

RESTER SUR LE DROIT CHEMIN 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



Nous avons ensemble 20 ans d'expérience de bénévolat dans les sous-comités d'enquête et d'adjudication. Nous ne pouvons pas dire que nous connaissons toutes les erreurs et tous les faux pas qu'ont commis les membres, mais nous en avons vu plus que notre part pour être en mesure d'affirmer que plusieurs des plaintes pourraient être évitées avec un peu de bon sens, sans parler de l'adhérence aux *Règlements consolidés* et aux *Normes uniformes de pratique professionnelle en matière d'évaluation au Canada (NUPPEC)*.

Le présent article offre une courte liste des erreurs et des inconduites professionnelles les plus courantes qui entraînent des plaintes auprès de l'Institut canadien des évaluateurs (ICE). Pardonnez-nous si certaines semblent évidentes, mais soyez assuré que nous les avons vues. Comme dit le commercial : « On assure tout, parce qu'on a tout vu ».

1. CONFLIT D'INTÉRÊTS

Vous recevez un courriel d'une compagnie de gestion en évaluation (CGE) au sujet d'un bien immobilier dans votre quartier, situé près de votre domicile. Vous savez que les propriétaires ont des problèmes conjugaux, parce que l'épouse appartient à votre club de lecture. Vous n'êtes pas des amis proches en dehors du club. Vous ne voyez pas de problème à évaluer leur maison. Vous téléphonez à votre correspondant pour fixer la date et

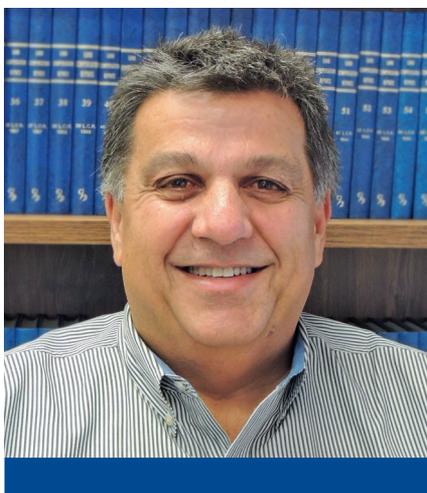
l'heure d'inspection et elle vous demande d'inspecter la maison le matin, en l'absence de l'époux. Elle a besoin d'une évaluation pour financer la maison, parce que l'épouse veut racheter la part de son mari. Elle ne veut pas que qu'il sache qu'elle fait évaluer la maison, ni que c'est vous qui faites l'évaluation. À ce moment-ci, vous devriez vous demander s'il est correct vous impliquer, mais vous effectuez l'évaluation le plus professionnellement possible et vous présentez une estimation justifiable de la valeur marchande. Vous ne croyez pas nécessaire de divulguer à la CGE que votre cliente habite près de chez vous et qu'elle est une de vos connaissances; après tout, vous êtes un professionnel, non ?

Le prêteur découvre que vous vivez tout près du bien visé et se fait dire que la requérante est une de vos amis (même si vous n'êtes pas des amis proches). Il regarde votre évaluation et, craignant un conflit d'intérêts, loge une plainte auprès de l'ICE.

L'Institut vous avise qu'une enquête a été déclenchée. Vous ne comprenez pas pourquoi et vous vous demandez ce que vous avez fait de mal. Tout ce que vous avez fait, c'est fournir une évaluation à des fins de refinancement.

La question est de savoir si vous auriez dû accepter le contrat de service en premier lieu.

Même si vous préparez l'évaluation la plus professionnelle et la mieux documentée qui soit, la possibilité d'une plainte existe, parce que le bien visé se trouve dans votre voisinage immédiat et, qui plus est, on pourrait penser que vous avez fourni une



estimation de la valeur pour favoriser l'intérêt de votre amie. On pourrait prétendre qu'il y a aussi un bénéfice pour vous de fixer un prix élevé pour aider une voisine qui se trouve être une amie. Quand vous recevez une demande d'évaluation, si vous devez vous arrêter et vous demander s'il peut y avoir un conflit d'intérêts, alors vous ne devriez pas accepter le contrat de service.

Faites preuve de bon sens et évitez les situations où l'on peut considérer que votre jugement professionnel sera indûment influencé. Si vous avez quelque doute que ce soit, abstenez-vous. Rappelez-vous, un conflit d'intérêts ou un parti pris a seulement besoin d'être possible ou perçu comme tel par une autre partie. Sa perception des enjeux peut donner lieu à une plainte auprès de l'ICE malgré vos plus vaillants efforts pour produire un bon rapport d'évaluation.

