

FAQ pour les **plaignants**

Dernière mise à jour : 16 janvier, 2026

1. Quelles sont les règles qui régissent le processus de plaintes de l'Institut des CBV?

R. Le processus de plaintes de l'Institut des CBV est décrit dans ses **règlements administratifs**. Le comité de discipline, un comité indépendant de l'Institut des CBV, est responsable du fonctionnement et de la conduite de la procédure disciplinaire.

2. Quels types de cas ne relèvent généralement pas du « champ d'application » de l'Institut des CBV en tant que plaintes valides (autrement dit, quels sujets ne sont pas couverts par la procédure de conduite et de discipline de l'Institut des CBV)?

R. Le processus de plaintes de l'Institut des CBV n'est pas un forum pour résoudre les règlements d'honoraires ou autres questions de nature commerciale entre les membres¹ et leurs clients. Ces questions sont généralement couvertes par des ententes contractuelles entre les professionnels de l'évaluation et leurs clients (par exemple, décrites dans une lettre de mission ou une autre entente similaire).

L'Institut des CBV ne traitera pas non plus les plaintes qui sont gérées de manière appropriée dans le cadre d'un processus de litige ou d'adjudication sous-jacent, comme les questions relatives aux faits d'une affaire, les questions juridiques ou celles relevant de la compétence d'un décideur, comme un juge ou un autre juge des faits.

Les plaintes vexatoires ne seront pas non plus acceptées. Dans le contexte d'une plainte auprès d'un ordre professionnel, une plainte vexatoire pourrait comprendre une ou plusieurs des caractéristiques suivantes :

- n'a aucune base raisonnable dans les faits ou dans les preuves
- vise à harceler le membre ou l'Institut des CBV, le déranger ou de faire pression sur lui
- répète une plainte précédente
- est faite de mauvaise foi, par exemple pour se venger ou pour nuire à la réputation ou imposer un fardeau administratif au membre ou à l'Institut des CBV
- est frivole, c'est-à-dire qu'elle manque de sérieux, de mérite ou de fond
- fait partie d'un schéma de conduite qui équivaut à un abus de nos processus.

L'Institut des CBV dispose de pouvoirs nécessaires pour rejeter les plaintes relevant de ces catégories afin que les ressources soient concentrées sur des préoccupations légitimes et de bonne foi concernant la conduite professionnelle et éthique des membres.

¹ Veuillez noter que partout où les membres sont mentionnés dans ce document, les règles s'appliquent de façon similaire aux étudiants inscrits.

3. Quel est le délai typique pour traiter une plainte?

R. Il n'existe pas de délai « typique » pour le traitement d'une plainte par l'Institut des CBV. Le délai peut varier considérablement et dépendra, entre autres, de la complexité de la plainte, du volume de renseignements à traiter, de la nécessité de collaborer avec plusieurs parties intéressées (comme les témoins, les membres et les plaignants) pour enquêter sur la plainte, de la nécessité d'embaucher un enquêteur tiers, et du volume de plaintes traitées par l'Institut des CBV à ce moment-là.

L'Institut des CBV remercie les plaignants d'éviter les communications inutiles avec son personnel, telles que des correspondances fréquentes qui n'apportent que peu ou pas d'informations nouvelles concernant la plainte.

4. Quand l'Institut des CBV achèvera-t-il son examen de ma plainte ou prendra-t-il la décision de porter des accusations?

R. Étant donné que chaque plainte est soumise à ses propres délais, l'Institut des CBV ne peut fournir de délai prévu pour aucune des deux étapes. Par conséquent, l'Institut des CBV ne peut pas prédire ces échéances (ou d'autres), car le cycle de vie de chaque plainte est unique et peut évoluer. Pour qu'une enquête soit juste, elle doit être approfondie. Nous devons rechercher tous les faits et donner à la personne ou au membre suffisamment de temps pour répondre à l'allégation. Bien que nous cherchions toujours à conclure les cas le plus rapidement possible, cela peut prendre de six mois pour un cas simple à plus d'un an, selon la complexité et l'ampleur du cas. De plus, si la plainte concerne un différend en cours entre les parties, l'Institut des CBV peut reporter ou retarder son processus décisionnel relativement à une plainte jusqu'à ce que de plus amples renseignements soient disponibles auprès de diverses sources, y compris les juges des faits.

5. Je n'ai pas eu de nouvelles de l'Institut des CBV depuis un certain temps, depuis que j'ai déposé ma plainte. Cela signifie-t-il que l'Institut des CBV a décidé de ne pas prendre de mesures?

R. Non. Une fois qu'une plainte est déposée et acceptée comme plainte formelle, l'Institut des CBV communique généralement avec les plaignants pour seulement deux raisons : a) pour obtenir d'autres renseignements ou documents de clarification liés à la plainte; et b) pour aviser si des accusations seront déposées ou non à la suite de la plainte. Si vous n'avez pas eu de nos nouvelles concernant la possibilité que des accusations soient déposées, aucune décision n'a encore été prise.

6. Puis-je, en tant que plaignant, parler à quelqu'un de l'Institut des CBV au sujet de ma plainte?

R. L'Institut des CBV ne communique généralement pas avec les plaignants verbalement, au téléphone, etc., et n'est pas tenu de le faire. Les communications seront faites par écrit afin d'assurer la clarté quant à ce qui a été communiqué et considéré comme faisant partie de la plainte.

