

Septembre 2015

Mémoire de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec sur le

Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier

déposé par le ministre des Finances du Québec à l'Assemblée nationale
le 12 juin 2015

OACIQ

Édité et produit par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec
4905, boulevard Lapinière, bureau 2200
Brossard (Québec) J4Z 0G2

© Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec

Tous droits réservés.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 978-2-924369-00-5 (PDF)
Septembre 2015

INTRODUCTION	05
PARTIE I : PORTRAIT DE LA SITUATION ET POSITION DE L'OACIQ SUR LES QUESTIONS SOULEVÉES PAR LE RAPPORT MINISTÉRIEL	06
1. Le patrimoine immobilier des familles et des entreprises québécoises et le courtage immobilier et hypothécaire : portrait de la situation	06
1.1 Le patrimoine immobilier et son importance dans l'économie québécoise	06
1.2 Le courtage immobilier et hypothécaire	09
1.2.1 La présence des courtiers en chiffres	09
1.2.2 Les activités relevant de la pratique du courtage	11
1.2.3 Les services alternatifs tels ceux offerts par les « entreprises d'assistance aux propriétaires vendeurs »	15
1.3 L'OACIQ et la protection du public : un bilan positif	19
1.3.1 Informer le public	21
1.3.2 Assurer la compétence des courtiers et voir à l'encadrement de leurs pratiques	22
1.3.2.1 L'accès à la profession	22
1.3.2.1.1 Formation de base et référentiels de compétences	22
1.3.2.1.2 Les établissements d'enseignement	23
1.3.2.1.3 Les examens	24
1.3.2.2 Maintien et mise à jour des compétences : la formation continue	24
1.3.2.3 Les formulaires et autres outils à la disposition des courtiers	26
1.3.2.4 L'encadrement des pratiques professionnelles des courtiers	27
1.3.3 Réaliser sa mission	29
1.3.3.1 Les instances de l'OACIQ	29
1.3.3.2 Un rôle proactif pour la protection du public	31
2. Clarifier les activités professionnelles visées par la LCI : un moyen d'assurer la protection du public	32
2.1 Les questions soulevées par le <i>Rapport ministériel</i>	32
2.2 L'absence de définition dans la LCI	33
2.3 Les bénéfices de prévoir une définition	34
2.4 Les difficultés engendrées par l'absence de définition	36
2.5 L'absence de définition : une exception à la règle	38
2.6 Proposition de définition	39
3. L'Organisme d'encadrement et sa gouvernance	42
3.1 Les questions soulevées par le rapport	42
3.2 L'OACIQ : un succès	42
3.2.1 Les avantages de l'autoréglementation	42
3.2.2 Un succès reconnu et des efforts pour le maintenir	43
3.2.3 Une saine gestion	48
3.2.4 Maintien de l'autoréglementation	49
3.3 La présence du public au sein des instances de l'OACIQ	50
3.4 La confusion du rôle de l'OACIQ	51
3.5 Redéfinir la mission de l'Organisme	53
3.6 S'assurer que l'Organisme dispose des moyens pour réaliser sa mission	53
3.6.1 Sanctions disciplinaires : prise en compte du gain obtenu et des coûts de l'enquête	54
3.6.2 Les mesures alternatives à la plainte disciplinaire	55
3.6.2.1 Les engagements volontaires	55
3.6.2.2 Les sanctions administratives pécuniaires	56
3.6.3 Pouvoirs supplémentaires pour mieux contrer l'exercice illégal de l'activité de courtier	57
3.6.4 Nouveau pouvoir de restreindre, suspendre ou révoquer un permis ou d'en refuser la délivrance pour des raisons de santé ou liées à la probité	58
3.6.5 Reconnaissance de la fonction d'ombudsman	59

PARTIE II : SUJETS D'IMPORTANCE QUI NE SONT PAS ABORDÉS DANS LE RAPPORT MINISTÉRIEL	60
1. Encadrer les inspecteurs en bâtiment et les gestionnaires de copropriété	60
1.1 L'inspection en bâtiment	61
1.2 La gestion de copropriété	62
2. Pérennité et autonomie de l'Organisme	63
3. Clarifier la situation quant aux activités visées à la fois par la <i>Loi sur le courtage immobilier</i> (LCI) et la <i>Loi sur les valeurs mobilières</i> (LVM)	65
4. Revoir certaines exceptions ou limitations à l'application de la LCI	66
4.1 Exception générale d'application pour les opérations visées par la LVM ou par la <i>Loi sur les instruments dérivés</i>	66
4.2 Exceptions ou limitations d'application de la LCI nécessitant des précisions ou un réaménagement	67
4.3 Nouvelle exception en faveur des établissements touristiques	70
4.4 Nouvelles exceptions découlant de la définition proposée de la notion d'opération de courtage	71
5. Encadrer d'autres activités ayant un impact sur les transactions immobilières et hypothécaires	71
6. Revoir le processus d'adoption des formulaires	72
7. Revoir les modalités d'assujettissement de l'OACIQ à la <i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics</i> et sur la <i>protection des renseignements personnels</i>	73
8. Faciliter la mise en œuvre du programme de formation continue obligatoire	73
9. Intégrer à la LCI le recours aux technologies de l'information	75
CONCLUSION	76
ANNEXE 1	77
Liste des recommandations	77
Principales recommandations	77
Autres recommandations	81
ANNEXE 2	84
Particularités de la transaction immobilière ou hypothécaire	84
ANNEXE 3	86
Quelques modèles d'affaires encadrés par l'OACIQ	86
ANNEXE 4	88
Outils mis à la disposition des courtiers par l'OACIQ	88
ANNEXE 5	101
Référence aux entreprises d'assistance aux vendeurs dans certaines décisions des tribunaux du Québec	101
ANNEXE 6	102
Législation sur le courtage immobilier au Canada	102
ANNEXE 7	103
Analyse de la notion d'opération de courtage en droit comparé canadien	103
ANNEXE 8	107
Législation sur le courtage hypothécaire au Canada	107
ANNEXE 9	108
Liste des états américains encadrant l'inspection en bâtiment	108
ANNEXE 10	109
Liste des provinces canadiennes et des états américains encadrant la gestion de copropriété	109

INTRODUCTION

La *Loi sur le courtage immobilier*¹ (ci-après la « LCI »), entrée en vigueur le 1^{er} mai 2010, prévoit que « Le ministre doit, au plus tard le 1^{er} mai 2015, faire au gouvernement un rapport sur la mise en oeuvre de la présente loi et par la suite tous les cinq ans, sur l'opportunité de la maintenir en vigueur et, le cas échéant, de la modifier. »²

Le 12 juin 2015, le ministre des Finances a déposé à l'Assemblée nationale du Québec son *Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier* (ci-après le « Rapport ministériel »).

L'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (ci-après « l'OACIQ ») salue l'initiative du ministre de se pencher sur l'avenir du courtage immobilier et hypothécaire et d'inviter les intervenants du domaine du courtage et le public en général à commenter les enjeux soulevés par le Rapport ministériel.

Ce rapport brosse un certain portrait de l'encadrement du courtage et de son évolution depuis 2008 et pose un certain nombre de questions qui soulèvent essentiellement deux enjeux :

- L'opportunité de définir la notion « d'opération de courtage » et, le cas échéant, de couvrir les services de conseil et d'assistance aux parties à une transaction immobilière ou hypothécaire;
- La mission et la gouvernance de l'organisme d'encadrement du courtage immobilier et hypothécaire au Québec.

Répondant à l'invitation du ministre des Finances, le présent document présente donc les commentaires de l'OACIQ sur ces enjeux et les réponses que l'Organisme propose d'apporter aux questions posées par le Rapport ministériel.

Les commentaires de l'OACIQ porteront d'abord sur le portrait qui doit être dressé du courtage immobilier et de la façon dont l'OACIQ a rempli sa mission de protection du public depuis l'entrée en vigueur de la LCI le 1^{er} mai 2010 (en poursuivant à ce titre les activités de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec – ci-après « l'ACAIQ » - qui remplissait cette mission depuis 1994). Nos commentaires porteront également sur l'importance de bien circonscrire les activités visées par la Loi afin de lui permettre de mieux protéger le public. Enfin, le présent mémoire aborde la question du maintien de l'OACIQ comme organisme d'autoréglementation dont la mission mérite d'être reformulée afin de mieux en refléter l'étendue, ainsi que celle des moyens dont il dispose pour accomplir sa mission et qui peuvent être améliorés.

L'OACIQ croit important de souligner d'emblée être surpris de certains constats et commentaires contenus au Rapport ministériel sur l'évolution du courtage immobilier et hypothécaire et sur la gouvernance de l'Organisme. Ils auraient mérité d'être étayés davantage. De plus, l'OACIQ est préoccupé par certaines orientations qui pourraient être prises quant aux questions qui sont soulevées par le rapport. En effet, à la lumière d'un examen sérieux de la situation telle qu'elle se présente depuis l'entrée en vigueur de la LCI, l'OACIQ en arrive à des constats différents de ceux du Rapport ministériel, en particulier quant à la façon dont l'OACIQ a rempli sa mission de protection du public et sur le succès de l'autoréglementation.

