

TIME ADJUSTMENTS  
*Rajustements en  
fonction du temps*

APPRAISALS INVOLVING  
AFFORDABLE HOUSING  
*L'évaluation de logements abordables*

STAY OUT OF TROUBLE  
*Rester sur le  
droit chemin*



Canadian Property

VOL 61 | BOOK 2 / TOME 2 | 2017

# VALUATION ÉVALUATION

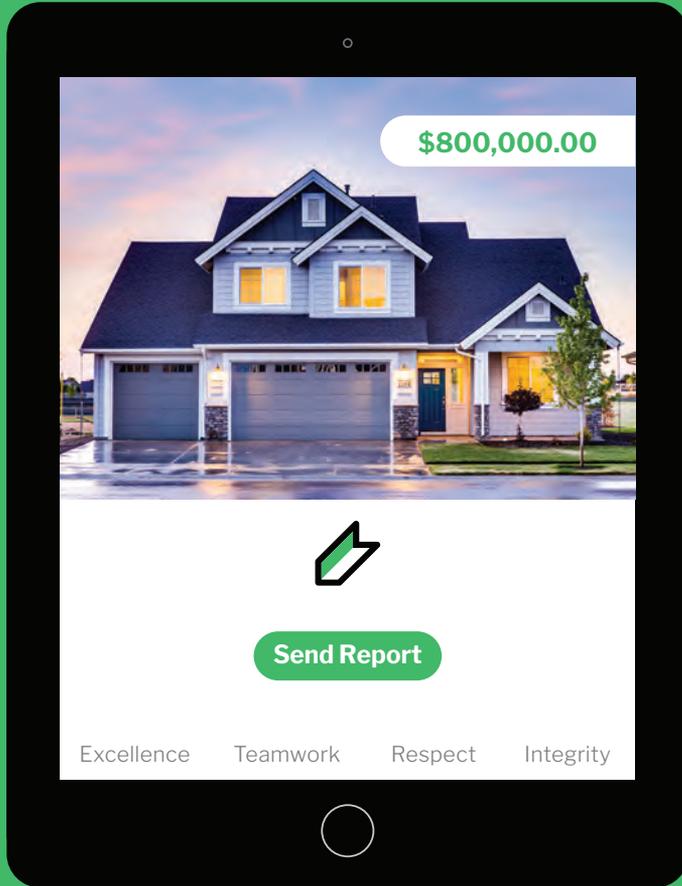
## Immobilière au Canada

BEYOND THE  
Appraisal  
Report

AU-DELÀ DU  
rapport  
d'évaluation

PM #40008249 Retour-undelivrabile Canadian Addressés to:  
Appraisal Institute of Canada, 405-200 Catherine St., Ottawa, ON K2P 2K9. Email: info@aic.ca



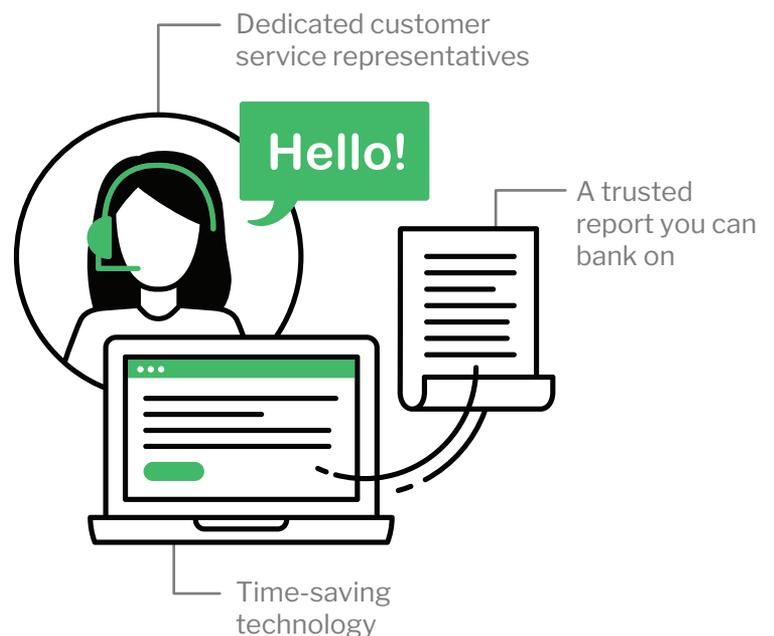


**Partnering with appraisers.**  
Raising the bar together.

**value connect**  
smart appraisal reports™

[valueconnect.ca](http://valueconnect.ca)  
toll free **844-383-2473**

Visit us at the International Valuation Conference



Appel d'évaluation  
 Assessment appeal  
**Consulting**  
 Investissement  
 Investment  
**Conseil**  
 Multi-Family  
 Multifamilial  
 INDUSTRIAL  
 INDUSTRIEL  
 Foreclosure  
 Saisie  
 Single-Family  
 Résidentiel  
 Unifamilial  
**QUALITÉ**  
**QUALITÉ**  
 Arbitrage  
 de baux  
 Lease  
 Arbitration  
 VALUATION  
 DIVORCE  
 Rénovation  
 Rénovation  
**Agricultural**  
 Commercial  
**Estates**  
 Patrimoine  
 Expropriation  
 Appraisals  
 Evaluations  
 Real Property  
 Propriété immobilière

Delivering leading edge appraisal strategies  
*Des stratégies d'évaluation de pointe*

CDC INC. is a national full service appraisal firm  
 CDC INC. est une firme nationale  
 d'évaluation multiservices

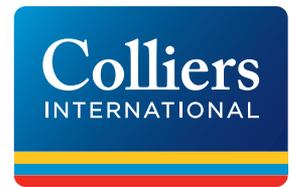
T / Tél. : 1.866.479.7922  
 F / Téléc. : 1.877.429.7972  
 E / Courriel : info@cdcinc.ca  
 W : www.cdcinc.ca  
 @cdcincproperty  
 facebook.com/cdcconsulting



REAL PROPERTY APPRAISALS  
 ÉVALUATIONS IMMOBILIÈRES

Our Value. Your Future.  
 Notre expertise. Votre avenir.

# We're Growing!



We are seeking ambitious commercial appraisers ready to take their career to the next level.



## WHY JOIN US?



### Growth Opportunities

At Colliers, we partner with you to elevate your business, whether you want to lead a team or become an asset type expert.



### Collaboration

Work with a fun and supportive group of professionals across North America, who are ready to lend a hand and share their expertise.



### Technology

We have best in-class proprietary technology, providing you the tools and work processes to create better reports more efficiently.



### Resources

By being a part of a global, full service commercial real estate company, you gain access to our business lines expertise, market intelligence, and operational service excellence.

If you're interested in growing with the best valuation platform in the Americas, please contact Kyle McCrary at [Canada.Careers@colliers.com](mailto:Canada.Careers@colliers.com) to schedule a confidential chat.



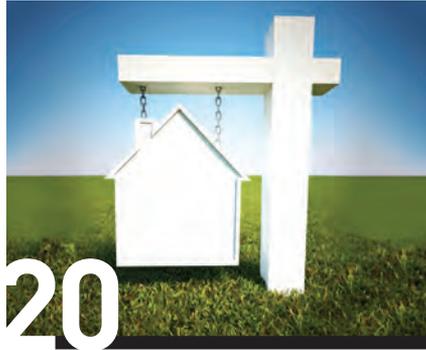
# TABLE DES MATIÈRES CONTENTS

VOL 61 | BOOK 2 / TOME 2 | 2017

## FEATURES / EN VEDETTE



**14**  
**BEYOND THE APPRAISAL REPORT:  
THE APPRAISER'S VOICE**  
AU-DELÀ DU  
RAPPORT D'ÉVALUATION :  
LA VOIX DE L'ÉVALUATEUR



**20**  
**TIME ADJUSTMENTS: WHY THE  
AVERAGE MLS® SELLING PRICE  
SHOULD NOT BE TAKEN AT FACE VALUE**  
RAJUSTEMENTS EN FONCTION DU  
TEMPS : POURQUOI LE PRIX DE VENTE  
MOYEN MLS® NE DOIT PAS ÊTRE PRIS  
À SA VALEUR APPARENTE



**26**  
**TOP 10 MARKETING TIPS  
FOR APPRAISERS**  
LES 10 MEILLEURS CONSEILS DE  
MARKETING POUR LES ÉVALUATEURS

The articles printed in this issue represent authors' opinions only and are not necessarily endorsed by the APPRAISAL INSTITUTE OF CANADA. Copyright 2017 by the APPRAISAL INSTITUTE OF CANADA. All rights reserved. Reproduction in whole or in part without written permission is strictly prohibited. Subscription, \$40.00 per year. Printed in Canada. *Les articles imprimés dans ce numéro ne représentent que l'opinion de leur auteur respectif, mais ne sont pas nécessairement endossés par L'INSTITUT CANADIEN DES ÉVALUATEURS. Tous droits réservés 2017 par L'INSTITUT CANADIEN DES ÉVALUATEURS. La reproduction totale ou partielle sous quelque forme que se soit sans autorisation écrite est absolument interdite. Abonnement \$40.00 par année. Imprimé au Canada.*

\* The Appraisal Institute of Canada reserves the right to reject advertising that it deems to be inappropriate.

\*\* The publisher and the Appraisal Institute of Canada cannot be held liable for any material used or claims made in advertising included in this publication. Indexed in the Canadian Business Index and available on-line in the Canadian Business & Current Affairs database.  
ISSN 0827-2697

Publication Mails Agreement #40008249.  
Return undeliverable Canadian addresses to: Appraisal Institute of Canada, 403-200 Catherine St., Ottawa, ON K2P 2K9. Email: info@aicanada.ca

Director - Marketing and Communications: Sheila Roy, Ottawa  
Communications Officer: Mary-Jane Erickson, Ottawa

**Publication management, design and production by:**  
*Direction, conception et production par :*



3<sup>rd</sup> Floor - 2020 Portage Avenue, Winnipeg, MB R3J 0K4  
Phone: 866-985-9780 • Fax: 866-985-9799  
E-mail: info@kelman.ca • Web: www.kelman.ca

Managing Editor: Craig Kelman  
Design/Layout: Kristy Unrau  
Marketing Manager: Kris Fillion  
Advertising Co-ordinator: Stefanie Hagidiakow



## COLUMNS / CHRONIQUES

- |   |  |
|---|--|
| <p>07 <i>Executive Corner</i><br/><b>OUTGOING AIC PRESIDENT DAN BREWER, AACI, P. APP LOOKS BACK AT THE YEAR'S ACCOMPLISHMENTS</b></p> <hr/> <p>32 <i>Professional Practice Matters</i><br/><b>STAY OUT OF TROUBLE (PART II) SOME DO'S AND DON'TS</b></p> <hr/> <p>38 <i>A Professional Appraiser's Perspective</i><br/><b>ADAM DICKINSON, AACI, P.APP ON APPRAISALS INVOLVING AFFORDABLE HOUSING</b></p> <hr/> <p>44 <i>Advocacy</i><br/><b>ADVOCACY IN ACTION</b></p> <hr/> <p>49 <i>Around the Globe</i><br/><b>AN INTERVIEW WITH KRZYSZTOF GRZESIK, REV, CHAIRMAN OF TEGOVA AND VP OF THE POLISH FEDERATION OF VALUERS' ASSOCIATION</b></p> <hr/> <p>54 <i>News</i><br/><b>WINNERS OF THE AIC TOP APPRAISER UNDER 40</b></p> <hr/> <p>62 <b>DESIGNATIONS, CANDIDATES, STUDENTS</b></p> | <p>10 <i>Le coin de l'exécutif</i><br/><b>LE PRÉSIDENT SORTANT DE L'ICE, DAN BREWER, AACI, P. APP, DRESSE UN BILAN DES RÉALISATIONS DE L'ANNÉE</b></p> <hr/> <p>35 <i>Parlons pratique professionnelle</i><br/><b>RESTER SUR LE DROIT CHEMIN (2<sup>E</sup> PARTIE) À FAIRE ET À NE PAS FAIRE</b></p> <hr/> <p>41 <i>Point de vue d'un évaluateur professionnel</i><br/><b>ADAM DICKINSON, AACI, P.APP L'ÉVALUATION DE LOGEMENTS ABORDABLES</b></p> <hr/> <p>46 <i>Défense</i><br/><b>DÉFENSE DES DROITS À L'ŒUVRE</b></p> <hr/> <p>52 <i>Autour du monde</i><br/><b>UNE ENTREVUE AVEC KRZYSZTOF GRZESIK, REV, PRÉSIDENT DE TEGOVA ET VICE-PRÉSIDENT DE LA POLISH FEDERATION OF VALUERS' ASSOCIATIONS</b></p> <hr/> <p>54 <i>Nouvelles</i><br/><b>LES GAGNANTS DU PRIX MEILLEUR ÉVALUATEUR DE MOINS DE 40</b></p> <hr/> <p>62 <b>DÉSIGNATIONS, STAGIAIRES, ÉTUDIANTS</b></p> |
|---|--|

# THE OSGOODE-IPTI CERTIFICATE IN WRITING EXPERT REPORTS IN PROPERTY VALUATION DISPUTES

Writing expert reports for a court proceeding can be as important (if not more) as an oral testimony

Make sure you're able to draft a clear, competent and cohesive report as an expert witness in property valuation disputes.

This practical and interactive program will equip you with the skills you need to ensure your reports are drafted with the precision, and clarity expected of an expert.

Space is limited and early registration is recommended.

## Program Director

**Kenneth West, C.S.**  
Walker West Longo LLP

## Certificate Details

### DATE AND TIME

August 15-17, 2017  
(3 consecutive days)  
In Person Only

### LOCATION

Osgoode Professional  
Development Centre,  
1 Dundas St. W., 26th Floor  
Toronto, ON

**Register today at:**

[osgoodepd.ca/cpv-reportwriting](http://osgoodepd.ca/cpv-reportwriting)





# OUTGOING AIC PRESIDENT LOOKS BACK AT THE YEAR'S ACCOMPLISHMENTS

DAN BREWER, AACI, P.APP, PRESIDENT



**“BEING THE MEMBERS’ VOICE AND AN AMBASSADOR FOR AN ORGANIZATION THAT IS RESPECTED AND ADMIRABLE AROUND THE WORLD FOR BEING THE ‘GOLD STANDARD’ IN REAL ESTATE VALUATION HAS BEEN AN EXPERIENCE THAT I WILL NEVER FORGET.”**

## **H**ow would you evaluate your experience as president of the Appraisal Institute of Canada (AIC)?

**DB:** I am extremely proud to be part of this great organization with such amazing members and staff. I have met some wonderful friends and colleagues all over North America and around the world. Being the members’ voice and an ambassador for an organization that is respected and admired around the world for being the ‘gold standard’ in real estate valuation has been an experience that I will never forget.

## **If you were to pick a highlight of your experience, what would it be?**

**DB:** Without a doubt, it is seeing some of our hard work pay dividends. I get a great deal of satisfaction from being able to explain to the membership in an open and transparent way the great accomplishments we have achieved and the exciting things that are yet to come. Here are some of the recent highlights as I see them.

Since **advocacy** is about advancing the public good, not about advancing personal interests, I believe that the AIC can be very proud of what has been taking place. For example, the Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI) – the federal regulator in charge of banks – implemented guidelines to help ensure Canadian lenders stay strong and to

keep our housing market functioning efficiently, unlike what we have seen in other countries.

Earlier this spring, we had a chance to appear before the House of Commons Standing Committee on Finance. As part of our presentation, we spoke in favour of Canada’s regulatory regime – not because it is good for us, but because it protects the market and Canadians. When we are dealing with the Federal Government, it is about advocating for maintenance and continuation of ‘smart regulation.’ In late February, OSFI made an announcement to all lenders that they expected full compliance with the regulations. We spoke of that at the Standing Committee on Finance and a few weeks later it was part of an OSFI announcement dealing with bundled mortgages.

What does that mean for our members? When OSFI’s *B20* and *B21* guidelines first came into effect, our members saw a huge upswing in appraisal work. If we can get governments to apply the same rules across the market, we should see more increased activity going forward.

Still related to advocacy, we recently participated in a two-day housing summit that brought together CREA, CBA, MPC, credit unions, homebuilders, CMHC, Genworth, and others, and we are taking an active role in the CD Howe Institute – a group that is focused on issues that affect the



housing market and the world in which appraisers work.

It is about being in the rooms and being part of the conversations, and we are certainly making an impact in that regard. Since advocacy is not just a federal issue, we are also working to support our provincial association colleagues to take a more active role.

With respect to having a **vibrant and engaged membership**, we continue to grow at a time when many organizations are struggling to hold their own. We had over 300 new Candidates join the AIC last year and we designated almost 100 new AACI/CRA members across the country. Knowing we cannot take this for granted, we have focused on how we deal with members and how we deliver our services to them. The culture within our AIC office was changed so that members with questions or concerns now get answers in a timely fashion. We have added staff to help better meet member needs and we are holding our staff to a commitment of responsiveness.

In the area of **insurance**, we have worked to implement a first class program that is there to protect our members and their families in the event of a claim. An appraiser can do the best work possible and still get sued. When that happens, there is a need to aggressively defend the action, while keeping costs down. Over the past few years, we have changed our broker, our insurance company and a number of processes that help to ensure those with fewer claims, or lower risk, pay less than those with more claims or higher risk profiles. Effective in June of this year, all of our claims will be managed by Verity Claims Management, a wholly owned subsidiary of the AIC that will operate with its own governance, management and operational structure.

As a result of these steps – and improvements in the market – we are getting a better handle on claims, which has translated into stable premiums and a sustainable program that will ensure

access to the best possible coverage even when the next inevitable spike in claims happens.

Another positive accomplishment that warrants attention involves our **Admissions and Accreditation** group. Our previous process had Candidates bring work product to their interviews in order to demonstrate how they applied the knowledge and skills they had acquired through their courses and experience. We now have a Work Product Review program through which Candidates submit actual work product that demonstrates their ability to produce *CUSPAP* compliant work. They and their mentors/co-signers then get practical feedback on any shortcomings so that they can produce an acceptable product before they go to the exam or the interview stage. We have also been working to revamp our interview to make sure we can truly assess the competency and skills needed from our designated members.

In undertaking these new responsibilities, there have been some challenges to overcome. As volumes have increased, some volunteers have had to step away to deal with their daily jobs. As well, Candidates were waiting too long for their feedback, which delayed their designation process. To respond to these needs, we added resources to the national office staff to help take some of the load off our volunteers and to make sure that our Candidates are getting the level of service they deserve.

Implementing these steps further helps to cement the excellence of our education process – an area where we are global leaders. There is not another association in the world that provides their education through a university – in our case, two – UBC and ULaval. We are also working with UBC and some other partners to improve the Continuing Professional Development (CPD) that we make available.

And finally, at least for this conversation, I would like to comment on the

progress being made **promoting the services that appraisers provide** to their clients. We have focused our attention on people that actually engage our members – lenders, brokers, developers, etc. We are planning a further revamp of our website in 2018 and have taken a much more active role in both mainstream and social media. Last year, our online efforts resulted in more than 25 million impressions, conveying the message that AACIs and CRAs are the professionals of choice. But while we recognize that there is still more we can and should do, there is more individual appraisers can do as well. It is interesting to note that over 100,000 people went to *Find an Appraiser* to look for appraisal services last year, and yet, a large number of our members still have not updated their profiles let alone refreshed their own marketing. More energy needs to be put in by all of us to market our services to get our message in front of potential clients and industry stakeholders.

The feedback from our strategic plan process has been clear – the current priorities and objectives we have established are not only valid, but they need to be pursued even more aggressively. I am proud to say we have been doing just that and will vigorously continue to do so going forward.

### **Was there anything you experienced that you would describe as unexpected or that caught you off guard?**

**DB:** I guess you could say that I was somewhat frustrated by the unwillingness of some members to embrace the changes to the profession and to take advantage of the expanded opportunities they have to provide professional services. For example, in recent years, we have added two completely new standards – one for Reserve Fund Studies and one for Machinery and Equipment. Both of these areas build on the skills we have as appraisers and help us move beyond the traditional work that has been under so much pressure.



Looking ahead, we continue to make arrangements with organizations that can provide our members with training and education to help them diversify. In this regard, we hope to see some courses offered this spring with the University of British Columbia's Real Estate Division of the Sauder School of Business and we have signed an agreement with the Canadian Institute of Certified Executor Advisors to help those wanting to branch into more estate/wealth planning work. As well, when the 2018 version of *CUSPAP* comes out, members will see a new standard for Mass Appraisal that will be of particular value for non-fee members and help to potentially expand their practices into areas such as tax appeals. And recently, the Board began looking at Property Condition Assessments to see if this is another area our members can move into.

With all of these positive developments, it is important to remember that, while it is AIC's responsibility to help identify opportunities for growth and diversification, it still falls to each individual appraiser to decide how he or she will respond.

#### What were the biggest challenges you faced?

**DB:** It was extremely challenging to juggle the roles and responsibilities of president with those of my daily job. Fortunately, I can honestly say that I would not change it in any way. I have enjoyed every single minute of the experience.

#### Would you recommend the experience of serving as national president to other appraisers?

**DB:** Most definitely. I wholeheartedly encourage appraisers to get involved at the local and provincial levels of our profession and then take that experience to the national level. Personally, I did not get involved to be the national president. I wanted to help

our members and be a voice for those who cannot do what I do. As an effective communicator, you realize the positive impact you can have on the profession and our members. Remember, we are colleagues not competitors

#### Is there any advice or recommendations that you would have for the incoming president?

**DB:** Know your strengths and your limits, rely on others, and surround yourself with great people who make the job a lot more fun.

#### What will be your role and goals as past-president?

**DB:** I plan to be involved in regulation review, in supporting the needs of the AIC, and in supporting and leading with the incoming president. 🇨🇦

**“WHILE IT IS AIC'S RESPONSIBILITY TO HELP IDENTIFY OPPORTUNITIES FOR GROWTH AND DIVERSIFICATION, IT STILL FALLS TO EACH INDIVIDUAL APPRAISER TO DECIDE HOW HE OR SHE WILL RESPOND.”**

### CANADIAN RESOURCE VALUATION GROUP INC.

Suite 101, 24 Inglewood Drive, St. Albert, AB T8N 6K4



- Real Estate Appraisals
- Market Analyses
- Right of Way Valuations
- Expropriation Appraisals
- Litigation Support
- First Nation Claim Analyses
- Farm & Agri-business Consulting
- Agricultural Arbitrations

**—Now—  
HIRING**

### AACI & Candidates

Please send resumes to: [info@crvg.com](mailto:info@crvg.com)

Tel: (780) 424-8856 • Fax: (587) 290-2267

[www.crvg.com](http://www.crvg.com)



# LE PRÉSIDENT SORTANT DE L'ICE, DRESSE UN BILAN DES RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

DAN BREWER, AACI, P.A.P.P., PRÉSIDENT



« COMME VOUS LE SAVEZ, NOTRE PLAN STRATÉGIQUE ACTUEL REPOSE SUR QUATRE PILIERS : DÉFENSE; PROMOTION DES MEMBRES COMME PROFESSIONNELS DE CHOIX; DIVERSIFICATION; ET DES MEMBRES DYNAMIQUES ET ENGAGÉS. »

## **C**omment évaluez-vous votre expérience comme président de l'Institut canadien des évaluateurs (ICE)?

**DB :** Je suis extrêmement fier de faire partie de cette excellente organisation comptant des membres et des employés extraordinaires. J'ai eu l'occasion de me faire de bons amis et de rencontrer des collègues partout en Amérique du Nord et dans le monde. Le fait d'être le porte-parole des membres et l'ambassadeur d'un organisme qui s'est gagné le respect et l'admiration de ses pairs dans le monde en étant l'étalon-or en évaluation immobilière a été une expérience que je n'oublierai jamais.

## **Si vous aviez à choisir le fait saillant de cette expérience, que choisiriez-vous?**

**DB :** Ce serait, sans aucun doute, d'avoir vu notre travail porter fruit. Je retire beaucoup de satisfaction à pouvoir expliquer aux membres, de façon ouverte et transparente, les grandes réalisations que nous avons accomplies et les belles choses qui sont encore à venir. Voici quelques-uns de ce que je considère être de récents faits saillants.

Étant donné que la **défense des droits** consiste à faire avancer les intérêts du public et non nos intérêts personnels, je crois que l'ICE peut être très fier de ce qui a été accompli récemment. Par exemple, le Bureau du

surintendant des institutions financières (BSIF) – l'organisme fédéral qui régit les banques – a mis en place des lignes directrices visant à assurer que les prêteurs canadiens demeurent forts et que notre marché de l'habitation continue de fonctionner efficacement, contrairement à ce qu'on observe dans d'autres pays.

Plus tôt au printemps, nous avons eu la chance de comparaître devant le Comité permanent des finances de la Chambre des communes. Au cours de notre présentation, nous avons parlé en faveur du régime de réglementation du Canada – non pas parce qu'il nous avantage, mais parce qu'il protège le marché et les Canadiens. Quand nous avons affaire au gouvernement fédéral, notre rôle est de militer en faveur du maintien et de la poursuite d'une « réglementation intelligente ». À la fin de février, le BSIF a annoncé à tous les prêteurs son intention d'appliquer intégralement le règlement. Nous en avons parlé à l'audience du Comité permanent des finances et, quelques semaines plus tard, cette recommandation faisait partie de l'annonce du BSIF au sujet des hypothèques regroupées.

