

# Code de conduite des inspecteurs en bâtiment membres de l'APCHQ



# Code de conduite des inspecteur·trice·s en bâtiment membres de l'APCHQ

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Ce code de conduite s'applique à l'ensemble des inspecteur·trice·s membres de l'APCHQ dans l'exercice de leurs fonctions en tant qu'inspecteur·trice en bâtiment ainsi qu'à leurs responsabilités lors d'un mandat de médiation ou d'arbitrage, et devant le tribunal.

Ce code de conduite a pour objectif de définir des normes de conduite applicables aux inspecteur·trice·s en bâtiment afin d'encadrer l'exercice de leurs fonctions de façon saine.

Ce code de conduite est un guide pour les inspecteur·trice·s en bâtiment et un outil d'information pour les client·e·s.

Ce code de conduite couvre l'ensemble des situations essentielles pour assurer que l'inspecteur·trice a un comportement irréprochable. Il évoluera et sera sujet à révision et bonification.

Si un·e inspecteur·trice en bâtiment membre de l'APCHQ ne respecte pas ce code de conduite, l'APCHQ favorisera en premier lieu un accompagnement afin qu'il ou elle puisse s'améliorer. Si l'accompagnement s'avère insuffisant, en cas de récidive ou si la gravité de la conduite est considérable, des sanctions pourront être imposées allant de la réprimande jusqu'au retrait du statut de membre de l'inspecteur·trice.

En cas de doute, l'inspecteur·trice en bâtiment doit agir conformément à l'esprit du code de conduite.

Toute personne qui juge qu'un·e inspecteur·trice en bâtiment membre de l'APCHQ n'a pas respecté les règles de conduite de ce code peut déposer une plainte, selon le processus interne de traitement des plaintes établi par l'APCHQ.

## 1. SAVOIR-FAIRE

### 1.1 Compétence

L'inspecteur·trice en bâtiment doit être conscient·e de ses capacités et de ses limites en termes de compétences, de connaissances, d'expérience et des moyens dont il ou elle dispose avant d'entreprendre un mandat.

Au cours de l'inspection, si l'inspecteur·trice réalise qu'il ou elle n'a pas les compétences, les connaissances, l'expérience ou les moyens nécessaires à l'exécution de son mandat, il ou elle doit en aviser ses client·e·s. Cela peut signifier de mettre fin au mandat ou de s'adjoindre un·e professionnel·le qualifié·e afin de remplir le mandat.

L'inspecteur·trice doit maintenir à jour ses compétences techniques et administratives essentielles à l'exercice de ses fonctions.

### 1.2 Impartialité

L'impartialité étant un état d'esprit, l'inspecteur·trice doit informer ses client·e·s de tout conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts, et ce, que ce soit avant d'accepter un mandat ou en cours de mandat, dès qu'il ou elle en prend connaissance.

L'inspecteur·trice est en conflit d'intérêts quand il ou elle a des intérêts directs ou indirects dans le bâtiment visé par l'inspection ou lorsqu'il ou elle a un lien avec l'une des parties prenantes au dossier, et ce, que ce soit au moment de prendre le mandat ou dans le passé.

**Parmi les motifs sérieux de douter de l'impartialité d'un-e inspecteur-trice, mentionnons les situations suivantes :**

- l'inspecteur-trice est, ou a déjà été, le propriétaire (unique ou non) du bâtiment visé par l'inspection;
- l'inspecteur-trice est un-e acheteur-euse potentiel-le du bâtiment visé par l'inspection;
- l'inspecteur-trice entretient une relation personnelle avec l'une des parties prenantes;
- un conflit grave existe entre l'inspecteur-trice et l'une des parties prenantes avant de commencer l'exécution du mandat.

Durant la totalité du mandat, l'inspecteur-trice doit agir en toute impartialité et équitabilité envers les parties prenantes, c'est-à-dire qu'à travers ses propos et ses actes, il ou elle est exempt-e de biais, de préjugés et de favoritisme.

L'inspecteur-trice ne peut donner ou accepter des cadeaux de la part des parties prenantes impliquées.

L'inspecteur-trice n'agit pas en tant que conseiller-ère. Il ou elle procède à une inspection objective du bâtiment afin que ses client-e-s aient une vision juste de l'état de celui-ci et soient en mesure de prendre des décisions éclairées.

## **2. SAVOIR-ÊTRE**

### **2.1 Intégrité, transparence et objectivité**

L'inspecteur-trice doit agir avec honnêteté, transparence et objectivité, dans le but de donner un portrait juste du bâtiment qui est l'objet de l'inspection, sans jamais faire passer ses propres intérêts avant ceux de ses client-e-s.

L'inspecteur-trice doit s'assurer que les coûts engendrés par ses client-e-s soient proportionnels aux services fournis.

L'inspecteur-trice doit agir avec diligence et de la bonne foi.

Avant d'entreprendre le mandat, l'inspecteur-trice doit informer ses client-e-s du processus d'inspection, de son rôle et de ses devoirs.

L'inspecteur-trice doit s'assurer que ses client-e-s fournissent toutes les informations qu'ils ou elles détiennent et qui seront nécessaires et utiles lors de l'inspection.

Si, au cours du mandat, pour des raisons morales, personnelles ou autres, l'inspecteur-trice ne peut poursuivre le mandat, il ou elle doit en informer ses client-e-s dans un délai raisonnable.

### **2.2 Indépendance**

L'inspecteur-trice doit agir avec indépendance. Cela signifie qu'il ou elle ne doit pas être guidé-e par l'influence d'un tiers ou d'une autorité qui pourrait teinter son inspection.

L'inspecteur-trice est guidé-e par la réglementation encadrant la construction de bâtiments.