L'OACIQ formule par ailleurs un certain nombre de commentaires sur des sujets d'importance qui ne sont pas abordés par le Rapport ministériel. Ces commentaires portent essentiellement sur l'encadrement de certaines activités ayant un impact direct sur les transactions immobilières, au premier chef l'inspection en bâtiment et la gestion de copropriétés, et sur certaines améliorations de nature plus technique qui pourraient être apportées à la LCI.

1 RLRQ c. C-73.2.

2 Art. 160 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

PARTIE I : PORTRAIT DE LA SITUATION ET POSITION DE L'OACIQ SUR LES QUESTIONS SOULEVÉES PAR LE RAPPORT MINISTÉRIEL

Le Rapport ministériel brosse un tableau de la situation du courtage immobilier, des activités des courtiers, de celles des entreprises qui offrent des services similaires aux courtiers sans être encadrées par la LCI ainsi que de la situation de l'OACIQ. Avec égard, de l'avis de l'OACIQ, ce tableau apparaît pour le moins sommaire, voire incomplet, et débouche sur certains énoncés qui semblent difficiles à justifier compte tenu de l'analyse de la situation à laquelle l'OACIQ s'est livré. L'OACIQ aurait souhaité mieux comprendre les bases factuelles à l'appui du Rapport. Nous proposons donc ci-après un portrait que l'OACIQ espère plus complet de la situation et qui l'amène à poser un regard différent sur la façon dont l'avenir de l'encadrement du courtage immobilier et hypothécaire devrait être envisagé.

1. Le patrimoine immobilier des familles et des entreprises québécoises et le courtage immobilier et hypothécaire : portrait de la situation

1.1 Le patrimoine immobilier et son importance dans l'économie québécoise

Le secteur de l'immobilier est une composante importante de l'économie québécoise, qu'il soit question d'immobilier résidentiel, commercial ou de prêt garanti par hypothèque immobilière.

Pour la plupart des ménages québécois, l'achat ou la vente de la résidence principale demeure la transaction la plus importante de leur vie. En effet, selon la plus récente *Enquête sur la sécurité financière*³ de Statistique Canada, parue en février 2014 :

« La valeur totale des avoirs des unités familiales canadiennes en 2012 se chiffrait à 9,4 billions de dollars, sous forme d'avoirs financiers (régimes de pension et autres), d'avoirs non financiers et de capitaux propres dans des entreprises. Comme en 1999 et en 2005, la résidence principale était l'avoir le plus important en 2012, représentant le tiers de la valeur totale des avoirs. Parmi les unités familiales qui possédaient leur résidence principale, la valeur médiane de la résidence déclarée était de 300 000 \$ en 2012, en hausse de 83,2 % par rapport à 1999 et de 46,6 % par rapport à 2005. »

(...)

3 <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/140225/dq140225b-fra.htm>.

Les autres biens immobiliers tels que les chalets, les multipropriétés (en temps partagé), les propriétés locatives et autres propriétés commerciales représentaient 9,9 % du total des avoirs détenus en 2012. Environ une unité familiale canadienne sur cinq possédait de tels biens immobiliers, dont la valeur médiane se chiffrait à 180 000 \$. Celle-ci a plus que doublé depuis 1999. »

C'est donc dire que la valeur des avoirs des familles canadiennes est composée de près de 43 % de biens immobiliers. En fait, si l'on soustrait de ces avoirs ceux qui sont en lien avec les régimes de retraite et les placements dans une entreprise leur appartenant, c'est près de 60 % de l'actif des familles canadiennes qui est constitué de biens immobiliers.

Au Québec, la proportion des ménages propriétaires de leur logement est de 61 % et parmi ceux-ci, 60 % assument une hypothèque.⁴ La valeur foncière du parc immobilier québécois par habitant est de près de 120 000 \$⁵ et le prix moyen des maisons unifamiliales dans l'ensemble du Québec était de plus de 267 000 \$ au premier trimestre de 2015⁶ alors que le prix médian devrait atteindre 230 000 \$ d'ici la fin de l'année⁷.

Pour ce qui est de l'immobilier commercial québécois, on parle d'une année record en 2014 avec un volume de transactions qui devrait dépasser 5 milliards de dollars⁸.

TABLEAU I : LES TRANSACTIONS IMMOBILIÈRES RÉSIDENTIELLES ET COMMERCIALES AU QUÉBEC, AVEC OU SANS COURTIER

ANNÉE	NOMBRE DE TRANSACTIONS RÉSIDENTIELLES <small>(Source : JLR solutions foncières)</small>	NOMBRE DE TRANSACTIONS COMMERCIALES <small>(Source : GDL crédit ressource inc.)</small>
2009	118 047	16 638
2010	128 139	19 645
2011	120 831	24 063
2012	124 548	25 426
2013	110 517	24 837
2014	106 584	25 559

Quant au domaine du prêt hypothécaire, le nombre total de prêts hypothécaires approuvés pour des logements neufs ou existants au Québec atteignait plus de 295 000 en 2010, pour une valeur de près de 36 milliards de dollars⁹ (le portefeuille total de prêts hypothécaires résidentiels détenus par les institutions financières atteignant alors environ 160 milliards de dollars et s'élevant aujourd'hui à près de 250 milliards de dollars – voir tableau II).

Au Canada, on évalue que plus de 80 % des acheteurs de propriétés résidentielles doivent en financer l'achat, au moins en partie, par l'obtention d'un prêt hypothécaire et qu'en moyenne, le financement obtenu représente 67 % du prix d'achat (80 % pour les acheteurs d'une première propriété)¹⁰.

4 *Coup d'œil sociodémographique n° 14, ISQ, 2009.*

5 *Le Québec chiffres en main, 2014, <http://www.stat.gouv.qc.ca/quebec-chiffre-main/qcmfr.htm>.*

6 Source : Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Actualité habitation, région du Québec*, date de diffusion : deuxième trimestre de 2015.

7 Source : Fédération des Chambres immobilières du Québec, *Mot de l'économiste*, juin 2015.

8 <http://www.informateurimmobilier.com/2014/12/perspectives-du-marche-canadien-2015-selon-cbre>.

9 <http://www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/102/cst01/manuf03b-fra.htm>.

10 Association canadienne des conseillers hypothécaires accrédités : *Profil de l'achat d'habitations au Canada*, juin 2015.

TABLEAU II : LES PRÊTS HYPOTHÉCAIRES AU QUÉBEC (IMMEUBLES RÉSIDENTIELS)

ANNÉE	NOMBRE DE PRÊTS CONSENTIS (Source : GDL crédit ressource inc.)	VALEUR TOTALE DES PRÊTS DÉTENUS PAR LES BANQUES ¹¹ (Source : Statistique Canada)	ESTIMÉ DE LA VALEUR TOTALE DES PRÊTS DÉTENUS PAR LES CAISSES POPULAIRES ¹² (Source : Statistique Canada)
2010	N/D	66 006 000 000 \$	94 168 500 000 \$
2011	177 743	103 666 000 000 \$	101 773 500 000 \$
2012	177 542	113 242 000 000 \$	108 456 000 000 \$
2013	160 441	119 810 000 000 \$	116 669 250 000 \$
2014	151 369	124 933 000 000 \$	124 839 000 000 \$

Source : GDL crédit ressource inc.

TABLEAU III : LES PRÊTS HYPOTHÉCAIRES AU QUÉBEC (IMMEUBLES COMMERCIAUX)

ANNÉE	NOMBRE DE PRÊTS CONSENTIS	VALEUR TOTALE DES PRÊTS OBTENUS
2010	26 439	50 385 639 168 \$
2011	30 604	59 032 558 216 \$
2012	33 141	75 693 550 047 \$
2013	33 177	66 108 273 439 \$
2014	32 723	96 950 388 600 \$

Source : GDL crédit ressource inc.

Ces données démontrent de façon éloquentes l'importance des biens immobiliers et des prêts nécessaires à leur acquisition dans l'actif et le passif des familles et des entreprises québécoises. La sécurité des opérations menant à l'acquisition ou à la location d'un bien immobilier ou à l'octroi d'un prêt hypothécaire et la protection du patrimoine des québécois ne sauraient être négligées. Il importe alors d'assurer un encadrement approprié des personnes qui interviennent dans le cadre de transactions immobilières ou hypothécaires, et ce, peu importe l'étendue de l'intervention requise ou l'étape où elle survient.

11 Chiffres représentant la valeur totale, au quatrième trimestre de chaque année, du portefeuille de prêts hypothécaires détenu par les banques et portant sur des immeubles résidentiels situés au Québec ; voir Statistique Canada, Tableau 176-0074, *Banques à charte, répartition régionale d'éléments précis de l'actif et du passif, Québec*.

12 Chiffres représentant la valeur totale estimée, au quatrième trimestre de chaque année, du portefeuille de prêts hypothécaires détenu par les caisses populaires du Québec (estimation basée sur une évaluation des prêts octroyés par les caisses populaires du Québec à 75 % de l'ensemble des prêts hypothécaires octroyés par les caisses populaires ou crédit unions au Canada) ; voir Statistique Canada, Tableau 176-0026, *Caisses populaires et crédit unions locales : états financiers trimestriels de l'actif et du passif*.