Qu'est-ce que ça signifie pour nos membres? Quand les lignes directrices *B20* et *B21* du BSIF sont entrées en vigueur, nos membres ont observé une flambée spectaculaire de travail d'évaluation. Si le gouvernement décide



d'appliquer les mêmes règles sur tout le marché, nous devrions assister à une augmentation de l'activité.

Toujours en ce qui a trait à la défense des droits, nous avons participé récemment à un sommet de deux jours sur le logement qui réunissait l'ICE, l'ABC, le MPC, les caisses d'épargne, les entrepreneurs en construction, la SCHL, Genworth et autres. Nous jouons un rôle très actif au sein de l'Institut CD Howe – un groupe qui s'intéresse aux questions qui affectent le marché de l'habitation et le domaine dans lequel travaillent les évaluateurs.

Il s'agit, en définitive, d'être dans la salle et de prendre part à la conversation, et nous avons certainement eu un impact à cet égard. Nous avons travaillé fort à obtenir un siège à cette table en votre nom. Sachant que la défense des droits n'est pas un dossier exclusivement fédéral, nous travaillons aussi à appuyer nos associations provinciales à jouer un rôle plus actif.

En ce qui concerne **des effectifs dynamiques et engagés**, nous continuons à grandir à une époque où la plupart des organisations dans notre secteur d'activités espèrent au mieux pouvoir se maintenir. Plus de 300 nouveaux stagiaires se sont joints à l'ICE l'an dernier et nous avons désigné près de 100 nouveaux membres AACI/CRA au pays. Sachant que nous ne pouvons prendre tout ça comme de l'acquis, nous nous sommes concentrés sur notre façon d'interagir avec les membres et de leur livrer les services auxquels ils ont droit. La culture au bureau de l'ICE a changé, de sorte que les membres qui ont des questions ou des préoccupations obtiennent maintenant une réponse dans les meilleurs délais. Nous avons ajouté du personnel pour nous aider à mieux répondre aux besoins de nos membres et nous exigeons que nos employés s'engagent à vous donner réponse.

Dans le domaine de **l'assurance**, nous avons travaillé à mettre au point

un programme de première classe afin de protéger nos membres et leurs familles advenant une réclamation. Un évaluateur peut fournir un excellent travail et être quand même poursuivi. En pareil cas, vous devez vous défendre agressivement tout en minimisant vos coûts. Au cours des dernières années, nous avons changé de courtier et de société d'assurance et nous avons apporté des modifications à divers procédés qui aident à faire en sorte que ceux qui font l'objet de moins de réclamations ou qui constituent un risque moindre, paient moins que ceux qui font l'objet de plus de réclamations ou qui ont un profil de risque élevé. À compter de juin de cette année, toutes nos réclamations seront traitées par Verity Claims Management, une filiale à part entière de l'ICE qui aura sa propre gouvernance, direction et structure opérationnelle.

Par suite de ces mesures – et des améliorations observées sur le marché – nous avons une meilleure maîtrise des réclamations, ce qui se traduit par des primes stables et un programme viable qui donnera accès à la meilleure couverture possible même lorsque surviendra la prochaine inévitable pointe de réclamations.

Une autre réalisation positive qui mérite d'être portée à votre attention concerne le travail de notre groupe des **Admissions et accréditations**. Nous avions auparavant un processus en vertu duquel nos stagiaires apportaient à leurs entrevues des produits de leur travail afin de pouvoir démontrer comment ils appliquaient les compétences et connaissances acquises par suite de leurs cours et de leurs expériences de travail. Nous avons maintenant un Programme d'examen du produit du travail. Dans le cadre de ce programme, les stagiaires soumettent un produit de leur travail concret qui vise à démontrer leur capacité de produire un travail conforme aux **NUPPEC**. Ils reçoivent, de même que leurs

mentors/cosignataires, une rétroaction pratique sur toute lacune et ils doivent produire un produit acceptable avant de passer à l'étape de l'examen et de l'entrevue. Nous avons aussi travaillé à remanier le processus d'entrevue afin de nous assurer que nous pouvons vraiment évaluer les compétences et connaissances que doivent posséder nos membres désignés.

La prise en main de ces nouvelles responsabilités a présenté de nouveaux défis. Par suite de l'augmentation du volume de travail, certains bénévoles ont dû se retirer afin de se concentrer sur leurs propres tâches. De plus, les stagiaires devaient attendre trop longtemps avant de recevoir une rétroaction, ce qui retardait le processus d'obtention de leur désignation. Pour répondre à ces besoins, nous avons ajouté des ressources au personnel du bureau national afin d'alléger le fardeau de nos bénévoles et de nous assurer que les stagiaires reçoivent le niveau de service auquel ils ont droit.

La mise en œuvre de ces mesures nous aide à consolider l'excellence de notre processus d'éducation – c'est vraiment un domaine dans lequel nous sommes des leaders mondiaux. Aucune autre association dans le monde n'offre ses programmes d'éducation par une université – dans notre cas, par deux universités, U.C.-B. et Laval. Nous travaillons aussi avec l'U.C.-B. et d'autres partenaires à améliorer le programme de perfectionnement professionnel continu (PPC) que nous mettons à la disposition de nos membres.

Je tiens à souligner, au moins pour cette conversation, les progrès qui ont été réalisés dans la **promotion des services que fournissent les évaluateurs** à leurs clients. Nous avons axé nos efforts sur les gens qui sont en interaction directe avec nos membres – prêteurs, courtiers, promoteurs, etc. Nous planifions une refonte de notre site Web en 2018 et



nous avons commencé à jouer un rôle beaucoup plus actif tant dans les médias traditionnels que dans les médias sociaux. L'an dernier, nos efforts en ligne ont suscité plus de 25 millions d'impressions véhiculant le message que nos AACI et CRA sont des professionnels de choix. Nous reconnaissons que nous pouvons et devrions faire davantage. Mais il y a aussi quelque chose que plus d'évaluateurs devraient faire. Il est intéressant de noter que l'an dernier, plus de 100 000 personnes à la recherche de services d'évaluation ont consulté *Trouver un évaluateur* et pourtant, un grand nombre de nos membres n'ont pas encore mis à jour leurs profils ou remanié leur propre marketing. Nous devons tous consacrer plus d'énergie au marketing de nos services pour que notre message soit présenté à des clients potentiels et à des parties intéressées de l'industrie.

La rétroaction que nous avons reçue au sujet du processus du plan stratégique est claire – les priorités et objectifs courants sont non seulement valides, mais encore devons-nous les poursuivre plus agressivement. Je suis fier de dire que c'est exactement ce que nous avons fait et ce que nous continuerons de faire vigoureusement à l'avenir.

### **Avez-vous vécu quelque chose que vous pourriez décrire comme inattendu ou surprenant?**

**DB :** Je dois admettre que j'ai été plutôt frustré par l'entêtement de certains de nos membres à ne pas accepter les changements à notre profession et à ne pas tirer parti des occasions élargies de fournir des services professionnels. Par exemple, dans les dernières années, nous avons ajouté deux normes entièrement nouvelles – une sur les études des fonds de réserve et une sur la

## **« BIEN QU'IL INCOMBE À L'ICE DE DÉGAGER LES OCCASIONS DE CROISSANCE ET DE DIVERSIFICATION, IL APPARTIENT À CHAQUE ÉVALUATEUR DE DÉCIDER COMMENT IL RÉAGIRA. »**

machinerie et l'équipement. Ce sont deux domaines qui s'appuient sur les compétences que nous possédons en qualité d'évaluateurs et qui nous aident à aller au-delà du travail traditionnel qui fait l'objet de tant de pressions.

Pour nous préparer à faire face à l'avenir, nous continuons de faire des arrangements avec des organisations qui peuvent fournir à nos membres la formation et l'éducation qui leur permettra de diversifier leurs pratiques. À cet égard, nous espérons que certains cours seront offerts au printemps par la Division de l'immobilier de l'École d'études commerciales Sauder de l'Université de la Colombie-Britannique et nous avons signé une entente avec l'Institut canadien des conseillers certifiés d'exécuteurs afin d'aider ceux qui veulent s'orienter vers la planification successorale. De plus, quand la version 2018 des NUPPEC sera publiée, les membres verront une nouvelle norme portant sur l'évaluation de masse qui aura une valeur particulière pour les membres rémunérés et qui aidera également à élargir la pratique au plan des appels en matière de taxe et autres affaires du genre. Le Conseil a commencé récemment à étudier les rapports sur l'état des bâtiments dans le but de déterminer s'il s'agit d'un autre domaine dans lequel nos membres pourraient intervenir.

Dans tous ces développements positifs, il importe de rappeler que, bien qu'il incombe à l'ICE de dégager les occasions de croissance et de diversification, il appartient à chaque évaluateur de décider comment il réagira.

### **Quels ont été les plus grands défis auxquels vous avez fait face?**

**DB :** Il a été extrêmement difficile pour moi de combiner mes rôles et responsabilités de président avec les exigences de mon travail quotidien. Heureusement, je peux affirmer honnêtement que je ne changerais rien. J'ai vraiment aimé chaque instant de cette expérience.

### **Est-ce que vous recommanderiez à d'autres évaluateurs l'expérience de servir au poste de président national?**

**DB :** Très certainement. J'encourage fortement tous les évaluateurs à s'engager aux niveaux local et provincial de notre profession et d'apporter ensuite leur expérience au niveau national. Personnellement, je ne me suis pas engagé dans le but de devenir président national. Je voulais tout simplement aider nos membres et parler au nom de ceux qui ne peuvent le faire. Quand vous êtes un bon communicateur, vous réalisez l'impact positif que vous pouvez avoir sur la profession et nos membres. Rappelez-vous que nous sommes des collègues et non des concurrents.

### **Y a-t-il des conseils ou recommandations que vous aimeriez donner au prochain président?**

**DB :** Connaissez vos forces et vos limites, fiez-vous aux autres et entourez-vous de gens qui rendent le travail beaucoup plus plaisant.

### **Quels seront votre rôle et vos buts en qualité de président sortant?**

**DB :** Je me propose de participer à la revue de la réglementation, d'appuyer les besoins de l'ICE et d'appuyer et conseiller le président entrant. 

# QUÉBEC 2018

## SAVE THE DATE

2018 AIC Conference – Unity & Diversity  
June 6-9 2018 / Quebec City, QC

## RÉSERVEZ LA DATE!

Congrès annuel de l'ICE 2018 – Unité et diversité  
Le 6 au 9 juin 2018 / Québec, QC



Appraisal Institute of Canada  
Institut canadien des évaluateurs



# Beyond the appraisal report:

## THE APPRAISER'S VOICE

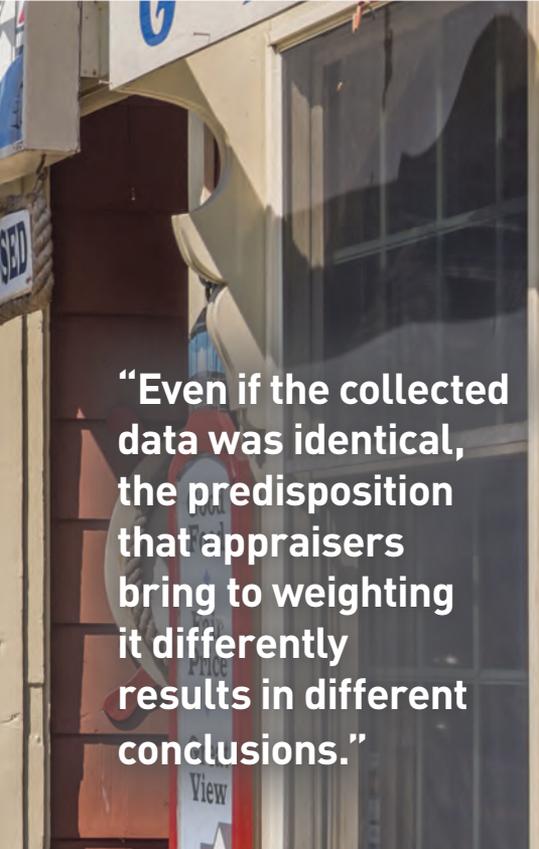
By Kimberly Maber, B. Comm., AACI, P.App; and Steven Thair, B.A., AACI, P.App, LL.B.

### ➤ IDEAS AND REALITY

There are at least two ways of inquiring into highest and best use. One is to study the concept in books and/or attend lectures and conferences. The other is to visit a parcel of land and look deeply into what is happening on site and around. The first approach is about the world of models and ideas; the second will give you insights into the emerging land use for that parcel, into your role as an appraiser, and maybe even as a consultant and how you may help your community. As a subject matter expert, you are looking at reality, as it is, 'out there.'

The *Canadian Uniform Standards of Professional Appraisal Practice (CUSPAP) 2016* (Appraisal Standard Rules 6.2.13) requires the Member to *define, analyze and resolve the highest and best use*; new to 2016 is the requirement to provide an analysis of the highest and best use.

As you observe the parcel of property in front of you, you will begin to see the myriad of forces that affect it. There is the developer, who has a predisposition say, for building strip malls. There is the developer's banker, who is concerned



**“Even if the collected data was identical, the predisposition that appraisers bring to weighting it differently results in different conclusions.”**

with feasibility, market demand and absorption, building on budget and on time, and ensuring the developer has the financial capacity to repay debt. While the zoning currently permits a strip mall, the local planning department may be reviewing the neighbourhood with an eye toward higher density housing to address housing and affordability needs and policies. And finally, you are well aware that the activity of the owner-developer is partly determined by *short-term* constraints of manpower and financing, rather than by what might be more profitable in the medium-term or long-term.

### ➤ CONFLICT AND INHERENT UNCERTAINTY

What becomes immediately apparent is that this situation is not a comfy fit for the classic four factors of highest and best use – financial feasibility, maximum profit, physical possibility, and legality – and that the forces at play are only occasionally cooperating. Often, they are in conflict. What space users (buyers) want is different from what space

suppliers (builders) want, and different again from what the myriad of agencies (municipal planning departments, the financial community, community associations and interest groups, etc.) want.

Uncertainty is another idea that fits poorly into the concept of highest and best use, which assumes everything in the universe fits like cogs in a clock. Highest and best use and the ‘clock’ model are both based on the belief that, if only we had enough information, we would all get the same answer and it would be the right answer. Science left the notion of certainty behind in the 1920s with the development of Heisenberg’s *Uncertainty Principle*. Essentially, it says, the closer you peer at a tree, the less you see of the forest. It is nothing new. It just got itself enshrined as a principle of electron movement back then. Later, the phenomena were split into the *Uncertainty Principle* and the observer effect, but that is another story. What is important for us all to see is that it is not a shortcoming on the part of the observer (including appraisers). Rather, it is an inherent part of the universe in which we live.

### ➤ ARE APPRAISERS REALLY OUTSIDE THE ACTION?

For appraisers who contemplate their own effect on the real estate world around them, it should become clear that they are not aloof observers, but rather a critical element to the process. Our clients rely on our expertise, knowledge, skills and opinions to make important financial decisions. Parties to a dispute or alternatively, the courts, will adopt the appraiser’s (opinion and/or) opinion of value and that value becomes *the value, the price*, which, in turn, impacts the market.

So, in fact, the appraiser is an integral member of the community, clarifying market values, and, as a result, affecting a large number of outcomes in society. Through our supposedly ‘independent, unbiased and objective’ analyses of highest and best use, we, in fact, opine on ‘what is best for the community.’ But, because we live in

a society of values that conflict and compete for resources, it is fair game to be asked, “*Highest*” in what sense? “*Best*” for whom?

The professional standards say to be objective and independent when providing a service, but, as humans, we have biases that consciously and unconsciously impact our decisions. Appraisers give **opinions**, not facts like, say, the sky is blue. Consider this: two appraisers are given the same data. They reach different conclusions. On review, you can find that both appraisals were reasonable. How can this happen? How can this difference arise, if not from the different aspects each appraiser brings to the assignment?

A simplistic doctrine of being objective, and at the same time owing a duty to the client, creates a ‘we-they’ polarization. Because the notions of highest and best use and objectivity do not recognize the integral role of conflict in our society, the application of the model cannot result in reports that offer support for collaboration or conflict resolution. To do so, requires an appreciation of the facts that ‘highest’ is value laden, and ‘best’ in Dick’s world is not ‘best’ in Janaki’s world.

When you think about it, of course, opinions are subjective. They have to be. Otherwise, everyone’s would be the same.

The real question then is that since every appraiser is going to have an effect on the marketplace, and more broadly, since every individual is going to have an effect on his or her community, what do you want your effect to be? Answer: fairness, integrity, maybe even innovation.

The concept of highest and best use is from 19th Century classical economics when most of the concepts assumed a perfect market. As we know, real estate is not a perfect market. The idiosyncrasies of the players give rise to significant uncertainty as to what will happen. Even if the collected data was identical, the predisposition that appraisers bring to weighting it differently results in different conclusions. So, let’s quit looking for the perfect answer. The universe is not

a clock, and neither is the cacophony of causes from which a property's use emerges.

### ➤ MOST PROBABLE USE

There is a better model of land use that was developed by Professor James Graaskamp in the 1970s. He called it 'most probable use.' It emphasized the conflicts and cooperation between the three groups mentioned: users, suppliers and agencies. The model made room for subjectivity and, to some lesser extent, for the uncertainty that is inherent in our universe. In other words, the most probable use model accommodates the reality of the confusion that we see when we hold a lot of information at once. Unfortunately, the valuation profession, worldwide, has been slow to develop theory and techniques, and this one, like most, has gained little traction in the profession.

Most probable use acknowledges that there are only probabilities that certain things are going to happen. It is right in the name: most probable use. The term does not imply there is one right answer that is *the* highest and *the* best use.

Does the term highest and best use need to be reconsidered? Should we look at whether most probable use is a more accurate reflection of what an appraiser is doing when valuing a property? Highest and best use is, after all, a 19th Century classical economics term used to describe financial investments in a perfect market like stocks and bonds. There is no question in the authors' minds that the concept of most probable use more accurately reflects what buyers, sellers, and other players in the marketplace are doing.

### ➤ LEADERSHIP

What is the connection between highest and best use and appraisal leadership?

**“To some degree, appraisers have given away their right and their moral obligation to express their views about community and community development, in the mistaken belief that it may jeopardize their reputation as being unbiased.”**

Appraisers are an integral part of the marketplace and of the community. An appraiser's work and opinion can influence the marketplace and community development. An appraiser's opinion and conclusion on market values contribute to current and future land uses. The tone of an appraisal report can contribute to 'win-win' collaboration... or not.

To some degree, appraisers have given away their right and their moral obligation to express their views about community and community development, in the mistaken belief that it may jeopardize their reputation as being unbiased.

We do not bat an eye when a doctor gives opinions on a daily basis about various medical cases, and then voices an opinion about how euthanasia ought to be regulated. In fact, we expect doctors to speak about all medical-related issues because we know they have experience in this area. We know they may be expressing their personal biases. That is, we expect them to differ in their opinions without being guilty of bias, subjectivity, lack of objectivity, whatever.

Even when we feel a doctor has stepped over the line and expressed a highly personal opinion, we do not really doubt that he or she can still be a good doctor the next day. Why then are we so hard on ourselves as appraisers?

The authors draw a distinction here: of course, there is a difference between saying the most probable use for a certain parcel is as a strip mall, and appraisers saying that they, personally, would like to see seniors' housing because they would like their parents to live nearby. Is not their role as advocate clashing with their role as observer? What if the appraiser said the current factors suggest that the most probable use is as a strip mall, but that this neighbourhood was bereft of seniors' housing, compared to others? That way, he or she has not only completed the minimum requirement as an appraiser, but also shown some leadership and forward looking into community needs.

### ➤ A MODEL FOR COMMUNITY ACTIVITY

There is most definitely a role for appraisers to get involved in their communities by sharing their insights, knowledge and skills and being a voice on land use – be it most probable, or highest and best.

Appraisers understand the causes and conditions that give rise to a land's use better than most. Handled skillfully, providing community input can improve one's sense of contribution and connection with the community and result in new business. From attending a council meeting, to writing a letter to the local newspaper, to making a phone call to inquire about an ongoing study on a parcel of land ready for redevelopment, the opportunities are out there for appraisers to show and share their expertise and to take a leadership role. 🌍



« Même si les données recueillies sont identiques, la prédisposition qu'ont les évaluateurs à les analyser différemment produit des conclusions différentes. »



#### ➤ LES IDÉES ET LA RÉALITÉ

Il y a au moins deux façons de se renseigner sur l'utilisation optimale. L'une, c'est d'étudier cette notion dans des livres et/ou assister à des exposés et des conférences. L'autre, c'est de visiter une parcelle de terrain et observer attentivement ce qui se passe sur les lieux et dans les alentours. La première approche, c'est le monde des modèles et des idées; la deuxième vous permettra d'entrevoir de nouvelles utilisations pour cette parcelle et de déterminer votre rôle d'évaluateur, peut-être même de conseiller, et la façon dont vous pourriez aider votre collectivité. À titre d'expert en la matière, vous regardez la réalité, telle qu'elle est, « dans le monde autour de vous ».

Les *Normes uniformes de pratique professionnelle en matière d'évaluation au Canada (NUPPEC) 2016* (règle 6.2.13 de la Norme relative aux activités d'évaluation de biens immobiliers) stipulent que le membre doit *définir, analyser et résoudre l'utilisation optimale du bien immobilier*; en 2016, le membre doit en plus fournir une analyse de l'utilisation optimale.

# Au-delà du rapport d'évaluation : LA VOIX DE L'ÉVALUATEUR

Par Kimberly Maber, B. Comm., AACI, P.App, et Steven Thair, B.A., AACI, P.App, LL.B

En observant la parcelle de terrain qui s'étend devant vous, vous commencerez à voir les myriades de forces qui l'influencent. Il y a le promoteur, qui a un penchant, disons, pour la construction de mails linéaires. Il y a aussi le banquier du promoteur, qui pense à la faisabilité, la demande et l'absorption du marché, la construction dans les délais impartis et conformément au budget établi et qui veut s'assurer que le promoteur a la capacité financière de rembourser son prêt. Alors que le zonage actuel permet l'établissement d'un centre d'achat, le service local de planification examine peut-être le voisinage pour y construire des habitations à plus forte densité pour répondre aux besoins et aux politiques sur le logement et l'abordabilité. Enfin, vous savez très bien que l'activité du propriétaire-promoteur est en partie déterminée par des contraintes de main-d'œuvre et de financement à court terme, plutôt que par ce qui pourrait être profitable à moyen ou à long terme.

### ➤ LES CONFLITS ET L'INCERTITUDE INHÉRENTE

Ce qui devient vite apparent, c'est que cette situation n'est pas de tout repos pour les quatre facteurs classiques de l'utilisation optimale – faisabilité financière, maximum de profits, possibilité physique et légalité – et que les forces en présence ne coopèrent qu'à l'occasion. Elles sont souvent conflictuelles. Ce que veulent les utilisateurs de l'espace (acheteurs) est différent de ce que désirent les fournisseurs de l'espace (constructeurs) et encore différent de ce que souhaitent les innombrables organismes (service municipal de planification, communauté financière, association communautaire, groupe d'intérêt, et ainsi de suite).

L'incertitude est une autre idée qui ne cadre pas bien dans la notion d'utilisation optimale, qui présume que tout dans l'univers s'imbrique comme les engrenages d'une horloge. L'utilisation optimale et le modèle de l'« horloge » reposent tous deux sur la croyance que, si seulement nous avions assez d'information, nous obtiendrions

tous la même réponse, et ce serait la bonne réponse. La science a déboulonné la notion de certitude dans les années 1920, quand Heisenberg a développé son *principe d'incertitude*. En substance, le principe veut que plus on s'approche d'un arbre pour le regarder, moins on voit la forêt. Ce n'est là rien de nouveau. À l'époque, on a fini par consacrer le principe au mouvement des électrons. Plus tard, le phénomène s'est scindé en deux, devenant le *principe d'incertitude* et l'effet d'observateur, mais c'est une autre histoire. L'important pour nous tous, c'est de comprendre que ce n'est pas une faiblesse de la part des observateurs (incluant les évaluateurs). C'est plutôt une partie inhérente de l'univers où nous vivons.

**« Dans une certaine mesure, les évaluateurs ont renoncé à leur droit et à leur obligation morale d'exprimer leur point de vue sur la collectivité et son développement, croyant faussement que cela pourrait nuire à leur réputation de personnes impartiales. »**

### ➤ LES ÉVALUATEURS SONT-ILS VRAIMENT EN DEHORS DE L'ACTION ?

Les évaluateurs qui contemplent leur propre effet sur le monde immobilier qui les entoure devraient commencer à réaliser qu'ils ne sont pas des observateurs distants, mais plutôt un élément critique du processus. Nos clients comptent sur notre expertise, nos connaissances, nos compétences et nos opinions pour prendre d'importantes décisions financières. Les parties à un différend ou, à l'inverse, les tribunaux vont adopter (l'opinion et/ou) l'opinion sur la valeur exprimée par l'évaluateur, et cette opinion devient *la* valeur, *le* prix qui, à son tour, influence le marché.

