

COMMENT SONT TRAITÉES LES PLAINTES

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

PRÉSIDENT BÉNÉVOLE, SOUS-COMITÉ D'ADJUDICATION



« NOUS DÉPLOYONS TOUS LES EFFORTS POUR ÊTRE RESPECTUEUX, OUVERTS, HONNÊTES ET JUSTES DANS NOS RAPPORTS AVEC NOS COLLÈGUES MEMBRES ET AVEC LE PUBLIC. »

Nous avons récemment publié des articles donnant des conseils sur la façon d'éviter une plainte de pratique professionnelle. Toutefois, si vous faites assez de travail d'évaluation pendant assez longtemps, il est probable qu'on déposera éventuellement une plainte contre vous. D'habitude, les plaintes proviennent du grand public, souvent du propriétaire du bien immobilier que vous avez évalué, d'avocats, de prêteurs ou parfois d'autres membres de l'Institut canadien des évaluateurs (ICE). Une plainte peut venir de votre client, de l'utilisateur prévu du rapport ou même d'une personne dont vous croyez qu'elle a vu le rapport sans en avoir le droit.

D'abord, il y a une précision à faire. Si vous répondez poliment et professionnellement à une personne qui remet en question la qualité ou l'éthique de votre travail, vous aurez moins de chances de faire l'objet d'une plainte. Si vous écoutez ses préoccupations et faites un effort pour solutionner ses problèmes, vous aurez toutes les chances d'éviter une plainte.

Mais, ce n'est pas tout le monde qui acceptera vos explications ou vos corrections, toutes raisonnables qu'elles soient, alors prenons l'exemple d'un cas où une plainte est déposée contre vous. Imaginons que la plainte repose sur les allégations suivantes : 1) votre estimation de la valeur était inexacte, et de loin; 2) vous avez choisi des comparables pour

arriver à la valeur la plus élevée possible; et, en passant, 3) on sait que vous et le propriétaire du bien visé êtes des meilleurs amis.

Le but du présent article est de vous donner un aperçu de la façon dont une plainte peut être traitée par le bureau de l'ICE à Ottawa, puis par les bénévoles qui forment le Comité de pratique professionnelle (CPP). La gouvernance du CPP est décrite dans la Section 5 des Règlements consolidés (2014) de l'ICE (<https://www.aicanada.ca/fr/aic-consolidated-regulations/>). Nous vous invitons à en prendre connaissance, surtout si jamais vous faites l'objet d'une plainte.

Après avoir décrit le rôle de chacun des membres du CPP, nous ferons des recommandations sur la façon idéale de vous conduire durant le processus.

Les participants de l'ICE au processus de résolution des plaintes

Votre premier point de contact avec le CPP sera probablement le **directeur**. Celui-ci pourra vous envoyer une lettre vous informant qu'une plainte a été reçue, en fournissant une copie résumée de la plainte. On vous demandera peut-être de soumettre une réponse aux allégations et des copies de votre dossier de travail et de votre rapport.

Le cas est ensuite référé au **conseiller**, qui fera un premier examen de la plainte et de votre travail. Le conseiller



voudra peut-être vous interroger, examiner le travail faisant l'objet de la plainte ainsi que vos soumissions. Si les préoccupations soulevées par votre travail sont de nature technique, il peut tenter de résoudre les problèmes en vous donnant des conseils ou en vous offrant une Entente de consentement à une sanction (quelque chose comme une Entente de plaidoyer de culpabilité d'ordre public). Le conseiller peut fermer le dossier de la plainte si celle-ci répond à des critères spécifiques.

Si le conseiller conclut que le cas – ou tout autre question soulevée lors de l'examen de votre travail – peut-être de nature grave et/ou éthique, ou si vous et le conseiller ne pouvez pas vous mettre d'accord sur une Entente de consentement à une sanction, le conseiller peut référer le dossier à un **médiateur**, qui exercera certains des nombreux pouvoirs dévolus au poste de médiateur.