1.2 Le courtage immobilier et hypothécaire

1.2.1 La présence des courtiers en chiffres

Nous avons vu l'importance que revêt le patrimoine immobilier dans les avoirs des québécois et, plus largement, dans l'économie québécoise. Cependant, qu'en est-il de la présence des courtiers immobiliers et des courtiers hypothécaires dans la constitution de ce patrimoine? Voici quelques données assez révélatrices :

Au 22 juillet 2015, on comptait 14 994 courtiers et 1 244 agences, pour un total de 16 238 titulaires de permis délivrés par l'OACIQ.

Des 14 994 courtiers, environ 350 exercent principalement en courtage commercial et un peu plus de 1000 exercent principalement en courtage hypothécaire¹³.

Il est vrai, comme le souligne le Rapport ministériel que le courtage immobilier et hypothécaire est influencé par la situation du marché immobilier¹⁴. En cela, le courtage ne diffère guère des autres secteurs d'activités économiques. Il n'est donc pas surprenant de constater que la fluctuation du nombre de titulaires de permis suit une courbe parallèle à celle du nombre de transactions réalisées annuellement. Ainsi, alors que le nombre de transactions immobilières résidentielles a diminué de près de 17 % depuis 2011, le nombre de titulaires de permis a suivi une décroissance similaire à près de 14 %. Un corolaire entre une hausse des « commissions » perçues et le nombre de courtiers, comme le fait le Rapport¹⁵, ne semble reposer que sur des suppositions et il aurait été intéressant de connaître l'analyse conduisant à cette conclusion.

TABLEAU IV : ÉVOLUTION DU NOMBRE DE TITULAIRES DE PERMIS DEPUIS 2010 (AU 1^{er} JANVIER)

ANNÉES	COURTIERS	AGENCES	TOTAL
2010	15 847	1 774	17 621
2011	17 960	1 678	19 638
2012	17 292	1 536	18 828
2013	16 521	1 477	17 998
2014	15 994	1 377	17 371
2015	15 496	1 306	16 802

Enfin, bien que le nombre de nouveaux courtiers diminue, il est par ailleurs intéressant de noter que le taux de maintien des permis par les courtiers est en progression constante depuis 2011 et s'est établi à un sommet historique de 90 % en 2015.

13 Estimé basé sur le nombre de titulaires de permis de courtier immobilier ou hypothécaire qui exercent leurs activités au sein d'agences hypothécaires.

14 Rapport ministériel, p 8.

15 Idem.

Pour ce qui est de la participation des courtiers immobiliers aux transactions immobilières, une étude de la Fédération des chambres immobilières du Québec estime la part de marché des courtiers immobiliers membres d'une chambre immobilière (transactions immobilières résidentielles enregistrées sur le système MLS-Centris), en 2014, à plus de 70 % (excluant les ventes faites par des courtiers immobiliers sans l'intermédiaire de Centris et les ventes de propriétés neuves)¹⁶. Selon un sondage réalisé par l'Association canadienne de l'immeuble, cette part de marché pourrait atteindre 72 %¹⁷. Par ailleurs, selon la SCHL, entre mai et août 2014, pour la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal, 20 % des nouvelles offres sur le marché de la revente étaient publiées par des vendeurs qui vendaient par eux-mêmes¹⁸, ce qui laisse entendre que près de 80 % l'étaient par des courtiers.

S'il est vrai que le nombre de transactions résidentielles auxquelles participent les courtiers immobiliers sont en baisse depuis 2010, cette diminution ne fait que refléter la diminution totale des ventes immobilières réalisées au Québec au cours de la même période. Rien ne permet d'attribuer cette baisse à d'autres facteurs et l'OACIQ a été surpris que le Rapport ministériel puisse suggérer qu'elle était attribuable aux montants des « commissions » perçues par les courtiers, sans en faire la démonstration¹⁹. D'ailleurs, même s'il est difficile de connaître la véritable part de marché des courtiers en l'absence de sources permettant d'établir avec précision l'ensemble des transactions faites par les courtiers²⁰, le tableau qui suit permet de penser que la diminution du nombre de transactions faites avec un courtier suit simplement une courbe parallèle à celle de la diminution de l'ensemble des transactions.

TABLEAU V : VENTES RÉSIDENTIELLES RÉALISÉES PAR LES COURTIERS TELLES QUE RÉPERTORIÉES PAR LE SYSTÈME CENTRIS²¹

ANNÉE	NOMBRE DE VENTES RÉALISÉES PAR UN COURTIER (Source : Centris)	NOMBRE TOTAL DE VENTES RÉSIDENTIELLES (Source : JLR) ²²
2010	80 126	128 139
2011	77 258	120 831
2012	77 463	124 548
2013	71 265	110 517
2014	70 686	106 584
2015	75 000 ²³	-

16 Extrait de la présentation effectuée par la Chambre immobilière du Grand Montréal lors de son assemblée générale annuelle le 15 avril 2015.

17 Canadian Real Estate Association, *Great Expectations, Tracking Study*, mars 2014.

18 En fonction des annonces de logements mis en vente par leur propriétaire sur les sites Les Pac, Kijiji et DuProprio, données provenant de la SCHL, « Montréal : les fondements pour 2015-2016 », 26 novembre 2014. http://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/clfihac/in/remaha/upload/montreal_previsions_francais.pdf

19 Rapport ministériel, p. 9.

20 Les seules données disponibles sont celles provenant du système CENTRIS. Celles-ci reflètent uniquement les transactions des courtiers membres de chambres immobilières qui inscrivent effectivement leurs ventes auprès de ce système. Elles ne comptabilisent donc pas celles de courtiers non membres d'une chambre ou qui, bien qu'en étant membres, n'inscrivent pas sur ce système les propriétés qu'ils affichent à vendre ou qui ont été vendues.

21 Ce tableau ne doit pas être interprété comme permettant de déterminer le nombre de transactions réalisées avec la participation « d'entreprises d'assurances aux propriétaires ». Aucune donnée fiable n'est en effet disponible permettant de distinguer ces transactions de celles faites par des propriétaires vendant réellement par eux-mêmes (AVPP). Il est vrai que lors de l'annonce de la vente de l'entreprise d'assistance aux propriétaires DuProprio au groupe Pages Jaunes en juin 2015, l'entreprise indiquait détenir 17 % des inscriptions de propriétés résidentielles au Québec (Dépêche de la Presse Canadienne publiée sur le site <http://www.lapresse.ca/>, le 16 juin 2015). L'OACIQ ne dispose pour sa part d'aucune donnée permettant d'évaluer la proportion des ventes effectivement réalisées par l'intermédiaire d'entreprises d'assistance aux vendeurs sans qu'aucun courtier ne soit impliqué dans la transaction (ex. : pour représenter l'acheteur).

22 Comprend toutes les ventes (neuf et revente) d'immeubles résidentiels d'au plus 5 logements (y inclus une unité de copropriété) inscrites au registre foncier pour l'année mentionnée.

23 Projection de la Fédération des Chambres immobilières du Québec, *Mot de l'économiste*, FCIQ, précité note 7.

Toujours selon les données recueillies par la Fédération des chambres immobilières du Québec²⁴, le total des ventes effectuées par des courtiers immobiliers dans le secteur résidentiel au Québec en 2014 a été de près de 19 milliards de dollars. Par ailleurs, la vente et l'achat de propriétés faits par l'entremise des courtiers immobiliers québécois participant à MLS-Centris ont créé ou maintenu près de 30 000 emplois directs ou indirects chaque année entre 2010 et 2012.²⁵

Pour ce qui est du courtage hypothécaire, l'Association canadienne des conseillers hypothécaires accrédités (ACCHA) évalue que, sur l'ensemble des prêts toujours en cours en 2014 au Canada, 30 % ont été contractés en ayant recours aux services d'un courtier hypothécaire (27 % au Québec). Cette part est en hausse constante depuis 2009 alors qu'elle était de 23 %²⁶. Pour les seuls prêts obtenus au cours des années 2013 et 2014, la part des courtiers hypothécaires a grimpé à 34 % (39 % pour les prêts obtenus par les acheteurs d'une première propriété)²⁷. Par ailleurs, le taux de satisfaction de « l'expérience client » est supérieur chez les clients des courtiers hypothécaires que chez ceux qui ont transigé directement avec l'institution financière (56 % se déclarent très satisfaits contre 46 % pour les banques)²⁸. Il est enfin intéressant de noter qu'outre la recherche du meilleur coût de crédit, les clients des courtiers hypothécaires identifient notamment la possibilité de se faire offrir un large choix de produits et d'options et de bénéficier d'informations et de conseils à ce sujet comme éléments les incitant à faire affaire avec des courtiers²⁹.

1.2.2 Les activités relevant de la pratique du courtage

Les courtiers immobiliers et les courtiers hypothécaires interviennent donc dans la constitution du patrimoine immobilier des familles et des entreprises québécoises. Leur présence contribue à la protection de ce patrimoine. C'est entre autres ce qui justifie l'encadrement de leurs activités et l'exclusivité d'exercice pour les actes relevant de la LCI³⁰.

L'OACIQ a été surpris de constater que le Rapport ministériel, bien que décrivant très succinctement le rôle du courtier hypothécaire, semble ne s'intéresser qu'à l'encadrement du courtage immobilier dans la seule perspective du vendeur qui s'en remet « entièrement » au courtier en opposant cette « fonction d'intermédiation » complète à la possibilité pour le vendeur de vendre par lui-même, occultant ainsi de nombreux aspects du courtage immobilier et hypothécaire d'aujourd'hui et les protections qui en découlent pour le public.