Alors, en fait, l'évaluateur est un membre à part entière de la collectivité, clarifiant les valeurs marchandes et, en bout de ligne, touchant un grand nombre de résultats dans la société. À travers nos analyses supposément « indépendantes, impartiales et objectives » de l'utilisation optimale, nous émettons une opinion sur « ce qui est le mieux pour la collectivité ». Mais, parce que nous vivons dans une société de valeurs qui sont en conflit et qui se disputent les ressources, c'est bien naturel que l'on nous demande : « optimale », dans quel sens ? ou « meilleure », pour qui ?

Les normes professionnelles disent d'être objectif et indépendant en rendant un service, mais, nous sommes tous humains, avec des préjugés qui influencent consciemment ou inconsciemment nos décisions. Les évaluateurs expriment des **opinions**, pas des faits comme, par exemple, le ciel est bleu. Songez à ceci : deux évaluateurs reçoivent les mêmes données et, avec celles-ci, ils arrivent à des conclusions différentes. À l'examen, vous trouvez que chacune de leurs évaluations est raisonnable. Comment cela est-il possible ? Comment la différence peut-elle exister, sinon que par les différents aspects qu'apporte chaque évaluateur à son contrat de service ?

Une doctrine simpliste, où l'on est à la fois objectif et loyal envers le mandat de notre client, crée une polarisation « nous-eux ». Parce que les notions d'utilisation optimale et d'objectivité ne reconnaissent pas le rôle intégral que joue le conflit dans notre société, l'application du modèle ne peut résulter en des rapports qui offrent un soutien pour la collaboration ou la résolution des conflits. Pour faire cela, il faut reconnaître que « optimal » est porteur de valeurs et que « meilleur » dans le monde de Daniel n'est pas le « meilleur » dans celui de Jeanne.

Quand on y pense, naturellement, les opinions sont subjectives. Elles doivent l'être. Autrement, nous serions tous pareils.

Par conséquent, la vraie question est celle-ci : comme chaque évaluateur a un effet sur le marché et, plus généralement,

comme chaque individu a un effet sur sa collectivité, quel effet voulez-vous avoir ? Réponse : équité, intégrité, peut-être même innovation.

Le concept d'utilisation optimale provient de l'économie classique du XIXe siècle, quand la plupart des concepts présumaient un marché parfait. Comme nous le savons, l'immobilier n'est pas un marché parfait. Les idiosyncrasies des joueurs donnent lieu à une grande incertitude quant à ce qui va se passer. Même si les données recueillies sont identiques, la prédisposition qu'ont les évaluateurs à les analyser différemment produit des conclusions différentes. Donc, cessons de chercher la réponse parfaite. L'univers n'est pas une horloge, pas plus que la cacophonie des causes qui sont à l'origine de l'utilisation d'un bien immobilier.

### ➤ L'UTILISATION LA PLUS PROBABLE

Il existe un meilleur modèle d'utilisation des terres, qui a été développé par le professeur James Graaskamp, dans les années 1970. Il a appelé celui-ci l'utilisation la plus probable. Il soulignait les conflits et la coopération entre les trois groupes mentionnés : utilisateurs, fournisseurs et agences. Le modèle prévoyait la subjectivité et, dans une moindre mesure, l'incertitude qui est inhérente à notre univers. En d'autres mots, le modèle d'utilisation la plus probable compose avec la réalité de la confusion qui nous assaille lorsque nous considérons beaucoup d'informations en même temps. Malheureusement, la profession d'évaluateur, dans le monde entier, a pris beaucoup de temps pour élaborer des théories et des techniques et ce modèle, comme la plupart, n'a pas obtenu beaucoup de succès dans la profession.

L'utilisation la plus probable reconnaît qu'il y a seulement des probabilités que certaines choses vont arriver. Le terme dit bien : utilisation la plus probable; il n'implique pas qu'il y a une bonne réponse qui soit *la* réponse optimale et *la* meilleure utilisation.

Faut-il repenser le terme utilisation optimale ? Devons-nous réfléchir pour

voir si l'utilisation la plus probable reflète plus fidèlement ce qu'un évaluateur fait en évaluant un bien immobilier ? Après tout, utilisation optimale, c'est un terme de l'économie classique du XIXe siècle, utilisé pour décrire des investissements financiers dans un marché parfait, comme les valeurs et les obligations. Il n'y a pas de doute dans l'esprit de l'auteur que le concept d'utilisation la plus probable reflète plus fidèlement ce que font les acheteurs, les vendeurs et d'autres joueurs sur le marché.

### ➤ LE LEADERSHIP

Quel est le lien entre l'utilisation optimale et le leadership en évaluation ? Les évaluateurs sont une partie intégrante du marché et de la collectivité. Le travail et l'opinion d'un évaluateur peuvent influencer le développement du marché et de la collectivité. L'opinion et la conclusion d'un évaluateur sur les valeurs marchandes contribuent aux utilisations des terres, actuelles et futures. Le ton d'un rapport d'évaluation peut susciter la collaboration « gagnant-gagnant »... ou non.

Dans une certaine mesure, les évaluateurs ont renoncé à leur droit et à leur obligation morale d'exprimer leur point de vue sur la collectivité et son développement, croyant faussement que cela pourrait nuire à leur réputation de personnes impartiales.

Nous ne sourcilions pas lorsqu'un médecin donne des opinions quotidiennement sur diverses questions médicales, puis émet une opinion sur la façon dont l'euthanasie devrait être réglementée. En réalité, nous nous attendons à ce que les médecins parlent de tous les enjeux médicaux, car nous savons qu'ils s'y connaissent dans ce domaine. Nous savons qu'ils peuvent exprimer leurs préjugés personnels, c'est-à-dire que nous nous attendons à ce qu'ils diffèrent d'opinion, sans être taxés de préjugé, de subjectivité, de manque d'objectivité ou de quoi que ce soit d'autre. Même si nous pensons qu'un médecin va trop loin en exprimant une opinion très personnelle, nous ne doutons pas vraiment qu'il peut quand même être un bon médecin le lendemain. Alors, pourquoi sommes-

nous si durs envers nous-mêmes en tant qu'évaluateurs ?

Les auteurs font une distinction ici : bien sûr, il y a une différence entre dire que l'utilisation la plus probable pour une certaine parcelle est l'établissement d'un centre d'achat et un évaluateur qui dit que, personnellement, il aimerait voir une résidence pour personnes âgées parce qu'il aimerait que son père vive dans son voisinage. Son rôle de défenseur n'est-il pas incompatible avec celui d'observateur ? Et si l'évaluateur disait que les facteurs en présence donnent à penser que l'utilisation la plus probable est l'établissement d'un centre d'achat, mais que ce quartier était dépourvu d'une résidence pour personnes âgées, comparativement aux autres ? De cette manière, il n'a pas seulement rencontré l'exigence minimale à titre d'évaluateur, mais il a aussi montré un certain leadership et une vision de l'avenir pour combler les besoins de la collectivité.

### ➤ UN MODÈLE D'ACTIVITÉ COMMUNAUTAIRE

Les évaluateurs ont définitivement un rôle important à jouer dans leur collectivité en partageant leurs expériences, leurs connaissances et leurs compétences, et en disant à voix haute ce qu'ils pensent de l'utilisation des terres – qu'elle soit l'utilisation la plus probable ou l'utilisation optimale.

Les évaluateurs comprennent les causes et les conditions qui entraînent l'utilisation d'un terrain mieux que la plupart des gens. Avec habileté, donner nos opinions aux membres de la collectivité peut améliorer notre sens de la contribution et nos connexions avec eux, en plus de créer des opportunités d'affaires. Que ce soit en assistant à une assemblée du conseil municipal, en écrivant une lettre au journal local ou en téléphonant à quelqu'un au sujet d'une étude en cours sur une parcelle de terrain prête à être redéveloppée, les évaluateurs ont de nombreuses possibilités de montrer et partager leur expertise et de jouer un rôle de leadership. 🌈



BY GEORGE CANNING,  
AACI, P.App

# TIME ADJUSTMENTS:

## Why the average MLS® selling price should not be taken at face value

**A**lthough MLS® sales data is an important element of research used by appraisers, this article identifies the problems of using standard average MLS® board statistics to determine Time Adjustments in appraisal assignments.

### A CASE STUDY

Below is a line of house sales for the years 2015 and 2016. This regression line (best fit) suggests that the houses are all the same. The average price of these identical homes was \$150,000 in 2015 and \$175,000 in 2016. Under this condition, we can say that this house type (two-storey with no garage) had a time increase of 16.6%. This is an acceptable conclusion under these conditions.



The analysis becomes more complicated by the reality that sales data drawn from a two-year period does not consist of identical house types. Taken from the London/St. Thomas MLS®, the following is data of two-storey houses from one year to the next, with the regression line representing the average sale price.

“The shape of our data is important because it tells the appraiser about the distribution of the sale prices that make up the data.”



2015



\$150,000

2016



\$175,000

In this instance, it is incorrect to say that the average selling price of a two-storey house has increased 16.6% by calculating the year-over-year percentage variance. Yet, that is often the interpretation and the application made by real estate practitioners.

The problem stems from two areas. First, the data from each group is not of identical properties. Second, the selling properties are different to the year of comparison.

### SHAPING OUR DATA TO PROVIDE MORE INSIGHT

The shape of our data is important because it tells the appraiser about the distribution of the sale prices that make up the data. One option is to use a histogram to see the distribution of the sales. In a perfect world, our data would have the shape/distribution as shown below.



If the data is normally distributed, the mean, mode and median are the same and one can make sound predictions, correlations and reconciliations. It is perfection. However, the following diagram (or left-skewed distribution depending on the market) is likely how the sales data would appear.



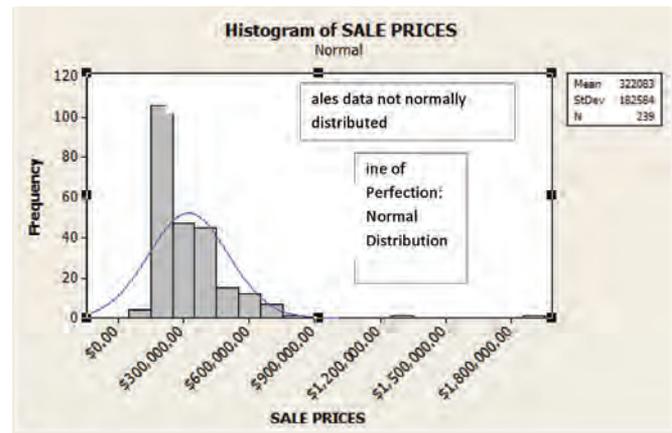
This data shows a skewed distribution to the left. If this reflected the sales data for 2015, we would see an abundance of low to middle-priced sales and a long tail of higher-end priced homes selling. When we complete a histogram of the sales data for 2016, perhaps the data is shaped like below.



By doing a histogram, the data tells a different story, whereby the data sets are not showing a high level of comparability. Obtaining a true Time Adjustment from groups of data with different shapes would be like trying to push a chain.

### USING ACTUAL DATA TO PROVE THE POINT

Let's examine more closely the distribution of actual data taken from sales data published by the London/St. Thomas Real Estate Board of one-floor houses selling in 2014 and 2015. Below are the sales of one-floor houses sold in 2014.



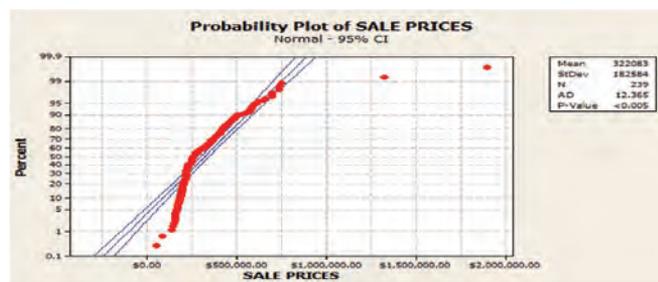
The following are the sales of one-floor houses that sold in 2015.



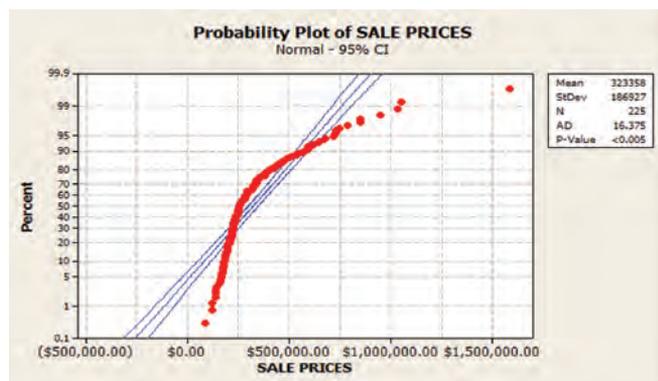
We see that the sales distribution for 2015 is different in 'shape' to the sales in 2014. This should be a big flag that one cannot compare the average sale prices for 2014 and 2015 and conclude with a Time Adjustment of 'x' amount of percentage.

Let's assume the data is perfectly distributed from one year to the next. Does that qualify for a simple calculation of taking the difference of the mean prices from one year to the next? The short answer is no. The appraiser still has to deal with the differences in the physical and location aspects of the house sales from each group. Until those differences are dealt with, trying to determine a Time Adjustment, even when the data is evenly distributed, remains a challenge.

## ANOTHER WAY OF EXAMINING THE DISTRIBUTION OF DATA



Above is the same histogram of sales, except that it is shown on a graph known as a Distribution Graph. One can see the shape of the sales much better than on a histogram. The blue line in the middle is the regression line and the two other blue lines are the 'field goals' known as Confidence Intervals (CI). They are generally constructed at the 95% CI. This means that, if the same population were sampled on different occasions, the resulting intervals would bracket the true population parameter in 95% of the cases.



Above is the Distribution Graph of the other sales data set. Look how sharp the curve is in the sales of the data. Most of the sales are not even on the regression line. Therefore, no appraiser can take the average of this grouping of data (\$323,358) and the average of the other group (\$322,083) and draw any meaningful conclusions.

So the appraiser has a problem. The mean of the different groups of data from one year to the next does not make sense from one group to another, and the data is curved, which raises more questions. In addition, all sales in both groups differ from one another and from each group. So how does the appraiser determine a Time Adjustment?

### THE SOLUTION

There are a couple of solutions to dealing with time when it comes to real estate data. One way is to run a Regression Analysis. Regression Analysis is the only tool that will hold constant all your selected variables such as lot size, house size, garage, house age, and date of sale (typically expressed in days) and allocate a coefficient or answer to the effect of the variable on your unit of measure (e.g., selling price per square foot

(or square meter) of the dwelling). It does not need to have the data normally distributed in perfect fashion in order to make a prediction about time and that is because of the 'least squares' aspect of regression. The regression line is the line of the best fit. Obviously, if we can re-express our data or get it more uniform (normally distributed), then we would have a better prediction.

The second option to see the effect of time on one's sales data is in the quality point analysis found in the Direct Comparison Approach (DCA). Here, time is not considered to be an adjustment 'before' any of the traditional adjustments such as lot size, building size, age, zoning, location, etc. Rather, time becomes a 'trial and error' process to determine its effect on the Coefficient of Variance (COV) of the adjusted selling prices of the unit of measure. Let's assume the COV 'before' any Time Adjustments is 6%. After applying a 1% per year adjustment to the sales, the COV decreases to 5%. We apply a 2% per year Time Adjustment and the COV decreases to 4%. A 3% adjustment per year is completed to the sales and the COV moves back up to 5%. Then we know that the best Time Adjustment is 2% per year. This sensitivity analysis is best utilized in the QP format because any changes in time are quickly observed, since the mathematics is built into the QP model.

Our final notes about a Time Adjustment would suggest that, if the appraiser ran a regression model and found that time was 3%, it does not mean that every other property value rose by 3%. It is for that particular data set.

We think time is a strata, in that different house price ranges have different Time Adjustments. When we extract out 4-6 sales in order to complete a DCA, this author is not convinced that every house sale is subject to a Time Adjustment. We have gotten this sense when using QP. When the appraiser gets the coefficient down to 1% without a Time Adjustment, there is not much left. The reason is that real estate markets are so imperfect that we cannot extricate such fine detail about time despite all that is read in the local newspaper about the rising average house prices in different markets.

Another favoured tool is a Time Series Graph. Here, the sale dates are placed in the graph along with the selling prices or the unit of measure. The time series will tell you the general direction of time, but you are still confronted with the issue of the physical differences among the sales. However, if you were fortunate to have houses of a certain age group, house size, house lot size, etc., your Time Series Graph would most likely give you a better trend line that you can point to in your DCA for a Time Adjustment. It is better than nothing, but not quite as good as running a regression.

### WHAT DOES THIS ALL MEAN?

We know that using the average sale price has its limitations unless you know its distribution around the mean and the shape of the data. However, the physical aspects of each of the sales need to be dealt with. At the end of the day, the key to a reliable opinion or conclusion lies in the quality and the analysis of your data. 🌈



PAR GEORGE CANNING,  
AACI, P.App



# RAJUSTEMENTS EN FONCTION DU TEMPS :

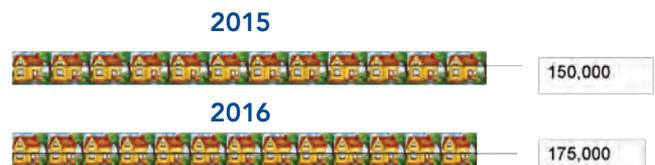
Pourquoi le prix de vente moyen MLS®  
ne doit pas être pris à sa valeur apparente

**M**ême si les données de vente MLS® sont un important élément de recherche utilisé par les évaluateurs, le présent article décrit les problèmes que pose l'emploi de statistiques moyennes standards du conseil MLS® pour calculer les rajustements en fonction du temps dans les contrats de service d'évaluation.

## UNE ÉTUDE DE CAS

On voit ci-dessous une ligne des ventes de maisons pour les années 2015 et 2016. Cette ligne de régression (ajustement optimal) donne à penser que les maisons sont toutes pareilles. Le prix moyen pour ces maisons identiques était de 150 000 \$ en 2015 et 175 000 \$ en 2016. Dans ce cas, nous pouvons dire que ce type de maison (deux étages, sans garage) a connu une

augmentation temporelle de 16,6 %. C'est une conclusion acceptable dans les circonstances.



L'analyse se complique avec la réalité que les données de vente tirées d'une période de deux ans ne visent pas des types de maisons identiques. Provenant de London/St. Thomas MLS®, les données suivantes visent des maisons de deux étages d'une année à l'autre, alors que la ligne de régression représente le prix de vente moyen.

2015



\$150,000

2016



\$175,000

Dans ce cas, il n'est pas exact de dire que le prix de vente moyen d'une maison de deux étages a augmenté de 16,6 %, en calculant la variation de pourcentage sur douze mois. Pourtant, c'est souvent ainsi que les professionnels de l'immobilier l'interprètent et l'appliquent.

Le problème existe pour deux raisons. Premièrement, les données de chaque groupe ne visent pas des biens immobiliers identiques. Deuxièmement, les biens immobiliers à vendre sont différents de ceux vendus pendant l'année de comparaison.

### FAÇONNER NOS DONNÉES POUR AVOIR UN PORTRAIT PLUS JUSTE

La forme de nos données est importante, car elle montre à l'évaluateur la répartition des prix de vente qui composent les données. Une option consiste à utiliser un histogramme, pour voir la répartition des ventes. Dans un monde idéal, nos données auraient la forme/répartition apparaissant ci-dessous.



Répartition normale

Si les données sont réparties normalement, la moyenne, le mode et la médiane sont les mêmes et l'on peut faire de bonnes prédictions, corrélations et réconciliations.

C'est parfait. Toutefois, le diagramme suivant (ou réparti asymétriquement à gauche, selon le marché) montrerait probablement ainsi les données de vente.



Répartition asymétrique à droite

Ces données montrent une répartition asymétrique à gauche. Si cela reflétait les données de vente pour 2015, nous verrions beaucoup de prix de vente de bas à moyen et une longue queue de maisons à vendre pour des prix plus élevés. Quand nous faisons un histogramme des données de vente pour 2016, peut-être que les données prennent la forme ci-dessous.



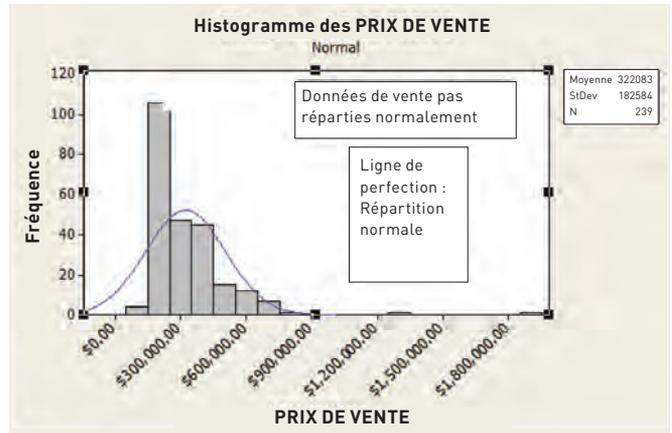
Répartition en plateau

Obtenir un véritable rajustement en fonction du temps avec des groupes de données de différentes formes serait comme essayer de pousser une chaîne.

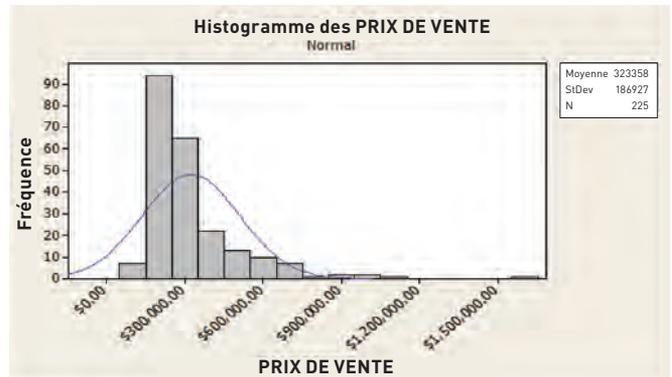
### UTILISER DES DONNÉES RÉELLES POUR PROUVER SON POINT

Examinons de plus près la répartition de données réelles tirées

des données de vente publiées par le London/St. Thomas Real Estate Board concernant des maisons d'un étage vendues en 2014 et 2015. Ci-dessous, nous voyons les ventes de maisons d'un étage survenues en 2014.



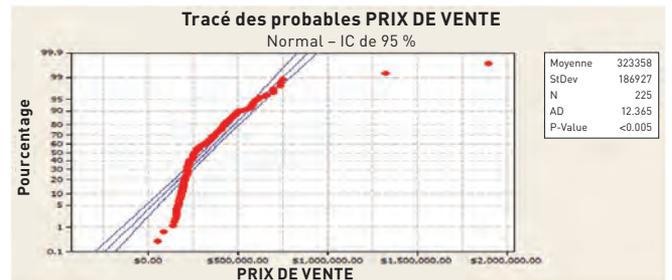
Ci-dessous, nous voyons les ventes de maisons d'un étage survenues en 2015.



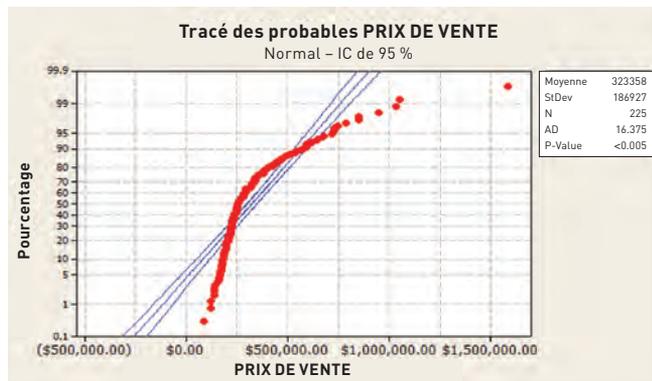
Nous voyons que la répartition des ventes en 2015 a une « forme » différente des ventes en 2014. Cela devrait être un sérieux avertissement qu'il ne faut pas comparer les prix de vente moyens des deux années et conclure avec un rajustement en fonction du temps d'un montant de pourcentage « x ».

Supposons que les données sont parfaitement réparties d'une année à l'autre. Cela nous autorise-t-il à faire un simple calcul en prenant la différence des prix moyens d'une année par rapport à l'année suivante ? La réponse courte est non. L'évaluateur doit quand même tenir compte des différents aspects physiques et d'emplacement des maisons vendues dans chaque groupe. Jusqu'à ce que ces différences soient prises en considération, essayer de calculer un rajustement en fonction du temps, même si les données sont réparties de façon égale, restera difficile.

### UNE AUTRE FAÇON D'EXAMINER LA RÉPARTITION DES DONNÉES



Nous voyons ci-dessus le même histogramme de ventes, sauf qu'il apparaît sur un graphique appelé diagramme de distribution. Nous pouvons voir la forme des ventes beaucoup mieux que sur un histogramme. La ligne bleue au milieu est la ligne de régression et les deux autres lignes bleues sont les « tirs extérieurs » appelés intervalles de confiance (IC). Ils sont généralement établis à un IC de 95 %. Cela signifie que, si l'on prenait des échantillonnages dans la même population à des moments différents, les intervalles produits contiendraient le véritable paramètre de la population dans 95 % des cas.



