

# COMMENT RISQUER UNE

# PLAINTÉ

DU BUREAU DES CONSEILLERS EN PRATIQUE PROFESSIONNELLE

À mesure que les taux d'intérêt commencent à grimper et que le marché immobilier se resserre un peu, la pression augmente et les risques de plaintes contre les membres de l'Institut canadien des évaluateurs (ICE) s'accroissent. Cette référence rapide fournit une liste de cinq façons dont un évaluateur peut augmenter la probabilité de recevoir une plainte.

## 1. REMETTRE UNE LETTRE D'OPINION AU CLIENT.

Vos conseillers sont collectivement assez âgés pour se souvenir d'évaluations d'une page (d'un seul côté), accompagnés de photos imprimées et collées prises avec des caméras à pellicule, de rubans à mesurer et de l'époque où quelqu'un disait « j'ai juste besoin d'une lettre d'opinion » ou encore « c'est à des fins internes, personne ne verra le rapport ».

*Normes uniformes de pratique professionnelle en matière d'évaluation*

*au Canada (NUPPEC), section 2.53 Remarque 2 : Les types de rapports peuvent inclure les rapports sur formulaires, des rapports narratifs brefs et concis ou des rapports détaillés et plus compréhensifs en formats complets ou d'ébauche. Les lettres d'opinion ne sont pas des types de rapports acceptables.*

Mais quelqu'un pourrait dire qu'un rapport verbal peut être fourni, et cette personne aurait raison. Cependant, peu importe la façon dont vous présentez votre rapport et votre conclusion quant à la valeur, votre travail doit être conforme aux NUPPEC.

*NUPPEC section 2.53 Remarque 1 : Les présentes normes ne dictent pas le format ou le style des rapports. Le contenu concret des rapports détermine leur conformité aux NUPPEC.*

Si quelqu'un vous dit que personne d'autre ne verra votre rapport, la seule chose sur laquelle

vous devriez compter est que quelqu'un d'autre verra le rapport et l'utilisera probablement pour décider de quelque chose impliquant de l'argent. Lorsqu'un client veut une réponse bon marché et rapide, c'est généralement à cause d'une mauvaise planification, ce qui signifie que son processus de décision est soumis à des pressions, ce qui, à son tour, signifie que votre travail pourrait être compromis.

Lorsque les choses tournent mal, il est très peu probable que quelqu'un qui vous a dit de ne pas vous inquiéter sera là pour vous défendre. La personne qui dit : « Ne vous inquiétez pas » dans ce cas veut généralement dire : « Je ne vais pas m'inquiéter, c'est votre problème. »

## 2. FAIRE CE QUE QUELQU'UN VOUS Pousse À FAIRE ET NON CE QUE VOUS DEVRIEZ FAIRE.

Ceci fait suite au numéro 1. Combien de fois avez-vous entendu la question : « Pouvez-vous le faire pour moins cher? »

La réponse, que vous le disiez ou non, est que vous pouvez absolument faire moins de travail pour moins d'argent. Mais devriez-vous le faire? Si vous ne pouvez pas faire la quantité de travail nécessaire pour la quantité d'argent offerte, vous ne devriez peut-être pas faire le travail. Et oui, c'est facile à dire, mais pas si facile à faire parce qu'il faut gagner sa vie.

Envisagez d'être poursuivi personnellement si votre couverture d'assurance est refusée et demandez-vous ensuite si ces quelques centaines de dollars supplémentaires en valent la peine. Pourquoi ne pas faire du bon travail et se faire payer un juste prix?

### 3. NE JAMAIS RÉPONDRE AUX APPELS OU AUX COURRIELS D'UN CLIENT MÉCONTENT QUI VEUT VOUS PARLER.

Chaque année, l'ICE reçoit de nombreuses plaintes, dont plusieurs sur la valeur, qui auraient pu être résolues si l'évaluateur avait répondu aux demandes de renseignements d'un client et expliqué le processus de façon cordiale. Nous sommes surpris par la fréquence à laquelle nous entendons dire qu'un évaluateur ne répond pas à un appel ou à un courriel, ce qui incite un consommateur à déposer une plainte. Il n'est jamais agréable de se faire enguirlander ou critiquer; cependant, faire face à un consommateur mécontent peut souvent aider à désamorcer une situation.

En tant qu'évaluateurs, nous sommes payés pour donner notre avis, ce qui est vraiment incroyable quand on y pense. On attribue à Voltaire la citation suivante : « avec un grand pouvoir vient une grande responsabilité ». Pour tout contrat de service, vous pouvez croire que votre conclusion est correcte, mais quelqu'un peut quand même vous contester à ce sujet.

