

Guide de résolution des plaintes de l'ICE



Appraisal Institute of Canada
Institut canadien des évaluateurs

TABLE DES MATIÈRES

1.	Normes de pratique professionnelle de l'ICE	Error!
	Bookmark not defined.	
2.	Documents de référence	1
3.	Processus de résolution des plaintes de l'ICE (PRP)	1
	Portée d'une enquête de l'ICE	1
	Le processus de résolution des plaintes	2
	Enquêtes sur les plaintes	2
	Durée d'une enquête de l'ICE	2
4.	Résolution des dossiers de plainte	3
5.	Notification du résultat	3
6.	Terminologie	3
	Services professionnels	3
	Sanctions liées à l'exercice de la profession	3
	Désignations de l'ICE	4
7.	Avis de non-responsabilité	4
8.	Formulaire de plainte	

Institut canadien des évaluateurs

L'Institut canadien des évaluateurs (ICE) a été fondé en 1938 et est la principale association d'évaluation de biens immobiliers au Canada. L'ICE est une association professionnelle autoréglementée, dotée de statuts, de règlements, de normes de pratique connues sous le nom de Normes uniformes de pratique professionnelle en matière d'évaluation au Canada (NUPPEC) et d'un code de conduite. Afin de maintenir le plus haut niveau d'excellence dans le domaine de l'évaluation, l'ICE associe des normes de formation élevées à une autorégulation diligente.

1. Normes de pratique professionnelle de l'ICE

Les membres de l'ICE doivent se conformer aux Normes uniformes de pratique professionnelle en matière d'évaluation au Canada (NUPPEC) lorsqu'ils fournissent un service professionnel [voir section 6].

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

2. Documents de référence

L'ICE mène des enquêtes sur les plaintes conformément aux documents de référence suivants
<https://www.aicanada.ca/fr/a-propos-de-lice/normes-professionnelles/> :

Règlements administratifs : Les règlements administratifs de l'ICE énoncent les règles de l'Institut telles qu'elles ont été approuvées par le Conseil d'administration et approuvées par Industrie Canada.

Règlements relatifs à l'exercice de la profession : Les règlements consolidés de l'ICE régissent le processus de résolution des plaintes de l'ICE.

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

Portée d'une enquête de l'ICE

L'enquête de l'ICE porte **uniquement sur le respect des NUPPEC**. Cela signifie qu'elle peut fournir un avis sur la question de savoir si un membre s'est conformé ou non aux NUPPEC lors de la préparation d'un rapport.

L'ICE :

- ne peut poursuivre une plainte que contre des membres individuels de l'ICE
- ne peut pas poursuivre une plainte contre une société/entreprise
- ne peut pas poursuivre une plainte contre une personne qui n'est pas membre de l'ICE
- ne peut pas vérifier la conformité d'un rapport aux NUPPEC en dehors du PRP
- n'effectue pas d'évaluations techniques destinées à être utilisées dans d'autres forums. Il est conseillé aux consommateurs souhaitant obtenir des évaluations techniques de faire appel à un évaluateur pour ce type de contrat de service. Pour trouver un évaluateur examinateur dans votre région, veuillez utiliser le moteur de recherche [trouver un évaluateur](#) le site web de l'ICE.

La PRP ne le peut pas :

- fournir un avis sur l'opinion finale de la valeur

- accorder une compensation financière pour les dommages subis
- examiner les honoraires et les débours d'un membre
- ordonner le remboursement d'argent ou d'honoraires
- faire respecter les accords contractuels
- agir comme une cour de justice
- donner des conseils juridiques
- coïncider avec ou être complémentaire d'une question ne relevant pas du processus de l'ICE
 - Par exemple : médiation, litige, négociation, financement, etc.
- comparer deux rapports et donner un avis sur celui qui est « meilleur »
- réaliser un nouveau rapport
- obliger le membre à refaire un rapport ou à en préparer un nouveau
- donner suite à une plainte anonyme