Nous voyons ci-dessus le diagramme de distribution pour l'autre série de données de vente. Remarquez comment la courbe est accentuée pour les données sur les ventes. La plupart des ventes ne se trouvent même pas sur la ligne de régression. Par conséquent, un évaluateur ne peut pas prendre la moyenne de ce groupe de données (323 358 \$) et la moyenne de l'autre groupe (322 083 \$), puis tirer des conclusions significatives.

Donc, l'évaluateur a un problème. La moyenne des différents groupes de données d'une année à l'autre n'a pas de sens d'un groupe à un autre et les données sont courbées, ce qui soulève d'autres questions. En outre, toutes les ventes des deux groupes diffèrent les unes des autres et de chaque groupe. Alors, comment un évaluateur calcule-t-il un rajustement en fonction du temps ?

## LA SOLUTION

Il y a deux façons d'aborder le temps lorsqu'il s'agit de données immobilières. La première consiste à faire une analyse de régression. C'est le seul outil qui assurera la constance de toutes vos variables sélectionnées – telles dimension du lot, dimension de la maison, garage, âge de la maison et date de la vente (habituellement exprimée en jours) – et qui allouera un coefficient ou une réponse à l'effet de la variable sur votre unité de mesure (p. ex. prix de vente de l'habitation, au pied ou au mètre carré). L'outil n'a pas besoin que les données soient parfaitement réparties pour faire une prédiction sur le temps, cela en raison du principe des « moindres carrés » de la régression. La ligne de régression est la ligne d'ajustement optimal. De toute évidence, si nous pouvions exprimer nos données de nouveau ou les rendre plus uniformes (normalement réparties), nous aurions alors une meilleure prédiction.

La deuxième façon de voir l'effet du temps sur ses données de vente est de faire l'analyse des points de qualité, qui se trouve dans la méthode de comparaison directe (MCD). Ici, le temps n'est pas considéré comme un ajustement « avant » tout autre

ajustement traditionnel tel dimension du lot, dimension et âge de la maison, zonage, emplacement, etc. Au lieu de cela, le temps devient un processus de « tâtonnement » pour déterminer son effet sur le coefficient de variance (CDV) des prix de vente ajustés de l'unité de mesure. Supposons que le CDV « avant » les rajustements en fonction du temps est de 6 %. Après avoir appliqué un ajustement de 1 % par année aux ventes, le CDV diminue à 5 %. Nous appliquons un rajustement en fonction du temps de 2 % par année et le CDV descend à 4 %. Un ajustement de 3 % par année est apporté aux ventes et le CDV remonte à 5 %. Alors, nous savons que le meilleur rajustement en fonction du temps est de 2 % par année. Cette sensibilité est la mieux utilisée dans le format PQ, car tous les changements dans le temps sont observés rapidement, étant donné que les calculs sont intégrés dans le modèle PQ.

Nos dernières remarques sur le rajustement en fonction du temps donnent à penser que, si l'évaluateur crée un modèle de régression et découvre que le temps est de 3 %, cela ne signifie pas que la valeur de tous les autres biens immobiliers a augmenté de 3 %. Ce n'est que pour cette série particulière de données.

Nous pensons que le temps est une strate, en ceci que les différentes fourchettes de prix des maisons ont des rajustements différents en fonction du temps. Quand nous enlevons de 4-6 ventes pour effectuer une MCD, cet auteur n'est pas convaincu que toutes les ventes de maisons sont sujettes à un rajustement en fonction du temps. Nous avons acquis ce sentiment en employant les PQ. Quand l'évaluateur réduit le coefficient à 1 % sans appliquer un rajustement en fonction du temps, il ne reste pas grand-chose. La raison en est que les marchés immobiliers sont tellement imparfaits que nous ne pouvons pas extraire des détails si pointus sur le temps malgré tout ce qu'on lit dans le journal local sur le prix moyen des maisons qui augmente dans les différents marchés.

Un autre outil favori est le diagramme de séries chronologiques. Ici, les données de vente sont placées dans un graphique avec les prix de vente ou l'unité de mesure. Les séries chronologiques vous donneront la direction générale du temps, mais vous devez quand même composer avec les différences physiques entre les biens immobiliers vendus. Cependant, si vous avez la chance d'avoir des maisons d'un certain groupe d'âge, de dimension de maison ou de lot, etc., votre diagramme de séries chronologiques vous donnera fort probablement une meilleure courbe de tendances que vous ne pourriez l'indiquer dans votre MCD pour un rajustement en fonction du temps. C'est mieux que rien, mais pas tout à fait aussi bon qu'une analyse de régression.

## QU'EST-CE QUE TOUT CELA SIGNIFIE ?

Nous savons qu'utiliser les prix de vente moyens a ses limites, à moins de connaître leur répartition autour de la moyenne et la forme des données. Toutefois, l'aspect physique de chacune des ventes doit être pris en considération. En fin de compte, la clé d'une opinion ou d'une conclusion fiable, c'est la qualité de l'analyse à laquelle vous soumettez vos données. 🌈



# TOP 10 MARKETING TIPS FOR APPRAISERS

BY LAURA KEMP, CRA, KEMP APPRAISAL; GLEN POWER, AACI, P.APP, PROVIDENT VALUATION & ADVISORY SERVICES; AND CHRISTINE DUBYTS, PRESIDENT, DUBYTS COMMUNICATIONS INC.

**“TAKE A STRATEGIC APPROACH TO DETERMINE WHAT YOU WANT TO CONVEY AND THEN COMMUNICATE AND ACT APPROPRIATELY IN ALL YOUR MARKETING AND BUSINESS DEALINGS.”**

The appraisal industry in Canada continues to be competitive and it is clear that traditional, tried and true marketing is critical for survival. But the explosion of digital marketing tools provides new channels to communicate and build relationships in ways that will be important to thriving in the future of the industry. Here are the top 10 marketing tips based on a marketing presentation at the 2016 AIC National Conference by the authors.

## 1. Build your brand

Successful companies have been building brands before branding was labeled. But many still think branding is the company logo, slogan or products. In actuality, it is all encompassing. It is what people think and feel about your people, products, company and service. In short, branding is what people say about you when you leave the room.

It is important to build your personal and/or appraisal company brand by design, not by default. Take a strategic approach to determine what YOU want to convey and then communicate and act appropriately in all your marketing and business dealings. What is your brand promise?

- What do you deliver that is unique or different?

- Do you offer it in a way that is unique or different?
- Do you serve a specific clientele in a specific geographic area?
- Do you or your team have unique qualifications?
- Do you offer unique or different services or expertise?

If you can clearly identify and communicate your brand characteristics AND keep your promise every single time, people will eventually come to believe and trust your brand.

## 2. Face-to-face networking

Networking is a top priority for successful appraisal businesses and it is one of the most effective tactics in building relationships and growing your client base. But do not just attend networking events and expect results. Make the most of every networking opportunity. Here are a few networking tips:

- Research networking opportunities before attending. Is it a good fit for you? Will you meet and build relationships with the ‘right’ people to achieve your objectives?
- Ask open-ended questions.
- Be articulate about who you are and what you do. (30 second commercial).
- Dress appropriately – Remember, you are your brand.
- Hold volunteer positions.





## “MAKE THE MOST OF EVERY NETWORKING OPPORTUNITY.”

- Become known as a resource for other people.
- Follow through on any connections and/or referrals you get. This is how you will build trust.

### 3. Online networking

*LinkedIn* is THE B2B networking/ social marketing tool. Signing up is easy and you can begin networking online immediately. But, like face-to-face networking, there are rules and etiquette:

- Post a professional headshot (a logo or picture of you with the family pet are not appropriate).
- Make sure your profile is typo free and professional.
- Join groups.
- Participate and start conversations.
- Recommend and/or endorse people.
- Publish articles

### 4. Speak at events

Considered a low-cost marketing technique, speaking at events is a great way to build your credibility. Estimate your time to prepare and present versus the opportunities it presents. Make sure you are presenting on a subject in which you are well versed AND ensure your presentation is professionally prepared and presented. You can do yourself more harm than good if the presentation does not go well.

### 5. Use AIC marketing materials!

The Appraisal Institute of Canada (AIC) provides industry and consumer marketing brochures for your use. They are professional, current and perfect for events, meetings and mailouts. Visit <http://www.aicanada.ca/> and go to *Member Login* to access a list of available resources. While you are at the site,

make sure your Online Profile is current and complete. The ‘Find an Appraiser’ tool is used frequently and if you are not listed, or your listing is incomplete, you are missing this FREE opportunity to get customers.

### 6. Yes, you do need a website

If you are in the home crafting business using your Facebook page as your website is acceptable. As a professional appraiser/appraisal business, you need a website. There are many reasons to have a website, but the top few are:

- It is a professional representation of you and your brand.
- It builds your credibility. Without it you lose credibility.
- This is the yellow pages of the digital world.
- You do not own your space on digital media sites. You are at their mercy when they make changes or have technical problems.



- Your website should, at a minimum:
  - be responsive and easily viewable on mobile devices;
  - have ‘Share’ buttons on all pages to capitalize on amplification of the internet;
  - be representative of your brand with professional design, photography and video;
  - be optimized for the search engines; and
  - be verified on Google (maps). If you are not on Google, you do not exist!

### 7. Get referrals

A referral is the highest compliment you can get and can go a long way to convince people you can do what you say you can do. Take the time and ASK for the referral.

- Make asking for referrals part of your sales process. Get the job, deliver the job, invoice the job, then ask for a referral. Unless the job went horribly wrong, then you will want to defer the ask for the next ‘happy’ client.
- Do not limit your request to clients. Ask acquaintances and business associates for referrals.
- Do not feel pushy when asking for referrals. They will not give you a referral unless you truly deserve it.

### 8. Volunteer

Your clients may be bank execs and managers, but they are also moms, dads, grandpas, aunts, uncles, husbands and wives. They live in your community, shop at your grocery store and their children go to school with your kids. Volunteer at a charity event, sit on the parent association committee, or take a position on an association board. You will meet new people and expand your network of influence. Who knows, the dad sitting next to you at a PTA meeting may be your next best customer OR he may know someone who becomes your next best customer. Volunteering is a great way to give back and meet new potential clients.

### 9. What is your pricing strategy?

Pricing is an essential part of your marketing strategy. Do you want to be high volume, low margin (think Costco), or do you want to be low volume, high margin (think Range Rover)?

If you have something unique to deliver, or truly offer a superior product/service (See Marketing Tip #1), you can use a prestige pricing strategy and charge more. If you are in the middle of the pack, offering the same appraisal services to the same people as your competitors, your pricing should reflect this with a competitive pricing strategy. Or, perhaps you are using technology or have some other competitive advantage that allows you to deliver more service faster allowing you to increase your volume and decrease margins. Like any business decision, this one is critical to your business model and branding.

### 10. Consider the total customer experience

Study every point where your customer or potential customer interacts with you, your message or your brand. What do they think/feel before, during or after the experience? What impression does it leave them with? For example: a small lending institution requires a new appraiser and discusses it at their weekly management meeting. Jeremy, loans manager, remembers seeing an insightful article posted on *LinkedIn* by a local appraiser, but cannot remember the name. Ariel, one of the administrators mentions she met an enthusiastic Candidate at the last Chamber meeting. Jeremy investigates the *LinkedIn* article. The article is well written, but has a few obvious typos. The appraiser’s profile picture is a selfie with him and pet cockatoo. His profile is incomplete, with spelling errors and poor formatting. Regardless, Jeremy sends a request to connect... but never hears back... Meanwhile, Ariel digs through her biz cards and finds the Candidate’s card. The card is professional with a unique

design and heavy stock that makes it stand out from the rest. Ariel calls the Candidate who responds with the same enthusiasm. The Candidate, now certified and a business owner, follows up the phone call with an email that includes links to her new website and referrals of her latest clients.

These two potential suppliers have presented themselves very differently in their ‘first point of contact’ with the potential client.

Other points of contact could include:

- Your dress/attire (what did you wear to that Chamber meeting?)
  - Was it business professional or nightclub ready?
- Website – What does it look like? Broken links? Missing info? Typos? How does it compare to competitors?
- Quote or proposal – Is it clear and concise? Does it present the information requested? Is it different or unique in any way?
- Service delivery – How well/poorly was the job done? On time, as requested, on budget? Did you exceed expectations in any way?
- Post service delivery – What happens after the delivery of your appraisal? Is there a follow-up call/email? Anything special or unique between jobs? How do you keep in touch?

Every interaction from the point where a potential client comes into contact with you or your brand will form the basis of the total customer experience. As a professional appraiser working in an increasingly competitive environment, it is important to remember that people do not buy from companies. They buy from people. Your marketing should incorporate traditional and online channels where you can develop and build your networks of influence and develop authentic trusting relationships. Refine and differentiate your offering and deliver what you promised every single time. And, at all points of contact, be courteous, gracious and professional. 



# LES 10 MEILLEURS CONSEILS DE MARKETING POUR LES ÉVALUATEURS

PAR LAURA KEMP, AACI, P.APP, KEMP APPRAISAL;  
GLEN POWER, AACI, P.APP, PROVIDENT VALUATION  
& ADVISORY SERVICES; ET CHRISTINE DUBYTS,  
PRÉSIDENTE DE DUBYTS COMMUNICATIONS INC.

« ADOPTEZ UNE APPROCHE STRATÉGIQUE POUR DÉTERMINER CE QUE VOUS DÉSIREZ TRANSMETTRE, PUIS COMMUNIQUEZ-LE ET AGISSEZ EN CONSÉQUENCE DANS TOUTES VOS TRANSACTIONS DE MARKETING ET D'AFFAIRES. »

L'industrie de l'évaluation au Canada continue d'être compétitive et il est clair que le marketing classique, éprouvé et véritable est critiqué pour la survie. Mais, l'explosion des outils de marketing numériques offre de nouvelles avenues pour communiquer et bâtir des relations de façons qui seront importantes pour assurer le succès futur de l'industrie. Voici les 10 meilleurs conseils, s'inspirant d'une présentation sur le marketing donnée à la Conférence nationale 2016 de l'ICE par les auteurs.

## 1. Bâissez votre marque

Les compagnies prospères ont bâti leur marque avant que le phénomène ne soit connu. Mais, d'aucuns pensent encore que la marque est le logo, le slogan ou les produits d'une compagnie. En réalité, elle englobe tout. C'est ce que les gens pensent et ressentent au sujet de vos employés, vos produits, votre compagnie et vos services. Bref, la marque, c'est ce que les gens disent de vous quand vous quittez la pièce.

Il est important de bâtir votre marque personnelle et/ou d'évaluation à dessein, non par défaut. Adoptez une approche stratégique pour déterminer ce que VOUS désirez transmettre, puis communiquez-le et agissez en conséquence dans toutes vos transactions de marketing et d'affaires. Que promet votre marque ?

- Qu'est-ce que vous livrez qui est unique ou différent ?
- L'offrez-vous d'une façon unique ou différente ?
- Desservez-vous une clientèle particulière dans une région géographique donnée ?
- Est-ce que vous ou votre équipe avez des qualifications uniques ?
- Offrez-vous une expertise ou des services uniques ou différents ?

Si vous pouvez identifier et communiquer clairement les caractéristiques de votre marque ET honorer votre promesse, à chaque fois, les gens finiront par croire à votre marque et à lui faire confiance.

## 2. Faites du réseautage en personne

Le réseautage est une priorité absolue pour les compagnies d'évaluation qui réussissent et c'est l'une des tactiques les plus efficaces pour bâtir des relations et pour étendre votre clientèle. Mais, ne vous contentez pas d'assister à des événements de réseautage et d'attendre les résultats. Profitez au maximum de toutes les occasions de réseautage qui se présentent. Voici quelques conseils à cet égard :

- Cherchez les opportunités de réseautage avant d'arriver. Est-ce que l'événement vous convient ? Allez-vous faire des rencontres et tisser des relations avec les « bonnes » personnes

LES COURTIER EN HYPOTHÈQUE VALORISENT L'OPINION DE TIM

Tim est un évaluateur désigné de l'ICE, un expert en évaluation immobilière au Canada. Les courtiers en hypothèque comptent sur les évaluateurs de l'ICE — les ACP et les CPE — pour donner un avis impartial et indépendant sur la valeur des actifs immobiliers, notamment lors de financements et de refinancements, acquisitions et études de faisabilité. Lorsque vous songez à l'immobilier, songez à un évaluateur désigné de l'ICE.

Évaluation de financement hypothécaire | Consultation  
Examen d'évaluation | Analyse de marché prévente

Trouvez un évaluateur désigné de l'ICE  
ICEcanada.ca

Institut canadien des évaluateurs



- pour atteindre vos objectifs ?
- Posez des questions ouvertes.
  - Soyez articulé en décrivant qui vous êtes et ce que vous faites (commercial de 30 secondes).
  - Portez des vêtements appropriés – rappelez-vous, vous êtes votre marque.
  - Occupez des postes bénévoles.
  - Faites-vous connaître comme une ressource pour les autres.
  - Assurez un suivi de toutes les connexions et/ou références que vous obtenez. C'est ainsi que vous établirez la confiance.

### 3. Faites du réseautage en ligne

*LinkedIn* est LE principal outil de réseautage/marketing social interentreprises. Il est facile de s'y inscrire, et vous pouvez commencer à réseauter en ligne immédiatement. Mais, à l'instar du réseautage en personne, il y a une étiquette et des règles à observer :

- Affichez un portrait professionnel (un logo ou un cliché de vous avec votre animal domestique n'est pas approprié).
- Assurez-vous que votre profil est sans coquilles et professionnel.
- Joignez-vous à des groupes.
- Participez aux conversations et démarrez les vôtres.
- Recommandez et/ou endossez des gens.
- Publiez des articles.

### 4. Prononcez des allocutions lors d'événements

Considérée comme une technique de marketing économique, l'allocution à un événement est une excellente façon d'acquiescer de la crédibilité. Estimez votre temps de préparation et de présentation par rapport aux opportunités qu'il offre. Assurez-vous de présenter un sujet que vous connaissez bien ET faites le nécessaire pour que votre présentation soit préparée et donnée de manière professionnelle. Une présentation qui se déroule mal vous fera plus de tort que de bien.

### 5. Utilisez le matériel promotionnel de l'ICE !

L'Institut canadien des évaluateurs (ICE) fournit à l'industrie et aux consommateurs des brochures promotionnelles pour votre usage. Elles sont professionnelles, actuelles et idéales pour les événements, réunions et envois de publicité. Visitez <http://www.aicanada.ca/> et cliquez sur *Accès aux membres* pour consulter une liste des ressources disponibles. Profitez de votre visite sur le site pour vérifier si votre profil en ligne est à jour et complet. L'outil « Trouver un évaluateur » est utilisé fréquemment et si vous n'êtes pas répertorié ou si vos informations sont incomplètes, vous manquez cette possibilité GRATUITE d'acquiescer de nouveaux clients.

### 6. Oui, vous avez besoin d'un site Web

Si vous avez une entreprise d'artisanat à la maison, utiliser votre page Facebook comme site Web est acceptable. Mais, pour votre profession d'évaluateur ou votre compagnie d'évaluation, il vous faut un site Web. Il y a plusieurs raisons d'avoir un site Web, dont voici quelques-unes des principales :

- C'est une représentation professionnelle de vous-même et de votre marque.
- Il établit votre crédibilité. Sans lui, vous perdez de la crédibilité.
- Les sites Web sont les pages jaunes du monde numérique.
- Vous ne possédez pas votre espace dans les sites des médias numériques. Vous êtes à leur merci quand ils apportent des changements ou quand ils éprouvent des difficultés techniques.
- Votre site Web devrait, à tout le moins :
  - être souple et facile à visualiser sur les appareils mobiles;
  - avoir un bouton « Partager » sur chaque page pour favoriser l'amplification sur Internet;
  - être représentatif de votre marque, avec une conception, des photos et des vidéos professionnelles;
  - être optimisé pour les moteurs de recherche; et
  - apparaître sur Google Maps.

Si vous n'êtes pas sur ce site, vous n'existez pas !

### 7. Obtenez des références

Une référence est l'un des plus grands compliments qu'on puisse vous faire et elle peut être très utile pour convaincre les gens que vous êtes capable de faire ce que vous dites pouvoir faire. Prenez le temps de DEMANDER une référence.

- Intégrez la demande de référence dans votre processus de vente. Obtenez le travail, faites le travail, facturez le travail, puis demandez une référence. Si le contrat de service se déroule de façon catastrophique, demandez une référence seulement au prochain client « satisfait ».



- Ne limitez pas vos demandes aux clients. Demandez des références aussi à vos connaissances et à vos associés d'affaires.
- Ne craignez pas d'avoir l'air insistant en demandant une référence. On ne vous la donnera que si vous la méritez vraiment.

## 8. Faites du bénévolat

Vos clients sont peut-être des dirigeants de banques et des gestionnaires, mais ils sont aussi des mamans, des papas et des grand-papas, des oncles et des tantes, des maris et des épouses. Ils vivent dans votre communauté, magasinent à votre épicerie et leurs enfants vont à l'école avec les vôtres. Participez bénévolement à un événement bénéfice, siégez au comité d'une association de parents ou prenez position au conseil d'une association. Vous rencontrerez de nouvelles personnes, élargissant du même coup votre réseau d'influence. Qui sait ? Le père de famille assis à côté de vous à la réunion d'une APE est peut-être votre prochain meilleur client OU il connaît quelqu'un qui pourrait le devenir. Faire du bénévolat est une excellente manière de redonner et de rencontrer de nouveaux clients potentiels.

## 9. Quelle est votre stratégie de prix ?

La tarification est une partie essentielle de votre stratégie de marketing. Désirez-vous un grand volume, avec une faible marge (pensez à Costco) ou préférez-vous un faible volume, avec une marge élevée (pensez à Range Rover) ?

Si vous avez quelque chose d'unique à livrer ou si vous offrez un produit/service véritablement supérieur (voir le conseil de marketing n° 1), vous pouvez utiliser une stratégie de prix prestige et charger plus cher. Si vous êtes au milieu du lot, offrir les mêmes services d'évaluation aux mêmes personnes, à titre de concurrent, votre tarification devrait le refléter avec une stratégie de prix concurrentielle. Ou encore, vous utilisez peut-être une technologie ou vous avez un certain

avantage concurrentiel qui vous aide à livrer plus de services plus rapidement, vous permettant d'augmenter votre volume et de réduire vos marges. Comme pour toute décision d'affaires, celle-ci est critique pour votre modèle d'entreprise et pour votre marque.

## 10. Pensez à l'expérience client globale

Étudiez chaque interaction de votre client ou de votre client potentiel avec vous, votre message ou votre marque. Qu'est-ce qu'il pense ou ressent avant, durant ou après l'expérience ? Quelle impression lui laisse-t-elle ? Par exemple, un petit établissement de crédit a besoin d'un nouvel évaluateur et il discute de la question au cours de sa réunion de gestion hebdomadaire. Jérémie, directeur des prêts, se rappelle avoir lu un article pertinent publié sur *LinkedIn* par un évaluateur local, mais son nom lui échappe. Anne, une des administratrices, mentionne qu'elle a rencontré une stagiaire enthousiaste à la dernière réunion de la Chambre. Jérémie retrouve l'article sur *LinkedIn* et constate qu'il est bien rédigé, mais contient quelques coquilles évidentes. La photo de l'évaluateur dans son profil est un égoportrait le montrant avec son cacatoès. Son profil est incomplet, il contient des fautes d'orthographe et il est mal formaté. Peu importe, Jérémie envoie une demande de contact... mais ne reçoit aucune réponse. Entre-temps, Anne fouille dans ses cartes d'affaires et trouve celle de la stagiaire. Elle est professionnelle, avec un design original sur un beau papier épais qui la distingue des autres. Anne téléphone à la stagiaire, qui répond avec le même enthousiasme. La stagiaire, maintenant certifiée et propriétaire d'une entreprise, fait suivre l'appel téléphonique avec un courriel qui comprend des liens vers son nouveau site Web et des références de ses derniers clients.

Ces deux fournisseurs éventuels se sont présentés de façons très différentes dans leur « premier point de contact » avec le client potentiel.

D'autres points de contact pourraient inclure :

- Vos vêtements ou votre tenue (que portiez-vous à la réunion de la Chambre ?) – Une tenue d'affaires formelle ou des vêtements pour la boîte de nuit plus tard ?
- Site Web – À quoi ressemble-t-il ? Contient-il des hyperliens inopérants ? L'information est-elle incomplète ? Trouve-t-on des coquilles ? Comment le site se compare-t-il à ceux de vos concurrents ?
- Estimation ou proposition – Est-elle claire et concise ? Donne-t-elle l'information demandée ? Est-elle différente ou unique de quelque façon ?
- Prestation de service – Est-ce que le travail a été bien ou mal fait ? Dans le temps fixé, tel que demandé, en respectant le budget ? Avez-vous dépassé les attentes de votre client d'une façon ou d'une autre ?
- Prestation de service après coup – Que se passe-t-il une fois que vous avez livré votre évaluation ? Faites-vous un suivi par téléphone ou par courriel ? Quelque chose de spécial ou d'unique entre les contrats de service ? Comment gardez-vous le contact ?

Chaque interaction, à partir du moment où un client potentiel entre en contact avec vous ou avec votre marque, formera la base de l'expérience client globale. À titre d'évaluateur professionnel travaillant dans un environnement de plus en plus compétitif, il est important de se souvenir que les gens n'achètent pas les services d'une compagnie, ils achètent les services d'une personne. Votre marketing devrait incorporer les canaux traditionnels et les canaux en ligne, où vous pouvez développer et consolider vos réseaux d'influence et créer des relations de confiance authentiques. Raffinez et différenciez vos produits offerts et livrez-les comme promis, à chaque fois. Et, à tous les points de contact, soyez courtois, bienveillant et professionnel. 



