l'avenir. Il y aura davantage d'alliances et de consolidations d'applications dans les secteurs de l'hypothèque et de l'évaluation.



ADAM : À court terme, je me soucie de maintenir l'engagement de notre personnel et de nos évaluateurs. À plus long terme, je m'inquiète de l'impact des changements du marché immobilier sur la valeur des propriétés et sur la demande de nos services dans notre bureau et dans toute la profession.

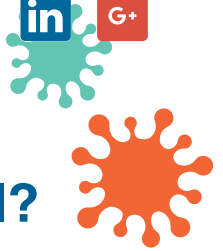
MIKE G : Je m'attends à l'inverse. Les évaluateurs sont un service essentiel et c'est l'occasion pour nous de nous montrer à la hauteur de la situation en tant que profession et de rappeler aux intervenants pourquoi nous sommes essentiels.

DEANA : Il y aura de nombreux changements dans l'économie qui auront un impact sur notre profession. Il y aura des pertes d'emplois, des ruptures de relations et des défauts de paiement de prêts hypothécaires, et peut-être même une demande accrue de prêts à haut risque. Les évaluateurs qui peuvent avoir eu auparavant comme principaux clients des SGE ou des institutions financières doivent s'assurer qu'ils ont les connaissances et l'expérience nécessaires pour mener à bien des contrats de service dont l'objectif est autre que le financement en première hypothèque. Des analyses beaucoup plus détaillées et approfondies sont nécessaires pour les évaluations ayant pour objet un financement de deuxième ou troisième hypothèque, des prêteurs privés, une saisie ou un divorce/séparation.

MIKE K : Bien que les volumes d'affaires aient pu diminuer à court terme, nous espérons que notre clientèle aura besoin de nos services une fois la pandémie terminée. Néanmoins, cela pourrait avoir des répercussions à long terme pour certaines entreprises qui ne se sont pas adaptées aux nouvelles technologies et aux nouveaux domaines de services offerts.



Si vous pouviez partager un conseil avec d'autres évaluateurs qui tentent de faire face à cette situation, quel serait ce conseil?



CLAUDIO : Les évaluateurs ne sont pas différents des autres professions. Ceux qui ont pu faire une pause et s'isoler parce qu'ils en avaient les moyens financiers l'ont fait. Ceux qui avaient une clientèle qui respectait et valorisait leur opinion ont eu plus de facilité que ceux qui étaient menacés de perdre leur revenu et peut-être leur place sur une liste approuvée. Certains évaluateurs ont dû prendre des décisions difficiles impliquant un risque pour leur santé personnelle ou financière. C'est une situation terrible à laquelle il faut faire face. Heureusement, grâce au soutien et au leadership du bureau national de l'ICE, cette situation a été rapidement résolue. Heureusement, cela nous a ouvert les yeux. Choisissez des clients qui vous respectent et qui apportent une valeur ajoutée au processus. Ne vous sous-estimez pas, ni vous ni votre profession.

LEIGH : La profession d'évaluateur après la Covid-19 sera bien différente de celle d'avant la pandémie. Il sera important de suivre les innovations du secteur et les autres changements à venir.

DAN : Soyez patient et ne vous contentez pas de regarder dans le rétroviseur. Il est essentiel de regarder vers l'avenir et vers les futures intégrations de votre entreprise pour demeurer pertinent.

ADAM : Il est important d'être prudemment optimiste. Si vous avez travaillé de longues heures avant cette pandémie, essayez de profiter du ralentissement pour réfléchir à la manière d'améliorer vos processus, afin que lorsque les choses reprendront, vous serez prêt à mieux vous acquitter de vos tâches.



MIKE G : Éliminez les distractions et basez vos décisions et stratégies de gestion sur des faits provenant de sources fiables.

DEANA : Prenez soin de vous – essayez de garder une certaine routine. Faites une promenade quotidienne à pied ou à vélo. Si vous travaillez à la maison, assurez-vous de faire une pause toutes les heures pour vous détendre. Prenez contact avec un collègue ou un ami proche – par téléphone ou par courriel. Le fait de rester en contact avec d'autres personnes vous aidera à atténuer l'anxiété en cette période de stress. Nous traverserons cette épreuve ensemble.

J'ai été impressionnée par l'ICE et par ses conseils opportuns aux évaluateurs tout au long de cette pandémie. En consultant régulièrement le site web de l'ICE et en intégrant les clauses recommandées dans vos rapports, vous obtiendrez des conseils pour continuer à travailler et vous vous assurerez que vous intégrez les meilleures pratiques dans votre entreprise et vos rapports. Nous devons tous nous adapter à une nouvelle normalité.

MIKE K : Bien que nous vivions une période sans précédent, je crois que nous pourrions continuer à prospérer en tant que profession. Si vous avez plus de temps libre, saisissez l'occasion pour diversifier votre champ d'activité ou pour faire connaître votre entreprise. N'oubliez pas que des jours meilleurs sont à venir. J'encourage tous les évaluateurs à pratiquer la distanciation sociale, à rester physiquement actifs, à travailler à distance (si possible) et à tirer parti des outils qui ont été fournis par l'ICE afin de maintenir la productivité. 📺



Restez en sécurité, restez en bonne santé!