Les NUPPEC 2016 donnent les directives suivantes :

5.11.2 Il est contraire à l'éthique professionnelle qu'un membre accepte de réaliser un contrat de service s'il a un intérêt personnel direct, indirect, actuel ou prévu dans l'affaire ou avec toute partie liée au contrat de service ou dans les résultats du contrat de service, à moins que cet intérêt personnel :

5.11.2.i. ne soit révélé par écrit au client et reconnu par celui-ci avant l'acceptation du contrat de service, ou dès que le conflit est révélé ou perçu. [v. 16.7.8]; et

5.11.2.ii. ne soit entièrement et exactement exprimé dans le rapport produit. [v. 16.7.8]

Si vous décidez d'accepter le contrat de service, assurez-vous que la certification dans votre rapport soit modifiée afin de divulguer entièrement toute relation personnelle ou tout intérêt avec les parties ou avec le bien visé. Si toutes les parties veulent que vous exécutiez le contrat de service, rien ne vous empêche de le faire; mais si votre instinct vous tourmente, songez à refuser.



« QUAND VOUS RECEVEZ UNE DEMANDE D'ÉVALUATION, SI VOUS DEVEZ VOUS ARRÊTER ET VOUS DEMANDER S'IL PEUT Y AVOIR UN CONFLIT D'INTÉRÊTS, ALORS VOUS NE DEVRIEZ PAS ACCEPTER LE CONTRAT DE SERVICE. »

2. RELATIONS AVEC LES CLIENTS

Vous avez fourni une évaluation à votre cliente, qui n'est pas satisfaite de la valeur estimée. Elle vous téléphone et vous demande d'expliquer comment vous l'avez calculée. Peut-être que la cliente n'est pas familière avec la terminologie ou avec le processus d'évaluation, ou qu'elle connaît mal le fonctionnement du marché et qu'elle a besoin de précisions. De toute façon, vous êtes occupé et vous n'avez pas de temps à perdre avec cela. Vous êtes un professionnel, n'est-ce pas ? C'est votre opinion et personne ne va vous faire changer d'idée. Vous lui raccrochez la ligne au nez. Outrée, elle porte plainte à l'ICE, ajoutant que, par-dessus le marché, vous avez livré votre rapport avec deux semaines de retard.

La cliente ne voulait peut-être même pas que vous changiez d'opinion. Peut-être qu'elle voulait seulement une explication. Est-ce que vous écoutez bien vos clients ? Dans notre hâte de sortir les rapports, nous tendons à oublier que nous bâtissons des relations avec chaque personne que nous rencontrons, incluant les clients qui ne comprennent pas tout ce que nous faisons.

Quand vos clients se disent préoccupés par vos estimations de la valeur et par les analyses dans vos rapports, écoutez-les poliment et essayez de vous expliquer de façon professionnelle. Selon notre expérience, beaucoup de plaintes auraient pu être évitées si les membres n'avaient pu être évités si les membres n'avaient pas raccroché la ligne au nez du client ou s'ils ne s'étaient pas entêtés. Évidemment, tous les clients ou utilisateurs du rapport ne seront pas nécessairement d'accord avec votre analyse, mais si vous répondez à leurs questions et à leurs inquiétudes de façon respectueuse et factuelle, vous aurez toutes les chances d'éviter une plainte.

3. DIVULGATION DES RÉSULTATS

Un courtier en hypothèques commande une évaluation. Le propriétaire dit : « Je pense que ma maison vaut X \$ et j'ai besoin d'une valeur d'au moins Y \$ pour obtenir le financement. Faites-moi savoir quand vous serez prêtes à envoyer l'évaluation ». Quand vous avez terminé, vous informez le propriétaire que vous êtes prêt à envoyer le rapport d'évaluation à la CGE, qui agit pour le compte du courtier en hypothèques. Il demande quelle est la valeur. Comme vous êtes gentil et qu'il est



amical, vous lui dites « vous l'aurez, votre financement ». Vous envoyez le rapport à la CGE par courriel, mais le prêt n'est pas approuvé pour quelque autre raison. Le courtier en hypothèques apprend que vous avez divulgué l'estimation de la valeur au propriétaire et dépose une plainte auprès de l'ICE.

Les résultats d'un contrat de service d'évaluation ou de consultation vous sont confidentiels, à vous, à vos clients et aux utilisateurs autorisés des rapports. Donner des indices sur le prix calculé à d'autres parties (le propriétaire du bien immobilier, un courtier immobilier impliqué ou d'autres) peut vous mettre dans l'eau chaude. Ne dites pas au propriétaire « vous obtiendrez votre financement » sans la permission de votre client, si le client n'est pas le propriétaire.