# STAY OUT OF TROUBLE (PART II) SOME DO'S AND DON'TS (IF YOU WANT TO AVOID A PROFESSIONAL PRACTICE COMPLAINT)

CO-AUTHORED BY PAT COOPER, AACI, P.APP

VOLUNTEER CHAIR, ADJUDICATING SUB-COMMITTEE

AND STAN JUGOVIC, AACI, P.APP

VOLUNTEER MEMBER, ADJUDICATING SUB-COMMITTEE



In Volume 61, Book 1 of *CPV* magazine, we provided case studies to illustrate some of the ways our Members get in trouble with the Professional Practice Committee. We continue on that theme in this article and provide a few more 'do's' and 'don'ts' that may help you keep practising professionally without giving rise to complaints against you.

## WHO IS YOUR CLIENT AND WHAT DO YOU OWE THEM?

The Professional Practice Committee and AIC Staff are often asked these questions:

- What does the client relationship mean?
- Who gets a copy of the report?
- What happens when another user of the report (other than the client) requests a copy?
- What are your responsibilities to your clients, past or present?

Here is an example:

You receive a phone call from Mortgage Broker A, who asks you to prepare an appraisal for mortgage financing purposes. At this point, Mortgage Broker A does not have a lender, so he or she asks you to prepare the report in their name. Mortgage Broker A is your *client*.

You complete the appraisal and email Mortgage Broker A. Several weeks go by and Mortgage Broker A contacts you to send the report to Bank B.

- What are your requirements and responsibilities?
- What do you owe Broker A or Bank B?

Before we attempt to answer these questions, here is a definition:

The *Canadian Uniform Standards of Professional Appraisal Practice (CUSPAP 2016)* defines client as:

**2.13** – The client is the individual or organization for whom a Member renders professional services. The client is typically the intended user of the assignment.

The Standard Comment 7.2 **Client and Intender User** further expands on this:

7.2.1 The client is the individual or organization for whom the Member renders professional services. The client is typically the intended user of the assignment. It does not matter who pays for the work.

7.2.2 The client/Member relationship lasts at least until the completion of the intended use of the original appraisal, or release from client.

7.2.2.i. A party receiving a copy of an appraisal report does not become an intended user unless authorized, and clearly identified by name and in writing, by the Member and the client.

In this scenario:

- Your client is Mortgage Broker A.
  - You require his/her written authorization to release the report to Banker B. This does not mean that you remove Mortgage Broker A's name from the report and add Banker B.





**“TAKING THAT  
EXTRA MOMENT  
TO PAUSE AND  
CONSIDER CAN  
HELP YOU AVOID  
UNPLEASANT  
CONSEQUENCES.”**

- Once you have received written authorization from Mortgage Broker A, you would prepare a **Letter of Reliance** addressed to Banker B. (If you are not familiar with the Letter of Reliance, a sample is provided in Box 16.12.9 on page 98 of *CUSPAP 2016* in the Practice Notes section.)
- Bank B is now authorized to rely on your appraisal for mortgage financing purposes and Bank B is now your client.
- Now, what happens when Mortgage Broker A calls you and says Bank B is not going to provide the funding, however, Lender C is taking a look and requires a copy of your appraisal?
- Remember that Bank B is your client.
- You require Bank B’s written authorization to provide a copy of your report by way of a Reliance Letter to Lender C. You will have to get in touch with Bank B and get their written authorization.
- When you issue a Letter of Reliance to Lender C, they become your client.

Along the way, if one of your clients says “no” and will not provide written authorization, then you cannot provide a reliance letter to a prospective new lender. You will have to advise the most recent requestor that no written authorization was provided and you cannot provide a reliance letter.

Now, what if Lender E calls you and asks you to provide an appraisal of this property to them? You have already appraised it for Mortgage Broker A and authorized first Bank B and then Lender C to rely on your report. What can you do?

- If this request comes within a few weeks or a couple months after your engagement with Mortgage Broker A and Lenders A, B and C, you need to tell Lender E, your new prospective client, that you have recently appraised the property and that
  - you will be approaching your prior clients to obtain their written consent to undertake the appraisal for another lender.

If this causes you discomfort, think of it this way:

*“If you cannot tell your prior client or your new one that you have appraised the property before, then that is a sign you should not appraise it now.”*

While it is not easy to pass on work, you might save yourself a lot of time and money by passing on an assignment that may cause problems with your client, past or present.

And now for another big question on this topic:

- Is there anyone else to whom you can give a copy of your report?

The Homeowner who was Mortgage Broker A’s client and who ultimately paid for your work is dissatisfied that Mr. A has dragged his heels and, despite shopping the deal around, has not obtained the financing they wanted.

The Homeowner wants a copy of the appraisal for which he/she has paid. The Homeowner was never your client

and **you cannot give them a copy of the appraisal** without written permission from your client (if, in this scenario, you can remember who your client was).

You will need to direct them to contact Lender C, and to be safe, Mortgage Broker A, to ask for them to provide you with written authorization to release a copy of the report.

### **ALWAYS WORK WITHIN YOUR SCOPE**

CRA designated members must take care to remain within the scope of their designation or risk claims and/or complaints.

Importantly, **when working outside of the scope of the CRA designation without an AACI co-signer, you do not have liability insurance coverage.**

For these next examples, determining the highest and best use – actual or assumed – of the property will be the first step in deciding if the assignment is



within the scope of a CRA designation. The table found in Practice Note 16.32 can be a useful tool in this process.

Here are some examples:

1. Your client owns 12 four-plex buildings held in one single-titled parcel. You think you should be able to appraise one of the four-plexes because it is 'a dwelling containing not more than four self-contained family housing units' and within the scope of the CRA designation (Ethics Standard Comment 5.5.3).

However, this is really a 48-unit project and you can appraise it only with an AACI co-signer.

You may be able to appraise one four-plex based on the extraordinary assumption that it had been subdivided from the larger parcel at the effective date, but you should be very clear that the final hypothetical current market value estimate for the single four-plex should not be multiplied by 12 to arrive at a current market value estimate for the whole project.

Similarly, it is inappropriate to appraise a single unit in a condominium project and imply that your client can multiply that value to arrive at a total value estimate for the entire condominium project.

2. You are asked to appraise a residential care facility. The building has 12 bedrooms, two kitchens and several living areas, as well as accommodations for the care staff.

You rationalize that this is really just a big house and should be within your scope as a CRA. Although we do acknowledge this could be a grey area; be cautious, get the report reviewed and co-signed by an AACI, preferably one with experience in the property type.

3. You are asked to appraise a 12,000 square foot vacant site on the corner of two major thoroughfares. The zoning indicates that development should

be for single-family housing, therefore, you believe you should be able to appraise it.

Given the size of this parcel and the prominent corner location, it is important to carefully consider the highest and best use of the site, which may be for development with a small apartment project, several homes, a small commercial development or a mixed use building.

The most likely purchaser of the property is a developer who will apply to have the zoning changed to permit another type of project. The test of whether an assignment is within the scope of a CRA is in the highest and best use, and, in this example, that is not likely to be as a site for a single-family dwelling.

4. Your friendly mortgage broker calls you and requests an appraisal of a triplex. You set your fee, arrange an appointment and go to inspect the property. While attending the property, you are shocked to find out it is actually a five-plex because there are two vacant basement units. You call your friendly mortgage broker and advise her of this situation. The broker informs you that the conditions have to be removed by tomorrow and that it is just a finished basement... and besides, the units are vacant. She urges you to complete the assignment.

The legal highest and best use is the test, not the homeowner who may have installed additional apartments without obtaining approval, nor the mortgage broker pressuring you to complete an assignment without getting all of the facts.

You understand that you cannot appraise a five-plex without an AACI co-signer. Also, you will be unable to check the zoning to verify the legal use of the property given the time constraints being placed on you. Be prudent and inform the broker that you cannot complete the assignment under these conditions.

5. You receive a phone call from a financial institution and are asked to do an appraisal of a two-storey building. The ground floor is a commercial use and the second floor contains a residential apartment. The property is vacant. The intended use of the appraisal is 'only a refinance.' Your client informs you that he does not want the owners to pay for a long, drawn-out, commercial appraisal. This institution is a good client of yours and what could be the harm? You appraise the property using the AIC Residential Form Report. You have ticked off all the appropriate boxes, including the one about the highest and best use, added some detail on the neighbourhood, filled in the grid section, added six comparable sales and a cost approach. The report is completed and off it goes. Your client is happy. Several years go by and the mortgage is in default. The lawyer acting on behalf of the mortgagee sends your report to an AIC designated review appraiser for review.

The consequences could be very serious for you. Remember, an assignment completed on a property that is outside the scope of the CRA designation will not be covered by the AIC Professional Liability Insurance Program, meaning you could end up personally bearing any financial responsibility. A small building with ground floor commercial and second floor apartment is out of scope for a CRA without an AACI co-signer.

We hope that these case studies will provide you with some guidance the next time you are faced with a practice question similar to those outlined. Taking that extra moment to pause and consider can help you avoid unpleasant consequences.

We would prefer to meet you at a conference rather than at a hearing. 



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

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

PRÉSIDENT BÉNÉVOLE, SOUS-COMITÉ D'ADJUDICATION

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

MEMBRE BÉNÉVOLE, SOUS-COMITÉ D'ADJUDICATION



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

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

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

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

Voici un exemple :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dans ce scénario :

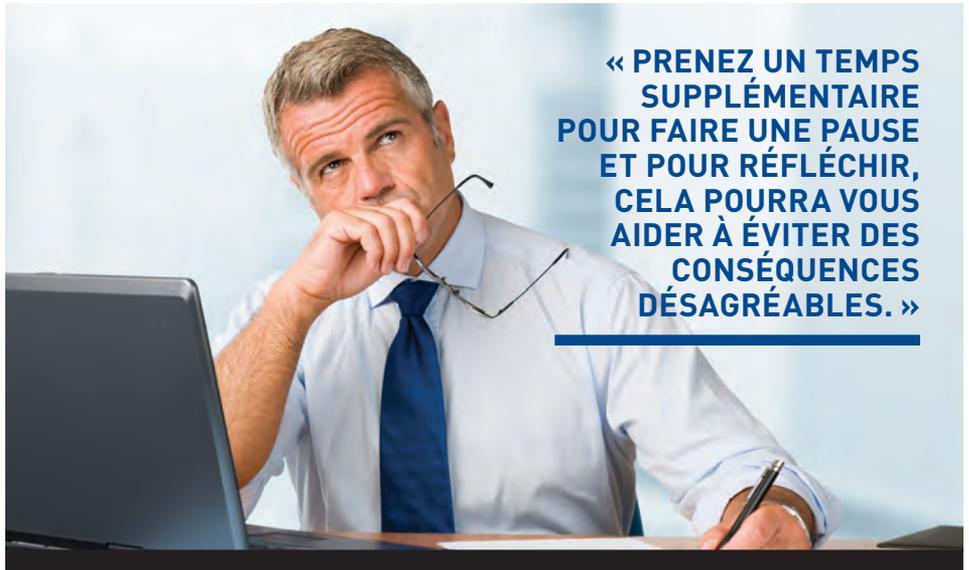
- Votre client est Courtier en hypothèques A.



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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

Et maintenant, une autre question importante à ce sujet :

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

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

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

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

### **TRAVAILLEZ TOUJOURS DANS VOTRE ÉTENDUE DE PRATIQUE**

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

unifamilial, vous pensez pouvoir évaluer le site.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## ADAM DICKINSON, AACI, P.APP ON APPRAISALS INVOLVING AFFORDABLE HOUSING



**“WHILE IT IS CRITICAL TO BE OBJECTIVE IN PROVIDING ONE’S PROFESSIONAL OPINION, IT IS IMPORTANT FOR AN APPRAISER TO UNDERSTAND AND EMPATHIZE WITH THE GOALS OF AN AFFORDABLE HOUSING ORGANIZATION.”**

**A**dam Dickinson, AACI, P.App is part owner and secretary-treasurer of de Stecher Appraisals Ltd. in Saint John, New Brunswick. In addition to his work on appraisal and consulting assignments for a variety of property types, he is involved with affordable housing properties multiple times each year. In 2014, he presented a seminar on appraising affordable housing at the annual conference of the New Brunswick Association of Real Estate Appraisers (NBAREA) and presented about the AIC at an affordable housing conference in May of this year.

### **What types of property come into play when you are talking about affordable housing?**

**AD:** Affordable housing can range from single-family homes to large apartment complexes. These include rent-to-own single-family homes and ‘sweat-equity’ projects, where a family can help to build an affordable house.

Small apartment buildings can be managed by co-operatives to create affordable options. Co-ops and other non-profit groups also manage larger apartment buildings in urban and suburban markets. As well, I have seen community groups run affordable housing complexes in smaller communities with few rental options.

There are also large multi-building affordable housing communities that are often publicly owned or managed.

In addition, an appraiser dealing with affordable housing may encounter land or an older building (such as a school or a church) that a developer may want to convert into housing.

Affordable housing properties may be completely occupied on an ‘affordable rent’ basis, though many developments include mixed-income communities.

### **What role does an appraiser typically play in the valuation of affordable housing?**

**AD:** Appraisers often get involved in affordable housing when a housing group is seeking financing. A lender may want to have a third party estimate of market value before loaning money to a proposed or an existing affordable housing property. For some housing groups, the first time they will deal with an appraiser is when they seek new financing options after their traditional funding models have changed.

Another critical role appraisers are able to play is helping groups to understand the housing market in an area. I have been able to assist affordable housing groups understand market rents when they are planning mixed-income developments. Understanding what sort of apartments are demanded in a market, and also what type of units are needed in the market, are critical for groups building a case to move forward with a project. Appraisers understand the local market and are able to provide useful insight to affordable housing groups.



### Are there aspects of the appraisal process unique to affordable housing properties?

**AD:** One thing to consider is whether or not there are property tax advantages to a particular affordable housing use. If the property taxes are lower for an affordable housing use, then an appraiser needs to make sure this is considered when talking about highest and best use and analyzing the income approach.

Another consideration is how different funding programs might impact the income of a property. If an owner has committed to lower rents than would be typical in the market, an appraiser needs to interpret how this commitment might impact value. On the flip side, if a property is being filled by a housing program that leads to below market vacancy, this could also play a role in highest and best use and impact the value estimate.

Logistically, dealing with some smaller scale affordable housing groups can be unique from other assignments. If you are dealing with a group of volunteers running a housing property, then you might need to do more work explaining your process and defining your scope of work.

### Are there different levels or degrees of complexity in affordable housing projects?

**AD:** Affordable housing appraisal and consulting assignments can vary widely in scope. At one end, an appraiser might be providing a standard point-in-time value estimate for a small apartment building with straight forward rental agreements. At the other end of the spectrum, an appraiser could be providing consulting services that analyze the best unit mix for a development and how different rental programs could impact the financial health of a real estate asset.

The level of complexity may also increase when an appraiser's client has a diverse range of needs: a client might want to know what a property is worth



under different scenarios, which can lead to a more in-depth analysis.

### Are there specific standards of practice relative to affordable housing projects?

**AD:** One key element involves defining your scope. If an appraiser takes time to explain to the client what he or she can and will be doing for an assignment, the client will be better served and the work produced will be more useful.

As affordable housing groups often use appraisers in planning for new projects or adapting existing properties, we need to consider extraordinary assumptions and hypothetical conditions in completing work. For instance, an affordable housing group may need to know the value of a property under the assumption that they will receive a zoning variance that might not be granted to a standard for-profit or market-rent property.

### What types of professionals or organizations can be involved in affordable housing valuation?

**AD:** Appraisers are often involved in helping affordable housing groups understand the wider rental market for housing and how their properties fit in that market. To this end, it is common for appraisers to draw on information and resources from government agencies that help facilitate the development of housing. Appraisers also work with government agencies in understanding the role of different affordability programs in the operation and development of various housing types.

Volunteer groups that run affordable housing properties are often the appraiser's clients for this type of work. These groups often have deep institutional memory and can provide valuable context when analyzing properties.



As with many other types of appraisal assignments, it is common to deal with a group's accountant and insurance professionals in making sure the work completed is accurate and useful for the client. Architects can also play a role when assignments involve analyzing feasibility or estimating the market value of a property 'as if complete.'

### Is it usually a multi-team approach involving different types of professionals?

**AD:** Appraisers might team up with accountants and architects in providing feasibility or highest and best use studies for affordable housing groups. We have been brought into projects by consultants providing market studies to affordable housing groups, and have worked to provide architects with financial (rent and operating expense) information that helps them guide their clients through the design process.

### What specific skill sets would an appraiser require to effectively conduct or contribute to the valuation of affordable housing?

**AD:** While it is critical to be objective in providing one's professional opinion, it is important for an appraiser to understand and empathize with the goals of an affordable housing organization. This understanding will allow you to provide advice to the client that is respectful of their organizational goals; after all, not every client is in the business of maximizing profit before all else.

Working with affordable housing groups requires appraisers to clearly articulate the scope of their work and the basis of their conclusions. Often times, when dealing with housing groups, it is important to realize that there may be limited experience in dealing with appraisal documents, so it is incumbent on the appraiser to be patient in providing explanations to clients.

### What are the biggest challenges an appraiser might face in carrying out an appraisal involving affordable housing?

**AD:** The biggest challenges are timelines, properly defining scope of work, and managing expectations. When it comes to timelines, some of the projects span months and even years, as the developments tend to evolve as new programs and plans become available. It is also important to realize when dealing with non-profit clients that you might be waiting months for boards to meet and approvals to be given.

For defining scope, it is often important to meet with a client and other stakeholders, such as lenders, to make sure the appraisal you are being asked to complete is relevant to the group's need. For instance, one non-profit group asked if they could use a replacement cost analysis of a decades old building as a market value basis for borrowing. If you explain the process along the way, clients tend to be more satisfied with the result, even when they might not agree with your conclusions.

### Is this a growth area for appraisal practice?

**AD:** One area where there has been growth involves churches and other civil society groups refocusing their efforts in providing public services. I have had the opportunity to provide analyses for groups that had surplus land, available funds, or, in one case, a vacant building with redevelopment potential. These groups tend to seek advice before starting a project and are often willing to seek advice from professionals when making decisions.

Another area where appraisers could see increased opportunity relates to the expiration of operating agreements. Various funding programs have started to expire and continue to expire, which is changing the way many housing groups operate. After decades of operation, some groups may be seeking mortgages from the private market for the first time, and could require appraisals for the first time. Other groups may need to undergo restructuring, which could involve selling off buildings or analyzing how they can integrate market rent units into their affordable housing properties. As experts in property value and

rental market analysis, appraisers can provide important insight and assistance to groups that might be new to considering such issues.

### How can an appraiser go about obtaining work in this area?

**AD:** My introduction into the appraisal of affordable housing came through contacts I made when volunteering in the sector. I worked for eight years on the board of an affordable housing group (Abbey St. Andrew in Saint John, NB), and made many connections throughout that time.

If you are not able to be involved with housing groups in a volunteer capacity, it would be useful to reach out to key affordable housing managers in your community. Often, these groups have meetings and education sessions for staff and volunteers. An appraiser could consider being a speaker or sponsor for these type of events.

### Can you give us a brief background on your appraisal career?

**AD:** In 2005, I was a university co-operative education student for de Stecher Appraisals. I started working in the industry full time in 2006, when I became a Candidate through the Appraisal Institute of Canada (AIC). After completing the Post Graduate Certificate in Valuation (PGCV) program, I received my AACI designation in 2009.

On a volunteer basis, I have served as vice-president, president and past-president of the AIC's New Brunswick affiliate, the New Brunswick Association of Real Estate Appraisers (NBAREA).

### Why is the concept of affordable housing so important to you?

**AD:** Working in Saint John has given me lots of exposure to unsafe and unaffordable housing. The community has high levels of childhood poverty, and a significant need for affordable housing. As a volunteer in the affordable housing sector, I have witnessed how important housing can be in making lives better. Volunteering and providing professional services to the affordable housing sector gives me the feeling that I am helping our community. 🏡



## ADAM DICKINSON, AACI, P.APP L'ÉVALUATION DE LOGEMENTS ABORDABLES

« BIEN QU'IL SOIT IMPÉRATIF DE DEMEURER OBJECTIF DANS LA PRESTATION D'UNE OPINION PROFESSIONNELLE, IL EST IMPORTANT QUE L'ÉVALUATEUR COMPRENNE ET AIT DE L'EMPATHIE POUR LES BUTS D'UNE ORGANISATION DE LOGEMENTS ABORDABLES. »



**A**dam Dickinson, AACI, P.App est copropriétaire et secrétaire-trésorier du cabinet de Stecher Appraisals Ltd. à Saint-Jean, au Nouveau-Brunswick. En plus de son travail d'évaluation et de consultation portant sur divers types de propriétés, il procède plusieurs fois par année à l'évaluation de logements abordables. En 2014, il a présenté un séminaire sur l'évaluation de logements abordables au congrès annuel de l'Association des évaluateurs immobiliers du Nouveau-Brunswick (AEINB) et, en mai de cette année, a représenté l'ICE à une conférence sur les logements abordables organisé par l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine (ACHRU).

### Quels types de propriétés entrent en jeu quand on parle de logements abordables?

**AD:** Les logements abordables vont des unifamiliales aux grands complexes d'appartements. Ils comprennent les unifamiliales louées avec option d'achat et les projets de mise de fonds en travail par lesquels une famille peut participer à la construction d'une maison à prix abordable.

Les petits immeubles d'appartements peuvent être gérés en coopératives afin de créer des options à prix abordable. Les coopératives et autres groupes sans but lucratif gèrent également de plus grands immeubles d'appartements sur les marchés urbains et suburbains. J'ai aussi vu des groupes communautaires administrant des complexes de logements abordables dans de

petites collectivités présentant peu d'options en matière de logements locatifs.

Il existe aussi de grandes installations de plusieurs immeubles communautaires de logements abordables souvent en propriété ou gestion publique.

De plus, un évaluateur traitant des logements abordables peut devoir traiter un terrain ou un vieil immeuble (une école ou une église, par exemple) qu'un promoteur pourrait vouloir convertir en logements.

Les logements abordables peuvent être loués entièrement à prix abordables, bien que de nombreux aménagements abritent des collectivités à revenus mixtes.

### Quel rôle un évaluateur est-il normalement appelé à jouer dans l'évaluation de logements abordables?

**AD:** Les évaluateurs sont souvent appelés à un contrat de service pour logements abordables quand un groupe d'habitation est à la recherche de financement.

Un prêteur peut vouloir qu'une tierce partie fasse l'évaluation de la valeur marchande avant de prêter l'argent à une propriété proposée ou existante de logements abordables. Pour certains groupes, le premier contact avec un évaluateur a lieu quand ils cherchent de nouvelles options de financement après que leurs modèles de financement traditionnel ont changé.

Un autre rôle critique que peuvent jouer les évaluateurs consiste à aider les groupes à comprendre le marché de l'habitation dans une région. C'est ainsi que j'ai pu



aider des groupes intéressés aux logements abordables à comprendre le marché des loyers lors de la planification de projets à revenus mixtes. Il est essentiel que les groupes qui veulent faire avancer un projet comprennent les types d'appartements en demande dans un marché ainsi que les types d'unités de logement requises. Les évaluateurs comprennent le marché local et sont en mesure de fournir des renseignements utiles aux groupes intéressés aux logements abordables.

### Y a-t-il des aspects du processus d'évaluation qui sont uniques à l'immobilier des logements abordables?

**AD:** Une chose à considérer est de savoir si l'utilisation de logements abordables donnés offre des avantages au plan de la taxe foncière. Si la taxe foncière est plus basse dans le cas des logements abordables, l'évaluateur doit prendre soin d'en tenir compte quand il discute de l'utilisation optimale et qu'il analyse la méthode du revenu.

Il y a lieu de considérer également comment différents programmes de financement peuvent avoir une incidence sur le revenu d'un bien immobilier. Si un propriétaire s'est engagé à percevoir des loyers inférieurs aux prix normaux du marché, l'évaluateur se doit d'interpréter comment cet engagement peut affecter la valeur. À l'inverse, si une propriété est occupée par un programme de logement qui entraîne un taux d'occupation inférieur à celui du marché, cette situation pourrait aussi jouer un rôle dans la détermination de l'utilisation optimale et modifier l'estimation de la valeur.

Sur le plan logistique, le travail avec de petits groupes intéressés aux logements abordables peut constituer des contrats de service à caractère unique. Si vous devez transiger avec un groupe de bénévoles chargés de gérer un complexe d'habitation, vous pourriez devoir faire plus de travail d'explication de votre démarche et de définition de la portée de votre travail.

### Y a-t-il différents niveaux ou degrés de complexité dans les projets de logements abordables?

**AD:** Les contrats de service d'évaluation et de consultation de logements abordables peuvent varier considérablement dans leur portée. À une extrémité du spectre, un évaluateur peut devoir fournir une estimation standard de la valeur d'un petit immeuble d'appartements avec un contrat de location simplifié. À l'autre extrémité du spectre, un évaluateur pourrait devoir fournir des services de consultation consistant à analyser la meilleure combinaison d'unités de logement à développer et à étudier comment différents programmes de location pourraient avoir une incidence sur la santé financière d'un bien immobilier.