Le processus de résolution des plaintes

1. Un formulaire de plainte dûment rempli et signé doit être soumis à l'ICE. Le formulaire de plainte peut être accompagné de tout document supplémentaire que le plaignant juge pertinent pour sa plainte.
2. Le plaignant reçoit un accusé de réception de sa plainte. **L'identité du plaignant est communiquée au membre** faisant l'objet de la plainte. Les coordonnées du plaignant **ne sont pas** communiquées au membre.
3. La plainte est transmise au **conseiller**, Pratique professionnelle pour un premier examen et, possiblement, pour une résolution.
4. Une plainte peut être transmise à un **enquêteur** pour une enquête plus approfondie.
5. Une plainte peut être transmise au **professionnel** des pratiques professionnelles pour une gestion plus approfondie et, possiblement, pour une résolution.
6. Si une audience du sous-comité d'arbitrage est demandée, le **comité d'audience du sous-comité d'arbitrage** prendra une décision sur la plainte.
7. Si la décision du comité d'audience fait l'objet d'un appel, le **sous-comité d'appel** prendra une décision sur la décision du comité d'audience.

Demandes de renseignements sur les plaintes

1. Si un consommateur s'enquiert de la pratique professionnelle d'un membre de l'ICE mais refuse de soumettre à l'ICE un formulaire de plainte dûment rempli et signé, l'ICE est habilité par ses règlements consolidés à ouvrir un dossier de plainte si le contenu de la plainte semble suffisamment sérieux pour justifier une sanction.
2. Le consommateur n'est en aucun cas impliqué dans l'examen du dossier de plainte et ne reçoit aucune notification de l'issue de l'examen de la plainte.

Durée d'une enquête de l'ICE

La durée d'une enquête de l'ICE dépend de la nature et de la complexité des allégations et de l'avancement du dossier dans la procédure décrite ci-dessus.

Par exemple : Un dossier résolu au stade du conseiller prendra moins de temps qu'un dossier de plainte examiné par un conseiller, suivi d'un examen plus approfondi par un enquêteur, puis résolu par une décision d'un comité d'audience.

Chaque étape de la procédure augmente le temps nécessaire pour parvenir à une résolution finale.

4. Résolution des dossiers de plainte

Une plainte auprès de l'ICE peut être résolue par

- refus de recevoir
- fermeture
- accord de consentement à sanction
- décision du comité d'audience du sous-comité d'adjudication
- décision du comité d'audience du sous-comité d'appel

La résolution d'un dossier de plainte est définitive et ne peut faire l'objet d'un appel de la part du plaignant.

5. Notification du résultat

Si le dossier de plainte est résolu par un accord de consentement à sanction, le plaignant recevra les conclusions et les sanctions qui en découlent (le cas échéant) en ce qui concerne le fond de sa plainte.

Si le dossier de plainte est résolu par une décision d'arbitrage ou d'appel, le plaignant recevra une copie de la décision finale du comité d'audience.

Si le dossier de plainte est rejeté sans constatation de violation des NUPPEC et qu'aucune sanction n'est mise en œuvre ou imposée en rapport avec le fond de la plainte, le plaignant sera uniquement informé que le dossier a été clôturé. Pour des raisons de confidentialité, la quantité d'informations relatives à cette résolution sera limitée.

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

6. Terminologie

Services professionnels

Les services professionnels sont définis comme l'un des éléments suivants :

- évaluation de biens immobiliers
- examen
- consultation
- planification de fonds de réserve
- évaluation de machinerie et équipements
- évaluation de masse

Sanctions liées à l'exercice de la profession

Réprimande : Un avertissement écrit attirant l'attention du membre sur une violation des statuts, règlements, politiques et/ou du CUSPAP de l'Institut.

Formation : Cours de formation destinés à fournir les connaissances nécessaires à l'amélioration de la pratique professionnelle d'un membre.