### **2.3 Confidentialité**

L'inspecteur-trice respecte toutes lois encadrant la confidentialité des renseignements personnels.

L'inspecteur-trice s'engage à respecter la confidentialité de ce qui est dit, écrit et fait dans le cadre du processus d'inspection.

## **2.4 Disponibilité**

L'inspecteur·trice doit répondre à ses client·e·s dans un délai raisonnable, afin de fournir les explications nécessaires à la compréhension de son rapport d'inspection.

## **2.5 Conditions financières**

L'inspecteur·trice est libre de définir ses tarifs. Cependant, ceux-ci doivent être clairement énoncés dans l'entente avec ses client·e·s.

L'inspecteur·trice doit soumettre par écrit à ses client·e·s potentiel·le·s l'entente sur les honoraires et le mode de facturation et de paiement.

Dans l'établissement de ses honoraires, l'inspecteur·trice devrait tenir compte, notamment, de la nature de l'inspection, de la complexité du bâtiment, de la situation géographique de ce dernier et du temps requis pour faire l'inspection et rédiger son rapport.

L'inspecteur·trice ne doit recevoir aucun autre avantage que sa rémunération.

L'inspecteur·trice doit rendre compte à ses client·e·s, par écrit, de la réception de ses honoraires.

## **2.6 Devoirs et obligations**

L'inspecteur·trice doit garantir sa responsabilité par une assurance responsabilité.

L'inspecteur·trice doit s'assurer de l'exactitude des renseignements qu'il ou elle fournit à l'APCHQ.

L'inspecteur·trice doit collaborer et participer au traitement d'une plainte portée à son égard et répondre à toutes les demandes que lui adresse l'APCHQ, et ce, dans les plus brefs délais.

L'inspecteur·trice doit respecter les décisions de l'APCHQ prises à son égard lors du traitement d'une plainte.

L'inspecteur·trice ne doit pas abuser de la confiance d'un·e autre inspecteur·trice, être déloyal·e ou agir de façon inconvenante envers lui ou elle.

# Processus de traitement des plaintes

La saine pratique de l'inspection de bâtiment tient à cœur à l'Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec (APCHQ). Ainsi, toute personne qui a utilisé les services d'un inspecteur-trice membre de l'APCHQ et qui a des raisons de croire que ce dernier ou cette dernière n'a pas respecté les règles de conduite prescrites par son code de conduite peut déposer une plainte au bureau du commissaire aux plaintes de l'APCHQ.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Ce document décrit le processus de traitement des plaintes envers un-e inspecteur-trice membre de l'APCHQ. La mise en place de ce processus vise à assurer la qualité du service offert par un inspecteur-trice membre de l'APCHQ.

En aucun cas, ce processus de traitement des plaintes n'offre un dédommagement au plaignant ou à la plaignante. Toute personne qui se croit lésée par un inspecteur-trice, qui considère avoir subi un préjudice en lien avec l'inspection et qui souhaite obtenir réparation doit s'adresser à un tribunal de droit commun.

### Qu'est-ce qu'une plainte ?

**Une plainte vise à dénoncer le comportement d'un-e inspecteur-trice qui s'écarte du code de conduite dans le cadre de ses activités professionnelles. La plainte se caractérise par l'un ou plus d'un des éléments suivants :**

- un reproche à l'endroit du savoir-être (conduite) d'un-e inspecteur-trice;
- un reproche à l'endroit du savoir-faire (compétences professionnelles).

## 3. LE PROCESSUS

### 3.1 Étape 1 – Signifier l'insatisfaction et demander une enquête

Le plaignant ou la plaignante doit soumettre sa plainte, par le biais du **Formulaire de plainte**, au commissaire aux plaintes à l'inspection de l'APCHQ. Le formulaire doit être acheminé par courriel à l'adresse [plainte-inspecteur@apchq.com](mailto:plainte-inspecteur@apchq.com). La personne plaignante recevra automatiquement un accusé de réception.

Le commissaire aux plaintes à l'inspection de l'APCHQ communiquera avec les deux parties dans un délai de 10 jours ouvrables afin de prendre connaissance des faits et demander des documents supplémentaires, si requis. Ce dernier est tenu à la confidentialité.

Le commissaire aux plaintes analysera le dossier en toute impartialité.

**À la suite de l'analyse, le commissaire aux plaintes à l'inspection de l'APCHQ peut décider :**

- de transmettre le dossier au comité de discipline; ou
- de ne pas transmettre le dossier au comité de discipline. À la suite de cette décision, le dossier est considéré comme étant clos.

Dans un délai raisonnable, une réponse indiquant la décision du commissaire aux plaintes sera transmise à la personne plaignante et à l'inspecteur-trice.

## **3.2 Étape 2 – Plainte au comité de discipline**

### **Le commissaire aux plaintes transmet la plainte au comité de discipline**

Chaque année, l'APCHQ élit cinq membres pour un mandat de un an, lequel est renouvelable. Parmi ces cinq membres, on doit compter au moins deux membres inspecteurs-trices.

Pour chaque dossier, le commissaire aux plaintes sélectionne trois membres parmi les cinq élus afin de former le comité de discipline. Parmi les trois membres du comité de discipline, il doit y avoir minimalement un membre inspecteur-trice.

Les membres du comité de discipline ne sont pas rémunéré-e-s.

Le comité de discipline doit déterminer s'il y a réellement un manquement face au code de conduite. Si tel est le cas, le comité de discipline doit déterminer la sanction appropriée, laquelle peut aller de la réprimande jusqu'à l'exclusion du statut de membre inspecteur-trice de l'APCHQ.

La décision du comité de discipline est finale et sans appel.