Avant de décrire plus amplement les activités auxquelles se livrent les courtiers, il importe de préciser que le courtage immobilier³¹ se distingue du courtage de produits financiers en ce que le courtier immobilier n'est pas un intermédiaire entre un membre du public et un distributeur de produits financiers, lui-même encadré par l'AMF, mais entre deux ou plusieurs membres du public non encadrés et ayant également besoin de protection.

24 http://www.fcicq.ca/pdf/Communiqués_presse/stats/stats_q4_2014_f.pdf#page=3

25 *Les incidences économiques des ventes et achats de maisons par le biais du S.I.A./MLS 2013*, (version anglaise), Altus Group, Association canadienne de l'immeuble. Notons que les courtiers hypothécaires et de nombreux courtiers immobiliers commerciaux n'utilisent pas MLS-Centris dans le cadre de leurs transactions, le chiffre avancé concerne alors principalement le courtage immobilier résidentiel.

26 Association canadienne des conseillers hypothécaires accrédités, *Perspectives hypothécaires 2014*, janvier 2015.

27 Association canadienne des conseillers hypothécaires accrédités (ACCHA), *Profil de l'achat d'habitations au Canada*, juin 2015.

28 *Idem*.

29 *Perspectives hypothécaires 2014*, précité note 26.

30 Art. 4, 13 et 124 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

31 Courtage immobilier résidentiel et commercial à l'exclusion du courtage hypothécaire.

Il convient également de noter que même si dans le langage courant on parle du « mandat » confié à un courtier (de vendre, de louer ou de trouver une propriété, un locataire, du financement, etc.), le courtier n'est généralement pas mandataire du client et n'a pas le pouvoir de lier contractuellement son client à un tiers. Il agit plutôt en vertu d'un contrat de services, exprès ou tacite, que l'on nomme un contrat de courtage³².

Les courtiers immobiliers et les courtiers hypothécaires accompagnent les parties à une transaction en vue de l'achat, de la vente ou de la location d'un immeuble ou de l'obtention d'un prêt garanti par hypothèque immobilière. Cet accompagnement peut être requis pour l'ensemble des démarches visant la réalisation de la transaction (évaluation de la valeur marchande de la propriété, établissement d'une fiche descriptive de l'immeuble, publicité, présence lors des visites, préparation des propositions de transaction, identification du type de prêts disponibles, montage du dossier de demande de prêt, conseil, etc.) ou, dans certaines situations, une partie de celles-ci uniquement. Cet accompagnement vise non seulement à faciliter l'achat, la vente ou la location d'un bien immobilier ou l'obtention d'un prêt hypothécaire, mais également à sécuriser les parties en donnant l'heure juste sur l'état et la valeur du bien ou sur les produits de financement hypothécaire disponibles, contribuant ainsi à la protection de leur patrimoine.

Le rôle du courtier ne saurait se limiter à celui de porteur et de récepteur d'offres d'achat. Critiquant une telle vision, un auteur indique que :

« (...) il ne s'agit certes pas du seul rôle du courtier et à cet égard il ne faut pas mettre de côté l'aspect du devoir de conseil auquel le courtier est astreint. »³³

Dans le même ordre d'idées, un autre auteur indique au sujet des courtiers hypothécaires :

« ... les services du courtier ne se limitent pas à la présentation d'offres de financement [mais] couvrent aussi les services d'information et d'assistance dans l'obtention du financement »³⁴

La clientèle des courtiers est variée et, contrairement à ce que peut laisser penser le Rapport ministériel, elle ne comprend pas seulement des vendeurs, mais aussi des acheteurs, des locataires, des locateurs, des emprunteurs et des prêteurs. Les transactions auxquelles participent les courtiers peuvent toucher des immeubles à vocations diverses (résidentielle unifamiliale ou multilogement, copropriétés divisées ou indivises, commerciale, industrielle, agricole, etc.) de même que des produits hypothécaires variés correspondant aux besoins des clients.

Au cours des années, la pratique du courtage immobilier a évolué. Par exemple, dans le passé, l'information disponible aux courtiers était centralisée. Les immeubles en vente étaient regroupés dans un « catalogue » uniquement à la disposition des membres d'une chambre immobilière. Ainsi, pour avoir accès à l'ensemble des propriétés sur le marché, le recours aux services d'un courtier immobilier était nécessaire.

32 Jacques DESLAURIERS, *Vente, louage, contrat d'entreprise ou de service*, 2^e éd., éditions Wilson et Lafleur, 2013, nos 1983 et 1990 ; Voir aussi Claude G. LEDUC, *Le courtage immobilier : aspects civils et déontologiques*, 4^e éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2015, p. 19 et ss ; Audrey LÉTOURNEAU et Mario NACCARATO, *Courtage immobilier*, Brossard, Publications CCH ltée, 2011 p.65 ; Claude BARSALOU, *Le contrat de courtage immobilier, vente d'un immeuble résidentiel de moins de cinq logements*, Wilson Lafleur Ltée, 1996, page 93 et ss. La qualification du contrat de courtage immobilier comme contrat de service est par ailleurs bien établie par la jurisprudence : *Association des courtiers et agents immobiliers du Québec c. Proprio Direct inc.*, [2008] 2 RCS 195, par. 50 ; *Immeuble Toron Canada inc. c. Capreit Apartments Inc.*, 2010 QCCA 803, par. 4 ; *Motte c. Charron*, 2010 QCCA 1496, par. 84 ; *Immeubles Le Proprio courtier immobilier agréé inc. c. Duguay*, REJB 2002-33189 (C.A.) ; *Côté c. Richer Supermarché (1979) inc.*, J.E. 97-1822 (C.A.).

33 Claude G. LEDUC, *Le courtage immobilier : aspects civils et déontologiques*, précité note 32, p. 15.

34 Mario NACCARATO, « Le courtage immobilier », dans *Droit immobilier québécois*, édition à feuilles mobiles, Brossard, Publications CCH ltée, No 10-250.

À partir du milieu des années 1990, tout est appelé à changer. « L'explosion de l'offre médiatique couplée à l'essor de nouvelles technologies de communication, avec au premier rang l'Internet »³⁵ permet au public d'effectuer lui-même une partie du travail traditionnellement réalisée par le courtier immobilier dont le rôle subit, dès lors, une mutation. C'est à cette époque que le milieu du courtage immobilier résidentiel rend accessibles au public, généralement au moyen de sites Internet dont la plus récente version est le site provincial CENTRIS.ca, de nombreuses informations concernant les propriétés à vendre, autrefois uniquement détenues par les courtiers.

Les transactions immobilières et hypothécaires elles-mêmes se complexifient constamment : évolution du droit et de la jurisprudence, multiplication des lois et règlements ayant un impact sur la transaction, vieillissement du parc immobilier, augmentation des phénomènes affectant les terrains et immeubles et de leur récurrence (pyrite, pyrrhotite, dépôts d'ocre, algues bleues, affaissements de terrains, inondations, etc.)³⁶.

Le rôle du courtier s'est donc métamorphosé au cours des dernières années, entre autres en raison du changement évident dans les besoins et les attentes du public.

Une grande partie de cette évolution des attentes de la clientèle s'explique bien sûr par l'entrée en scène de nouvelles sources de références et d'informations en temps réel par le Web, et ce, sur une multitude de plateformes (téléphones intelligents, tablettes, etc.). Ainsi :

- Le taux de branchement à Internet haute vitesse des ménages était de 94,7 % en 2011 (selon *Le Québec chiffres en main, 2014*);
- Internet est la principale source d'informations des acheteurs (62 %), selon un sondage *Multi Réso* effectué à la fin de 2011 pour l'OACIQ;
- Les futurs acheteurs (12-24 ans) ont des attentes plus grandes lors d'achats de biens (voir l'étude du CEFRIO : *Génération C : Les 12-24 ans – Moteurs de transformation des organisations*).

Le public est maintenant beaucoup plus informé qu'il ne l'était auparavant. Par exemple, un acheteur pourra avoir déjà visité virtuellement plusieurs immeubles avant même d'avoir contacté un courtier. Le client recherchera auprès de ce dernier non pas seulement l'aide pour la sélection ou la visite de divers immeubles, mais également un professionnel qui l'accompagnera, le conseillera et lui donnera toute l'information pertinente pour pouvoir procéder à une transaction en ayant tous les éléments nécessaires et pertinents en mains³⁷.

De ce fait, nous assistons à une évolution de ce que constitue l'intermédiation ou la conception que nous en avons autrefois. Les agences et les courtiers immobiliers et hypothécaires proposent maintenant une gamme de services beaucoup plus diversifiée.

Dans ce contexte, il n'est pas surprenant de constater que depuis plusieurs années déjà, certains courtiers et certaines agences offrent maintenant leurs services selon des modèles qu'on ne voyait pas dans le passé, variant les modes de rétribution ou laissant au client vendeur la possibilité de vendre par lui-même³⁸. Notons que l'OACIQ est conscient de cette réalité et la respecte.

35 En ligne : <http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire-Marketing/Bouche-a-oreille-5992.htm>.

36 Voir annexe 2 pour une discussion additionnelle sur la complexité des transactions immobilières ou hypothécaires.

37 Ce rôle de conseiller était d'ailleurs reconnu dans le précédent *Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier*, déposé en juin 2004 devant l'Assemblée nationale du Québec; voir p.9 de ce rapport.

