



ÉA

ORDRE DES
ÉVALUATEURS
AGRÉÉS DU
QUÉBEC

Déclaration de services aux citoyens



Table des matières

1. Notre mission.....	4
2. Nos valeurs.....	4
3. Nos services.....	4
3.1. Encadrement de la pratique.....	4
3.2. Service aux citoyens.....	5
3.3. Accès à un document.....	6
4. Les recours du public.....	6
5. Nos engagements.....	8
6. Vos responsabilités.....	9
7. Pour nous joindre.....	10

Classification de la politique

Politique de gouvernance¹

Adoption

Conseil d'administration
Version 01 – 12 février 2019 (1819-CA-048)
Version 02 - 27 février 2020 (1920-CA-069)
Version 03 – 28 mars 2022 (2122-CA-092)
Version 04 – 26 mars 2026 (2526-CA-085)

Entrée en vigueur

Version 01 – 12 février 2019
Version 02 - 27 février 2020
Version 03 – 28 mars 2022
Version 04 – 1^{er} avril 2026

Responsable de l'élaboration et de la révision de la politique

Comité de gouvernance, éthique et de ressources humaines

Responsable de l'application de la politique

Président de l'Ordre

Révision de la politique

Tous les cinq ans ou au besoin

© Ordre des évaluateurs agréés du Québec, 2026

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

¹ Cette déclaration de service est classée comme politique de gouvernance à des fins internes

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 » ou « OEAQ ») 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 les évaluateurs agréés 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 et réduire les risques de préjudices que peut subir le public lorsqu'il s'adresse à des évaluateurs agréés.

2. Nos valeurs

L'intégrité, la rigueur, le respect et la transparence sont les valeurs qui guident les actions et les décisions de l'Ordre.

3. Nos services

Pour s'acquitter de son mandat, l'Ordre s'assure que les évaluateurs agréés offrent des services de qualité au public en ayant recours aux moyens ci-après.

3.1. Encadrement de la pratique

Admission à la profession d'évaluateur agréé

L'Ordre s'assure que les personnes candidates à la profession d'évaluateur agréé possèdent les connaissances, les compétences et l'intégrité nécessaires à l'exercice de la profession. Il procède à la délivrance des permis d'exercice aux personnes qui satisfont aux exigences établies.

Contrôle de la pratique professionnelle

Par l'entremise d'inspections professionnelles, l'Ordre veille à la qualité de l'exercice professionnel et à la compétence des évaluateurs agréés. Il s'assure également que les évaluateurs agréés maintiennent et développent leurs compétences professionnelles conformément aux exigences de la profession. L'Ordre met en œuvre diverses mesures en cas de lacunes ou de problématiques liées aux compétences.

Bureau du syndic

L'Ordre, par l'intermédiaire du Bureau du syndic, veille au respect des lois et règlements applicables par les évaluateurs agréés, notamment en matière de déontologie professionnelle et à l'application des normes de pratique professionnelle. Les enquêtes du Bureau du syndic peuvent mener à l'imposition de mesures disciplinaires.

Surveillance des actes illégaux

Afin de protéger le public, l'Ordre enquête et, le cas échéant, entreprend les recours appropriés contre les personnes qui se prétendent évaluateurs agréés ou qui exercent illégalement des activités réservées aux évaluateurs agréés ou usurpent le titre.

Développement professionnel et formation continue

La protection du public repose notamment sur les compétences professionnelles des professionnels qui exercent l'évaluation. À cet effet, les évaluateurs agréés doivent satisfaire aux exigences de formation continue prévues par la réglementation, afin d'assurer le maintien et l'actualisation de leurs compétences.

Assurance de la responsabilité professionnelle

Chaque évaluateur agréé a l'obligation de souscrire à l'assurance de la responsabilité professionnelle ou d'obtenir une dispense de souscription.

3.2. 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 les évaluateurs agréés. Le site internet de l'Ordre contient de nombreux renseignements et documents concernant la pratique professionnelle des évaluateurs agréés et les recours disponibles au public.

