LE POINT EN RECHERCHE

Juin 2004 Série technique 04-114

Examen des plaintes déposées contre les inspecteurs en bâtiment

CONTEXTE

L'inspection des bâtiments compte parmi les secteurs du marché de l'habitation qui connaissent la croissance la plus rapide. On trouve dans ce secteur des entrepreneurs individuels, des entreprises et des entreprises franchisées.

La majorité des inspecteurs en bâtiment réalisent des inspections de bâtiments résidentiels. Les inspecteurs en bâtiment offrent généralement des services répondant aux besoins d'acheteurs potentiels de biens immobiliers, de propriétaires de biens immobiliers, d'établissements financiers et d'agents immobiliers, pour les fins suivantes :

1. Inspection de maisons existantes avant l'achat
2. Examen de propriétés avant la remise
3. Consultation antérieure à des travaux de rénovation
4. Gestion immobilière
5. Déposition ou opinion motivée
6. Supervision de travaux de construction
7. Résolution de problèmes liés à la structure ou à l'état d'habitations et d'autres petits immeubles
8. Inspection requise à la suite d'une demande de règlement
9. Inspection antérieure à la vente

Les plaintes et l'assurance erreurs et omissions

Dans l'exécution de leurs tâches professionnelles, les inspecteurs en bâtiment sont soumis à diverses normes de pratique provinciales et il leur arrive d'être l'objet de plaintes et d'actions de la part de leurs clients. Dans de nombreux cas, les plaintes sont traitées d'une façon jugée satisfaisante par les parties. Les actions découlent souvent du fait que le client découvre ultérieurement un défaut de l'immeuble que l'inspecteur en bâtiment n'avait pas inclus dans son rapport écrit. Dans certains cas, l'inspecteur en bâtiment assume lui-même ses frais d'avocat. Dans d'autres cas, l'assurance erreurs et omissions les couvre.

Les effets des actions intentées ne se limitent pas à l'inspecteur en particulier, mais touchent également l'ensemble du secteur. Les compagnies d'assurance qui offrent une protection erreurs et omissions pour ce secteur réagissent aux actions en augmentant les primes. En raison de telles augmentations des primes, les inspecteurs en bâtiment particuliers trouvent très difficile de maintenir leur protection d'assurance.

Dernièrement, la principale compagnie privée à souscrire de l'assurance pour le secteur a retiré l'assurance erreurs et omissions des inspecteurs en bâtiment. Bien que certains inspecteurs en bâtiment obtiennent une assurance erreurs et omissions auprès d'autres compagnies, certains autres travaillent sans aucune police d'assurance, ce qui représente un risque pour eux.

Canada

SCHL CMHC
AU CŒUR DE L'HABITATION

Le but du projet de recherche visant l'examen des plaintes déposées contre les inspecteurs en bâtiment était d'examiner les plaintes en question et l'incidence de la perte de l'assurance erreurs et omissions pour le secteur, puis de recommander des moyens d'améliorer la situation pour le secteur, pour les inspecteurs en bâtiment et pour les consommateurs.

MÉTHODOLOGIE

Les mesures suivantes ont été prises en vue de l'exécution du projet de recherche :

1. Mise sur pied d'un comité directeur.
2. Examen de la jurisprudence, notamment en ce qui concerne l'inspection des habitations et les demandes de règlement.
3. Examen des demandes de règlement existantes. Pour chaque demande, on a préparé, au moyen des données disponibles, un résumé incluant la nature de la demande de règlement, le montant estimatif du règlement, le montant total du jugement, le numéro de certificat, la province où la demande de règlement a été faite et la date de la demande de règlement.
4. Examen d'autres documents connexes, notamment, des contrats, des ouvrages, des normes de pratique et des normes professionnelles.
5. Entrevues téléphoniques menées auprès de spécialistes du domaine de l'inspection des maisons qui étaient bien renseignés sur les demandes de règlement dont les inspecteurs en bâtiment font l'objet.

Le rapport ne comprend pas les plaintes qui sont déposées auprès d'organismes comme le Bureau d'éthique commerciale du Canada, étant donné que nous ne possédons pas les données nécessaires à l'analyse. Il arrive que les inspecteurs en bâtiment répondent directement aux plaintes des clients. En pareils cas, les commentaires ne se trouvent dans les registres d'aucun organisme et ne sont pas officiellement saisis dans les données d'assurance.

VUE D'ENSEMBLE DU SECTEUR

L'association nationale qui représente ce secteur s'appelle l'Association canadienne des inspecteurs en biens immobiliers (ACIBI). Cette association englobe les associations provinciales et régionales, et son mandat est de promouvoir les intérêts des inspecteurs en bâtiment canadiens à l'échelle nationale.