5.10 Divulgateion [v. 4.3.10, 16.6]

- 5.10.1 *Les membres s'engagent à protéger la nature confidentielle des relations membre-client.*
- 5.10.2 *Un membre ne doit pas divulguer le contenu de ses analyses, opinions et conclusions à d'autres personnes que :*
 - 5.10.2.i. *le client et les parties spécifiquement mentionnées par le membre et le client au contrat de service;*
 - 5.10.2.ii. *les tiers auxquels les membres sont légalement tenus de fournir cette information (p. ex. les tribunaux); ou*
 - 5.10.2.iii. *un comité dûment autorisé de l'Institut.*

4. MALICE

Un brillant jeune stagiaire travaille avec vous depuis plusieurs années. Presque aussitôt après avoir obtenu sa désignation, il quitte votre firme pour ouvrir une petite entreprise concurrente. Certains de vos clients le suivent. Vous croyez que l'ancien stagiaire a pris vos données de vente et qu'il plagie votre modèle, ce que vous dites à plusieurs de vos clients. Après des semaines de critiques l'un contre l'autre, par courriel et sur Twitter, votre ancien stagiaire se

« TOUS LES CLIENTS OU UTILISATEURS DU RAPPORT NE SERONT PAS NÉCESSAIREMENT D'ACCORD AVEC VOTRE ANALYSE, MAIS SI VOUS RÉPONDEZ À LEURS QUESTIONS ET À LEURS INQUIÉTUDES DE FAÇON RESPECTUEUSE ET FACTUELLE, VOUS AUREZ TOUTES LES CHANCES D'ÉVITER UNE PLAINTÉ. »

plaint de vous à l'ICE, alors vous logez une plainte contre lui.

Ne vous lancez pas ouvertement dans une guerre de mots avec un autre membre. Les membres de l'ICE sont tenus de se respecter entre eux. Si un autre membre se comporte de manière non professionnelle, contactez-le pour lui parler en privé ou demandez l'aide d'un spécialiste en pratique professionnelle de l'ICE. Les disputes publiques entre membres tendent à entraîner des plaintes contre l'un ou les deux.

4 NORME RELATIVE AUX QUESTIONS D'ÉTHIQUE-RÈGLES

4.1 Préambule

4.1.1. *Les membres de l'Institut s'engagent à se comporter d'une manière qui ne portera pas préjudice au public, à l'Institut ou à la profession d'évaluateur immobilier. Les relations des membres avec les autres membres aussi bien qu'avec l'Institut seront marquées par la courtoisie et la bonne foi et les membres feront preuve de respect pour l'Institut et pour ses procédures [v. 4.3.2, 5.2].*

5. PLAINTES DÉPOSÉES ENTRE MEMBRES

Suite à la guerre de mots et aux plaintes entre vous et votre ancien stagiaire, le processus de pratique professionnelle de l'ICE se déroule et l'on juge que vous contrevenez tous deux à vos obligations d'éthique et que vous êtes passibles de sanctions comme la réprimande, des coûts, une séance d'éducation et(ou) des amendes.

Les *Règlements consolidés* donnent les directives suivantes :

5.9. Plaintes déposées entre membres

5.9.1 *Dans le cas d'une plainte déposée par un membre contre un autre*

membre qui est rejetée en vertu du paragraphe 5.65, si après examen de tous les documents d'enquête et de toute l'information recueillie durant l'enquête sur la plainte le conseiller en pratique professionnelle ou un Sous-comité sur la pratique professionnelle considère que le membre plaignant n'a pas agi de bonne foi, il peut décider que ce membre est passible d'une sanction de conduite décrite à l'alinéa 5.66.2 et au paragraphe 5.68, et si le conseiller ou le sous-comité en décide ainsi, il doit alors transmettre la question au médiateur en pratique professionnelle, qui l'examinera et pourra prendre les mesures appropriées qui relèvent de sa compétence.

Cela ne signifie pas que vous deviez déposer une plainte contre un collègue qui ne s'est pas conduit de façon éthique ou qui a produit un rapport trompeur ou réputé non conforme aux NUPPEC. Demandez-vous plutôt pourquoi vous souhaitez porter plainte. Si la protection du public est la raison pour laquelle vous croyez qu'il devrait faire l'objet d'une enquête, et être possiblement sanctionné, alors le processus de plainte est à votre disposition. Ne vous plaignez pas d'un membre pour l'empêcher de vous faire concurrence ou pour prendre le dessus dans un désir de vengeance personnelle.

6. EN CONCLUSION

Les « études de cas simulées » du présent mémoire servent à illustrer quelques-unes des situations les plus courantes que nous avons rencontrées en siégeant bénévolement aux différents sous-comités de pratique professionnelle. Si quoi que ce soit dans cet article peut épargner à un membre d'être poursuivi, alors notre but est atteint (jusqu'à ce que nous recevions une plainte d'un tout nouveau genre). 🌈