

ÉA

ORDRE DES
ÉVALUATEURS
AGRÉÉS DU
QUÉBEC

Déclaration de
service aux citoyens

Classification de la politique	Politique de gouvernance
Adoption	Conseil d'administration 26 février 2019 (1819-CA-048) 27 février 2020 (1920-CA-069)
Entrée en vigueur	Version 01 – 26 février 2019 Version 02 - 27 février 2020
Responsable de l'élaboration et de la révision de la politique	Comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines
Responsable de l'application de la politique	Président de l'Ordre
Révision de la politique	Au minimum trois ans

© Ordre des évaluateurs agréés du Québec, 2019

415, rue St-Antoine Ouest, bureau 450

Montréal (Québec) H2Z 2B9

Tél. : 514 281-9888 / 1-800-982-5387

Télec. : 514 281-0120

www.oeaq.qc.ca Toute reproduction d'une partie quelconque de ce document par quelque procédé que ce soit est strictement interdite sans l'autorisation écrite de l'auteur.

Version : 02
Créé le : 12 février 2019
Mis à jour le : 27 février 2020

Table des matières

Table des matières	3
1. Notre mission	4
2. Nos valeurs	4
3. Nos services	4
4. Les recours du public	5
Pour déposer une demande d'enquête, veuillez communiquer avec le Bureau du syndic par courriel à l'adresse suivante : syndic@oeaq.qc.ca , ou encore par téléphone au 514 281-9888 ou 1 800 982-5387.....	7
Les sanctions possibles	7
Le Comité de révision	7
4.4 Recours en responsabilité professionnelle	9
5. Nos engagements	9
6. Pour nous joindre	10
Ordre des évaluateurs agréés du Québec.....	10
Heures d'ouverture	10

1. Notre mission

À titre d'organisme régi par le *Code des professions* du Québec (*RLRQ, chapitre C-26*), l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec (ci-après, l'« Ordre ») a pour mission d'assurer la protection du public. À cette fin, l'Ordre utilise les mécanismes prévus au *Code des professions* pour encadrer les services dispensés à la population québécoise par ses membres et s'assurer de leur qualité.

La surveillance et le contrôle de la qualité des actes posés par les membres de l'Ordre visent à prévenir ou réduire les risques de préjudices que peut subir le public lorsqu'il s'adresse à des personnes dont il peut difficilement juger de la compétence et de l'intégrité.

2. Nos valeurs

L'intégrité, la rigueur, le respect, l'équité et le service à la clientèle de qualité sont les valeurs qui guident les actions et les décisions de l'Ordre.

3. Nos services

Afin de s'acquitter de son mandat, l'Ordre s'assure que ses membres offrent des services de qualité au public et qu'ils maintiennent leurs compétences durant toute leur vie professionnelle.

Pour ce faire, l'Ordre offre différents services, notamment :

- Établissement des exigences relatives de l'admission à la pratique;
- Évaluation de la formation et de la compétence des candidats à la profession;
- Délivrance des permis et autorisation d'exercice;
- Surveillance de la pratique de ses membres et mise en place de différentes actions en cas de problème de compétences;
- Actualisation et développement des compétences des membres, notamment par le biais de la formation continue obligatoire et vérification du respect des obligations des membres en cette matière;
- Information aux membres par le biais de publication d'articles et de revues;
- Encadrement et soutien au développement des pratiques professionnelles en diffusant des avis professionnels, des guides de pratique, des normes d'exercice, de la réglementation et des lignes directrices;
- Vérification du respect, par ses membres, des normes de pratique, de la réglementation et la législation en vigueur, notamment en matière d'éthique et de déontologie;
- Surveillance de l'usurpation du titre de même que poursuite des contrevenants;

- Traitement et réalisations d'enquêtes auprès des membres à la suite du dépôt de demandes d'enquête au bureau du syndic et en imposant des mesures disciplinaires aux membres, s'il y a lieu;
- Poursuite des membres et ex-membres pour des infractions déontologiques devant le Conseil de discipline de l'Ordre.