L'Institut des CBV remercie les plaignants d'éviter les communications inutiles avec son personnel, telles que des correspondances fréquentes qui n'apportent que peu ou pas d'informations nouvelles concernant la plainte.

7. Puis-je avoir une mise à jour sur le statut de ma plainte?

R. L'Institut des CBV peut communiquer si une plainte est toujours en cours. Cependant, l'Institut des CBV ne fournit pas de mises à jour sur les aspects substantiels d'une plainte. Les règlements administratifs de l'Institut des CBV ne prévoient pas de telles mises à jour. L'Institut des CBV prendra contact avec les plaignants si des informations ou preuves supplémentaires sont nécessaires.

8. J'ai du matériel ou des renseignements supplémentaires concernant ma plainte. Devrais-je les envoyer à l'Institut des CBV?

R. Oui. Lorsqu'ils fournissent ces renseignements supplémentaires, les plaignants doivent clairement indiquer ce qui est nouveau et en quoi cela est pertinent pour la plainte.

9. L'Institut des CBV me fournira-t-il des raisons si ma plainte est rejetée, non acceptée ou close sans mesure supplémentaire?

R. Non. Selon les règlements administratifs de l'Institut des CBV, les plaignants n'ont pas droit à recevoir des motifs ou une explication écrite des conclusions ou décisions du comité de discipline.

10. Ma plainte concerne une conduite faisant l'objet d'un litige en cours ou futur contre le membre. Comment mes arguments juridiques, ou les recours en justice auxquels je pourrais avoir droit, sont-ils affectés par ma plainte ou son traitement par le comité de discipline (y compris la décision de porter plainte)?

R. L'Institut des CBV, y compris le comité de discipline, ne peut pas fournir de conseils juridiques aux plaignants. Les plaignants sont encouragés à consulter leur propre conseiller juridique s'ils ont des questions concernant leurs droits légaux ou des enjeux connexes.

11. Pourquoi le personnel de l'Institut des CBV ne peut-il pas me dire l'issue probable de ma plainte?

R. Les membres du personnel de l'Institut des CBV ne décident pas de l'issue d'une plainte. Par conséquent, ils ne peuvent pas vous dire quel sera le résultat. La plainte est examinée par le comité de discipline, qui est indépendant du personnel. Quoi qu'il en soit, tant que l'enquête sur la plainte ne sera pas terminée et qu'une décision n'aura pas été prise quant au dépôt d'une accusation, l'Institut des CBV ne fait pas de suppositions sur la manière dont une plainte particulière pourrait être traitée.

12. Le membre que j'ai embauché m'a envoyé des factures trop élevées. L'Institut des CBV peut-il m'aider?

R. Non. L'entente de frais que vous avez avec le membre est une entente contractuelle.

La plupart des mandats commencent par une entente écrite (comme une lettre de mission) qui décrit l'étendue des travaux et la façon dont les honoraires seront facturés et payés.

Si vous n'êtes pas certain de la façon dont votre facture a été établie, vous pouvez demander des précisions au membre. Vous pourriez avoir d'autres recours en justice à votre disposition. Cependant, ces questions ne relèvent généralement pas du cadre des plaintes traitées par l'Institut des CBV.

13. Que se passe-t-il après que l'Institut des CBV aura décidé qu'une accusation sera déposée?

R. Si l'Institut des CBV (par l'entremise du comité de discipline) décide qu'une plainte doit être déposée, le membre est formellement informé et l'affaire est renvoyée devant un tribunal disciplinaire pour une audience, à moins que le membre et l'Institut des CBV ne conviennent de régler l'affaire à l'avance par un règlement. Le tribunal disciplinaire détermine si l'accusation est prouvée et, le cas échéant, quelles sanctions (le cas échéant) devraient être imposées. En vertu des règlements administratifs, les plaignants ne reçoivent aucune autre communication après avoir été informés que des accusations seront déposées. Les plaignants ne reçoivent pas de copie de l'accusation (le cas échéant). En général, les plaignants ne sont pas parties au tribunal disciplinaire – ce processus se déroule entre l'Institut des CBV et le membre.

14. Que se passe-t-il si l'Institut des CBV décide de ne pas déposer d'accusations?

R. Si l'Institut des CBV détermine qu'il n'y a pas de motifs suffisants pour poursuivre l'affaire, aucune accusation n'est déposée et le membre ainsi que le plaignant sont avisés. L'affaire n'est pas transférée à un tribunal disciplinaire.

15. Puis-je déposer une plainte anonyme?

R. Non. Selon les règlements administratifs, une plainte doit être soumise par écrit et fournir des détails raisonnables sur les motifs de la plainte.

Les plaintes anonymes ne répondent pas à ces exigences et ne peuvent pas être acceptées. Les plaintes doivent être formellement soumises à l'Institut des CBV pour entamer le processus disciplinaire.

On rappelle aux plaignants leur obligation d'adopter des communications et une conduite respectueuses, et tout comportement harcelant peut entraîner la cessation des communications de l'Institut des CBV avec le plaignant, sauf pour les communications qui doivent être fournies conformément aux règlements administratifs.