38 L'annexe 3 présente le modèle d'affaires de quelques-uns de ces courtiers ou agences.

Ainsi, la gamme des services rendus par les courtiers varient et s'adaptent aux exigences de leurs clientèles. Ceux-ci peuvent se limiter au seul fait de diriger un acheteur vers un vendeur ou un emprunteur vers un prêteur, sans plus, ou à la prise en charge complète de la mise en marché d'une propriété ou des démarches de financement hypothécaire en vue de réaliser une transaction immobilière ou hypothécaire.

Dans le cadre de sa prestation de services, le courtier immobilier peut, par exemple, être amené à :

- rechercher des propriétés correspondant aux besoins et aux moyens de l'acheteur, planifier les visites et accompagner son client;
- représenter le vendeur face à tout acheteur;
- agir comme négociateur et faciliter la communication entre les parties;
- œuvrer à titre de conseiller pour aider le client à cerner ses besoins;
- compléter la transaction immobilière avec succès;
- conseiller le vendeur quant au prix à demander pour sa propriété;
- réaliser une mise en marché efficace;
- recevoir tous les appels, coordonner les visites;
- préparer et présenter les propositions de transaction, prendre en charge les négociations et assurer le suivi de la transaction;
- transmettre la documentation requise par les parties;
- conseiller, informer et guider les parties sur les différents aspects de la transaction;
- recevoir et analyser tous les documents liés à la transaction afin d'aider son client à faire le bon choix;
- établir la valeur marchande des immeubles;
- conseiller les parties sur le meilleur prix à offrir ou à demander;
- évaluer le marché immobilier.

De même, le courtier hypothécaire pourra voir à :

- déterminer les besoins de l'emprunteur;
- entreprendre des démarches auprès de diverses institutions financières pour trouver le prêt répondant aux besoins et à la capacité de payer de l'emprunteur;
- effectuer les recherches pour trouver le meilleur prêt hypothécaire, au meilleur taux disponible, selon les caractéristiques du client;
- proposer les diverses options disponibles pour répondre aux besoins du client, tels le taux fixe ou variable, le terme de 5 ou 10 ans, etc.;

- préparer la demande de financement et transmettre à l'institution prêteuse la documentation requise;
- qualifier les emprunteurs auprès des prêteurs;
- conseiller le client et lui fournir toute l'information requise à chacune des étapes menant à l'obtention du financement hypothécaire;
- évaluer les produits hypothécaires disponibles.

Ces divers éléments étant au cœur même de l'activité des courtiers, il en découle des obligations envers le public et la profession qui ont été prévues aux divers règlements encadrant la pratique du courtage (voir point 1.3.2).

En somme, le public désire choisir ses services tout en exigeant plus de transparence, d'éthique et de compétences de la part des professionnels avec qui il fait affaire. Ses besoins ont changé. Comme dans tout autre domaine, le public s'attend à avoir un choix de services offerts et il veut bénéficier de conseils et d'une expertise qu'il ne détient pas lui-même.

1.2.3 Les services alternatifs tels ceux offerts par les « entreprises d'assistance aux propriétaires vendeurs »

L'émergence de plus en plus marquée de divers services d'aide à la vente, à la location d'immeubles ou à la recherche de produits hypothécaires, lesquels se croyant en marge de l'encadrement prévu par la LCI, notamment ce que le Rapport ministériel nomme les « entreprises d'assistance aux propriétaires vendeurs », constitue, à la lumière de ce qui précède, une source de préoccupation pour l'Organisme et devrait l'être pour le législateur.

Si ces entreprises ont pu par le passé être considérées comme de simples services publicitaires, même très sophistiqués, ce n'est plus nécessairement le cas aujourd'hui pour certaines d'entre elles. En effet, ce sont désormais des services complets de mise en marché de propriétés ou de recherche de financement hypothécaire qui sont offerts au public par le truchement de sites Internet sophistiqués et spécialisés et de services d'accompagnement, de conseil ou d'assistance.

Le Rapport ministériel indique que les courtiers « fournissent (...) plusieurs des services offerts par les entreprises d'assistance ». Or c'est l'inverse qui se produit. En effet, ce sont plutôt ces entreprises qui, avec l'évolution des technologies notamment, en sont venues à offrir une grande partie des services fournis par les courtiers. Le tableau suivant compare entre eux les services proposés aux personnes voulant vendre leur propriété sur les sites Internet d'entreprises publicitaires offrant simplement un affichage de propriété de type « petites annonces », ceux des « entreprises d'assistance aux propriétaires vendeurs » et ceux offerts par les courtiers immobiliers :

Tableau VI

	SITE DE SIMPLE AFFICHAGE ³⁹	ENTREPRISE D'ASSISTANCE AUX PROPRIÉTAIRES PAR NON-COURTIERS ⁴⁰	OFFRE DE COURTAGE DU COURTIER IMMOBILIER
Publication sur site Web	✓	✓	✓
Mise en marché		✓	✓
Prise de photo		✓	✓
Conseiller qui rencontre le vendeur		✓	✓
Évaluation du marché		✓	✓
Évaluation de la propriété		✓	✓
Conseils pour remplir une fiche descriptive		✓	✓
Conseils pour l'établissement du prix de vente		✓	✓
Placement publicitaire (web, journaux)		✓	✓
Pancarte (à vendre, visite libre)		✓	✓
Rapport d'efficacité des annonces web	✓	✓	✓
Envoi ciblé à des acheteurs potentiels		✓	✓
Conseils et suivi pour le processus de vente		✓	✓
Conseils pour la négociation aux vendeurs		✓	✓
Documents légaux		✓	✓
Présence lors de visites		✓	✓
Préparation et modification d'une contre-offre pour le vendeur		✓ / □	✓
Négociation, réception et présentation de PA			✓
Accompagnement chez le notaire			✓
Conseils pour la négociation aux vendeurs et aux acheteurs		✓	✓

39 L'information ayant permis de compléter le tableau provient des sites montreal.kijiji.ca et lespac.com, tels que consultés le 18 septembre 2015.

40 L'information ayant permis de compléter ce tableau provient des sites propriosolo.com, duproprio.com et estrietot.com, tels que consultés le 18 septembre 2015. Ces entreprises peuvent offrir tous les services indiqués ou une partie de ceux-ci.

Des offres d'emploi publiées récemment par une entreprise d'assistance aux propriétaires indiquent pour leur part que les services qui seront offerts par les personnes recherchées (notaire⁴¹ ou représentant⁴²) aux clients de l'entreprises qui veulent vendre leur propriété consisteront notamment à :

- « Fournir des avis, conseils ou opinions juridiques oraux aux clients qui utilisent les services de l'entreprise »;
- « Répondre aux questions des clients qui utilisent les services de l'entreprise en lien avec la vente de leur propriété »;
- « Expliquer et interpréter les formulaires d'offre d'achat et autres documents juridiques »;
- « Effectuer la mise en marché des propriétés »;
- « Expliquer aux clients le fonctionnement des outils qu'ils ont en leur possession pour la vente de leur propriété ».

Ces entreprises offrent aussi à l'acheteur des « alertes immobilières » qui l'informe des immeubles mis en vente et qui correspondent aux caractéristiques qu'il aura identifiées.

Les entreprises d'assistance aux propriétaires offrent par ailleurs des formulaires transactionnels présentant une grande similarité avec ceux développés par l'OACIQ, ce qui tend à rassurer le public. Or, ces formulaires comportent des clauses excluant leur responsabilité. En voici un exemple :

« (...) Duproprio décline toute responsabilité quant à l'exactitude, la suffisance et la pertinence de ses modèles. (...) »⁴³

La possibilité de telles exclusions de responsabilité devrait, dans une perspective de protection du public, susciter l'inquiétude. En comparaison, la réglementation encadrant le courtage immobilier et hypothécaire interdit une telle pratique :

« 6. Le titulaire de permis ne doit pas, dans l'exercice de ses activités, éluder ou tenter d'éluder sa responsabilité civile professionnelle ni, le cas échéant, celle de la société par actions au sein de laquelle il exerce ses activités conformément à la section IV du chapitre II de la Loi sur le courtage immobilier (chapitre C-73.2). Il lui est notamment interdit d'insérer dans un contrat de service une clause excluant directement ou indirectement, en totalité ou en partie, cette responsabilité. »⁴⁴

Les sites Web offrant de l'assistance aux vendeurs (et par le fait même, aux acheteurs) constituent, avec la panoplie d'informations et de services qui s'y rattachent, un pas bien engagé dans l'intermédiation.

41 Affichage de poste sur le site juricarriere.com le 1^{er} juin 2015.

42 Affichage de poste sur le site www.jobillico.com le 20 mai 2015.

43 Comme les formulaires disponibles consultés sur le site de DuProprio en juillet 2015 le prévoient <http://duproprio.com/acheter-maison/transaction-etapes>.

44 *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité*, RLRQ, c. C-73.2, r. 1.

Tous ces éléments mis en place par les « entreprises d'assistance » créent un faux sentiment de sécurité auprès du public, ce qui interpelle nécessairement l'OACIQ. La promotion de certains de ces services insiste d'ailleurs sur le fait que le client n'est pas laissé à lui-même et bénéficie de tout l'accompagnement dont il aura besoin pour mener à bien sa transaction (ex. : la vente de sa propriété), amplifiant ce sentiment de sécurité⁴⁵.