3.1 Service aux citoyens

L'Ordre renseigne également le public sur son rôle et diffuse de l'information sur les droits et recours de ce dernier en regard des services offerts par ses membres. D'ailleurs, le site internet de l'Ordre contient de nombreux renseignements et documents concernant la pratique professionnelle des évaluateurs agréés. Voici quelques-uns de ces services offerts sur le site de l'Ordre :

- Coordonnées des évaluateurs agréés;
- Formulaire de demande d'enquête;
- Renseignements disciplinaires : avis de radiation et de limitation d'exercice de même qu'un index des décisions disciplinaires;
- Réponses à des questions fréquemment posées (section intitulée « FAQ »);
- Normes, guides et lignes directrices.

De plus, l'Ordre favorise une communication utile entre ses différentes instances et le public afin de permettre à toute personne qui le souhaite d'exercer de manière efficace les recours mis à sa disposition.

3.2 Accès à un document

En vertu du *Code des professions*, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information*, vous pouvez soumettre une demande d'accès aux documents détenus par l'OEAQ dans le cadre du contrôle de l'exercice de la profession d'évaluateur agréé. Il suffit pour cela d'envoyer un courriel à la direction générale de l'Ordre, dont vous trouverez les coordonnées sur la page <https://oeaq.qc.ca/lordre/equipe-lordre/>.

4. Les recours du public

Le système professionnel offre une protection et une garantie de compétence et d'intégrité au public. S'il arrivait que vous soyez insatisfait des services professionnels rendus par un évaluateur agréé, plusieurs recours s'offrent à vous :

Recours disciplinaire

Toute personne peut exercer un recours contre un évaluateur agréé si elle croit que celui-ci a fait preuve d'incompétence, de négligence, ou qu'il a manqué à ses devoirs déontologiques ou à ses obligations professionnelles.

Dépôt d'une plainte privée devant le Conseil de discipline

Une personne peut déposer une plainte privée contre un évaluateur agréé. Dans ce cas, le plaignant assume le fardeau de la preuve de l'infraction reprochée à l'évaluateur agréé. En vertu du *Code des professions*, il peut être assisté ou représenté par un avocat dont il aura retenu les services.

Recours relatif aux honoraires professionnels

Un recours peut aussi être exercé concernant les honoraires professionnels d'un évaluateur agréé. Il est alors question du mécanisme de conciliation et d'arbitrage des comptes d'honoraires.

Recours en responsabilité professionnelle

Une personne peut faire une réclamation judiciaire visant à compenser financièrement un préjudice subi à la suite d'une faute professionnelle d'un évaluateur agréé.

4.1 Recours disciplinaire

Les recours disciplinaires ont pour but de sanctionner le professionnel qui a commis une infraction aux dispositions du *Code des professions* ou aux règlements qui en découlent. Si vous croyez que l'évaluateur agréé a fait preuve d'incompétence ou qu'il n'a pas effectué son travail selon les normes de la profession et ses règles déontologiques et qu'une demande d'enquête au syndic vous paraît justifiée, vous pouvez déposer une demande d'enquête.

Sur réception de votre demande d'enquête, le syndic étudiera le dossier. Pour réaliser son enquête, le syndic de l'Ordre peut s'adjoindre les ressources nécessaires, dont des experts, mais les principaux interlocuteurs restent le demandeur d'enquête et l'évaluateur. Alors que ce dernier est obligé par la loi de répondre aux diverses demandes du syndic dans les plus brefs délais, la collaboration du demandeur d'enquête est également essentielle à la bonne tenue de l'enquête. L'enquête du syndic est confidentielle et elle n'est tributaire d'aucune autre instance. Le syndic bénéficie de l'indépendance décisionnelle nécessaire à l'exécution de ses fonctions.

Au terme de son enquête, le syndic décide, sur la base des faits constatés et selon la preuve disponible, de déposer ou non une plainte contre l'évaluateur agréé devant le Conseil de discipline.

Le syndic peut aussi recommander d'autres mesures en vue de prévenir la répétition des actes ou des agissements reprochés. Par exemple, le syndic peut :

- Faire des recommandations ou des mises en garde à l'évaluateur agréé;
- Demander au Comité d'inspection professionnelle de l'Ordre d'évaluer l'ensemble de la pratique de l'évaluateur agréé;
- Tenter de concilier le différend entre les parties.