Accepter le fait que les opinions varient et rester ouvert à une discussion sur votre conclusion permettra au client d'exprimer son opinion et vous donnera l'occasion de lui fournir la raison d'être de votre conclusion, ce qui pourrait, à son tour, lui fournir tout ce dont il a besoin pour

comprendre et accepter ladite conclusion. S'ils apportent des points valables à la discussion, ils peuvent vous fournir une précieuse occasion d'apprentissage. De plus, il y a fort à parier que, dans un cas comme dans l'autre, une situation difficile pourrait être réglée avant qu'elle ne s'envenime et devienne une plainte.

### 4. IGNORER LA MISE À JOUR DES NUPPEC QUE VOUS RECEVEZ TOUS LES DEUX ANS.

Les *NUPPEC* sont mises à jour tous les deux ans. Le sous-comité des normes est composé de bénévoles dévoués qui ont à cœur le meilleur intérêt de notre profession. Ils doivent tenir compte d'un environnement commercial en constante évolution et nous aider à trouver le juste équilibre entre des règles raisonnables, sans nuire à notre capacité de gagner notre vie et de demeurer concurrentiels dans notre industrie.

En tant que membres de l'ICE, nous avons aussi une responsabilité. Nous devons savoir ce qui se passe avec les règles. Le sous-comité facilite les choses en incluant une annexe à la fin des *NUPPEC* qui nous permet de dégager rapidement les changements apportés à la version précédente. Le document électronique des *NUPPEC* est interactif, vous pouvez faire des recherches par mot clé pour vous y référer facilement, et il peut être téléchargé en quelques secondes à partir du site Web de l'ICE. Mais, si vous ne faites pas attention et que quelque chose change, c'est comme si vous passiez d'une zone de 70 km/h à une zone de 50 km/h qui tombe à 30 km/h les jours d'école; l'ignorance des règles ne vous en dispense pas.

Ainsi, plus les membres sont au courant des normes et des exigences en matière de conformité, plus notre fonds d'assurance demeure en santé parce que nous réduisons le nombre de réclamations. Cela signifie des primes d'assurance moins élevées. Par conséquent, prendre le temps d'être informé est mieux pour vous en tant que membre individuel et mieux pour nous tous en tant que collectivité de membres. Cela en vaut certainement la peine!

### 5. NE PAS VOUS CONSIDÉRER PAS COMME UN PROFESSIONNEL.

Dans notre rôle de conseiller, nous voyons toute une gamme de réactions de la part des membres lorsqu'ils apprennent qu'une plainte a été déposée contre eux. La plupart des membres s'en soucient, quelques-uns ne semblent pas s'en soucier, et d'autres ne semblent pas connaître les exigences de leur adhésion à l'ICE.

Nous avons remarqué que les personnes qui se soucient de ces questions sont dévouées et comprennent l'importance de produire des évaluations bien étayées, que ce soit pour les prêts hypothécaires, l'évaluation foncière ou toute autre raison pour laquelle un client paie pour leurs services. C'est une attitude vraiment impressionnante. Parfois, ces membres ont simplement à apprendre à mieux le démontrer dans leurs rapports.

Pour justifier leur manque d'enthousiasme à l'égard de la profession, ceux qui semblent ne pas s'en soucier ont souvent des honoraires peu élevés, acceptent les contraintes de temps de leurs clients, supposent que les clients ne lisent pas leurs rapports ou croient que les clients ne s'intéressent qu'aux chiffres et non au contenu du rapport. Mais croyez-nous, les gens commencent à s'inquiéter quand les choses tournent mal, et à ce moment-là, il est généralement trop tard.

Un ancien président de l'ICE a dit un jour que les *NUPPEC* sont là pour aider les membres à faire du bon travail. Certaines personnes se plaignent toujours et il n'y a rien que vous puissiez faire à ce sujet. Votre meilleure stratégie pour éviter une plainte d'un consommateur est de savoir ce que vous faites, de bien faire votre travail et de le faire avec diligence, de communiquer clairement et de traiter les gens de façon professionnelle.

Si vous faites toutes ces choses et que quelqu'un dépose quand même une plainte contre vous, le processus de règlement des plaintes de l'ICE a mis en place les procédures nécessaires pour mener une enquête équitable, et vous fournir des conseils et une orientation dans vos meilleurs intérêts, ceux de la profession ainsi que du public. 📌