Les pouvoirs du médiateur comprennent : référer le cas au sous-comité d'enquête pour un examen plus poussé; fermer le dossier; vous offrir une Entente de consentement à une sanction; ou demander que la plainte soit entendue par un panel du sous-comité d'adjudication. La plupart du temps, le médiateur vous parlera directement tout au long du processus.

Lorsqu'une plainte est référée au **sous-comité d'enquête**, un enquêteur examinera le dossier et vos soumissions et voudra peut-être vous interroger. Il pourrait explorer plusieurs domaines, incluant la justification de vos ajustements, vos relations avec le propriétaire du bien visé ou avec le plaignant ou toute autre question soulevée par le produit de votre travail ou par la plainte.

À la fin de l'enquête, le président du sous-comité d'enquête fera une recommandation au médiateur. Encore une fois, celui-ci pourra fermer le dossier, négocier une Entente de consentement à une sanction avec vous ou demander la tenue d'une audience.

Si une audience est demandée, le **sous-comité d'adjudication** mettra sur pied un panel d'audience pour entendre et juger le fond de la plainte ou toute autre question qui peut avoir été soulevée lors du processus. Le panel peut rejeter la ou les plaintes, imposer des sanctions et accorder des dommages, y compris les conditions pertinentes à la décision. Les décisions du panel, rendues par écrit, expliquent les raisons de ses décisions.

Si, comme membre visé par la plainte ou le médiateur au nom de l'ICE, n'êtes pas satisfaits d'une décision rendue par le sous-comité d'adjudication, une demande d'appel peut être présentée au sous-comité d'appel.

Si le **sous-comité d'appel** décide d'entendre l'appel, un panel d'audience sera formé pour l'entendre et rendre une décision. Le sous-comité d'appel pourra confirmer, modifier ou annuler la décision du sous-comité d'adjudication.

Votre réponse à la plainte

Prenant l'exemple précédent dans cet article, le plaignant alléguait que :

1. votre estimation de la valeur était élevée;
2. vous avez délibérément choisi les mauvais comparables;
3. vous êtes le « meilleur ami » du propriétaire du bien visé, qui profiterait d'une estimation élevée de la valeur.

1. *L'estimation de la valeur est trop élevée*
L'ICE n'arbitre pas la valeur, alors l'allégation d'une estimation élevée de la valeur n'entre pas dans l'examen. Cependant, l'ICE vérifiera si votre rapport est conforme aux *Normes uniformes de pratique professionnelle en matière d'évaluation au Canada (NUPPEC)* et s'il passe le test de l'« évaluateur raisonnable ».

2. *Vous avez délibérément choisi les mauvais comparables*
Vous fournissez à l'ICE une copie de votre dossier de travail complet,

accompagnée d'une explication du choix de vos comparables plutôt que les comparables que vous auriez dû prendre, selon le plaignant, et de la façon dont vous avez apporté vos ajustements. Vous devez vous montrer le plus candide possible avec l'information qui pourrait aider un représentant du CPP à évaluer votre travail.

3. Vous êtes le meilleur ami du propriétaire du bien visé

À votre premier contact avec le CPP, votre réaction initiale est :

« Vous rigolez ? Ce type n'a même pas le droit d'avoir mon rapport et encore moins le droit de porter plainte contre moi ! » Malheureusement, n'importe qui peut porter plainte et chaque plainte faite par écrit doit être soumise à un examen.

Après avoir retrouvé votre calme, vous informez le représentant du CPP que vous n'êtes pas meilleur ami avec le propriétaire du bien visé. En fait, vous jouez au hockey avec lui le vendredi après-midi : une relation qui en aucune manière ne vous inciterait à fournir une opinion de la valeur pour favoriser ses intérêts. D'ailleurs, toutes les parties à l'évaluation connaissaient votre relation avec le propriétaire avant que vous n'entrepréniez le contrat de service.

Maintenant, vous reconnaissez que vous auriez dû noter dans votre certification que toutes les parties au contrat de service connaissaient déjà votre relation avec le propriétaire du bien visé (voir l'article 16.7.8 des *NUPPEC*). À l'avenir, vous ferez bien de dévoiler toute relation qui pourrait donner à penser que vous êtes en conflit d'intérêts. Vous informez donc l'ICE que vous changerez votre pratique afin que vos futurs rapports divulguent ce type de relation.