Une affaire récente illustre les risques d'un accompagnement inadéquat du vendeur dans l'utilisation et la complétion de tels formulaires. Les parties ayant omis de remplir le formulaire de déclaration du vendeur qui aurait dû accompagner la promesse d'achat, tous deux rendus disponibles par l'entreprise d'assistance, le vendeur fut en effet poursuivi pour avoir fait défaut de déclarer un suicide survenu dans la propriété⁴⁶.

On trouve également des illustrations de services « alternatifs » dans le domaine du courtage hypothécaire. Par exemple, certaines entreprises offrent de mettre en contact, au moyen de sites Internet, les emprunteurs avec des prêteurs selon une formule de comparaison du taux de crédit offert⁴⁷. Ce type d'entreprise s'apparente aux entreprises dans le domaine de l'assurance qui opèrent des « sites de comparaison de primes », au sujet desquels l'AMF est d'avis que le service offert s'apparente au conseil, ce qui devrait dès lors en faire des entreprises inscrites auprès de l'AMF et soumises à la réglementation applicable⁴⁸. Le même raisonnement devrait s'appliquer aux « sites de comparaison de taux » qui devraient être considérés comme relevant du courtage hypothécaire.

La similitude des services rendus par les « entreprises d'assistance aux propriétaires vendeurs » se considérant non assujetties à la LCI avec les services rendus par les courtiers immobiliers et hypothécaires paraît évidente. Or, ces entreprises ne font l'objet que d'un encadrement minimal, offrant aux personnes faisant affaire avec elles peu de recours, autre que de s'adresser aux tribunaux avec les délais et frais inhérents. Il en va de même des entreprises offrant, par Internet, de mettre en contact des emprunteurs avec des prêteurs.

Le Rapport ministériel suggère que des protections adéquates découleraient de l'application de certaines dispositions du Code civil du Québec et de la *Loi sur la protection du consommateur* (la « LPC »)⁴⁹. Or, malgré toutes leurs qualités, ces dispositions laissent souvent le client ou le tiers lésé devant l'obligation de s'adresser aux tribunaux pour faire valoir ses droits. La LPC semble par ailleurs mal se prêter à l'encadrement de l'assistance et du conseil (cette loi régit surtout les mentions au contrat, les stipulations interdites et les représentations fausses ou trompeuses).

45 Voir par exemple la vidéo promotionnelle de l'entreprise DuProprio rendue publique sur son site le 25 août 2015 : <http://blog.duproprio.com/2015/08/25/un-sondage-caa-revele-a-quel-point-les-quebecois-aiment-duproprio/#.VfnlXs445fQ>.

46 *Girard c. Dufour*, 2015 QCCS 340.

47 À titre d'exemples, les sites Internet suivants offrent ce type de comparaison : ratesupermarket.ca, kanetix.ca, lowestrates.ca, ratehub.ca, comparasave.com, zoocasa.com, ratespy.com.

48 Voir *L'offre d'assurance par Internet, présentation des résultats de la consultation et des orientations retenues*, pp. 19 et 20, publié dans le Bulletin de l'Autorité des marchés financiers, Vol. 12, n° 13, 2 avril 2015.

49 Voir p. 12 du Rapport ministériel.

Le Rapport ministériel souligne par ailleurs le fait que les « entreprises d'assistance aux propriétaires vendeurs » ont recours aux services de professionnels membres d'un ordre pour rendre leurs services (ex. : avocats ou notaires), laissant entendre que le client bénéficierait alors des protections résultant du Code des professions⁵⁰. D'une part, l'OACIQ s'interroge sur la légalité ou la protection afférente à un modèle d'affaires où le professionnel est à l'emploi d'une entreprise, alors qu'il ne rend pas ses services professionnels à cette entreprise directement, mais plutôt à la clientèle de cette entreprise. Dans un tel contexte, qui est alors le véritable client du professionnel ? À qui l'avocat ou le notaire, par exemple, doit alors son devoir de loyauté? Comment ce dernier peut garantir une indépendance professionnelle à la personne qui requiert ses services? Ce contexte d'exercice de la profession ne contournerait-il pas les balises mises en place par le Code des professions et les règlements sur l'exercice de la profession en société (tel le contrôle effectif de la société par les membres d'un ordre professionnel)⁵¹?

D'autre part, ce ne sont pas uniquement des membres d'ordres professionnels qui rendent des services au sein de ces entreprises (on y trouve d'anciens courtiers d'ailleurs), de sorte que des prestataires de services ne sont aucunement encadrés. On se retrouve alors avec des services de deux niveaux : ceux pour lesquels une protection serait offerte par l'ordre professionnel concerné lorsque les services sont rendus par les personnes qui en sont membres (dans la mesure où l'ordre accepte de le faire) et ceux pour lesquels le client devra avoir recours à la LPC et au Code civil, alors que toutes ces personnes, de l'avis de l'Organisme, s'adonnent à du courtage immobilier.

Le public doit être protégé et cette protection passe par la modernisation de la loi afin qu'il soit clair qu'elle englobe la gamme des services liés aux transactions immobilières et hypothécaires qui ne sont pas autrement encadrés, tout en permettant l'évolution des services de courtage, et ce, en raison de l'impact économique et juridique des transactions immobilières pour chacune des parties impliquées.

1.3 L'OACIQ et la protection du public : un bilan positif

La LCI prévoit que l'OACIQ « a pour mission d'assurer la protection du public dans le domaine du courtage immobilier et du courtage en prêt garanti par hypothèque immobilière, par l'application des règles de déontologie et par l'inspection des activités des courtiers et des agences. Il veille, notamment, à ce que les opérations de courtage des courtiers et des agences s'accomplissent conformément à la loi. »⁵². Dans l'accomplissement de sa mission, l'Organisme « peut, en outre, dispenser des cours de formation auprès des courtiers et des dirigeants d'agences, à l'exclusion des cours de la formation de base... »⁵³.

50 Rapport ministériel, p. 14.

51 Voir par exemple, le *Règlement sur l'exercice de la profession d'avocat en multidisciplinarité*, RLRQ c. B-1, r.9, et le *Règlement sur l'exercice de la profession de notaire en société*, RLRQ c. N-3, r. 7.

52 Notons que la LCI ne prévoit pas qu'il s'agit de la mission unique de l'OACIQ, et ce, contrairement à ce qui est mentionné au Rapport ministériel aux pages 2, 7, 15 et 17.

53 Art. 32 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

L'OACIQ est administré par un conseil d'administration composé de 13 administrateurs, 10 étant élus par les titulaires de permis et 3 nommés par le ministre des Finances⁵⁴. Huit des administrateurs élus le sont afin d'assurer une représentativité géographique et proviennent traditionnellement du domaine du courtage immobilier résidentiel, alors que les 2 autres le sont pour représenter les domaines du courtage commercial et du courtage hypothécaire⁵⁵. Pour limiter les risques de conflit d'intérêts, la LCI prévoit que les personnes qui occupent une fonction d'administrateur ou de dirigeant au sein d'une association ou d'une entreprise dont le but est de défendre les intérêts des courtiers, agences ou franchiseurs immobiliers ne peuvent être administrateurs de l'OACIQ⁵⁶. Par ailleurs, précisons que l'assemblée générale des titulaires de permis est toujours prévue à la LCI, conservant ainsi un certain caractère associatif à l'OACIQ⁵⁷. Ce dernier élément peut-il alimenter une certaine confusion auprès des courtiers quant au rôle que doit jouer auprès d'eux l'Organisme? Nous y reviendrons au point 3.4.

Afin de bien orienter ses actions, l'OACIQ s'est doté d'un énoncé de mission et de la vision de celle-ci :

ÉNONCÉ DE MISSION

« L'OACIQ veille à la protection du public par un encadrement adéquat de la profession en assurant un courtage immobilier et hypothécaire de qualité au Québec et contribue à promouvoir le professionnalisme et la compétence des courtiers. »

VISION

« À titre de référence incontournable dans le domaine du courtage immobilier et hypothécaire, l'OACIQ contribue à promouvoir le professionnalisme et la compétence des courtiers. L'OACIQ se distingue par son efficacité organisationnelle, ses interventions et son leadership quant à l'évolution du courtage. »

Aux yeux de l'OACIQ, la protection du public passe d'abord et avant tout par la garantie qui lui est donnée de pouvoir traiter avec des professionnels dont les compétences sont validées et mises à jour régulièrement et dont les activités sont encadrées. La protection du public passe en effet d'abord par la prévention, bien avant la répression des comportements indésirables. Toutefois, si ceux-ci devaient se produire, par exemple un comportement douteux d'un courtier, le public doit aussi avoir l'assurance de pouvoir s'adresser à un organisme de contrôle offrant des mécanismes d'intervention efficace.

La LCI et les mécanismes mis en place par l'OACIQ procurent de telles garanties et assurances.

54 Art. 57 et 58 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

55 Art. 58 de la *Loi sur le courtage immobilier* ; art. 86 à 93.2 du *Règlement intérieur de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec*.

56 Art. 58 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

57 Art. 56 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

Au surplus, au cours des dernières années, l'Organisme a procédé à une planification stratégique. Cette planification démontre l'importance pour lui de remplir sa mission, et ce, par diverses initiatives dont le fil conducteur est la protection du public, notamment par l'amélioration des compétences des courtiers.