Le niveau de complexité peut aussi augmenter quand le client d'un évaluateur a divers ensembles de besoins : un client peut vouloir connaître la valeur d'une propriété selon divers scénarios, ce qui nécessite une analyse plus approfondie.

### Existe-t-il des normes de pratique qui s'appliquent spécifiquement aux projets de logements abordables?

**AD:** Un élément clé a trait à la définition de la portée du travail. Si un évaluateur prend le temps nécessaire pour expliquer au client ce qu'il peut faire et ce qu'il propose de faire dans un contrat de service, le client est mieux servi et le travail produit est plus utile.

Étant donné que les groupes chargés de logements abordables utilisent souvent des évaluateurs pour planifier de nouveaux projets ou adapter des propriétés existantes, nous devons considérer les hypothèses extraordinaires et les conditions hypothétiques dans l'exécution du travail. Par exemple, un groupe chargé de logements abordables peut vouloir connaître la valeur d'une propriété dans l'hypothèse qu'une variance de zonage qui ne serait pas accordée à une propriété à but lucratif ou à loyer du marché lui sera accordée.

### Quels genres de professionnels ou organisations peuvent intervenir dans l'évaluation de logements abordables?

**AD:** Les évaluateurs sont souvent appelés à aider les groupes intéressés aux logements abordables à comprendre le marché locatif de l'habitation et la place qu'occupent leurs biens immobiliers sur ce marché. À cette fin, il arrive souvent que les évaluateurs font appel aux renseignements et ressources d'agences gouvernementales chargées de faciliter le développement d'habitations. Les évaluateurs travaillent aussi avec les agences gouvernementales à comprendre le rôle de divers programmes d'abordabilité dans l'exploitation et le développement de divers types de logement.

Les groupes de bénévoles qui assurent la gestion de propriétés de logements abordables sont souvent les clients des évaluateurs pour ce genre de travail. Ces groupes ont souvent une vaste mémoire institutionnelle qui leur permet de fournir un contexte utile à l'analyse de biens immobiliers.

Comme pour plusieurs autres types de contrats de service d'évaluation, on doit souvent consulter les comptables et assureurs du groupe pour s'assurer que le travail effectué est exact et utile au client.

Les architectes peuvent aussi jouer un rôle quand les contrats de service prévoient une analyse de faisabilité ou l'estimation de la valeur marchande d'un bien « comme si complété ».

### S'agit-il généralement de la démarche de plusieurs équipes faisant appel aux services de divers types de professionnels?

**AD:** Les évaluateurs peuvent faire s'associer avec des comptables et des architectes pour procéder à des études de faisabilité ou d'utilisation optimale pour le compte de groupes de logements abordables. Nous avons été invités à participer à des projets par des consultants chargés de fournir des études à des groupes de logements abordables et nous avons travaillé à fournir à des architectes les données financières (loyers et frais d'exploitation) qui les aident à guider leurs clients dans le processus de conception.



### De quels ensembles de compétences spécifiques un évaluateur aurait-il besoin pour faire l'évaluation de logements abordables ou pour contribuer efficacement à une telle évaluation?

**AD:** Bien qu'il soit impératif de demeurer objectif dans la prestation d'une opinion professionnelle, il est important que l'évaluateur comprenne et ait de l'empathie pour les buts d'une organisation de logements abordables. Cette compréhension vous aidera à fournir aux clients des conseils qui respectent les buts de l'organisation; après tout, les clients ne sont pas tous à la recherche d'un profit maximum.

Dans son travail avec des groupes de logements abordables, l'évaluateur doit articuler clairement la portée de son travail et la base de ses conclusions. Souvent, quand nous travaillons avec des groupes de logement, il est important de réaliser que les gens peuvent avoir une expérience limitée dans l'étude de documents d'évaluation et qu'il incombe donc à l'évaluateur d'être patient dans les explications qu'il fournit aux clients.

### Quels sont les plus grands défis auxquels un évaluateur peut faire face dans l'exécution d'une évaluation portant sur des logements abordables?

**AD:** Les principaux défis sont les délais d'exécution, la définition exacte de la portée du travail et la gestion des attentes du client. En ce qui a trait aux délais d'exécution, certains projets s'étalent sur des mois et même des années, à mesure qu'avancent les travaux et que de nouveaux programmes ou plans deviennent disponibles. Il est important de savoir, quand on travaille avec des clients sans but lucratif, qu'il faut parfois attendre des mois avant que le Conseil d'administration se réunisse et donne son approbation.

Dans la définition de la portée, il est souvent important de rencontrer le client et d'autres parties intéressées, notamment les bailleurs de fonds, pour s'assurer que l'évaluation qu'on vous demande de faire répond vraiment aux besoins du groupe.

Par exemple, un groupe sans but lucratif a demandé s'il pouvait utiliser une analyse de coût de remplacement d'un vieil immeuble comme base de la valeur marchande aux fins d'emprunt. Si vous expliquez le processus en cours de route, le client sera plus porté à accepter les résultats, même s'il n'est pas d'accord avec vos conclusions.

### Ce domaine de la pratique d'évaluation est-il en croissance?

**AD:** Un domaine qui a connu une forte croissance concerne les églises et d'autres groupes de la société civile qui réorientent leurs efforts vers la prestation de services publics. C'est ainsi que j'ai eu l'occasion de fournir des analyses pour des groupes disposant de terrains excédentaires, de fonds à leur disposition ou, dans un cas, d'un immeuble vacant avec potentiel de réaménagement. Ces groupes tendent à demander conseil avant d'entreprendre un projet et sont souvent disposés à demander l'avis de professionnels avant de prendre une décision.

Un autre domaine dans lequel les évaluateurs pourraient voir une augmentation des possibilités a trait à l'expiration des accords d'exploitation. Divers programmes de financement ont commencé à expirer et continuent d'expirer, ce qui change la façon de fonctionner de nombreux groupes de logement. Après des décennies de fonctionnement, certains groupes peuvent chercher à obtenir des hypothèques sur le marché privé pour la première fois et pourraient avoir besoin des services d'évaluation, également pour la première fois. D'autres groupes peuvent devoir se restructurer, ce qui pourrait exiger de vendre des immeubles ou d'analyser comment ils peuvent intégrer des unités louées aux prix du marché à leurs logements abordables. En qualité d'experts en évaluation immobilière et en analyse du marché locatif, les évaluateurs peuvent fournir de précieux conseils et aider les groupes qui font face à ces situations pour la première fois.

### Comment un évaluateur peut-il obtenir du travail dans ce domaine?

**AD:** Mon introduction à l'évaluation de logements abordables s'est faite par des contacts que j'ai eus lorsque j'ai fait du bénévolat dans ce domaine. Ayant siégé pendant huit ans sur le Conseil d'administration d'un groupe de logements abordables (Abbey St. Andrew à Saint-Jean, au N.-B.) j'ai eu l'occasion de créer de nombreux contacts.

Si vous n'êtes pas en mesure de participer à un groupe à titre de bénévole, vous pourriez approcher des gestionnaires de logements abordables dans votre collectivité. Ces groupes tiennent souvent des séances d'information et d'éducation pour leurs employés et bénévoles. Un évaluateur pourrait s'offrir comme conférencier ou commanditaire à ce genre d'événements.

### Pouvez-vous nous donner un aperçu de votre carrière d'évaluateur?

**AD:** En 2005, j'étais un étudiant universitaire en stage chez Stecher Appraisals. J'ai commencé à travailler à temps plein dans l'industrie en 2006 en devenant membre stagiaire de l'Institut canadien des évaluateurs (ICE). Après avoir complété le programme menant au certificat d'études en évaluation (PGCV), j'ai reçu ma désignation AACI en 2009.

À titre de bénévole, j'ai servi comme vice-président, président et président sortant de l'affiliée de l'ICE au Nouveau-Brunswick, l'Association des évaluateurs immobiliers du Nouveau-Brunswick (AEINB).

### Pourquoi le concept des logements abordables a-t-il autant d'importance pour vous?

**AD:** Mon travail à Saint-Jean m'a exposé à de nombreux logements insalubres et inabordables. La collectivité compte beaucoup d'enfants vivant dans la pauvreté et a un grand besoin de logements abordables. En tant que bénévole dans le secteur des logements abordables, j'ai pu constater jusqu'à quel point un bon logement peut améliorer la vie des gens. En travaillant comme bénévole et en fournissant mes services professionnels au secteur des logements abordables, j'ai le sentiment d'aider ma collectivité. 



# ADVOCACY IN ACTION



**“THE AIC NATIONAL STAFF AND PROVINCIAL REPRESENTATIVES HAVE ALSO BEEN ACTIVELY ADVOCATING FOR OUR MEMBERS AND FOLLOWING TOP OF MIND ISSUES.”**

In our last advocacy article, we informed you about the Appraisal Institute of Canada’s (AIC’s) testimony to the House of Commons Standing Committee on Finance (FINA) on February 8, 2017. The hearings addressed the issue of the Canadian Real Estate Market and Home Ownership. FINA undertook this study in January and February 2017, hearing from over 40 witnesses representing federal entities, mortgage brokers and insurers, financial institutions and various trade associations, as well as a landowner, a potential first-time homebuyer, an economist and a not-for-profit housing corporation.

We are proud to announce that the AIC’s testimony was heard and taken into consideration in the development of public policy, as indicated following the tabling of the Committee’s report on April 13, 2017. AIC was mentioned and quoted several times, with the strongest statement being the following one:

*“In order to ensure that no mortgage lender poses undue risk to Canada’s financial system, the Appraisal Institute of Canada advocated the application of Guidelines B20 and B21 regarding mortgage and mortgage insurance underwriting practices to all institutions that provide mortgage financing. Furthermore, regarding mortgage fraud, it proposed that all organizations involved in lending should work together to detect potential fraud, and that on-site appraisals by qualified professionals should occur more often.”*

The report, entitled *Canada’s Housing Markets: Benefits, Barriers and Bringing Balance*, contains the following five recommendations:

## **RECOMMENDATION 1**

The Government of Canada work with its provincial/territorial counterparts to ensure that – when needed – they implement responsible measures that will result in stable, affordable regional housing markets.

## **RECOMMENDATION 2**

The Government of Canada examine increased support for first-time homebuyers.

## **RECOMMENDATION 3**

The Government of Canada use Statistics Canada to address the gaps in housing-related data by creating a nationwide database that incorporates research from provincial/territorial and municipal governments, as well as research organizations. Such a database should provide data on home purchases and sales, homes purchased with cash, non-primary mortgage lending, foreign ownership of homes, loan-to-value statistics in relation to Canadian homes, Canada’s rental markets, investors in Canada’s housing markets, and the demographic profile of homeowners.

#### RECOMMENDATION 4

The Government of Canada ensure that further changes to Canada’s mortgage regulations do not occur until sufficient time has passed to assess the effects of the October 3, 2016 changes to those regulations.

#### RECOMMENDATION 5

The Government of Canada endeavour to ensure that mortgage regulations treat all mortgage lenders fairly.

*AIC will continue to follow FINA’s work and monitor federal, provincial and municipal actions as we leverage this position and continue to advocate for our members and help shape public policy in the housing market.*

#### Other advocacy activities

Over the last few months, the AIC national staff and provincial representatives have also been actively advocating for our members and following top of mind issues:

- The ongoing concern about the increasing residential housing market in the Greater Golden Horseshoe in Southern Ontario. On April 20, 2017, the Government of Ontario announced the Fair Housing Plan in an attempt to address this issue. It lays out 16 measures ranging from imposing a 15% non-resident speculation tax, to leveraging provincial surplus land for affordable housing, to establishing a housing advisory group which will meet quarterly to provide the government with ongoing advice about the state of the housing market and discuss the impact of the measures in the Fair Housing Plan and any additional steps that are needed.
- The New Brunswick Government has announced it will be conducting an independent review of property tax assessments as well as creating an independent agency that will be replacing

### “THE AIC ADVOCACY SUB-COMMITTEE IS MEETING WITH KEY STAKEHOLDERS, WORKING WITH PROVINCIAL AND FEDERAL GOVERNMENTS, AND SITTING ON BOARDS AND ADVISORY COMMITTEES TO PROVIDE OUR INSIGHT AND EXPERTISE IN FACE-TO-FACE MEETINGS AND THROUGH FORMAL LETTERS.”

Service New Brunswick in conducting property assessments.

- Reviewing federal and provincial budgets and how appraisers are affected.
- Monitoring the *Municipal Government Act* revisions being proposed by the Government of Alberta.
- Monitoring the current British Columbia provincial elections and the commitments being made by each political party in the context of real estate.
- The continuing discussions with Appraisal Management Companies (AMCs) to reinforce that quality appraisals continue to be in the best interests of the marketplace and the AIC’s highest priority. More specifically, AIC has been in direct conversations with bank executives about our concerns towards banks using AMCs to facilitate appraisals for commercial lending purposes.
- Monitoring the interest of banks in creating Residential Mortgage Backed Securities and advocating for the use of the same rigor and stringent underwriting procedures presented by *Guidelines B20* and *B21*.
- Monitoring syndicated mortgages related to fraud and making it known that appraisers can help mitigate the risks for investors.
- Identifying federal officials and inviting them to key sessions and events in the context of the 2017 International Valuation Conference.

- Monitoring public statements being made by the Superintendent of Financial Institutions relating to the strengthening of *Guidelines B20* and *B21*. AIC attended a CD Howe Institute event on April 12, 2017 in which Superintendent Jeremy Rudin, of the Office of the Superintendent of Financial Institutions, clearly voiced his opinion that sound mortgage underwriting practices are required by all lenders and insurers.
- And much more!

Needless to say, all these important issues have serious repercussions on the valuation industry. As well as monitoring these issues, the AIC Advocacy Sub-Committee is meeting with key stakeholders, working with provincial and federal governments, and sitting on boards and advisory committees to provide our insight and expertise in face-to-face meetings and through formal letters.

As we move forward, the AIC Advocacy Sub-Committee will continue to develop effective government relations and stakeholder strategies. If any members have additional issues that require the Committee’s attention, please contact your provincial representative; the Chair, John Manning, AACI, P.App at [jcm77@telus.net](mailto:jcm77@telus.net); or Andre Hannoush, Associate Director, Public Affairs, at [andreh@aicanada.ca](mailto:andreh@aicanada.ca) 

# DÉFENSE DES INTÉRÊTS À L'ŒUVRE



**« LE PERSONNEL NATIONAL DE L'ICE ET LES REPRÉSENTANTS PROVINCIAUX ONT TRAVAILLÉ À PROMOUVOIR LES INTÉRÊTS DE NOS MEMBRES ET À FAIRE LE SUIVI DE QUESTIONS PRIORITAIRES. »**

**D**ans notre dernier article sur la défense des intérêts, nous vous avons fait part du témoignage qu'a apporté l'Institut canadien des évaluateurs (ICE) devant le Comité permanent des finances (FINA) de la Chambre des communes le 8 février 2017. Ces audiences abordaient la question du Marché immobilier et l'accèsion à la propriété au Canada. FINA a entrepris cette étude en janvier et février de 2017, recevant les présentations de plus de 40 témoins représentant des organismes fédéraux, courtiers et assureurs d'hypothèques, institutions financières et diverses associations professionnelles, ainsi qu'un propriétaire foncier, un aspirant à l'achat d'une première maison, un économiste et une société de logement sans but lucratif.

Nous sommes fiers de vous annoncer que le témoignage de l'ICE a été entendu et pris en considération dans l'élaboration d'une politique publique comme l'indique le rapport que le Comité a déposé en Chambre le 13 avril 2017. L'ICE a été mentionné et cité à plusieurs reprises, sa déclaration la plus forte étant la suivante : « *Afin qu'aucun prêteur hypothécaire ne pose un risque indu pour le système financier canadien, l'Institut canadien des évaluateurs a prôné l'application des lignes directrices B-20 et B-21 relativement aux pratiques de souscription des hypothèques et de l'assurance hypothécaire pour toutes les institutions qui offrent du financement hypothécaire. De plus, en ce qui concerne la fraude hypothécaire, l'Institut a proposé que toutes les organisations*

*qui participent à la souscription d'un prêt collaborent pour détecter toute fraude potentielle, et que des évaluations sur place par des professionnels compétents soient effectuées plus souvent. »*

Le rapport, intitulé *Les marchés de l'habitation du Canada : avantages, obstacles et équilibre*, contient les cinq recommandations suivantes :

## RECOMMANDATION 1

Que le gouvernement du Canada travaille de concert avec ses homologues provinciaux et territoriaux pour veiller à ce que – au besoin – ceux-ci mettent en œuvre des mesures responsables qui entraîneront la stabilité et l'abordabilité sur les marchés immobiliers régionaux.

## RECOMMANDATION 2

Que le gouvernement du Canada examine la possibilité d'offrir un soutien accru aux acheteurs d'une première maison.

## RECOMMANDATION 3

Que le gouvernement du Canada fasse appel à Statistique Canada pour combler les lacunes dans les données liées au logement en créant une base nationale de données intégrant des recherches menées par les gouvernements provinciaux et territoriaux et les administrations municipales ainsi que les organismes de recherche. Une telle base de données devrait fournir des données sur les achats et les ventes de maisons, les maisons achetées en espèces, les prêts hypothécaires non principaux, la propriété étrangère de maisons, les statistiques sur le ratio prêt-valeur pour les habitations au Canada, les marchés locatifs au Canada, les investisseurs dans les marchés du logement au Canada et le profil démographique des propriétaires.

#### RECOMMANDATION 4

Que le gouvernement du Canada veille à ce qu'aucun nouveau changement à la réglementation canadienne sur les prêts hypothécaires ne soit apporté jusqu'à ce qu'une période de temps suffisante se soit écoulée pour évaluer les effets des modifications du 3 octobre 2016 à la réglementation.

#### RECOMMANDATION 5

Que le gouvernement du Canada veille à ce que les règles hypothécaires demeurent équitables pour tous les prêteurs hypothécaires.

*L'ICE continuera de suivre les travaux du FINA et de surveiller les activités fédérales, provinciales et municipales pour consolider notre position et continuer de défendre les intérêts de nos membres et aider à formuler une politique publique sur le marché de l'habitation.*

#### Autres activités de défense des intérêts

Au cours des derniers mois, le personnel national de l'ICE et les représentants provinciaux ont travaillé à promouvoir les intérêts de nos membres et à faire le suivi des questions prioritaires suivantes :

- Les inquiétudes entourant la hausse du marché résidentiel dans la région du Greater Golden Horseshoe du Sud de l'Ontario. Le 20 avril 2017, le gouvernement de l'Ontario a annoncé son Plan du logement équitable dans un effort pour résoudre cette question. Le plan comporte 16 mesures allant de l'imposition d'une surtaxe anti spéculation de 15% aux non-résidents, à l'utilisation des terrains provinciaux excédentaires aux fins du logement abordable, à l'établissement d'un groupe consultatif en matière d'habitation qui se réunira à chaque trimestre pour fournir au gouvernement des conseils suivis au sujet de l'état du marché de l'habitation et qui discutera de l'impact des mesures sur le Plan du logement équitable et toutes autres mesures nécessaires.
- Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a annoncé qu'il mènera une

### « LE SOUS-COMITÉ DE LA DÉFENSE DES INTÉRÊTS DE L'ICE RENCONTRE DES INTERVENANTS CLÉS, TRAVAILLE AVEC LES GOUVERNEMENTS PROVINCIAUX ET FÉDÉRAL ET SIÈGE SUR DES CONSEILS ET COMITÉS CONSULTATIFS AFIN DE FOURNIR NOTRE VISION ET EXPERTISE LORS DE RENCONTRES EN PERSONNE ET PAR LETTRES FORMELLES. »

étude indépendante sur les évaluations de la taxe foncière en plus de créer une agence indépendante qui remplacera Service Nouveau-Brunswick dans l'exécution des évaluations foncières.

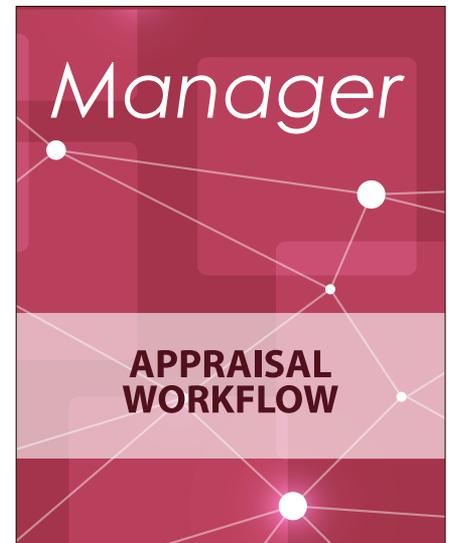
- Revue des budgets fédéral et provinciaux et de leurs répercussions sur les évaluateurs.
- Surveillance des révisions à la *Municipal Government Act* proposées par le gouvernement de l'Alberta.
- Surveillance des élections provinciales en Colombie-Britannique et des engagements pris par chaque parti politique dans le contexte de l'immobilier.
- Les discussions qui se poursuivent avec les compagnies de gestion en évaluation (CGE) afin de renforcer que la qualité des évaluations continue de défendre les intérêts du marché et la priorité absolue de l'ICE. Plus précisément, l'ICE a eu des conversations directes avec des dirigeants de banques au sujet des inquiétudes concernant les banques qui utilisent des CGE pour faciliter des évaluations aux fins de prêts commerciaux.
- Surveillance des intérêts des banques dans la création de titres hypothécaires garanties résidentiels et la revendication de la même rigueur et des exigeantes procédures de souscription énoncées dans les *Lignes directrices B20 et B21*.
- Surveillance des placements hypothécaires consortiaux à la fraude et attestation que les évaluateurs peuvent aider à atténuer les risques des investisseurs.

- Identifier les fonctionnaires fédéraux et les inviter à des séances d'information et événements dans le contexte du Congrès l'évaluation international de 2017.
- Surveillance des déclarations publiques par le Surintendant des institutions financières relativement au renforcement des *Lignes directrices B20 et B21*. L'ICE a assisté à un événement organisé par le CD Howe Institute le 12 avril 2017 au cours duquel le surintendant Jeremy Rudin, du Bureau du Surintendant des institutions financières a exprimé clairement son opinion que de rigoureuses pratiques de souscription des hypothèques sont requises par tous les prêteurs et assureurs.
- Et plus encore!

Il va sans dire que toutes ces importantes questions ont de profondes répercussions sur l'industrie de l'évaluation. En plus de surveiller ces questions, le sous-comité de la défense des intérêts de l'ICE rencontre des intervenants clés, travaille avec les gouvernements provinciaux et fédéral et siège sur des conseils et comités consultatifs afin de fournir notre vision et expertise lors de rencontres en personne et par lettres formelles.

À l'avenir, le sous-comité de la défense des intérêts de l'ICE continuera de développer des relations gouvernementales efficaces et des stratégies de relations avec les parties intéressées. Si les membres désirent porter d'autres questions à l'attention du comité, ils peuvent communiquer avec leur représentant provincial, avec le président John Manning, AACI, P.App au [jcm77@telus.net](mailto:jcm77@telus.net) ou avec Andre Hannoush, directeur associé, Affaires publiques, au [andrehab@aicanada.ca](mailto:andrehab@aicanada.ca).

A day in the life of a  
**successful**  
commercial real estate appraiser



*I look forward to amplifying what we did manually for years and years with Edge and DataComp!*

*J'ai hâte d'amplifier ce que nous avons fait manuellement depuis des années et des années avec Edge et DataComp!*

- Darrell A. Thorvaldson AACI, P.App, P.Ag.  
Managing Partner, Verra Group Valuation  
Current National Director  
Appraisal Institute of Canada (AIC)  
Board of Directors

Brenda Dohring Hicks, MAI  
Jeff Hicks, MAI  
1-800-475-2785  
RealWired.com





# AN INTERVIEW WITH KRZYSZTOF GRZESIK, REV, CHAIRMAN OF TEGoVA AND VP OF THE POLISH FEDERATION OF VALUERS' ASSOCIATION



**“CETA ACTUALLY PROVIDES FOR MUTUAL RECOGNITION OF QUALIFICATIONS WORKED OUT BY THE AIC AND TEGoVA.”**



**K**rzysztof Grzesik, REV is the Managing Director of Polish Properties, a specialist real estate valuation firm in Warsaw, Poland that employs a team of 15 qualified valuers, real estate market analysts and trainees. Polish Properties undertakes the valuation of mainly commercial properties (offices, shopping centres, hotels and warehouses) for all purposes throughout Poland.

After graduating in real estate management from the University of Reading in 1975, Krzysztof first worked as a valuation surveyor at the UK Government's Valuation Office and then as a partner of Kinney & Green, chartered surveyors in the City of London. In 1991, he set up the real estate services arm of Price Waterhouse in Poland and was also involved in agency and property consultancy work in the Czech Republic, Hungary and Russia. In 1997, he joined Healey & Baker Poland (Cushman & Wakefield) as a partner, responsible for investment agency, and in 2004, established Polish Properties Sp. z o.o.

### **What is your position and role with The European Group of Valuers' Associations (TEGoVA)?**

**KG:** I currently serve as the Chairman of the Board of Directors of TEGoVA, while also representing and serving as Vice President of one of its members: The Polish Federation of Valuers' Associations (PFVA).