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

Amende : une amende ne dépassant pas 10 000,00 \$

Censure : Expression écrite formelle de critique et de désapprobation pour un manquement aux statuts, règlements, politiques ou NUPPEC de l'Institut.

Suspension : La suspension de l'adhésion à l'ICE.

Expulsion : L'exclusion permanente du membre de l'Institut.

Désignations de l'ICE

AACI : La désignation « Accredited Appraiser Canadian Institute » permet aux membres d'offrir des services professionnels dans les domaines suivants

- tous les types de biens immobiliers

CRA : La désignation « Canadian Residential Appraiser » permet aux membres d'offrir des services professionnels dans les domaines suivants :

- les sites résidentiels individuels non aménagés
- les sites d'habitation ne contenant pas plus de quatre unités de logement familial autonomes
- les études de planification de fonds de réserve, s'ils sont compétents et ne sont pas limités par la législation provinciale
- les évaluations autonomes de machinerie et équipements, s'ils sont compétents
- les évaluations de masse s'ils sont compétents et dûment autorisées

Membres stagiaires de l'ICE

Un membre stagiaire de l'ICE est un membre de l'ICE qui travaille à l'obtention d'une désignation de l'ICE. Un membre stagiaire de l'ICE peut inspecter des biens et préparer des rapports sous la supervision d'un membre désigné, comme le prescrivent les NUPPEC.

Tous les membres stagiaires de l'ICE et leur(s) cosignataire(s) doivent être inscrits dans le registre de cosignature des stagiaires de l'ICE. <https://www.aicanada.ca/fr/need-an-appraiser/candidat-co-signature-outil-de-recherche-de-registre/>

7. Avis de non-responsabilité

Le présent guide est fourni à titre d'information uniquement. Il ne prétend pas faire autorité. En cas d'incohérence entre ce guide et les documents de référence de l'ICE, ces derniers prévalent.

Formulaire de plainte de l'ICE

Les NUPPEC et les règlements consolidés de l'ICE sont disponibles sur le site web de l'ICE - www.aicanada.ca.

PORTÉE DE L'EXAMEN D'UNE PLAINTÉ À L'ICE

L'ICE S'ENGAGE À :

- examiner la pratique professionnelle, le(s) rapport(s) et le(s) dossier(s) de travail complet(s) d'un membre de l'ICE afin de confirmer la conformité aux Normes uniformes de pratique professionnelle en matière d'évaluation au Canada (NUPPEC)

L'ICE NE LE PEUT PAS :

- examiner la conformité d'un rapport aux NUPPEC en dehors de la procédure de résolution des plaintes
- agir comme une cour de justice
- accorder des dommages-intérêts
- faire respecter les accords contractuels
- ordonner le remboursement d'une somme d'argent ou des honoraires d'évaluation
- donner des conseils juridiques
- fournir un avis sur l'opinion finale de la valeur fournie dans un rapport
- coïncider avec ou être complémentaire d'une question ne relevant pas du processus de l'ICE
- donner suite à une plainte anonyme

GUIDE POUR REMPLIR LE FORMULAIRE DE PLAINTÉ :

1. Décrivez la nature de vos préoccupations concernant le rapport et/ou la conduite professionnelle du membre de l'ICE.
2. Décrivez les événements entourant le rapport.
 - Décrivez toutes les interactions que vous avez eues avec le membre de l'ICE.
3. Joignez autant de preuves documentaires que possible. Exemples :
 - Une copie du rapport du membre de l'ICE
 - Copie de toute correspondance entre vous et le(s) membre(s) de l'ICE
 - Copie de tout autre document susceptible d'étayer votre plainte

DIVULGATION

L'identité du plaignant est communiquée au membre de l'ICE.

L'avis de résultat sera fourni conformément aux règlements consolidés de l'ICE, comme indiqué dans le guide de résolution des plaintes de l'ICE.

LIGNES DE TEMPS

La procédure d'examen des plaintes de l'ICE est minutieuse. En fonction de la nature et de la complexité des allégations, la procédure peut durer plusieurs mois.