En bref, l'OACIQ est le seul organisme dont la mission vise spécifiquement la protection du public en matière de transactions immobilières ou hypothécaires et, au cours des cinq dernières années, l'OACIQ s'est acquitté de cette mission de façon efficace, notamment en informant le public, en assurant la compétence des courtiers, en encadrant leurs pratiques et en se dotant des instances requises pour y parvenir.

1.3.1 Informer le public

L'OACIQ estime que la protection du public passe par une large diffusion auprès de ce dernier des protections dont il bénéficie en traitant avec un courtier dont les activités sont encadrées par l'OACIQ.

Pour ce faire, le public a accès au site de l'OACIQ (oaciq.com), lequel comporte de nombreuses informations sur les droits et les obligations du public et des courtiers. Le public peut aussi contacter le Centre Info OACIQ pour de l'information, notamment sur les devoirs des courtiers et les formulaires de courtage qu'ils utilisent. Celui-ci traite environ 60 000 demandes de renseignements annuellement :

TABLEAU VII : NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES PAR LE CENTRE INFO OACIQ

ANNÉE	NOMBRE DE DEMANDES
2010	60 853
2011	61 523
2012	68 517
2013	59 424
2014	58 884

Au total depuis 2010, ce sont 309 201 demandes, dont plus du quart émane du public, qui ont été traitées par le centre de renseignements de l'Organisme.

L'OACIQ s'est par ailleurs doté en 2013, d'un plan de communication pour les années 2014 à 2016 dont l'objectif principal est de positionner l'Organisme comme protecteur du public en matière de courtage immobilier et hypothécaire par l'encadrement de la profession.

C'est dans le cadre de ce plan que plusieurs initiatives ont été menées. Ainsi, l'OACIQ est devenu partenaire de contenu du site web protegez-vous.ca et collaborateur du nouveau site lacopropriete.info (une initiative du ministère de la Justice et de la Chambre des notaires du Québec) sur lesquels il diffuse ses propres capsules.

Des efforts publicitaires visant à faire valoir les protections découlant de l'encadrement des courtiers par la LCI ont également été déployés par l'OACIQ. L'approche de l'Organisme est similaire à celle adoptée par plusieurs ordres professionnels ou par l'AMF en matière publicitaire, à savoir que la protection du public passe notamment par l'obtention de services de qualité d'un professionnel qualifié. L'OACIQ doit ici exprimer sa surprise à l'égard des propos du Rapport ministériel à l'effet que par ses efforts publicitaires, l'OACIQ appuierait une « lutte médiatique » de l'industrie du courtage contre les entreprises d'assistance aux propriétaires. Faire connaître la protection offerte par les titulaires de permis encadrés par la loi s'inscrit dans la mission de protection du public de l'OACIQ. Le message de la dernière campagne (profiter des services d'un courtier apporte des avantages notoires et évite bien des ennuis) a d'ailleurs été compris par 91 % des répondants sondés à la suite de cette campagne⁵⁸.

La plus récente initiative publicitaire de l'OACIQ, concentrée sur le Web⁵⁹, visait à faire connaître davantage le rôle de l'OACIQ et de ses services auprès du public, mettant ainsi en valeur ses fonctions liées à l'information et à la protection. Encore une fois, la campagne a porté ses fruits puisque l'ensemble des résultats démontre l'efficacité de l'initiative. Au cours du mois de juin 2015, la campagne en ligne a amené près de 9 200 visiteurs sur le site oaciq.com, dont 83 % en étaient à leur toute première visite.

1.3.2 Assurer la compétence des courtiers et voir à l'encadrement de leurs pratiques

Dans la foulée de l'adoption de la LCI et en vue de son entrée en vigueur, l'OACIQ s'est assuré d'adopter une réglementation qui lui permettrait de vérifier la compétence des personnes désirant devenir courtier et de voir au maintien de cette compétence une fois qu'elles le seront devenues⁶⁰. De plus, l'Organisme s'est assuré que les courtiers disposent d'outils favorisant la protection du public. Il a enfin élaboré une réglementation complète touchant la pratique du courtage, les règles de déontologie auxquelles sont soumis les courtiers et encadrant la publicité et les représentations qu'ils font auprès du public.⁶¹

1.3.2.1 L'accès à la profession

1.3.2.1.1 Formation de base et référentiels de compétences

Considérant l'impact économique et juridique de la transaction immobilière ou hypothécaire et des éléments complexes qui peuvent se présenter lors de celle-ci, qu'ils soient liés à l'immeuble lui-même ou aux divers documents liés à la transaction, le constat est évident :

Toute personne qui intervient dans le cadre d'une transaction immobilière ou hypothécaire doit avoir des connaissances techniques particulières et des compétences éprouvées afin d'offrir des services de qualité et de protéger les diverses parties à la transaction.

58 Sondage Léger, *Évaluation post-campagne*, décembre 2014

59 Les moyens retenus dans le cadre de cette campagne Web étaient :

- L'affichage de bannières cliquables animées qui redirige vers la page informative du site oaciq.com sur de nombreux sites tels que Canoe, Le Devoir, Les Affaires et Publimaison;
- L'achat de mots clés et la mise en place de liens sponsorisés dans les résultats de moteurs de recherche.

60 *Règlement sur la délivrance des permis de courtier et d'agence*, RLRQ, c. C-73.2, r.3.

61 *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité.*

L'OACIQ a donc développé, avec l'appui de l'Université de Sherbrooke et après consultation des professionnels du milieu du courtage, des référentiels de compétences⁶² pour chacun des champs de pratique et des qualifications qui constituent, en quelque sorte, la pierre d'assise de l'encadrement de l'accès à la profession.

Ces référentiels présentent toutes les actions professionnelles de chaque compétence que tout courtier qui entre dans la profession doit maîtriser. Ce sont les outils principaux utilisés par les établissements d'enseignement pour créer les divers programmes de formation de base qui prépareront les étudiants à leur profession.

Ce sont aussi les outils utilisés par l'Organisme pour développer les examens que doivent réussir les candidats pour obtenir le permis visé et qui évaluent chacune des compétences requises.

De tels examens développés en relation avec les référentiels de compétences sont ainsi administrés par l'Organisme depuis l'entrée en vigueur de la LCI en 2010. De plus, à la suite d'une modification règlementaire demandée par l'OACIQ⁶³, toute personne désirant se présenter à un examen de certification pour obtenir un permis de courtage immobilier ou hypothécaire doit, depuis le 1^{er} septembre 2013, avoir préalablement réussi un programme de formation de base reconnu par l'Organisme. Une personne souhaitant devenir courtier sans restriction (pour pouvoir pratiquer tant en courtage résidentiel, commercial qu'hypothécaire et diriger une agence) doit maintenant avoir suivi une formation de niveau collégial équivalant à quelque 870 heures de formation, ce qui se compare avantageusement au nombre d'heures exigé pour la majorité des attestations d'études collégiales. La formation de base actuelle constitue d'ailleurs un progrès important par rapport à toutes les exigences de formation antérieures dans le domaine du courtage immobilier et hypothécaire au Québec. Elle constitue une des formations les plus complètes en la matière, au Canada et en Amérique du Nord.

1.3.2.1.2 Les établissements d'enseignement

Pour que son programme soit reconnu, un établissement d'enseignement doit faire une demande à l'OACIQ. Il doit entre autres démontrer que la formation offerte est en lien avec les bonnes pratiques du courtage immobilier ou hypothécaire, qu'elle est basée sur les référentiels de compétences abordés ci-avant et qu'elle prépare adéquatement à la pratique.

Pour obtenir la reconnaissance de son programme, l'établissement doit aussi présenter l'encadrement qui sera offert à l'étudiant et les critères d'évaluation menant à la réussite du programme⁶⁴. Au besoin, il doit apporter les ajustements à son programme demandés par l'Organisme avant d'en obtenir une reconnaissance. Ajoutons que l'OACIQ effectue une vigie régulière auprès des établissements d'enseignement après les avoir reconnus⁶⁵ et qu'il collabore avec eux pour s'assurer que la formation de base offerte correspond aux standards établis et évolue avec les pratiques.

62 Les référentiels de compétences peuvent être consultés sur le site de l'OACIQ à <http://www.oaciq.com/fr/pages/preparation-aux-examens>.

63 Décret 1058-2012, 14 novembre 2012.

64 Le formulaire de demande de reconnaissance est disponible sur demande en écrivant à formationdebase@oaciq.com.

65 La liste des établissements reconnus peut être consultée sur le site de l'OACIQ à <http://www.oaciq.com/fr/pages/etablissements-denseignement-et-programmes-de-formation-reconnus-par-loaciq>; les critères d'accréditation peuvent également être consultés sur demande en écrivant à formationdebase@oaciq.com.

1.3.2.1.3 Les examens

Quant aux examens donnant accès à la profession, conçus et administrés par l'OACIQ, leur développement est basé sur chacun des référentiels de compétences. Ils mettent le candidat devant des scénarios réalistes dans lesquels ils doivent poser les actions appropriées et formuler les recommandations s'appliquant à la situation présentée. Cela permet à l'OACIQ d'évaluer à la fois les connaissances acquises et les compétences développées par le candidat, tout en s'assurant que ce dernier saura offrir un service de qualité, protéger le public dans le cadre de ses transactions⁶⁶ et mener à bien toutes les étapes de celles-ci. Notons que chacune des compétences doit être réussie pour que l'examen le soit également.