En ce moment, quelque 1 040 inspecteurs en bâtiment travaillent à plein temps à titre d'inspecteurs membres d'une association provinciale. Cependant, l'adhésion à une association provinciale n'est pas obligatoire.

Étant donné qu'aucune loi fédérale ou provinciale ne régit ce secteur, les associations provinciales ont pris les devants et ont adopté des normes de pratique détaillées.

L'ACIBI est intervenue dans plusieurs initiatives nationales visant à rehausser le professionnalisme dans ce secteur.

Aperçu de la protection d'assurance

En ce moment, rien n'oblige un inspecteur en bâtiment à se munir d'une police d'assurance erreurs et omissions au Canada. Cependant, dans le matériel de promotion qui renseigne les consommateurs sur la façon de se procurer les services d'un inspecteur en bâtiment fiable, on recommande fortement de choisir un inspecteur en bâtiment possédant une police d'assurance suffisante. Dans d'autres documents portant sur les services des inspecteurs en bâtiment, on suggère aux consommateurs de recourir aux services d'un inspecteur membre d'une association provinciale, car il faut habituellement posséder une assurance erreurs et omissions pour en être membre. Cependant, de nombreux inspecteurs en bâtiment n'ont effectivement pas d'assurance erreurs et omissions.

L'ACIBI cherche actuellement à résoudre la situation de concert avec le secteur de l'assurance.

Tableau 1 Demandes de règlement d'erreurs et d'omissions dont ont fait l'objet les inspecteurs en bâtiment membres de l'ACIBI de 1997 à 2003

Objet de la demande	Région	Total
Structure – fondation (ex. : fissures)	CB,O,TN,CB,O,Q,O,Q,O,O,O,O,O,O,O,O,Q,Q,Q,O,O,O,O,NE,A,O,NE,Q,Q,O,Q	30
Eau – sous-sol	O,O,CB,CB,A,Q,Q,O,O,O,Q,Q,O,Q,CB,Q,O,O,Q,O,O,O,A,O,O,O,O,O,Q	29
Structure – général	Q,Q,O,O,O,NB,A,O,O,O,Q,O,O,Q,O, O,Q,O,O	19
Eau – toit	Q,O,Q,Q,Q,Q,O,Q,O,O,A,Q,A,Q,Q,Q,Q	17
Structure – toit	Q,CB,O,Q,O,O,Q,Q,O,O,Q,O,O,O,O	15
Toit (ex. : bardeaux)	Q,Q,S,O,O,O,O,O,Q,Q,O,Q,O	13
Infestation de ravageurs ou d'animaux indésirables	CB,O,O,O,O,O,CB,O,O,O,A,O,NB	13
Vice – appareil de chauffage/conduits	CB,O,O,Q,O,O,O,O,NE,O	10
Cheminée	CB,Q,O,Q,O,Q,NE,A,O	9
Système électrique	Q,O,A,A,O,O,O,NB	8
Structure – plancher	Q,Q,Q,O,A,O,NE	7
Vice – fenêtres	O,O,O,Q,O,NE,Q	7
Structure – pourriture	Q,O,Q,O,A,O	6
Moisissure	O,A,O,O,O	5
Puits/approvisionnement en eau	CB,Q,O,O	4
Infractions au Code – non détectées	O,O,O,O	4
Vice – plomberie	O,Q,O	3
Structure – balcon	Q,A,Q	3
Dommage – fosse septique	O,Q,NE	3
Vice – réservoir à mazout	O,O,NE	3
Vente manquée	O,O	2
Dommages causés par un incendie non détectés	O,O	2
Eau – terrasse/balcon	CB,O	2
Humidité	O,Q	2
Foyer	A,NE	2
Eau – rez-de-chaussée	CB,CB	2
Vice – murs	O,NE	2
Appareils – poêle/appareil de chauffage	Q,NE	2
Structure – escaliers	O	1
Brique	Q	1
Parement	CB	1
Pyrite sous les fondations	Q	1
Problème lié au gaz	O	1
Chalet non isolé	O	1
Vice – isolation	Q	1
Degré d'humidité du sol insuffisant	Q	1
Vice – drainage	Q	1
MIUF non déclarée	O	1
Ventilation	A	1
Fuite – baignoire-tourbillon	O	1
Vice – baignoire	NE	1
Salle de bain – pourriture	O	1
Contamination par les hydrocarbures	O	1
Zonage incorrect	NE	1