L'Ordre des évaluateurs agréés :

- Informe sur le rôle et les responsabilités de l'Ordre;
- Permet de vérifier si une personne est bien membre de l'Ordre;
- Rend accessibles les Normes de pratique professionnelle, les guides, les lignes directrices, les règlements applicables à l'Ordre et aux évaluateurs agréés, notamment le Code de déontologie;
- Informe sur les recours possibles en cas de problème;

- Reçoit et traite les demandes d'enquête;
- Reçoit et traite les demandes de conciliation et d'arbitrage de comptes professionnels;
- Reçoit et traite des demandes d'indemnisation à la suite de l'utilisation, par un évaluateur agréé, d'une somme à des fins autres que celles pour lesquelles ce réclamant la lui avait remise;
- Informe le public concernant les limitations de pratique professionnelle, les radiations et les décisions concernant l'usurpation du titre ou l'exercice illégal de la profession.

3.3. Accès à un document

En vertu du *Code des professions*, de la *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*, une demande d'accès aux documents détenus par l'OEAQ dans le cadre du contrôle de l'exercice de la profession d'évaluateur agréé peut être soumise.

Les personnes responsables et modalités prévues sont disponibles [sur le site internet de l'Ordre](#).

Une demande d'accès à un document doit être transmise par courriel au secrétariat de l'Ordre à l'adresse secretariat@oeaq.qc.ca.

4. Les recours du public

Le système professionnel assure la protection du public, ainsi que le maintien de normes élevées de compétence et d'intégrité. Si une personne est insatisfaite des services fournis par un évaluateur agréé, divers recours existent.

Demande d'enquête

Toute personne qui croit qu'un évaluateur agréé a fait preuve d'incompétence, de négligence, a manqué à ses obligations déontologiques, a posé des gestes contraires aux lois ou aux règles de la profession peut communiquer avec le Bureau du syndic de l'Ordre et transmettre une demande d'enquête.

Pour déposer une demande d'enquête au Bureau du Syndic, vous devez remplir le formulaire disponible sur le site internet de l'OEAQ dans la section « Protection du public ».

À la suite de son analyse, le syndic décide s'il y a lieu de porter une plainte disciplinaire. Si le syndic décide de ne pas porter plainte, vous avez 30 jours pour demander l'avis du comité de révision.

Pour déposer une demande de révision, veuillez transmettre une demande à : rad@oeaq.qc.ca.

Conciliation et arbitrage des honoraires

En cas de désaccord concernant les honoraires réclamés par un évaluateur agréé, une demande peut être formulée auprès du Bureau du syndic de l'Ordre.

Le syndic peut agir comme conciliateur afin de favoriser une entente entre l'évaluateur agréé et la personne concernée. Si les parties n'arrivent pas à une entente, le client peut demander l'arbitrage du compte d'honoraires.

Vous pouvez [prendre connaissance des modalités pour ce recours sur le site internet de l'Ordre, dans la section « Protection du public »](#).

Fonds d'indemnisation de l'Ordre

Le **Fonds d'indemnisation de l'OEAQ** vise à indemniser les personnes qui ont subi un préjudice à la suite d'une appropriation de fonds commise par un évaluateur agréé dans l'exercice de ses fonctions, lorsque les conditions prévues par la loi sont remplies.

Révision des décisions en matière de demandes d'équivalence

La personne à qui le comité exécutif ne reconnaît pas l'équivalence demandée peut demander au Conseil d'administration de se faire entendre et de réviser cette décision. La demande motivée doit être transmise par courriel au secrétaire de l'Ordre dans les 30 jours de l'envoi de la décision du comité exécutif à : secretariat@oeaq.qc.ca.

Recours auprès du Commissaire à l'admission aux professions

Le Commissaire a pour mission de s'assurer que le processus d'admission aux professions régies par un ordre professionnel est équitable et efficace pour l'ensemble des candidates et candidats.

En cas d'insatisfaction concernant le processus d'admission, un recours auprès du [commissaire à l'admission aux professions](#) est possible.

Celui-ci examine la plainte et les processus de l'Ordre, puis formule des recommandations à l'OEAQ.

Recours **disciplinaire** via une plainte privée devant le Conseil de discipline

Une personne peut déposer une plainte privée contre un évaluateur agréé 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.