Résolution de la plainte

Après réception et examen de votre ou vos soumissions, le CPP pourra décider de fermer le dossier s'il croit que la plainte est frivole. Si le dossier demeure



ouvert, vous pourrez recevoir plus d'appels avec d'autres questions. Si, après avoir reçu et considéré vos réponses, le conseiller, le médiateur ou l'enquêteur ont encore des doutes (selon le cheminement du cas dans le processus), le dossier pourra suivre son cours, tel que décrit, et vous aurez des décisions à prendre.

Quelques conseils

Les conseils suivants pourront vous aider dans le processus de résolution des plaintes de l'ICE :

- La règle 4.3.8 de la Norme relative aux questions d'éthique stipule qu'*Il est contraire à l'éthique professionnelle pour un membre de refuser de collaborer avec l'Institut;*
 - Vous devez coopérer durant tout le processus ou faire face à des sanctions pour non-coopération, commençant par la suspension et se terminant par l'expulsion. Votre pleine coopération produit souvent un meilleur résultat.
- Les membres du CPP autres que le directeur et le conseiller sont bénévoles (non payés), généralement choisis pour leur expérience, leur expertise et leur engagement à améliorer la profession par le biais de l'éducation et de la discipline, le cas échéant. Ils peuvent donner des conseils sur les pratiques professionnelles pouvant bénéficier à votre entreprise et vous éviter les ennuis.

- Les membres du CPP traitant avec vous se garderont de toucher des dossiers où ils risqueraient d'être en conflit d'intérêts ou d'être ainsi perçus pour tout aspect du cas.
- Il faut que vous compreniez et reconnaissiez la plainte. En cours de route, vous pourrez réaliser que vous avez commis une erreur et prendre des mesures pour prévenir les erreurs futures.
 - Si cela se produit, vous devriez en parler au conseiller ou au conseiller désigné (selon le cheminement du cas dans le processus) comme preuve de votre volonté à atténuer les circonstances et à faire en sorte que cela ne se reproduise pas.
- Si une audience est convoquée, nous vous demandons avec instance d'y assister, en personne ou par téléconférence.
 - Nous vous prions instamment, à tout le moins, de faire une soumission écrite en réponse à la demande d'audience, à moins d'avoir conclu une entente avec le médiateur.

But du processus de résolution des plaintes

Le processus de résolution des plaintes est conçu pour confirmer les valeurs de l'ICE et de ses membres, y compris :

5.1.1 Deux grandes caractéristiques d'une organisation autoréglémentée qui inspire le respect et la confiance sont la

conduite professionnelle et la compétence de ses membres.

Et

5.1.4 La gouvernance de l'Institut visant la pratique professionnelle de ses membres a pour premier objectif de prévenir les situations qui remettent en question leur intégrité, qu'elle soit individuelle ou qu'elle rejaillisse sur l'ensemble de la profession d'évaluateur, par des initiatives d'éducation et de sensibilisation aux obligations professionnelles des membres.

Rappelez-vous : le CPP est déterminé à maintenir et améliorer le travail et la réputation de l'ICE et de ses membres par le biais de l'éducation et de la discipline.

Nous déployons tous les efforts pour être respectueux, ouverts, honnêtes et justes dans nos rapports avec nos collègues membres et avec le public. Nous espérons que si jamais vous êtes le sujet d'une plainte, vous découvrirez que les gens et le processus vous traiteront avec respect et intégrité et qu'à la fin du processus, vous croirez avoir appris quelque chose qui fera de vous un meilleur évaluateur / une meilleure évaluatrice et homme / femme d'affaires.

Pour plus d'information, cliquez sur l'un ou l'autre des liens suivants :

- <https://www.aicanada.ca/industry-resources/addressing-your-concerns/>
- <https://www.aicanada.ca/industry-resources/complaint-resolution-process/>
- <https://www.aicanada.ca/industry-resources/addressing-your-concerns/complaint-resolution-faqs/> 