TEGoVA unites 65 national valuation associations from 35 countries representing some 70,000 qualified valuers across Europe. The organization also has observer members from beyond Europe, including the Appraisal Institute of Canada (AIC) and the Appraisal Institute (USA).

This year marks the 40th anniversary of TEGoVA. For four decades, it has been the voice of Europe's valuation profession and its valuation standard setting body, publishing and regularly updating its flagship product: the 'Blue Book' of European Valuation Standards. In the interests of improving standards of valuation practice and market transparency, leading valuers from across Europe have contributed to the Blue Book's amazing body of knowledge and guidance. As Chairman of TEGoVA, my main role is to raise the profile and status of the valuation profession in Europe through the promotion of its European Valuation Standards and the professional designations of Recognized European Valuer (REV) and TEGoVA Residential Valuer (TRV).

### **What tangible benefits will the Canadian European Trade Agreement (CETA) have for professional services offered by appraisers?**

**KG:** During the CETA negotiations, the Canadian government won its battle to get the European Union (EU) to agree



on so called ‘negative service lists,’ rather than the more traditional ‘positive lists.’ Under a ‘positive list’ system, the only services that are liberalized are the ones on the list. ‘Negative’ means that all services are liberalized except those that are on the list.

Since appraisal services are not on the list, the EU is the AIC’s oyster, and vice versa. However, it is still possible for a national government in Europe to claim that AACIs and CRAs do not measure up to the national appraisal qualifications, which Canadians would still need to earn. *CETA* does not offer Canadian appraisers the weapons for combating arbitrary discrimination that are available in the intra-EU context. However, *CETA* actually provides for mutual recognition of qualifications worked out by the AIC and TEGoVA. Such an agreement would then only need to be sanctioned by the *CETA* Joint Committee. In the meantime, although the existing AIC/TEGoVA Memorandum of Understanding (MoU) is not sufficient to serve as the full basis for a *CETA* appraisal qualification agreement, it might well be enough to persuade a national authority to not oppose an AACI or CRA wishing to provide services in the EU member state in question.

**Through TEGoVA, you worked closely with the AIC to review each others’ standards and to develop a reciprocity agreement that recognizes each others’ designations as being at the same Gold standard. What has that relationship been like and what has it meant for the profession in Europe?**

**KG:** The relationship is historic, given the immense stakes and potential described in the answer to the previous question. However, in terms of the initial pre-*CETA* objective of, on our side, enabling European appraisers to demonstrate to Canadian real estate investors seeking

Canadian-level appraisal professionalism that REV and TRV are equivalent to the corresponding AIC designations, it is too early to tell how much business has been gained from this because we have not systematically questioned our members. What is undeniable is the continued and growing strength of investments in Europe by Canadian real estate funds and companies, so the potential is certainly there.

**What needs to happen going forward to ensure that the profession continues to evolve in a positive fashion?**

**KG:** Valuation standards and valuer qualification criteria need to continue evolving in order to keep up with rapid changes to the regulatory environment, with particular emphasis placed on ethical behaviour among our professionals.

We also need to contribute more to market transparency worldwide and I believe that this will not be achieved if valuers analyze market transactions in different ways and if they apply their own versions of the accepted methodologies (comparative, income and cost). For example, in the valuation of commercial property, while discounted cash flow methodology is now widely applied, it is not done so consistently.

For many years, the focus, certainly in Europe, has been on valuation standards rather than methodology, the latter becoming largely the preserve of academics. For decades, practitioners have stayed clear of seeking ways of harmonizing valuation practice. Such a situation is no longer tenable at a time when clients are questioning the diversity of methodologies applied even within the same jurisdiction. Indeed, many clients wrongly perceive valuation standards to be about methodology. They are not.

While not encroaching on academic endeavour, I believe that the profession worldwide should formulate a ‘collective’ practitioners’ view on methodological issues and draft user-friendly guidelines.

For its part, TEGoVA has this year established a European Valuation Practice and Methodology Board (EVPMB) to do just this. In the first instance, the EVPMB will review, update and develop further TEGoVA positions on valuation methodology. It will also respond to methodological issues as they arise, in particular, the assessment of the European concept of mortgage lending value and the accuracy of automated valuation models. The EVPMB will facilitate Europe-wide and hopefully Trans-Atlantic discussion on methodological issues.

**How has the valuation profession developed in your own market in Poland?**

**KG:** A truly modern market-based valuation profession only began to develop in Poland just over 25 years ago following the fall of communism. Because of the Polish government’s need to ensure at that time that state-owned assets were not sold off too cheaply, almost from the start the Polish Parliament introduced a law implementing compulsory valuer licensing. To gain such a license, a candidate has to be a university graduate, obtain a post-graduate diploma in valuation, undergo a period of structured training, and pass a national valuers’ examination. Since the introduction of valuer licensing in 1992, some 7,000 candidates have become licensed, although the number of valuers actually practicing today is around 4,000. While many aspects of valuation practice are controlled by statute, the PFVA has a major role to play in training valuers, organizing continuing professional development (CPD) events and developing a ‘green book’ of valuation standards consistent with *European Valuation Standards*.

As in the rest of Europe, valuation methodology is a hot topic of discussion and Polish valuers are playing an active part in contributing to the European discussion. 🌍

If my dishwasher is leaking, how will I know before it's too late?



Si mon lave-vaisselle coule, je veux le savoir avant qu'il ne soit trop tard !

Get alerts on your smartphone if water is detected at your home



Recevez des alertes sur votre téléphone intelligent si une fuite d'eau est détectée à votre résidence

## YOUR PERSONAL CONNECTION... NOW AT THE TOUCH OF A BUTTON

Join The Personal and download **The Personal App**, where you can enjoy peace of mind, knowing that you will be notified in real time if water leakage is detected, before it gets worse, with **Alert**.

Get a quote. Download the App.

- ▶ 1-888-476-8737
- ▶ [thepersonal.com/mobileapp-aicanada](http://thepersonal.com/mobileapp-aicanada)



The right fit.



La bonne combinaison.

## VOTRE LIEN PRIVILÉGIÉ, MAINTENANT AU BOUT DES DOIGTS

Joignez-vous à La Personnelle et téléchargez l'application **La Personnelle**. Grâce à **Alerte**, vous aurez l'esprit tranquille puisque vous serez informé, en temps réel, si une fuite d'eau est détectée. De plus, obtenez gratuitement un détecteur de fuite d'eau et de gel !

Obtenez une soumission. Téléchargez l'application.

- ▶ 1 888 476-8737
- ▶ [lapersonnelle.com/applimobile-aicanada](http://lapersonnelle.com/applimobile-aicanada)

The Personal refers to The Personal Insurance Company. Certain conditions, limitations and exclusions may apply. Auto insurance is not available in Manitoba, Saskatchewan or British Columbia due to government-run plans.



La Personnelle désigne La Personnelle, compagnie d'assurances. Certaines conditions, limitations et exclusions peuvent s'appliquer. L'assurance auto n'est pas offerte au Manitoba, en Saskatchewan ni en Colombie-Britannique, où il existe des régimes d'assurance gouvernementaux.



# UNE ENTREVUE AVEC KRZYSZTOF GRZESIK, REV, PRÉSIDENT DE TEGOVA ET VICE-PRÉSIDENT DE LA POLISH FEDERATION OF VALUERS' ASSOCIATIONS



« L'ACCUE PRÉVOIT EN RÉALITÉ LA RECONNAISSANCE MUTUELLE DES QUALIFICATIONS DÉFINIES PAR L'ICE ET TEGOVA. »

**TEGoVA**

**K**rzysztof Grzesik, REV est le directeur général de Polish Properties, une firme d'évaluation spécialisée à Varsovie, en Pologne, qui emploie une équipe de 15 évaluateurs qualifiés, analystes et stagiaires du marché immobilier. Polish Properties évalue des biens immobiliers principalement commerciaux (bureaux, centres d'achat, hôtels et entrepôts) pour toutes fins à travers la Pologne.

*Après avoir obtenu son diplôme en gestion immobilière à l'Université de Reading, en 1975, Krzysztof a débuté comme évaluateur immobilier à l'Office d'évaluation du gouvernement du Royaume-Uni, puis en tant que partenaire de Kinney & Green, évaluateurs reconnus dans la Cité de Londres. En 1991, il a établi la branche des services immobiliers de Price Waterhouse en Pologne, il a aussi fait du travail de consultation auprès d'agences et de firmes immobilières en République tchèque, en Hongrie et en Russie. En 1997, il s'est joint à Healey & Baker Poland (Cushman & Wakefield), comme partenaire, responsable de l'agence d'investissement et, en 2004, il a créé Polish Properties Sp. z o.o.*

## Quel poste et quelles fonctions occupez-vous avec l'European Group of Valuers' Associations (TEGoVA) ?

**KG :** Je suis présentement président du Conseil d'administration de TEGoVA, tout en représentant et en servant à titre de vice-président de l'un de ses membres, la Polish Federation of Valuers' Associations (PFVA).

TEGoVA réunit 65 associations nationales d'évaluation de 35 pays, représentant quelque 70 000 évaluateurs qualifiés à travers l'Europe. L'organisation accueille également des membres observateurs de l'extérieur de l'Europe, y compris l'Institut canadien des évaluateurs (ICE) et l'Appraisal Institute (É.-U.).

Cette année marque le 40<sup>e</sup> anniversaire de TEGoVA. Depuis quatre décennies,

elle est la voix de la profession d'évaluateur et l'organisme de normalisation en Europe, publiant et mettant à jour périodiquement son produit-phare, le *Blue Book* des normes d'évaluation européennes. Dans le but d'améliorer les normes de la pratique d'évaluation et la transparence des marchés, le fait de diriger les évaluateurs de toute l'Europe a contribué à l'impressionnant bloc de connaissances et au rôle de guide du Livre bleu. En ma qualité de président de TEGoVA, mon travail consiste principalement à rehausser le profil et le statut de la profession d'évaluateur en Europe, en faisant la promotion des normes d'évaluation européennes ainsi que les désignations professionnelles Recognized European Valuer (REV) et TEGoVA Residential Valuer (TRV).

## Quels bénéfices tangibles l'Accord commercial Canada-Union européenne (ACCUE) rapportera-t-il pour les services professionnels rendus par les évaluateurs ?

**KG :** Durant les négociations de l'ACCUE, le gouvernement canadien a réussi à persuader l'Union européenne (UE) d'utiliser des « listes de services exclus » plutôt que les « listes de services admis » plus classiques. Dans un système de services admis, les seuls services libéralisés sont ceux qui sont indiqués sur la liste. Mais, dans un système de services exclus, tous les services sont libéralisés, sauf ceux qui apparaissent sur la liste.

Comme les services d'évaluation ne figurent pas sur la liste, l'UE est l'huître de l'ICE, et vice versa. Cependant, il est toujours possible



qu'un gouvernement national européen avance que les AACI et les CRA ne sont pas à la hauteur de ses qualifications nationales en matière d'évaluation, que les Canadiens devraient quand même obtenir. L'ACCUE n'offre pas aux évaluateurs canadiens les moyens de combattre la discrimination arbitraire que peuvent employer les membres de l'UE. Toutefois, l'ACCUE prévoit en réalité la reconnaissance mutuelle des qualifications définies par l'ICE et TEGoVA. Un tel accord aurait seulement besoin d'être sanctionné par le Comité conjoint de l'ACCUE. Entre-temps, même si le présent Protocole d'entente (PE) de l'ICE/TEGoVA ne peut servir adéquatement comme base unique pour l'accord de qualification d'évaluateur de l'ACCUE, il pourrait bien être suffisant pour persuader une autorité nationale de ne pas s'opposer à un AACI ou un CRA qui souhaite rendre des services dans l'État membre de l'UE en question.

**À travers TEGoVA, vous avez travaillé étroitement avec l'ICE pour examiner les normes mutuelles et pour élaborer une entente de réciprocité reconnaissant les désignations de chacun comme étalons de référence. Comment cette relation s'est-elle développée et qu'est-ce qu'elle signifie pour la profession en Europe ?**

**KG :** La relation est historique, à la lumière des vastes enjeux et possibilités décrits dans la réponse à la question précédente. Mais, en ce qui touche l'objectif initial préalable à l'ACCUE qui consiste, pour notre part, à permettre aux évaluateurs européens de démontrer aux investisseurs immobiliers canadiens qui cherchent des évaluateurs professionnels du niveau canadien que les REV et les TRV sont des désignations équivalentes aux désignations correspondantes de l'ICE, il est encore trop tôt pour dire combien de contrats de service nous avons obtenus grâce à cela, car nous n'avons pas systématiquement interrogé nos membres. Ce qui est indéniable, c'est la force continue et croissante des investissements en Europe par des compagnies et des fonds

immobiliers canadiens, indiquant qu'il existe certainement du potentiel dans ce domaine.

**Qu'est-ce qui doit arriver pour que la profession continue d'évoluer de façon positive ?**

**KG :** Les normes d'évaluation et les critères de qualification des évaluateurs doivent évoluer en suivant les rapides changements qui surviennent dans l'environnement réglementaire, avec une emphase particulière sur le comportement éthique de nos professionnels.

Nous devons aussi contribuer à une plus grande transparence des marchés, à l'échelle mondiale, et je crois que nous n'y arriverons pas si les évaluateurs analysent les transactions marchandes de façons disparates et s'ils appliquent leurs propres versions des méthodes reconnues (comparaison, revenu et coût). Par exemple, même si l'on applique généralement la méthode de la valeur actualisée des flux de trésorerie pour évaluer des biens immobiliers commerciaux, on ne le fait pas systématiquement.

Depuis plusieurs années, l'accent, certainement en Europe, a été placé sur les normes d'évaluation plutôt que sur les méthodes, ces dernières devenant principalement l'apanage des universitaires. Pendant des décennies, les professionnels ont évité de chercher des moyens d'harmoniser la pratique de l'évaluation. Cette situation ne peut plus durer, maintenant que les clients remettent en question la diversité des méthodes appliquées, même au sein d'un champ de compétence donné. En effet, beaucoup de clients pensent erronément que les normes d'évaluation s'articulent autour de la méthodologie, alors qu'il n'en est rien.

Bien qu'elle n'empiète pas sur les activités académiques, je crois que la profession à travers le monde devrait formuler un point de vue « collectif » des professionnels sur les enjeux méthodologiques et rédiger des lignes directrices conviviales. Pour sa part, TEGoVA a mis sur pied cette année

l'European Valuation Practice and Methodology Board (EVPMB) à cette fin précise. Pour commencer, l'EVPMB examinera, actualisera et développera encore plus les positions de TEGoVA sur les méthodes d'évaluation. Il répondra aussi aux enjeux méthodologiques à mesure qu'ils apparaissent, particulièrement l'évaluation du concept européen de la valeur des prêts hypothécaires et l'exactitude des modèles d'évaluation automatisés. L'EVPMB facilitera les discussions européennes et, souhaitons-le, transatlantiques sur les enjeux méthodologiques.

**Comment la profession d'évaluateur s'est-elle développée dans votre propre marché en Pologne ?**

**KG :** Une profession d'évaluateur véritablement moderne axée sur le marché a commencé à prendre forme en Pologne il y a seulement 25 ans, après la chute du communisme. Parce que le gouvernement polonais devait s'assurer à l'époque que les actifs de l'État ne seraient pas vendus trop bon marché, presque immédiatement le Parlement de la Pologne a adopté une loi sur l'octroi de licence obligatoire pour les évaluateurs. Pour obtenir cette licence, un stagiaire doit détenir un diplôme universitaire, obtenir un certificat d'études supérieures en évaluation, franchir une période de formation structurée et réussir un examen national pour les évaluateurs. Depuis l'introduction des licences en 1992, quelque 7000 stagiaires ont obtenu leur licence, même si le nombre d'évaluateurs qui pratiquent aujourd'hui est d'environ 4000. Alors que plusieurs aspects de la pratique d'évaluation sont contrôlés par statut, la PFVA a un rôle majeur à jouer dans la formation des évaluateurs, dans la présentation d'événements de perfectionnement professionnel continu (PPC) et dans l'élaboration d'un « Livre vert » sur les normes d'évaluation conformes aux normes d'évaluation européennes.

Comme dans le reste de l'Europe, la méthodologie d'évaluation est un sujet brûlant de discussion et les évaluateurs polonais jouent un rôle actif pour alimenter les discussions européennes. 



# AND THE WINNERS ARE...

## TOP APPRAISER UNDER 40

The winners have been announced in the Appraisal Institute of Canada (AIC) **Top Appraiser Under 40 Award**. Congratulations are in order for **Farah-Martine Dai, AACI, P.App** in the Top Female category and **Tyler Beatty, AACI, P.App, RI** as the Top Male.

The award recognizes exceptional young appraisal professionals who are making significant accomplishments within the appraisal profession and their communities.



### TYLER BEATTY, AACI, P.App, RI

**A**s a proud member of the Appraisal Institute of Canada (AIC), Tyler Beatty has set the 'gold standard' for service to the organization and the profession. He has always been a true professional who brings out the best in others by fostering

positive discussions, striving for excellence, and demonstrating an unquestionably high degree of integrity.

Shortly after graduating in 2006 with a Bachelor of Arts from the University of British Columbia (UBC)-Okanagan, Tyler started his career in real estate valuation when he joined the AIC as a Candidate member. He immediately became active in the Okanagan Chapter of AIC-BC by regularly assisting with recruitment events and career fairs at Okanagan College and UBC-Okanagan and by serving as the Candidate representative with the Provincial Board, where he assisted with the Recruitment & Retention and Marketing & Communication committees and in creating a new governance model for the organization. In 2011, he served as co-chair of the provincial conference in Kelowna.

Expanding his involvement to a national level, Tyler served as Candidate representative on the Applied Experience Committee for two years and is currently a member of the Admissions and Accreditation Committee. In 2015, he co-chaired the AIC National Conference Committee and is currently helping to coordinate the education program for this year's AI/AIC International Valuation Conference in Ottawa. In each capacity, he has ensured that the interests and concerns of Candidate members were taken into consideration and dealt with in a

manner that benefits the long-term health and stability of the AIC moving forward.

Some of the initiatives that have benefited from Tyler's active involvement include the development of AIC's new professional competencies framework, the introduction of work product reviews for Candidates, the updated Applied Experience document, re-training AIC exam markers and interviewers, and the introduction of a new Continuing Professional Development cycle and guidelines. Over the years, he has presented at various national conferences on a variety of topics including the Professional Competency Interview, the AE Progress Report, and tools for Candidates to use when preparing for designation.

From a career perspective, Tyler joined BC Assessment in 2007 and, for the next six years, honed his skills working on the assessment of commercial and industrial properties, while specializing in the valuation of car dealerships and banks. He also represented BC Assessment as an expert witness at the Property Assessment Review Panel, Property Assessment Appeal Board and Adams Lake Indian Band appeal levels.

After graduating in 2013 with a Diploma in Urban Land Economics from UBC's Sauder School of Business, Tyler moved to Edmonton and joined the Alberta Municipal Affairs, Assessment Services Branch, where he provides advice to municipal officials and assessors across Alberta on matters relating to property assessment and methodologies, property tax exemption policies and government regulations.

Just a few of his outstanding achievements and professional contributions while with the Assessment Services Branch include re-writing the *2014 Alberta Residential Cost Manual for Assessors*, authoring a 2015 provincial report entitled *Disaster Recovery Markets in Alberta*, presenting at the Alberta Assessors' Association 2016 Symposium on the impacts of



natural disasters on assessments and real estate markets, serving as the representative for the Alberta Ministry of Municipal Affairs to the Provincial Policy Coordination Office Legalization of Cannabis Cross-Ministry Committee, which, among other tasks, deals with the assessment and taxation of cannabis production facilities. He also initiated and is chairing a committee to increase employee engagement in the Assessment Services Branch workplace.

As if his plate has not been full enough with career activities, over the years Tyler has volunteered in his community with organizations such as the Kelowna Jaycees, the Kelowna Boys and Girls club, Kelowna Big Brothers and Sisters, and the United Way.

No matter how you look at it, Tyler Beatty reflects the very best of who we are as members of AIC and who we want to be as contributing members of society.



## FARAH-MARTINE DAI, AACI, P.App

While completing her Bachelor of Commerce with a specialization in Finance, Farah-Martine Dai decided to pursue a career in real estate appraisal. Based on her accomplishments to date, her choice was a good one.

Upon completing her Bachelor's degree, Farah began her career with the appraisal department of Ivanhoe Cambridge, a leading pension fund in Quebec. Providing technical support in appraisal and financial analysis, she worked with a variety of appraisers across Canada, ensuring accuracy and reasonable assumptions to the value conclusion stated in the appraisal reports. She also oversaw the financial analyses for various decision-making purposes. One of her core competencies was liaising with various stakeholders throughout the due diligence process to obtain reports and information.

In 2005, Farah became a Chartered Appraiser with the Ordre des Évaluateurs Agréés du Québec. She received her AACI designation from the AIC in 2008 and began working for brokerage firms such as CBRE and Colliers International, where her clients included REITs, insurance companies and private real estate owners across Canada. She specialized in the appraisal of shopping centres, office towers, industrial, multi-residential and mixed-use properties, and also appraised large complex portfolios valued at millions of dollars.

Also in 2008, Professor Jay Mannadiar, Director, Finance Co-op at the John Molson School of Business, Concordia University, invited Farah to become a teacher's assistant for his award-winning *Introduction to Real Estate* online course. Four years later, he invited her to participate in a promotional video for his course by sharing her personal experiences in becoming an accredited appraiser and informing students of the benefits of AIC membership, providing encouragement and highlighting opportunities available within the profession. This opportunity repeated itself when, in 2013, she was asked to convey a similar message in AIC's promotional videos.

In 2011, Farah's hard work led to a managerial role for the Montréal office of a leading brokerage firm where she

negotiated service contracts and developed existing and new client relationships. In the same year, she was elected to the Board of Directors for AIC-Quebec and served as a volunteer within the Marketing and Events Committee, where she helped organize the general assembly and contributed to a strategic marketing plan.

Farah pursued her career working for landlords such as First Capital Realty, where she appraised real estate portfolios for asset management and IFRS purposes. She completed financial analyses for acquisition, disposition and development purposes; providing recommendations on findings to senior management critical to transactional decisions.

In 2015, she joined CDC Inc. in a leadership role as the manager of the Toronto office, specializing in residential appraisal, bringing her wealth of experience to develop the new office and implementing best practices for Candidate members working to obtain their CRA designation.

Farah's passion for appraisal led to her involvement in a variety of committees, provincial bodies and academia – with the objective of promoting and strengthening the profession. She has volunteered on the event planning committee for CREW Montreal, a non-profit organization that promotes the success of women in commercial real estate, and with Premières en Affaires, another successful Quebec non-profit organization promoting women in business. Since arriving in Toronto in 2014, she has also volunteered with organizations such as the PanAm and Para Pan Am Games, Volunteer Toronto, and Prosper Canada.

While living abroad in Berlin, Germany, Farah challenged herself to learn a new language and to live in and adapt to a different culture.

She also had the opportunity to work for a lawyer who specialized in estate law. This experience allowed her to broaden her horizons, build new relationships and share experiences with others. She also volunteered at InterNations Berlin, where she helped organize a fundraiser to help develop social programs for a low-income community.

Farah is a seasoned appraisal professional whose career accomplishments and involvement with the AIC provincially and nationally demonstrate her commitment to the field of appraisal and her passion for promoting its merits to others. 🌍



## ET LES GAGNANTS SONT...



Les gagnants du **Prix meilleur évaluateur de moins de 40 ans** décerné par l'Institut canadien des évaluateurs (ICE) sont maintenant connus. Toutes nos félicitations à **Farah-Martine Dai, AACI, P.App.**, gagnante du prix accordé à une femme, et à **Tyler Beatty, AACI, P.App, RI**, récipiendaire du prix masculin.

Ce prix récompense les qualités de jeunes évaluateurs professionnels exceptionnels qui affichent des réalisations importantes dans la profession et au sein de leur collectivité.



### TYLER BEATTY, AACI, P.App, RI

**E**n qualité de fier membre de l'Institut canadien des évaluateurs (ICE), Tyler Beatty a imposé l'étalon-or au plan du service à l'organisation et à la profession. Il a toujours été un vrai professionnel qui retire le meilleur des autres en favorisant des discussions positives, recherchant l'excellence et faisant

preuve d'un niveau d'intégrité incontestablement élevé.

En 2006, peu après l'obtention d'un baccalauréat es-arts de l'Université de la Colombie-Britannique (U.C.-B.)-Okanagan, Tyler a entrepris une carrière d'évaluateur immobilier en se joignant à l'ICE en qualité de membre stagiaire. Il est immédiatement devenu actif au sein du chapitre de l'Okanagan de l'ICE-C.-B. en apportant régulièrement son aide aux événements de recrutement et salons de l'emploi au Collège Okanagan et à l'U.C.-B.-Okanagan, et en servant comme représentant des stagiaires au Conseil d'administration provincial où il a apporté son aide aux comités de Recrutement et Rétenion et Marketing et Communication et a créé un nouveau modèle de gouvernance pour l'organisation. En 2011, il a servi comme coprésident au congrès provincial qui a eu lieu à Kelowna.

