

## Guide du processus de résolution des plaintes



## TABLE DES MATIÈRES

<b>1.</b>	<b>Normes de pratique professionnelle de l'ICE</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Documents constitutifs</b>	<b>1</b>
<b>3.</b>	<b>Processus de résolution des plaintes</b>	<b>2</b>
<b>4.</b>	<b>Résolution du dossier de plainte</b>	<b>3</b>
<b>5.</b>	<b>Notification du résultat</b>	<b>3</b>
<b>6.</b>	<b>Définitions</b>	<b>3</b>
<b>7.</b>	<b>Avis de non-responsabilité</b>	<b>4</b>
<b>8.</b>	<b>Formulaire de plainte</b>	<b>5</b>

# L'Institut canadien des évaluateurs

## ÉNONCÉ DE MISSION DE L'ICE

Promouvoir et soutenir nos membres dans la prestation de services en consultation immobilière de qualité élevée à l'avantage du public.

Fondé en 1938, l'Institut canadien des évaluateurs (ICE) est l'association de premier rang en matière d'évaluation de biens immobiliers au Canada.

Pour maintenir son haut niveau d'excellence dans le domaine de l'évaluation, l'ICE allie les normes d'éducation rigoureuses à l'autoréglementation diligente.

L'ICE est une association professionnelle autoréglementée appliquant des statuts, des règlements, des normes de pratique, les Normes uniformes de pratique professionnelle en matière d'évaluation au Canada (NUPPEC) ainsi qu'un code de conduite.

Le processus disciplinaire de l'ICE vise principalement à éduquer les membres.

### 1. Normes de pratique professionnelle de l'ICE

Les membres de l'ICE doivent adhérer aux NUPPEC lorsqu'ils rendent un service professionnel tel que défini dans celles-ci [voir article 6].

Les NUPPEC fournissent les exigences obligatoires qui concernent les services professionnels. <https://www.aicanada.ca/fr/a-propos-de-lice/cuspap/>

### 2. Documents constitutifs

L'ICE enquête sur les plaintes en vertu des documents constitutifs suivants :

**Règlements :** Les Règlements de l'ICE décrivent les règles de l'Institut, telles qu'approuvées par le Conseil d'administration et par Industrie Canada. <https://www.aicanada.ca/wp-content/uploads/By-Laws-2014-06-07-French.pdf>

**Règlements régissant la pratique professionnelle :** Les Règlements consolidés de l'ICE régissent le processus de résolution des plaintes de l'ICE. <https://www.aicanada.ca/wp-content/uploads/AIC-Consolidated-Regulations-2020.pdf>

### 3. Processus de résolution des plaintes (PRP) de l'ICE

#### Portée d'une enquête de l'ICE

Une enquête de l'ICE porte **uniquement sur l'adhérence aux NUPPEC**.

L'ICE peut seulement poursuivre des plaintes contre des membres individuels de l'Institut. Il ne peut poursuivre une plainte contre une société/compagnie ou une personne qui n'est pas membre de l'ICE.

L'ICE ne peut pas examiner un rapport pour sa conformité aux NUPPEC en dehors du PRP.

Le PRP n'est pas conçu pour :

- agir comme un tribunal,
- accorder une indemnisation financière pour dommages-intérêts,
- faire exécuter des ententes contractuelles,
- ordonner le remboursement de sommes d'argent ou de frais d'évaluation,
- donner des avis juridiques,
- fournir une opinion concernant l'opinion finale sur la valeur,
- coïncider avec ou être complémentaire à toute question d'un tiers qui n'est pas partie au processus de l'ICE,
  - Par exemple : médiation, litige, négociation, financement, etc.
- agir sur une plainte anonyme.

#### Le processus de résolution des plaintes

1. Un formulaire de plainte doit être soumis par écrit.
2. Le plaignant recevra une lettre accusant réception de sa plainte. **L'identité du plaignant n'est pas cachée au membre** visé par la plainte.
3. Le plaignant est référé au **conseiller** en pratique professionnelle pour l'examen initial de la plainte et, possiblement, pour sa résolution.
4. Un plaignant peut être référé à un **enquêteur** pour une investigation plus poussée.
5. Un plaignant peut être référé à un **médiateur** en pratique professionnelle pour un traitement additionnel et, possiblement, pour la résolution de la plainte.
6. Si on demande une audition du sous-comité d'arbitrage, le **jury d'audition du sous-comité d'arbitrage** prendra une décision sur la plainte.
7. Si une décision du jury d'audition du sous-comité d'arbitrage est portée en appel, le **sous-comité d'arbitrage** tranchera sur la décision prise par le jury d'audition.