L'information est disponible sur le site internet de l'OEAQ dans la section « Protection du public ».

Recours civil

Toute personne qui juge 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 que vous auriez subi, vous devez d'abord adresser une réclamation à l'évaluateur agréé et, en cas d'échec, intenter une action devant les tribunaux civils.

5. Nos engagements

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

- Offrir un accueil courtois, respectueux et empreint d'écoute ;
- Assurer un traitement des demandes fondé sur l'objectivité, l'impartialité et la confidentialité ;
- Traiter les demandes avec rigueur, en fournissant des renseignements clairs, exacts et complets aux différentes clientèles ;
- Donner suite, dans un délai de **72 heures ouvrables**, à toute demande formulée par courriel ou par téléphone, ou à tout message laissé sur une boîte vocale. Lorsqu'une réponse complète ne peut être fournie dans ce délai, un accusé de réception est transmis ;
- Répondre aux questions et aux demandes avec professionnalisme, dans les délais établis ;
- Traiter toute plainte ou demande d'enquête visant un **évaluateur agréé** adressée au **Bureau du syndic de l'OEAQ**, dans les délais prévus par le **Code des professions** ;

- L'Ordre protège la confidentialité des renseignements qui lui sont communiqués, il ne recueille que les renseignements nécessaires au traitement des demandes et ne permet leur divulgation que lorsque la loi l'y autorise ou l'y oblige ;
- Dans un esprit de transparence et de reddition de comptes, l'Ordre produit et publie un [rapport annuel](#) qui rend compte de la réalisation de son [plan stratégique](#), mais aussi des travaux qui ont été réalisés dans l'année en lien avec sa mission première de protection du public.

6. Vos responsabilités

Le respect de notre personnel est une condition essentielle à la qualité de nos services. Nous ne tolérons aucune menace ou incivilité dans le cadre des échanges entre le personnel et le public.

Afin d'être en mesure de respecter nos engagements, nous comptons sur vous pour :

- Communiquer une information complète et précise;
- Fournir tous les documents ou renseignements requis dans les délais prévus;
- Signaler, dès que cela est possible, tout fait nouveau pouvant avoir une influence sur le traitement de votre demande et toute modification à vos coordonnées;
- Être disponible pour répondre aux questions de notre personnel dès la transmission de votre demande et tout au long du processus, selon le cas;
- Faire part de vos commentaires, suggestions et motifs d'insatisfaction pour nous aider à améliorer la qualité de nos services.

Vous avez des commentaires sur la qualité des services reçus ou une plainte à formuler quant aux services de l'Ordre? Vous pouvez communiquer avec nous à plainte@oeaq.qc.ca.

Vos commentaires pourront être utilisés, en toute confidentialité, pour guider l'élaboration et la mise en œuvre d'améliorations en vue d'accroître la qualité de nos services.

Si vous souhaitez plus d'informations sur le processus de traitement des plaintes, nous vous invitons à consulter [la Politique de traitement des plaintes](#).

7. Pour nous joindre

Ordre des évaluateurs agréés du Québec
1050, Côte du Beaver Hall, bureau 1460
Montréal (Québec) H2Z 0A5
Tél : 514 281-9888 ou 1 800 982-5387
Fax : 514 281-0120

Site internet : www.oeaq.qc.ca

Communiquez avec nous par courriel
Questions générales: oeaq@oeaq.qc.ca
Demande d'enquête : syndic@oeaq.qc.ca
Demande de révision : rad@oeaq.qc.ca
Plainte concernant la qualité des services
de l'Ordre : plainte@oeaq.qc.ca
Demande d'accès à l'information :
secretariat@oeaq.qc.ca

Heures d'ouverture : Lundi au jeudi : 8h30 à 12h – 13h à 16h30 | Vendredi : 8h30 à 12h

ÉA

ORDRE DES
ÉVALUATEURS
AGRÉÉS DU
QUÉBEC

Site internet : oeaq.qc.ca
Courriel : oeaq@oeaq.qc.ca
Tél. : (514) 281-9888
Tél. : 1 800 9VALEUR
Fax : (514) 281-0120