Étendant sa contribution au niveau national, Tyler a servi pendant deux ans à titre de représentant des stagiaires au Comité de l'expérience pratique et est présentement membre du Comité des admissions et de l'accréditation. En 2015, il a été coprésident du Comité de la Conférence nationale de l'ICE et il aide présentement à coordonner le programme d'éducation du Congrès international AI/ICE qui aura lieu cette année à Ottawa. À chacune de ces tâches, il a veillé à ce que les intérêts et préoccupations des membres stagiaires soient pris en considération et soient traités d'une manière qui contribuera à la santé et à la stabilité à long terme de l'ICE.

On relève, parmi les initiatives qui ont bénéficié de l'engagement actif de Tyler, l'élaboration du nouveau cadre

des compétences professionnelles de l'ICE, l'introduction des examens du produit du travail pour les stagiaires, la mise à jour du document sur l'Expérience pratique, la formation de recyclage des correcteurs et intervieweurs aux examens de l'ICE et l'introduction d'un nouveau cycle de perfectionnement professionnel continu et des lignes directrices afférentes. Au cours des années, il a livré des exposés aux divers congrès nationaux sur divers sujets, y compris l'entrevue de compétences professionnelles, le rapport d'avancement EP et les outils que peuvent utiliser les stagiaires pour se préparer à l'obtention d'une désignation.

En ce qui concerne sa carrière, Tyler s'est joint à BC Assessment en 2007 et, au cours des six années qui ont suivi, il a développé ses compétences en travaillant à l'évaluation de propriétés commerciales et industrielles, tout en se spécialisant dans l'évaluation de concessions automobiles et de banques. Il a aussi représenté BC Assessment comme témoin expert au Comité d'examen de l'évaluation foncière, au comité d'appel de l'évaluation foncière et aux appels de la Bande indienne d'Adams Lake.

En 2013, après avoir obtenu un diplôme en Économie des terres urbaines de l'École d'études commerciales Sauder de l'U.C.-B., Tyler s'est réinstallé à Edmonton pour se joindre à la Direction des services d'évaluation du ministère des Affaires municipales de l'Alberta, où il fournit des conseils aux autorités et évaluateurs municipaux de l'Alberta au sujet du processus et des méthodes d'évaluation immobilière, des politiques d'exemption à la taxe foncière et des règlements gouvernementaux.

Parmi les nombreuses réalisations exceptionnelles et contributions professionnelles qu'il a apportées au service de la Direction des services d'évaluation, on relève la refonte du *2014 Alberta Residential Cost Manual for Assessors*, la rédaction d'un rapport provincial de 2015 intitulé *Disaster Recovery Markets in Alberta*, la présentation au symposium de 2016 de l'Association des évaluateurs de l'Alberta d'un exposé sur les répercussions des catastrophes naturelles sur les évaluations et les marchés de l'immobilier, la tâche de représenter le ministère des Affaires municipales de l'Alberta au comité interministériel du bureau de coordination de la politique provinciale sur la législation du



cannabis. Ce travail consiste notamment à organiser l'évaluation et la taxation des installations de production de cannabis. Il a aussi mis sur pied un comité qu'il préside visant à augmenter l'engagement au travail des employés de la Direction des services d'évaluation.

Comme si toutes ces activités professionnelles ne suffisaient

pas, Tyler a aussi travaillé comme bénévole dans des organisations communautaires telles les Kelowna Jaycees, le Kelowna Boys and Girls Club, les Kelowna Big Brothers and Sisters et Centraide.

À tous les niveaux, Tyler Beatty reflète ce qu'il y a de meilleur dans ce que nous sommes comme membres de l'ICE et de ce que nous voulons être comme membres contribuant à la société.



## FARAH-MARTINE DAI, AACI, P.App

**A** lors qu'elle achevait ses études en vue de l'obtention d'un baccalauréat en Commerce avec spécialisation en Finances, Farah-Martine Dai décida de faire carrière en évaluation immobilière. Si on en juge par ce qu'elle a réalisé jusqu'à maintenant, ce fut un bon choix de carrière.

Après avoir obtenu son baccalauréat, Farah a débuté sa carrière au Service d'évaluation d'Ivanhoe Cambridge, un des plus importants fonds de pension du Québec. Chargée d'apporter un soutien technique à l'évaluation et l'analyse financière, elle a travaillé avec divers évaluateurs du pays, vérifiant l'exactitude et la validité des hypothèses menant à la conclusion de la valeur énoncée dans les rapports d'évaluation. Elle a aussi supervisé les analyses financières aux fins de diverses prises de décisions. Une de ses compétences fondamentales consiste à assurer la liaison avec diverses parties intéressées tout au long du processus de diligence raisonnable en vue d'obtenir des rapports et renseignements.

En 2005, Farah devenait évaluatrice agréée par l'Ordre des Évaluateurs Agréés du Québec. Elle a obtenu sa désignation AACI de l'ICE en 2008 et a commencé à travailler pour des sociétés de courtage telles CBRE et Colliers International, où ses clients comprenaient des FPI, des sociétés d'assurance et des propriétaires immobiliers privés partout au Canada. Elle se spécialisa dans l'évaluation des centres commerciaux, tours à bureau, biens industriels, multirésidentiels et polyvalents, ainsi que dans l'évaluation de portefeuilles complexes évalués à plusieurs millions de dollars.

C'est aussi en 2008, que le professeur Jay Mannadiar, directeur du programme de coop en Finances à l'École d'études commerciales John Molson de l'Université Concordia, invita Farah à devenir assistante enseignante de son cours en ligne primé *Introduction to Real Estate*. Quatre ans plus tard, il l'invitait à participer à une vidéo promotionnelle de son cours dans laquelle elle fait part de ses expériences personnelles dans son processus d'accréditation et informe les étudiants des avantages d'être membre de l'ICE, fournissant un encouragement et soulignant les occasions accessibles au sein de la profession. Elle vécut la même expérience en 2013, lorsqu'elle fut invitée à présenter un message similaire dans les vidéos promotionnelles de l'ICE.

En raison de son travail assidu, Farah obtint, en 2011, un poste de gestion au bureau de Montréal d'une importante société de

courtage. Ses fonctions l'amènèrent à négocier des contrats de service et à développer des relations avec des clients existants et de nouveaux clients. La même année, elle fut élue au Conseil d'administration de l'ICE-Québec et a servi comme bénévole au Comité du marketing et des événements, où elle a aidé à organiser l'assemblée générale et a contribué à l'élaboration d'un plan de marketing stratégique.

Farah a poursuivi sa carrière, travaillant avec des propriétaires fonciers tels First Capital Realty, où elle a été appelée à évaluer des portefeuilles immobiliers aux fins de gestion des actifs et des IFRS. Elle a effectué des analyses financières en vue d'acquisitions, de dispositions et de développement, formulant des recommandations fondées sur ses constatations à la haute direction chargée des décisions critiques en matière de décisions commerciales.

En 2015, elle accepte un rôle de leadership chez CDC Inc. en qualité de gérante du bureau de Toronto, se spécialisant dans l'évaluation résidentielle, mettant à contribution sa vaste expérience pour mettre sur pied un nouveau bureau et instituer des pratiques exemplaires à l'intention des membres stagiaires travaillant à obtenir leur désignation CRA.

La passion de Farah pour l'évaluation l'a amenée à siéger sur divers comités, organismes provinciaux et universitaires – dans le but de promouvoir et de renforcer la profession. Elle a travaillé comme bénévole au comité de planification d'événements pour CREW Montréal, un organisme sans but lucratif qui reconnaît le succès des femmes dans le domaine de l'immobilier commercial, et avec Premières en Affaires, un autre dynamique organisme sans but lucratif du Québec qui fait la promotion des femmes en affaires. Depuis son arrivée à Toronto en 2014, elle a aussi travaillé comme bénévole auprès d'organisations telles PanAm et Para Pan Am Games, Volunteer Toronto et Prosper Canada.

Lors d'un séjour à Berlin, en Allemagne, Farah s'est mise au défi d'apprendre une nouvelle langue et de vivre dans une culture différente et de s'y adapter. Elle a aussi eu l'occasion de travailler pour un avocat spécialisé en droit successoral. Cette expérience lui a permis d'élargir ses horizons, de développer de nouvelles relations et de partager ses expériences avec d'autres. Elle a aussi fait du bénévolat à InterNations Berlin, où elle a aidé à organiser une collecte de fonds pour la mise sur pied de programmes sociaux à l'intention d'une collectivité à faibles revenus.

Farah est une évaluatrice professionnelle chevronnée dont les réalisations de carrière et la participation aux travaux provinciaux et nationaux de l'ICE démontrent un engagement dans le domaine de l'évaluation et une passion à promouvoir les mérites de la profession. 🇨🇦

**AIC ANNOUNCES NEW DIRECTOR – APPRAISAL REVIEW****L'ICE ANNONCE LA NOMINATION D'UN DIRECTEUR – EXAMEN D'ÉVALUATION**

**T**he Appraisal Institute of Canada (AIC) is pleased to announce the appointment of Mike Schulkowsky AACI, P.App to the newly created role of Director – Appraisal Review. Mike comes to the AIC with a wide range of work and volunteer experience, including time as the Chair of AIC's Investigating Committee and as a Professional Practice Advocate.

In his new role, Mike will supplement the work of volunteer

Work Product Review (WPR) reviewers and will be engaged in the review of Candidate members' WPR submissions. Through the WPR program, Candidate members have an opportunity to demonstrate real life application of knowledge and skills acquired through the AIC program; feedback on the assignments submitted are shared with the Candidate and with their mentor/co-signer.

The WPR program is a key strength of the AIC designation process and early indications suggest the program is helping Candidates better meet the full spectrum of the AIC designation process. The creation of this role, and the addition of Mike to the AIC staff team, will help to ensure Candidates receive timely feedback on their submissions and move more seamlessly through the designation process. In addition, Mike will be responsible for gathering data and insight to help guide AIC's continuing efforts to enhance the education and designation process.

Mike can be reached at [mikes@aicanada.ca](mailto:mikes@aicanada.ca) or by phone at 613-234-6533 (ext 240).

**L'**ICE a le plaisir d'annoncer la nomination de Mike Schulkowsky AACI, P.App au poste nouvellement créé de Directeur – Examen d'évaluation. Mike apporte à l'ICE un large éventail d'expériences de travail et de bénévolat, y compris des mandats à la présidence du Comité d'enquête et à titre de médiateur en pratique professionnelle.

Dans ses nouvelles fonctions, Mike viendra compléter le travail des bénévoles chargés de l'examen du produit du travail qui leur est soumis par les membres stagiaires. Grâce au Programme d'examen du produit du travail, les membres stagiaires ont l'occasion de démontrer les connaissances et les compétences qu'ils ont acquises dans les situations concrètes de travail du programme de l'ICE. La rétroaction au sujet des contrats de service soumis est partagée avec le stagiaire et son mentor / cosignataire.

Le Programme d'examen du produit du travail est un des principaux atouts du processus de désignation de l'ICE et les premiers rapports indiquent que le programme aide les stagiaires à mieux satisfaire à l'éventail complet d'exigences du processus de désignation de l'ICE. La création de ce rôle et l'ajout de Mike à l'équipe d'employés de l'ICE nous aideront à faire en sorte que les stagiaires recevront une rétroaction opportune au sujet des travaux soumis à l'examen et qu'ils traverseront de façon plus fluide le processus de désignation. De plus, Mike sera responsable de la collecte des données et des idées permettant de guider les efforts constants de l'ICE visant à améliorer le processus d'éducation et de désignation.

Mike sera accessible à [mikes@aicanada.ca](mailto:mikes@aicanada.ca) ou par téléphone au 613-234-6533 poste 240.

**IN MEMORIAM**

The following members of the Appraisal Institute of Canada have passed away. On behalf of everyone connected with the Institute and the profession, we extend our sincerest sympathies to their families, friends and associates.

Les membres suivant de l'Institut canadien des évaluateurs sont décédés. Au nom de tous ceux qui oeuvrent de près ou de loin au sein de l'Institut et de la profession, nous exprimons nos plus sincères condoléances à leurs familles, amis et associés.

**Walter R. Bobechko,**  
Candidate Member, Retired  
Mono, ON

**Romain Klaasen, AACI, P.App, Retired**  
Victoria, BC

**William East, AACI, P.App, Retired**  
Saskatoon, SK





## AIC WELCOMES ANDRE HANNOUSH AS ASSOCIATE DIRECTOR, PUBLIC AFFAIRS L'ICE ACCUEILLE ANDRÉ HANNOUSH À SON ÉQUIPE AU POSTE DE DIRECTEUR ASSOCIÉ, AFFAIRES PUBLIQUES



**A**IC is very pleased to announce that Andre Hannoush has joined our team as the Associate Director, Public Affairs. This is a new role within AIC and will add bench strength to our advocacy efforts as AIC continues to gain momentum within municipal, provincial and federal government as well as national industry partners.

Andre's primary role is to advocate and promote AIC-

designated appraisers as the professionals of choice among government, industry and the public.

With nearly 10 years of experience in public affairs and public policy, including nearly nine years in the public sector working in multiple federal government departments, Andre has extensive experience in stakeholder relations, policy making, strategic planning, communications, media relations, research and analysis. His knowledge and experience will be a significant asset to AIC – helping to extend our voice on issues that matter to all our members.

**L'**ICE a le grand plaisir d'annoncer qu'André Hannoush s'est joint à notre équipe en qualité de directeur associé des Affaires publiques. Il s'agit d'un nouveau rôle au sein de l'ICE qui contribuera à renforcer nos efforts de défense des droits alors que l'ICE continue de gagner du terrain auprès des gouvernements municipaux, provinciaux et fédéral, ainsi qu'auprès de partenaires nationaux de l'industrie.

André aura comme rôle premier de faire valoir et de promouvoir les évaluateurs désignés de l'ICE comme professionnels de choix des gouvernements, de l'industrie et du public.

Fort de près de 10 ans d'expérience en affaires publiques et politique publique, y compris près de neuf ans dans le secteur public à l'emploi de plusieurs ministères fédéraux, André jouit d'une vaste expérience en relations avec les parties intéressées, élaboration de politiques, planification stratégique, communications, relations médiatiques, recherche et analyse. Ses connaissances et son expérience constitueront un atout important pour l'ICE – contribuant à faire porter notre voix sur des questions qui importent à tous nos membres. 🇩🇪

### Need Continuing Professional Development (CPD) Credits?

*Besoin de crédits de perfectionnement professionnel (CPP)?*

**Check out the CPD page on the AIC website for an array of opportunities.**

*Rendez-vous sur la page de PPC du site Web de l'ICE afin de découvrir toutes les opportunités.*



Appraisal Institute of Canada  
Institut canadien des évaluateurs

[www.AICanada.ca/seminars-events/continuing-professional-development/](http://www.AICanada.ca/seminars-events/continuing-professional-development/)  
[www.AICanada.ca/fr/seminars-events/continuing-professional-development/](http://www.AICanada.ca/fr/seminars-events/continuing-professional-development/)



*In recognition of Canada's 150th birthday, the theme of our photo contest this year shines a light on Canada's historic buildings! Help celebrate our country's enduring and iconic historic buildings by participating in the contest.*

*En reconnaissance du 150<sup>e</sup> anniversaire du Canada, le thème de notre concours cette année est axé sur les édifices historiques du Canada! Aidez à célébrer les édifices historiques célèbres et durables de notre pays en participant au concours.*

## LAUNCH OF AIC'S 2017 PHOTO CONTEST

TAKE A PHOTO OF AN  
HISTORIC BUILDING  
IN YOUR COMMUNITY  
AND ENTER AIC'S  
4TH ANNUAL PHOTO  
CONTEST!

All across Canada our towns and cities have a rich collection of historic buildings that are not just remnants of the past, but the heart and soul of our communities. We encourage all AIC members to visit these historic locations in their communities, take a photo and share it with all AIC members by submitting it to our contest.

Winning photos as well as a selection of entries will be featured in a special 2018 calendar celebrating the 80th anniversary of the Appraisal Institute of Canada!

**THIS YEAR, THE CONTEST IS OPEN TO AIC MEMBERS ONLY!**

Visit this page on the AIC website to download an entry form and to read details of contest rules and prizes: <http://www.aicanada.ca/aic-2017-photo-contest/>

## LANCEMENT DU CONCOURS ANNUEL DE PHOTO 2017 DE L'ICE

PRENEZ UNE PHOTO  
D'UN ÉDIFICE  
HISTORIQUE DANS  
VOTRE COLLECTIVITÉ  
ET INSCRIVEZ-VOUS AU  
4E CONCOURS ANNUEL  
DE PHOTO DE L'ICE!

Dans tous les coins du pays, nos villes et villages ont une riche collection d'édifices historiques qui non seulement rappellent le passé, mais qui sont le cœur et l'âme de nos collectivités. Nous encourageons les membres de l'ICE à visiter ces lieux historiques dans leurs collectivités, à prendre des photos et à les partager avec tous les membres de l'ICE en les inscrivant à notre concours.

Les photos gagnantes et d'autres photos inscrites seront présentées dans un calendrier spécial 2018 célébrant le 80e anniversaire de l'Institut canadien des évaluateurs!

**CETTE ANNÉE, LE CONCOURS EST OUVERT AUX MEMBRES DE L'ICE SEULEMENT!**

Visitez cette page sur le site Web de l'ICE afin de télécharger un formulaire d'inscription et lire tous les détails au sujet des règles et prix du concours :

<http://www.aicanada.ca/aic-2017-photo-contest/>

**AVISON  
YOUNG**

## Valuation & Advisory Services

# Experience the *Difference*

Partnership. Performance.

Avison Young Valuation & Advisory team offers comprehensive real estate valuation and advisory consulting services, with all property types in major markets. Our services include:



Office



Multi-Family



Land



Retail



Industrial



Portfolio



Consulting

**Paul Stewart** BA, AACI, P. App

Principal & Practice Leader

[paul.stewart@avisonyoung.com](mailto:paul.stewart@avisonyoung.com)

905.968.8030

**Terry Taylor** B. Comm, AACI, P. App

Principal & Director

[terry.taylor@avisonyoung.com](mailto:terry.taylor@avisonyoung.com)

403.228.4001 x 210

Learn how you can experience the difference at [avisonyoung.com/valuations](http://avisonyoung.com/valuations)





**AIC DESIGNATIONS GRANTED / DÉSIGNATIONS OBTENUES DE L'ICE**

The Appraisal Institute of Canada (AIC), together with the provincial associations and the provincial bodies affiliated with the AIC, commend the following members who completed the rigorous requirements for accreditation as a Designated Member of the AIC during the period February 18, 2017 to April 27, 2017:

*L'Institut canadien des évaluateurs (ICE), en collaboration avec les associations provinciales et les organismes provinciaux affiliés à l'ICE, félicitent les membres suivants qui ont complété le programme rigoureux d'accréditation à titre de membre désigné de l'ICE durant la période du 18 février, 2017 au 27 avril, 2017 :*

**AACI, P.APP ACCREDITED APPRAISER CANADIAN INSTITUTE**

**ALBERTA**

Darren A. Ingram  
Travis Keel  
Rony Tharakan

**BRITISH COLUMBIA**

Geoff S. Michell

**MANITOBA**

Kevin Brite  
Steve Derksen

Robert J. Grycko  
Ashlyn M. Neufeld  
Robert James Penner

**NOVA SCOTIA**

Mark Farrow

**ONTARIO**

Richard Griesbaum  
Mark Isherwood  
Maroof Mohammed

Chris Tanner  
Eric A. J. Tworo  
Lesley Yule  
Dale Yungwirth

**QUEBEC**

Pierre Duckett  
Marie-Claude Proteau

**CRA CANADIAN RESIDENTIAL APPRAISER**

**ALBERTA**

Scott Carter  
Roberto P. Castor

**BRITISH COLUMBIA**

Brad Owen Davis

**MANITOBA**

Mahipaul Sidhu

**ONTARIO**

David Fretz  
Amarjeet Gill  
Kateryna Mazur  
Horace B. McMillan  
Russell Dennis Schroeder  
Richard A. Smith

**SASKATCHEWAN**

Dane Stephen

**CANDIDATES / STAGIAIRES**

AIC welcomed the following new Candidate members during the period February 18, 2017 to April 27, 2017:

*L'ICE souhaite la bienvenue aux personnes suivantes qui ont joint les rangs des membres stagiaires durant la période du 18 février, 2017 au 27 avril, 2017 :*

**ALBERTA**

Michael Cameron  
Austin Croft  
Mark Oliver Cunningham  
April Schellenberg

**BRITISH COLUMBIA**

Tyler Chen  
Christopher David  
Dawn MacLellan  
Keith Alexander Mckinnon  
Shahnaz Nikfarjam  
Alvin Jia Liang Ou  
Diana Xing Pan  
Reece Pollock  
Jessica Richardson

**MANITOBA**

Henry W. Crossin  
Benjamin Eisner  
Shirley Lam  
Michael P. Lennon  
Colton Sawatzky  
Adam J. Sawyer

**NOVA SCOTIA**

Colin Gillies

**ONTARIO**

Jim Adun  
Ziad Al-Hillal  
Benjamin Arends  
Levar Brewster  
Kuan Ting Chen

Shawna Cleary  
Jaswinder Dhillon  
Corey M. Emond  
Robert Fazekas  
Laura Grebenc  
Muhammad Islam  
Jamil Karim  
Chris La Delfa  
Igor Larin  
David Ling  
Jeff Lourenco  
Julia Milter  
Mehrdad Modir  
Jad Nasser  
John O'Leary  
Theresa Patterson  
Kristina Perusco

Gordon Raic  
Nicholas Sergerie  
Waleed Sethi  
Ryan Smith  
Aaron Snoek  
Ty Stacyszyn  
Katherine Suckow  
Yury Sukhomlin  
Robin Susilo  
Jun Yin  
Yuanyuan Zhang

**QUEBEC**

Guy Bordeleau  
Ghyslain M. Cyr  
Patrick Joseph  
Benoit Paradis

**SASKATCHEWAN**

Keltie Duret  
Lauren Rahier  
John Urbano

**STUDENTS / ÉTUDIANTS**

This category of membership serves as the first step on the path to designation for those completing their requirements for Candidate membership. Students considering the appraisal profession as a career option are also welcomed to this category of membership.

*Cette catégorie de membre constitue la première étape sur la voie de la désignation pour ceux qui s'affairent à compléter les exigences de la catégorie de membre stagiaire. Les étudiants qui contemplant une carrière comme évaluateur professionnel sont bienvenus à joindre cette catégorie de membre.*

**ALBERTA**

Meghan Budinski  
Ashish Malik

**BRITISH COLUMBIA**

Ramon Font Mestres  
Jun Hong  
Hongfei Hu  
Kyle A. Stewart  
Bruno L. Tozzo

**MANITOBA**

Dmitry Savchuk  
Adam Vitt

**ONTARIO**

Charles Climenhage  
Katherine Epp  
Taylor Esser  
Kunszt Eva  
Nicole J. LaFrance

Vanessa Mackenzie  
Michael Mione  
Ebrahim K. Movassaghi  
Gargari  
Ming Ming Niu  
Thelesa Riley  
Tausif Shaikh  
Brian Storozinski  
Konstantian Tikhonov  
Natalia Tikhonova

Vahid Toloeei  
Nelson C. Tom  
Kiyong Yoo

**QUEBEC**

Giordano Cavaliere  
Chantal Drouin

**SASKATCHEWAN**

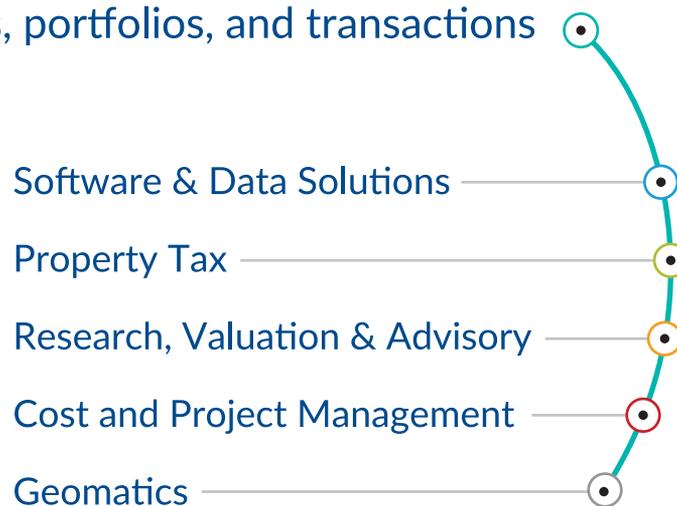
Allyssa R. Yarrow



# Altus Group

## Providing transparency and insight in every aspect of the real estate life cycle

Our trusted, technology enabled-services enable clients to maximize the value of their investment by gaining a complete picture of their real estate assets, portfolios, and transactions



Altus Group is the leading provider of independent advisory services, software, and data solutions to the global commercial real estate industry.



**THE BEST OF THE BEST  
CHOOSE CBRE**

## CBRE Valuation and Advisory Services

Providing the Canadian real estate industry with independent valuation services that are informed by best in class research and industry expertise, while maintaining the highest level of service.

**CBRE** *Build on  
Advantage*

**Paul Morassutti, AACI, MRICS**

Executive Vice President

[paul.morassutti@cbre.com](mailto:paul.morassutti@cbre.com)

+1 416 495 6235

[www.cbre.ca/vas](http://www.cbre.ca/vas)