



LE MODÈLE D'AUTORÉGLÉMENTATION DE L'ICE : COMMENT IL FONCTIONNE ET POURQUOI IL PROTÈGE LE PUBLIC



Richard Colbourne, AACI, P. App,
President Elect, Volunteer,
Professional Practice Committee

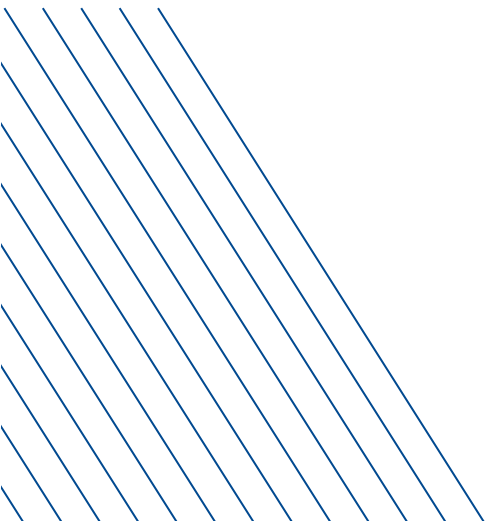
L'efficacité de l'autoréglementation d'une industrie ou profession est constamment examinée à la loupe par le public et le gouvernement dans un effort pour minimiser les risques et protéger les consommateurs. L'autoréglementation est essentielle à la durabilité d'une profession parce qu'elle l'oblige à rendre des comptes et qu'elle assure le respect, la confiance et la crédibilité de la désignation professionnelle auprès de ses clients, du public et des responsables de la réglementation dans une économie de marché.

Comptant près de 80 ans comme association d'évaluation immobilière de premier plan au Canada, l'Institut canadien des évaluateurs (ICE) est reconnu comme un bon exemple d'organisme

autoréglementé. Il a créé autour de ses membres une culture d'intégrité et de responsabilité professionnelles et, ce qui importe avant tout, il a protégé efficacement l'utilisateur prévu des services d'évaluation en veillant à ce que l'ICE fournisse des professionnels de l'évaluation de la plus haute qualité. Nous nous proposons de décrire ci-après les composants clés du modèle d'autoréglementation de l'ICE et d'expliquer pourquoi ces composants protègent efficacement le public et les clients de l'ICE.

LE MODÈLE DE GOUVERNANCE DE L'ICE EST FORT ET EFFICACE

L'ICE s'engage à assurer une bonne gouvernance s'appuyant sur les solides assises d'un robuste ensemble de plan stratégique, politiques et règlements.



« LA MISSION DE L'ICE SE TROUVE AU CŒUR DE SA STRATÉGIE. CETTE MISSION CONSISTE À « PROMOUVOIR ET SOUTENIR SES MEMBRES DANS LA PRESTATION DE SERVICES EN CONSULTATION IMMOBILIÈRE DE QUALITÉ ÉLEVÉE À L'AVANTAGE DES CLIENTS, DES EMPLOYEURS ET DU GRAND PUBLIC. »

L'ICE est gouverné par un Conseil d'administration national de 14 administrateurs élus par les membres. Il collabore avec ses 10 associations provinciales affiliées à décerner les désignations distinguées d'Accredited Appraiser Canadian Institute/Évaluateur accrédité de l'Institut canadien (AACI™) et de Canadian Residential Appraiser/Évaluateur résidentiel canadien (CRA™).

Le processus de désignation permet aux membres d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires à la prestation de services professionnels impartiaux dans des domaines tels l'évaluation de biens immobiliers, l'examen d'évaluations, la consultation, la planification de fonds de réserve et l'évaluation de machinerie et d'équipement.

L'ICE est guidé par des *Règles, Règlements, les Normes uniformes de pratique professionnelle en matière d'évaluation au Canada (NUPPEC)* et un *Code de conduite* pour assurer que :

- L'intégrité de la profession est maintenue;
- Les membres se conduisent de manière à inspirer la confiance et à protéger les intérêts du public;
- Les membres fournissent des services de qualité dans leur domaine de compétence;

- Les membres souscrivent aux principes qui reflètent des normes élevées de professionnalisme;
- Les membres doivent rendre compte de leur adhésion à ces normes dans le cadre d'un rigoureux processus de traitement des plaintes et de mesures disciplinaires.