Votre formulaire de plainte peut être soumis à l'ICE : Par la poste : Institut canadien des évaluateurs
403-200, rue Catherine Ottawa, ON K2P 2K9
Par courrier électronique : info@aicanada.ca

VOS COORDONNÉES

Nom :

Adresse (rue, ville, province, code postal)

Téléphone :

Adresse courriel :

COORDONNÉES DU MEMBRE DE L'ICE

Nom du membre de l'ICE :

Nom de l'entreprise :

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 indiquer la date et les résultats du contact :

CONSEILLERS JURIDIQUES

Cette question fait-elle l'objet d'une action en justice, déposée ou en instance? Oui Non

Avez-vous fait appel à un avocat dans cette affaire ? Oui Non

Si oui, veuillez compléter le formulaire de confirmation et de consentement.

DÉTAILS DE LA PLAINTE

Adresse du bien concerné : (rue, ville, province, code postal)

Date du rapport :

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

Préoccupations :

(joindre des pages supplémentaires si nécessaire)

Aperçu des événements :

(joindre des pages supplémentaires si nécessaire)

ATTESTATION DU PLAIGNANT

En soumettant cette plainte à l'Institut canadien des évaluateurs, je confirme que je comprends ce qui suit :

- l'ICE examinera la pratique professionnelle, le(s) rapport(s) et le(s) dossier(s) de travail complet(s) d'un membre de l'ICE afin de confirmer la conformité avec les NUPPEC
- mon nom sera communiqué au(x) membre(s) de l'ICE visé(s) par la plainte et mes coordonnées ne seront pas communiquées au(x) membre(s) de l'ICE.
- l'ICE ne peut pas :
 - examiner la conformité d'un rapport aux NUPPEC en dehors de la procédure de résolution des plaintes
 - agir comme une cour de justice
 - accorder des dommages-intérêts
 - faire respecter les accords contractuels
 - ordonner le remboursement d'une somme d'argent ou honoraires d'évaluation
 - donner des conseils juridiques
 - fournir un avis sur l'opinion finale de la valeur fournie dans un rapport
 - coïncider avec ou être complémentaire d'une question ne relevant pas du processus de l'ICE
 - donner suite à une plainte anonyme
- la quantité d'informations fournies dans un avis de résultat dépend de la manière dont le dossier de plainte est résolu et, lorsqu'il fournit cet avis, l'ICE se conforme aux règlements consolidés de l'ICE concernant la divulgation et au droit relatif à la protection de la vie privée.
- la résolution d'un dossier de plainte est définitive et ne peut faire l'objet d'un appel de la part du plaignant.

Signature du plaignant

Nom en caractères d'imprimerie

FAIT à _____ le _____ de _____ 20 _____.
(Ville/PROV) (Jour) (Mois)



CONFIRMATION ET CONSENTEMENT POUR LE REPRÉSENTANT

Je soussigné(e) _____ confirme que _____

Nom du plaignant

Nom du représentant

agit en mon nom dans l'affaire de la plainte qui fait l'objet du présent formulaire de plainte (l'« affaire de la plainte »).

Je consens à ce que les informations relatives à la plainte soient communiquées au représentant susmentionné, si nécessaire et si cela est justifié, conformément aux règlements consolidés de l'ICE.

Je comprends que je peux modifier ou révoquer cette autorisation et ces instructions à tout moment en servant avis à l'ICE.

Ceci constitue votre autorisation valable, suffisante et irrévocable de divulguer des informations et de correspondre avec _____ au sujet de cette plainte.

Nom du représentant

Veuillez **m'envoyer directement** toute correspondance **avec copie conforme à mon représentant** à l'adresse électronique suivante.

Veuillez envoyer toute correspondance **directement à mon représentant** à l'adresse électronique suivante :

avec cc à moi

sans cc à moi

Adresse électronique : _____

Adresse d'affaires : _____

Adresse, ligne 2 : _____

Signature du plaignant

DATE : _____, 20 ____