PE - Î.-P.-É.; NE - Nouvelle-Écosse; NB - Nouveau-Brunswick; TN - Terre-Neuve; O - Ontario; Q - Québec; S - Saskatchewan; A - Alberta; CB - Colombie-Britannique.
Source : Données sur les demandes de règlement fournies par l'ACIBI

Analyse des données des demandes de règlement

En guise d'aperçu des types de demandes de règlement dont ont fait l'objet les membres de l'ACIBI, nous présentons au tableau 1 les demandes de règlement qui ont été soumises à la principale compagnie d'assurance de 1997 à 2003. Les données montrent que 240 demandes de règlement ont été déposées concernant des membres du secteur au cours de cette période. Les données révèlent que la plupart des demandes de règlement portent sur des éléments de la structure, par exemple, les fondations fissurées. (Il peut également s'agir d'infiltration d'eau par les fondations.) De 1997 à 2003, 30 demandes de règlement ont été déposées contre des inspecteurs au sujet de fondations. Les entrevues menées auprès de spécialistes du secteur confirment la nature de ces demandes de règlement.

Jurisprudence et études de cas

Les conseils donnés au sujet de l'état de la maison sont à la base du service fourni par l'inspecteur en bâtiment. La plupart des plaintes déposées contre des inspecteurs se fondent sur l'assertion inexacte et négligente.

Le rapport résume plusieurs causes intentées contre des inspecteurs en bâtiment. Les conclusions et les commentaires de ces causes font ressortir quelques-uns des facteurs possibles d'évaluation des risques. L'étude de ces causes et l'examen attentif des éléments pour lesquels le risque peut être atténué peuvent contribuer à la réduction du pourcentage des demandes de règlement aux inspecteurs en bâtiment et à leurs assureurs.

INCIDENCES

Les primes d'assurance erreurs et omissions ont continué de grimper, et les normes de souscription se sont nettement resserrées.

Au moment de la rédaction du présent rapport, le nombre de compagnies qui offraient aux inspecteurs en bâtiment une assurance erreurs et omissions avait diminué, ce qui motive d'importants changements sur le marché canadien de l'inspection des maisons. Par conséquent, un grand nombre d'inspecteurs en bâtiment pourraient quitter le métier. Cela pourrait produire un effet sur le pourcentage des demandes de règlement dans l'avenir, ou sur l'accès rapide aux services d'un inspecteur en bâtiment.

RECOMMANDATIONS

La mise en œuvre des recommandations suivantes contenues dans le rapport du consultant, permettrait au secteur de l'inspection des bâtiments de résoudre les problèmes relatifs à l'assurance erreurs et omissions et de réduire le nombre de plaintes et de demandes de règlement visant des inspecteurs en bâtiment.

Enquête

1. Mener une enquête qui permettrait de déterminer comment les inspecteurs en bâtiment (membres ou non) répondent actuellement aux plaintes.

Formation et éducation

2. Prévoir des cours obligatoires portant sur l'infiltration d'eau dans les fondations et les toits et sur la rédaction de rapports, dispensés par des collèges ou des établissements accrédités. Ces cours sont particulièrement importants en raison des actions en justice dans ces domaines.

3. Mettre sur pied un comité indépendant chargé de faire un examen critique des cours qu'offrent les associations provinciales à leurs membres. Voici certaines des questions clés que le comité devrait examiner :

   a. Dans quelle mesure les associations provinciales devraient-elles dispenser des cours?

   b. Dans quelle mesure les cours existants répondent-ils aux principes généraux de l'enseignement aux adultes (objectifs d'apprentissage clairs, évaluation)?

   c. Dans quelle mesure les associations provinciales devraient-elles offrir des ateliers ou des séances d'information, plutôt que des cours?

   d. Dans quelle mesure les associations provinciales devraient-elles travailler avec des collèges communautaires et des établissements accrédités à offrir de la formation?

Normes de pratique

4. Réviser les normes de pratique afin d'y énoncer clairement que le client doit signer le contrat avant l'exécution de l'inspection. Si le contrat n'est pas préalablement signé, l'assurance devrait être frappée de nullité.

5. Concevoir un document type expliquant au client le rôle que joue l'inspecteur en bâtiment et ce qu'il examine pendant son inspection. Le client doit signer ce document avant l'inspection afin de démontrer qu'il comprend le rôle de l'inspecteur en bâtiment. Ce document type devrait avoir une portée nationale.