La mission de l'ICE se trouve au cœur de sa stratégie. Cette mission consiste à « promouvoir et soutenir ses membres dans la prestation de services en consultation immobilière de qualité élevée à l'avantage des clients, des employeurs et du grand public ». Pour accomplir cette mission, l'organisme national établit des normes, règles et politiques nationales, en consultation avec l'industrie et ses membres. Les affiliées provinciales appuient la mise en application de ces lignes directrices. De plus, l'ICE compte plus de 300 membres bénévoles et employés professionnels aux niveaux national et provincial qui jouent un rôle actif dans l'accréditation, la pratique professionnelle et la réglementation de l'Institut.

L'ÉTHIQUE ET LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE DES MEMBRES SONT GUIDÉES PAR DES NORMES

Publiées pour la première fois en 2001, les NUPPEC énoncent les exigences que doivent respecter les membres en matière d'éthique et de pratique. La conformité aux NUPPEC est une exigence obligatoire aux plans de la conduite, de la pratique et de l'assurance responsabilité professionnelle.

Les NUPPEC fournissent des lignes directrices qui veillent à assurer que le consommateur reçoit un rapport et des services de la plus haute qualité des membres de l'ICE. Les NUPPEC englobent six normes : une norme relative aux questions d'éthique et des normes relatives à la pratique portant sur cinq services professionnels clés, à savoir :

- Norme relative aux activités d'évaluation immobilière;
- Norme relative aux activités d'examen;
- Norme relative aux activités de consultation;
- Norme relative à la planification de fonds de réserve;
- Norme relative aux activités d'évaluation de machinerie et d'équipement.

Les NUPPEC sont examinées et publiées aux deux ans afin de faire en sorte que les exigences en matière de conformité correspondent :

- À l'engagement de l'ICE à maintenir les normes les plus élevées relatives à la conduite, à l'analyse et à la production de rapports;
- À la diversité des pratiques des membres de l'ICE;
- Aux exigences changeantes de l'industrie;
- Aux modèles d'affaires des membres de l'ICE.

Les NUPPEC demeurent le document fondamental de l'ICE. Il s'intègre à tous les aspects des opérations et de la stratégie de l'ICE et il constitue un élément clé de :

- nos activités de marketing, de promotion et de relations gouvernementales;
- notre régime d'autoréglementation;
- nos exigences de désignation en matière d'éducation;
- notre programme obligatoire d'assurance responsabilité professionnelle.

Les NUPPEC est le contrat de l'ICE et de ses membres envers le public que nous desservons.

LE PROCESSUS COMPLET D'ACCREDITATION ASSURE LA QUALITÉ DES PROFESSIONNELS DE L'ÉVALUATION

Le Programme de désignation professionnelle de l'ICE fournit un curriculum d'avant-garde qui repose sur l'expérience théorique et pratique au sein de l'industrie. Il veille à ce que les stagiaires qui travaillent en vue d'obtenir la désignation d'AACI ou de CRA ont suivi les études qui les préparent à répondre aux demandes sans cesse changeantes d'une profession multidisciplinaire opérant dans des conditions de marché complexes.

Le processus d'accréditation est très exigeant à toutes les étapes. Il comprend une exigence à l'admission, une exigence en matière d'éducation, des examens du produit du travail, le Programme et examen d'expérience pratique et, pour terminer, une entrevue de compétence professionnelle. Un grade universitaire est requis pour l'obtention d'une désignation de l'ICE.

Le Programme d'études professionnelles de l'ICE est considéré comme l'étalon de référence au pays et dans le monde. D'ailleurs, l'ICE est la seule organisation dans le monde à offrir son processus d'accréditation dans les deux langues officielles, caractéristique qui a été reconnue en juin 2016 dans un Protocole

d'entente entre l'ICE et l'European Group of Valuers' Associations (TEGoVA). Des organismes aux États-Unis, en Europe et en Australie, pour n'en nommer que quelques-uns, ont étudié, adopté ou adapté leurs politiques en fonction du processus d'accréditation et(ou) des normes d'évaluation de l'ICE.

Le Programme d'études professionnelles en anglais est élaboré et livré en partenariat avec la Division de l'immobilier de l'École d'études commerciales Sauder de l'Université de la Colombie-Britannique. Le Programme d'études professionnelles en français est livré en partenariat avec l'Université Laval à Québec. Ces deux universités offrent le programme en classe et par téléapprentissage, donnant ainsi accès aux étudiants au Canada et dans le monde entier à des programmes de cours dans la langue de leur choix.

TOUS LES MEMBRES DOIVENT SUIVRE DES COURS DE PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL CONTINU

Pour assurer le maintien de leurs compétences, les membres de l'ICE sont tenus d'obtenir 24 crédits à chaque cycle de deux ans du Programme de perfectionnement professionnel continu (PPC). Sept de ces 24 crédits doivent venir du Séminaire de pratique professionnelle obligatoire de l'ICE, les 17 autres crédits facultatifs provenant de programmes ou formation relatifs à l'industrie. La non-obtention des crédits de PPC requis dans un cycle de deux ans entraîne la suspension du statut de membre et une amende.