#### Durée d'une enquête de l'ICE

La durée de l'enquête de l'ICE dépendra de la nature et de la complexité des allégations, ainsi

que du point où en est rendu le dossier dans le processus décrit ci-dessus.

## 4. Résolution du dossier de plainte

Une plainte à l'ICE peut être résolue de l'une des manières suivantes :

- être rejetée
- être fermée
- par une entente de consentement à une sanction
- par une décision du jury d'audition du sous-comité d'arbitrage
- par une décision du jury d'audition du sous-comité d'appel

## 5. Notification du résultat

Le plaignant recevra les résultats (et les sanctions imposées, le cas échéant) liés à la substance de sa plainte dans une Entente de consentement à une sanction, ou encore la décision finale du jury d'audition, avec les raisons, liée à la substance de sa plainte.

Si le plaignant retire sa plainte, il ne recevra pas d'information sur sa résolution.

## 6. Définitions

### Services professionnels

On définit les services professionnels de l'une des façons suivantes :

- évaluation immobilière
- examen d'évaluation
- consultation
- étude de planification du fonds de réserve
- évaluation de machinerie et d'équipement
- évaluation de masse

### Sanctions de pratique professionnelle

Les sanctions comprennent :

**Réprimande** : Un avertissement écrit portant à l'attention du membre une infraction aux statuts, règlements, politiques et(ou) NUPPEC de l'Institut.

**Éducation** : Des cours fournissant les connaissances nécessaires pour améliorer la pratique professionnelle d'un membre.

**Examen par les pairs** : Un examen administratif mené conformément au programme d'examen par les pairs de l'ICE visant un rapport sur un service professionnel rendu par un membre de l'ICE.

**Amende** : Une amende n'excédant pas 10 000 \$.

**Censure** : L'expression écrite officielle d'une critique ou désapprobation d'une infraction aux statuts, règlements, politiques et(ou) NUPPEC de l'Institut.

**Suspension** : La suspension de l'adhésion du membre à l'ICE.

**Expulsion** : L'expulsion permanente du membre de l'Institut.

### Désignations de l'ICE

**AACI** : La désignation « Accredited Appraiser Canadian Institute » [*Évaluateur accrédité de l'Institut canadien*] qualifie les membres à offrir des services pour :

- tous les types d'immeubles

**CRA** : La désignation « Canadian Residential Appraiser » [*Évaluateur résidentiel canadien*] qualifie les membres à offrir des services pour :

- des projets résidentiels individuels non aménagés et
- des habitations ne contenant pas plus de quatre unités résidentielles familiales indépendantes
- des études de planification du fonds de réserve, s'ils sont compétents et ne sont pas limités par la législation provinciale
- des évaluations de machinerie et d'équipement autonomes, s'ils sont compétents
- des évaluations de masse, s'ils sont compétents et possèdent le permis approprié

### Membres stagiaires de l'ICE

Un membre stagiaire de l'ICE est un membre qui travaille en vue d'obtenir une désignation de l'ICE. Il peut inspecter des propriétés et rédiger des rapports, sous la supervision d'un membre désigné, tel que prescrit par les NUPPEC.

Tous les membres stagiaires de l'ICE et leurs cosignataires doivent être inscrits dans le Registre de cosignature des stagiaires de l'ICE. <https://www.aicanada.ca/need-an-appraiser/candidate-co-signing-registry-look-tool/>

## 7. Avis de non-responsabilité

Le présent guide est pour fins d'information seulement. Il ne doit pas être considéré comme un document faisant autorité. Lorsqu'il y a contradiction entre le guide et les statuts, règlements, politiques et(ou) NUPPEC de l'ICE, ce sont ces documents constitutifs qui ont préséance.

## 8. Formulaire de plainte

### Instructions pour la soumission d'une plainte à l'ICE

---

Les NUPPEC et les Règlements consolidés de l'ICE sont dans son site Web - [www.aicanada.ca](http://www.aicanada.ca).