La décision du syndic est communiquée au demandeur d'enquête par écrit dans un délai raisonnable qui peut varier selon la complexité du dossier et le nombre d'enquêtes en cours. Le syndic est toutefois tenu d'informer le demandeur de l'état du dossier. Si le syndic n'a pas terminé son enquête dans les 90 jours de la réception de la demande de la tenue de l'enquête, il doit, à l'expiration de ce délai, en informer par écrit la personne qui a demandé la tenue de l'enquête et lui faire rapport du progrès de cette enquête. Tant que l'enquête n'est pas terminée, le syndic doit, tous les 60 jours à compter de l'expiration du délai de 90 jours, en informer par écrit la personne qui a demandé la tenue de l'enquête et lui faire rapport du progrès de cette enquête. Dans le cas où il décide de ne pas porter plainte devant le conseil de discipline, le syndic explique par écrit les motifs de sa décision.

Pour déposer une demande d'enquête, veuillez communiquer avec le Bureau du syndic par courriel à l'adresse suivante : syndic@oeaq.qc.ca, ou encore par téléphone au 514 281-9888 ou 1 800 982-5387.

Les sanctions possibles

Si l'évaluateur agréé est reconnu coupable d'une infraction aux lois et/ou aux règlements de sa profession, le Conseil de discipline peut imposer une ou plusieurs sanctions disciplinaires prévues au *Code des professions*, notamment :

- Une réprimande;
- Une amende;
- Une recommandation au Conseil d'administration de l'Ordre d'imposer à ce professionnel un stage de perfectionnement;
- Une limitation d'exercice;
- Une radiation temporaire ou permanente du Tableau de l'Ordre.

Les plaintes disciplinaires visent à sanctionner les membres ayant contrevenu à des règles déontologiques. Toutefois, aucune indemnité ne peut être obtenue lorsque le Conseil de discipline juge l'évaluateur agréé coupable.

Le Comité de révision

Si, après enquête, le syndic décide de ne pas porter de plainte devant le Conseil de discipline contre le professionnel, le demandeur a deux recours supplémentaires à sa disposition :

- **Une demande d'avis au Comité de révision de l'Ordre.** Celle-ci doit être faite conformément à l'article 123.4 du *Code des professions* et adressée à la secrétaire du Comité de révision, dans les 30 jours suivant la réception de la décision du syndic. La révision sera faite de façon indépendante par le Comité de révision constitué de trois personnes dont un représentant du public;
- **Le dépôt d'une plainte privée par le demandeur d'enquête devant le conseil de discipline** (voir section 4.2).

Pour déposer une demande de révision, veuillez communiquer avec la secrétaire du comité de révision dont vous trouverez les coordonnées sur la page <https://oeaq.qc.ca/lordre/equipe-lordre/>

4.2 Dépôt d'une plainte privée devant le Conseil de discipline

Dans ce cas, le plaignant assume le fardeau de la preuve de l'infraction reprochée à l'évaluateur agréé. En vertu du *Code des professions*, il peut être assisté ou représenté par un avocat dont il aura retenu les services.

Une plainte privée peut être faite à trois moments :

- Après l'enquête du syndic si ce dernier décide de ne pas porter de plainte devant le Conseil de discipline contre le professionnel;
- Après l'avis du Comité de révision qui confirme la décision du syndic de ne pas porter plainte devant le Conseil de discipline;
- Si le syndic décide de ne pas faire d'enquête.

Pour déposer une plainte privée, veuillez communiquer avec la secrétaire du Conseil de discipline dont vous trouverez les coordonnées sur la page <https://oeaq.qc.ca/lordre/equipe-lordre/>.

4.3 Recours relatif aux honoraires professionnels

Le *Code des professions* permet au citoyen de contester le montant d'un compte d'honoraires par voie de conciliation et/ou d'arbitrage.

La conciliation et l'arbitrage des comptes consistent à étudier et à statuer sur les différends qui existent entre un client et un évaluateur agréé quant aux honoraires professionnels réclamés.

Le client qui a un différend avec un membre de l'Ordre quant au montant d'un compte d'honoraires peut, même si le compte a été acquitté, requérir la conciliation du syndic.