LE PROCESSUS DE RÉOLUTION DES PLAINTES PROTÈGE LE PUBLIC

L'ICE a pris l'engagement d'être réceptif, transparent et responsable envers le public. L'ICE a mis au point un processus de résolution des plaintes axé sur la protection des intérêts du public et sur le maintien de l'excellence de la profession et des services que ses membres fournissent au public.

Le processus de résolution des plaintes de l'ICE n'intervient pas comme arbitre ou évaluateur. Son examen porte plutôt sur l'adhésion aux services professionnels et aux normes en matière d'éthique énoncés dans les NUPPEC. L'ICE axe son enquête et son adjudication sur les plaintes formelles contenant une allégation voulant qu'un membre ait contrevenu aux NUPPEC ou aux Règles, Règlements, politiques et dispositions du Programme d'assurance responsabilité

professionnelle de l'Institut. L'article 5 des *Règlements consolidés de l'ICE* fournit de plus amples détails sur la gouvernance de la pratique professionnelle et du processus disciplinaire depuis la réception d'une plainte jusqu'à sa résolution finale. Il définit également les rôles des parties et des sous-comités qui prennent part au processus de résolution des plaintes.

L'ICE a engagé des ressources au bureau national pour répondre aux inquiétudes et requêtes des consommateurs. La directrice de la Pratique professionnelle sert de premier point de contact des consommateurs et des membres en réponse aux diverses questions et préoccupations relatives à la conduite et/ou aux services d'un membre de l'ICE. La directrice est responsable d'enregistrer les plaintes des consommateurs de façon confidentielle et opportune et de les transmettre à la conseillère en matière de pratique professionnelle aux fins d'enquête.

Dépendamment de la nature des allégations et de l'ampleur des contraventions, une plainte peut être : résolue par la conseillère, référée au médiateur et résolue par ce dernier avec l'appui du sous-comité d'enquête, ou présentée devant les panels d'audience d'adjudication ou d'appel aux fins de décision.

Le dénouement d'une plainte peut inclure une ou plusieurs sanctions en matière de pratique et/ou de conduite, y compris notamment mais non exclusivement :

- Sanctions en matière de pratique : ordonner au membre de suivre des cours de perfectionnement professionnel ou des cours d'un programme spécifique d'études professionnelles; ordonner au membre de soumettre le produit de son travail à un examen par les pairs; réprimande
- Sanctions en matière de conduite : suspension (par ex., de la désignation, du statut de membre, des privilèges de cosignature); censure (avec ou sans publication); expulsion
- Amendes : jusqu'à 10 000 \$
- Frais d'enquête : minimum 500 \$

Le processus de résolution des plaintes est exercé par des membres bénévoles de tous les coins du pays possédant une vaste expérience en évaluation et en travail dans un contexte judiciaire et/ou quasi-judiciaire.

L'ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE OFFRE UNE PROTECTION SUPPLÉMENTAIRE AUX CLIENTS

L'ICE a un Programme d'assurance responsabilité professionnelle obligatoire visant à protéger le public, les clients et les membres de l'ICE. Tous les membres en règle sont couverts pour les services professionnels qu'ils rendent tel qu'énoncé dans les NUPPEC et dans leur domaine de qualification et de compétence. En vertu de ce programme, les membres jouissent d'une protection complète, y compris une couverture de responsabilité ayant une limite de 2 millions de dollars (par occurrence/agrégat par année), ainsi que les frais juridiques et de défense.

POURQUOI L'AUTORÉGLEMENTATION DE L'ICE FONCTIONNE

L'autoréglementation fait partie intégrante des opérations de l'ICE depuis près de 80 ans. L'engagement à protéger le public et à livrer des services d'évaluation de qualité à nos clients a fait des membres de l'ICE les « professionnels de l'évaluation de choix ». Les membres de l'ICE sont reconnus au Canada comme témoins experts dans des contextes judiciaires et quasi judiciaires et ils sont appelés à conseiller les parties intéressées au sein des gouvernements, de l'industrie financière et du secteur immobilier sur des questions relatives à la valeur marchande de biens immobiliers.

Le régime d'autoréglementation de l'ICE fonctionne efficacement et l'ICE demeurera engagé à assurer que ses membres soient responsables devant leurs clients et continuent de fournir des services de qualité au public qu'ils desservent. 🇨🇦