6. Revoir les normes de pratique en fonction de la norme professionnelle nationale.

7. Mettre à jour la norme professionnelle nationale afin de veiller à ce que les compétences et les connaissances essentielles correspondent vraiment à ce qui est exigé. Par exemple, certains inspecteurs ont été poursuivis pour des vices liés à des foyers, alors que la norme professionnelle nationale exclut cet aspect.

8. Établir une norme de pratique nationale relevant de l'Association canadienne des inspecteurs en biens immobiliers (ACIBI), et ne plus utiliser la norme de la société américaine des inspecteurs de maisons (American Society of Home Inspector – ASHI).

Contrats et ententes

9. Créer un comité chargé d'établir une entente type pour le secteur. L'entente type devrait être approuvée par le secteur et tenir compte de ses règlements. Un avocat devrait aussi examiner les ententes types afin de veiller à ce qu'elles s'appliquent dans chaque province et territoire.

Gestion des risques

10. Le secteur devrait adopter une stratégie de gestion des risques. Il s'agirait de se concentrer sur ce qui suit :
    - rapport écrit
    - déclaration du vendeur
    - résumé des défauts
    - documentation numérique
    - règlement des différends
    - normes de pratique claires
    - contrats uniformisés

11. Le secteur devrait créer un sous-comité chargé de se pencher sur les problèmes et de travailler à d'autres stratégies de gestion des risques.

12. Le secteur devrait créer un comité chargé d'examiner l'option d'obtenir du gouvernement qu'il réglemente le secteur ou la possibilité de faire en sorte que le secteur se dote lui-même d'un cadre de réglementation, ce qui ferait partie de la stratégie de gestion des risques.

Protection du consommateur

13. Établir pour les consommateurs un protocole incluant ce qui suit :
    - Faire en sorte que le consommateur signe, après l'avoir lu, un document qui explique le rôle de l'inspecteur en bâtiment et la portée de son travail.
    - Faire en sorte que le consommateur signe le contrat avant l'inspection.
    - Afficher un contrat type sur le site Web.
    - Veiller à ce que le client soit présent au cours de l'inspection, ou se fasse remplacer par une personne fiable.
    - Veiller à ce que l'inspecteur prenne des photographies illustrant les éléments qui pourraient être des sources de problèmes.
    - Réviser les sites Web national et provinciaux afin d'informer les consommateurs de ce nouveau protocole.

L'adoption de ces recommandations et la poursuite des progrès réalisés sur le plan des initiatives nationales, particulièrement en ce qui concerne l'accréditation, se traduiront par la réduction du nombre de plaintes et de demandes de règlement. Le secteur de l'inspection des maisons s'en trouvera nettement amélioré, et les risques auxquels s'exposent les membres de la profession et les consommateurs qu'ils desservent s'en trouveront réduits.

Directeur de projet à la SCHL : Darrel R. Smith

Consultants pour le projet de recherche :
Kiedrowski & Associates

Recherche sur le logement à la SCHL

Aux termes de la partie IX de la ***Loi nationale sur l'habitation,*** le gouvernement du Canada verse des fonds à la SCHL afin de lui permettre de faire de la recherche sur les aspects socio-économiques et techniques du logement et des domaines connexes, et d'en publier et d'en diffuser les résultats.

Le présent feuillet documentaire fait partie d'une série visant à vous informer sur la nature et la portée du programme de recherche de la SCHL.

Pour consulter d'autres feuillets ***Le Point en recherche*** et pour prendre connaissance d'un large éventail de produits d'information, visitez notre site Web au

www.schl.ca

ou communiquez avec la

Société canadienne d'hypothèques et de logement
700, chemin de Montréal
Ottawa (Ontario)
K1A 0P7

Téléphone : 1-800-668-2642
Télécopieur : 1-800-245-9274

©2004, Société canadienne d'hypothèques et de logement
Imprimé au Canada
Réalisation : SCHL 13-11-09
Révision : 2005, 2009

Bien que ce produit d'information se fonde sur les connaissances actuelles des experts en habitation, il n'a pour but que d'offrir des renseignements d'ordre général. Les lecteurs assument la responsabilité des mesures ou décisions prises sur la foi des renseignements contenus dans le présent ouvrage. Il revient aux lecteurs de consulter les ressources documentaires pertinentes et les spécialistes du domaine concerné afin de déterminer si, dans leur cas, les renseignements, les matériaux et les techniques sont sécuritaires et conviennent à leurs besoins. La Société canadienne d'hypothèques et de logement se dégage de toute responsabilité relativement aux conséquences résultant de l'utilisation des renseignements, des matériaux et des techniques contenus dans le présent ouvrage.

63556