Cette demande doit être transmise au syndic dans les 45 jours qui suivent celui où le client a reçu le compte. Toutefois, la demande de conciliation à l'égard d'un compte dont tout le montant n'a pas été acquitté peut être transmise au syndic après l'expiration du délai de 45 jours pourvu qu'elle le soit avant la signification au client d'une action sur compte d'honoraires.

Le syndic communiquera alors avec les parties et tentera d'arriver à une conciliation.

Dans le cas où la conciliation n'a pas permis de régler le différend, le client peut demander l'arbitrage du compte. Dans ce cas, un conseil d'arbitrage sera formé d'un ou trois arbitres membres de l'Ordre. Dans une sentence, le Conseil d'arbitrage de

comptes peut maintenir, diminuer ou annuler le compte en litige. La sentence arbitrale lie les parties.

Un évaluateur agréé ne peut intenter une action sur compte d'honoraires tant que le différend peut être réglé par conciliation ou par arbitrage, sauf exception.

Pour déposer une demande de conciliation d'un compte. Veuillez communiquer avec le Bureau du syndic par courriel à l'adresse suivante : syndic@oeaq.qc.ca, ou encore par téléphone au 514 281-9888 ou 1 800 982-5387.

4.4 Recours en responsabilité professionnelle

Toute personne jugeant avoir subi un préjudice à la suite d'une faute professionnelle d'un évaluateur agréé peut faire une réclamation judiciaire visant à compenser financièrement le préjudice.

Pour réclamer une compensation financière relativement à un préjudice subi, le demandeur doit d'abord adresser une réclamation à l'évaluateur agréé et en cas d'échec, intenter une action devant les tribunaux civils.

Les évaluateurs agréés détiennent une garantie contre la responsabilité qu'ils peuvent encourir en raison des fautes professionnelles commises dans l'exercice de leur profession. Cette garantie est offerte par le Fonds d'assurance de la responsabilité professionnelle de l'Ordre. Elle est d'au moins 1 000 000 \$ par sinistre et d'au moins 1 000 000 \$ pour l'ensemble des sinistres qui surviennent au cours de l'année.

Pour plus d'informations au sujet de l'assurance de la responsabilité professionnelle des évaluateurs agréés, veuillez communiquer avec le Fonds d'assurance de la responsabilité professionnelle de l'OEAQ par courriel à l'adresse suivante : fonds.assurance@fondsoeq.com, ou par téléphone au 514 281-0577 ou 1 855 281-0577.

5. Nos engagements

Dans le déploiement de ses activités, l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec s'engage à :

- Assurer une présence au secrétariat du lundi au jeudi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 ainsi que le vendredi de 8 h 30 à 12 h, à l'exception des jours fériés;
- Répondre avec courtoisie, diligence, célérité et justesse aux demandes des membres et du public;
- Accuser réception, dans les 72 heures ouvrables, de toute demande formulée par écrit ou par téléphone (Pour ce faire, vous devez fournir des renseignements complets et précis et laisser vos coordonnées exactes et complètes.);

- Transmettre à la personne responsable du dossier dans un délai de 72 heures ouvrables toute demande d'enquête, de conciliation ou d'arbitrage;
- Traiter toute demande d'enquête, de conciliation ou d'arbitrage avec objectivité et impartialité;
- Protéger la confidentialité des renseignements qui lui sont communiqués et ne permettre leur divulgation que lorsque la loi l'autorise;
- Donner des renseignements pertinents, complets, pratiques sur les mécanismes de protection du public prévus par le *Code des professions*, les droits et les recours des citoyens et l'exercice de la profession;
- Tenir à jour notre site internet et nos publications.

6. Pour nous joindre

Ordre des évaluateurs agréés du Québec
415, rue St-Antoine Ouest
Bureau 450
Montréal (Québec) H2Z 2B9

Tél : 514 281-9888 ou 1 800 982-5387
Fax : 514 281-0120

Courriel : oeaq@oeaq.qc.ca

Heures d'ouverture

Lundi au jeudi : 8 h 30 à 12 h – 13 h à 16 h 30
Vendredi : 8 h 30 à 12 h