#### PORTÉE DE L'EXAMEN D'UNE PLAINTE PAR L'ICE

---

##### L'ICE FERA CE QUI SUIIT :

- examen de la pratique professionnelle, du(des) rapport(s) et du(des) dossier(s) de travail complet(s) du membre de l'ICE, pour vérifier la conformité aux Normes uniformes de pratique professionnelle en matière d'évaluation au Canada (NUPPEC)

##### L'ICE NE PEUT PAS :

- examiner un rapport pour sa conformité aux NUPPEC en dehors du Processus de résolution des plaintes
- agir comme un tribunal
- accorder des dommages-intérêts
- faire exécuter des ententes contractuelles
- ordonner le remboursement de sommes d'argent ou de frais d'évaluation
- donner des avis juridiques
- fournir une opinion concernant l'opinion finale sur la valeur
- coïncider avec ou être complémentaire à toute question d'un tiers qui n'est pas partie au processus de l'ICE
- agir sur une plainte anonyme

#### MARCHE À SUIVRE POUR REMPLIR LE FORMULAIRE DE PLAINTE :

---

1. Décrivez la nature de vos préoccupations concernant le rapport et(ou) la conduite professionnelle de l'évaluateur.
2. Décrivez les événements entourant le rapport.
  - Décrivez toutes les interactions que vous avez eues avec le membre de l'ICE.
3. Joignez toute la preuve documentaire possible. Exemples :
  - Une copie du rapport du membre de l'ICE
  - Des copies de toute correspondance entre vous et le(les) membre(s) de l'ICE
  - Des copies de tous les autres documents dont vous croyez qu'ils peuvent aider à expliquer votre plainte

#### DIVULGATION

---

L'identité du plaignant **ne sera pas cachée** au membre de l'ICE.

#### ÉCHÉANCIERS

---

Le processus d'examen des plaintes de l'ICE est exhaustif. Selon la nature et la complexité des allégations, une enquête peut prendre plusieurs mois.

---

##### **Veillez envoyer votre plainte à l'ICE**

**Par courrier :** Institut canadien des évaluateurs  
403-200, rue Catherine, Ottawa (ON) K2P 2K9

**Par courriel :** [info@aicanada.ca](mailto:info@aicanada.ca)  
**Par télécopieur :** 613-234-7197

## VOS COORDONNÉES

Nom :

Adresse : (rue, ville, province, code postal)

Téléphone - bureau :

Téléphone - domicile :

Adresse courriel :

## COORDONNÉES DE L'ÉVALUATEUR

Nom du membre de l'ICE :

Adresse : (rue, ville, province, code postal)

## CONTACT AVEC L'ÉVALUATEUR

Avez-vous contacté le membre de l'ICE au sujet de votre plainte ?  Oui  Non

Si oui, veuillez préciser la date et les résultats du contact :

## CONSEILLER JURIDIQUE

La question est-elle l'objet d'une poursuite, déposée ou en instance ?  Oui  Non

Avez-vous retenu les services d'un avocat pour cette question ?  Oui  Non

**Si oui, veuillez remplir le Formulaire de confirmation et de consentement.**



## DÉTAILS DE LA PLAINTÉ

Adresse de la propriété visée : (rue, ville, province, code postal)

Date du rapport :

But du rapport (financement, divorce, évaluation, succession, etc.) :

Préoccupations :

(joignez d'autres pages, si nécessaire)

Description des événements :

(joignez d'autres pages, si nécessaire)

## PLAINTÉ SOUMISE PAR :

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
En lettres moulées S.V.P.

DATÉ à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_.  
(Ville/PROV.) (Jour) (Mois)



## CONFIRMATION ET CONSENTEMENT

Je, soussigné, \_\_\_\_\_ confirme que \_\_\_\_\_  
Nom du plaignant Nom du représentant

agit en mon nom dans le dossier de plainte à l'ICE indiqué ci-dessus.

Je consens à la publication de l'information liée au dossier de plainte à l'ICE indiqué ci-dessus au représentant nommé ci-dessus, si requis et justifié en vertu des Règlements consolidés de l'ICE. Je comprends que je peux amender ou révoquer cette autorisation et direction en avisant l'ICE.

Ceci représente votre autorité en bonne et due forme, suffisante et irrévocable de publier l'information et de correspondre avec \_\_\_\_\_ au sujet de cette question.  
Nom du représentant

Veuillez m'envoyer toute correspondance directement, avec cc à mon représentant.

Veuillez envoyer toute correspondance directement à mon représentant, à l'adresse postale et(ou) courriel suivante :

avec cc à moi

sans cc à moi

Adresse postale : \_\_\_\_\_

Adresse courriel : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Signature du plaignant

SIGNÉ ce \_\_\_\_ jour de \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_, en présence de :

\_\_\_\_\_

Signature du témoin

\_\_\_\_\_

Nom du témoin

\_\_\_\_\_

Adresse du témoin