En somme, par ces mesures, l'Organisme s'assure que l'obtention d'un permis de courtier immobilier ou hypothécaire est précédé d'une formation sérieuse et pertinente ainsi que d'un examen dont la réussite est basée sur la démonstration de compétences liées aux responsabilités que le candidat aura auprès des diverses parties à la transaction, en respectant ses diverses obligations.

Le développement et l'amélioration continue des référentiels de compétences, la reconnaissance des établissements d'enseignement et de leur programme, la vigie, l'administration des examens basés sur des scénarios réalistes constituent un progrès majeur par rapport à ce qui existait auparavant et un des succès de l'autoréglementation dans le domaine du courtage immobilier et hypothécaire.

1.3.2.2 Maintien et mise à jour des compétences : la formation continue

Non seulement les courtiers doivent-ils avoir fait l'objet d'une formation de base et démontrer leurs connaissances et leurs compétences au moyen d'un examen, mais ils ont de plus l'obligation de les développer et les mettre à jour en suivant des activités de formation supplémentaire⁶⁷.

La formation continue obligatoire constitue un des éléments préventifs primordiaux pour assurer la protection du public par la qualité des services rendus à moyen et long terme. Il s'agit d'un bénéfice tant pour le public que pour les courtiers et l'OACIQ doit continuer de jouer un rôle de leader à cet égard.

C'est une véritable culture de formation continue qui s'est développée au sein de l'OACIQ depuis plusieurs années et encore plus avec l'entrée en vigueur de la LCI actuelle.

Entre 2010 et 2014 : activités de formation continue (obligatoires ou suivies volontairement)

Entre 2010 et 2014, 50 formations continues distinctes ont été offertes. Pour la même période, 1045 sessions de formation ont eu lieu touchant 75 558 participants.

66 Art. 35 du Règlement sur la délivrance des permis de courtier ou d'agence; un examen type peut être consulté sur le site de l'OACIQ à <http://www.oaciq.com/fr/pages/preparation-aux-examens#referentiels>.

67 Art. 46(2^e) de la Loi sur le courtage immobilier et art. 48 et 50 du Règlement sur la délivrance des permis de courtier et d'agence.

Depuis l'entrée en vigueur de la LCI en 2010, trois formations ont été rendues obligatoires pour l'ensemble des courtiers (nouvelle loi, nouveaux formulaires et collaboration); une l'a été pour les dirigeants d'agence et une autre, portant sur les problèmes liés à la présence de pyrrhotite dans les fondations de propriétés situées dans la région de Trois-Rivières, l'a été pour les courtiers immobiliers exerçant dans cette région.

TABLEAU VIII : ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE

ANNÉE	PARTICIPANTS AUX ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE
2010	22 639**
2011	6 378
2012	25 382**
2013	9 391
2014	16 828**

** années au cours desquelles des activités spécifiques de formation continue ont été imposées à l'ensemble ou à une partie des courtiers.

Depuis le 1^{er} mai 2015 : mise en place d'un programme de formation continue obligatoire

Afin d'accroître la culture de formation et ainsi de maintenir et développer la crédibilité de la profession, l'OACIQ a mis en place, après consultation des divers intervenants du milieu immobilier et hypothécaire et du public, le Programme de formation continue obligatoire. Celui-ci a débuté officiellement le 1^{er} mai 2015, pour un premier cycle de deux ans. Un des éléments émanant des consultations était l'importance de créer et de dispenser des formations continues portant sur la réglementation, la conformité et l'éthique.

Les courtiers auront deux ans pour obtenir les 18 unités de formation continue (UFC) requises dans le cadre de ce nouveau programme. Au minimum 6 UFC devront être obtenues en suivant des formations portant sur du contenu fondamental⁶⁸, les autres pouvant être obtenues en suivant n'importe quelles des formations admissibles portant sur du contenu fondamental ou du contenu spécialisé⁶⁹. Ces formations permettront aux courtiers d'acquérir, de mettre à jour et d'approfondir les compétences professionnelles liées à l'exercice de leur profession tout en adaptant leur pratique à l'évolution du marché immobilier et hypothécaire et aux attentes du public.

- 68 Une activité de formation porte sur du contenu fondamental lorsqu'elle a pour but premier la protection du public et permet aux courtiers et aux dirigeants d'agence d'acquérir, de maintenir, de mettre à jour, d'améliorer et d'approfondir les compétences requises dans le cadre d'une transaction en courtage immobilier ou hypothécaire, et est liée à au moins un des sujets suivants ou à un sujet connexe :
- Les règles de droit générales ou particulières prévues à la *Loi sur le courtage immobilier* ou à ses règlements;
 - Le contenu, l'utilisation et la rédaction des contrats et formulaires relatifs à une opération de courtage visée à l'article 1 de la *Loi sur le courtage immobilier*;
 - La déontologie des courtiers et des dirigeants d'agence.
- 69 Une activité de formation porte sur du contenu spécialisé lorsqu'elle vise, à l'exclusion d'un sujet visé par du contenu fondamental, le développement de connaissances, de compétences ou d'habiletés dans le cadre d'une transaction en courtage immobilier ou hypothécaire, et est liée à au moins un des sujets suivants :
- Les règles de droit générales ou particulières applicables à une opération de courtage visée à l'article 1 de la *Loi sur le courtage immobilier*;
 - Toute réforme législative ou réglementaire, autre que la *Loi sur le courtage immobilier*, pouvant affecter l'exercice des activités des courtiers et des agences;
 - Tout phénomène d'ordre matériel, physique ou environnemental pouvant affecter l'objet d'une opération de courtage visée à l'article 1 de la *Loi sur le courtage immobilier*;
 - L'éthique des courtiers et des dirigeants d'agence;
 - La gestion des activités professionnelles des courtiers et des agences;
 - L'évaluation de la valeur d'un immeuble ou d'une entreprise;
 - L'évaluation de la qualité et des éléments de construction d'un immeuble;
 - Les implications financières d'une transaction visée à l'article 1 de la *Loi sur le courtage immobilier*;
 - Le financement d'une transaction visée à l'article 1 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

Les formations pourront être suivies auprès de l'OACIQ ou de dispensateurs accrédités. L'accréditation des formations continues, à l'instar de la reconnaissance des programmes de formation de base, s'effectue avec rigueur et les projets soumis sont entre autres analysés en lien avec les référentiels de compétences, assurant ainsi une certaine uniformité et le respect des meilleures règles de pratique. À ce jour, en plus des formations offertes par l'OACIQ, au-delà de 150 formations provenant de formateurs individuels ou d'organismes (ex. : CEGEP, collèges privés, chambres immobilières, agences immobilières, instituts de formation divers) ont été accréditées⁷⁰. Au 1^{er} septembre 2015, près de 35 % des courtiers ayant un permis valide avaient déjà suivi des activités de formation dans le cadre du Programme de formation continue. L'OACIQ est le principal dispensateur de formations pour le contenu fondamental et a dispensé plus du tiers de toutes les formations déjà suivies dans le cadre du Programme.

Les 18 unités de formation constituent un minimum pour le premier cycle du Programme. L'OACIQ évaluera si le nombre d'unités de formation doit être revu à la hausse dans le futur.

1.3.2.3 Les formulaires et autres outils à la disposition des courtiers

La protection du public dans le domaine du courtage immobilier et hypothécaire passe également par le respect de certaines normes de base en matière de contenu et d'utilisation des contrats de courtage conclus entre les courtiers et leurs clients et des propositions de transactions que rédigent les courtiers. L'OACIQ a donc développé une réglementation qui se veut à la fois souple et complète à l'égard de ces documents susceptibles d'avoir une incidence déterminante sur les droits et obligations du public dans le cadre de transactions immobilières ou hypothécaires⁷¹.

Également, l'OACIQ a outillé les courtiers en leur fournissant des formulaires respectant les exigences réglementaires et nécessaires à la conclusion de leurs contrats de courtage ou servant à compléter des propositions de transaction. Certains d'entre eux sont obligatoires pour les transactions résidentielles. L'OACIQ a ainsi élaboré 21 formulaires obligatoires (dont le formulaire *Déclarations du vendeur sur l'immeuble* qui réduit les risques pour le vendeur et permet à l'acheteur d'acheter en toute connaissance de cause) et 22 formulaires recommandés⁷².

Les formulaires obligatoires ou recommandés constituent une autre base essentielle à la réussite de la mission de l'Organisme. En effet, le contenu de certains d'entre eux régit les relations entre les courtiers/agences et le public alors que d'autres forment l'avant-contrat qui détermine les règles entre les parties à la transaction.

L'OACIQ a développé ces formulaires en s'assurant de garder un équilibre entre les droits et obligations des diverses parties tout en les protégeant. Leur création fut ponctuée de nombreuses discussions, analyses et consultations des intervenants du milieu et de professionnels spécialisés. Il s'agit d'outils fondamentaux pour les agences, les courtiers et les parties et ils reflètent l'expérience et la force de l'ensemble de la profession, fruit d'un travail d'élaboration et d'amélioration continue depuis de nombreuses années.

70 La liste des formations accréditées en date du 18 septembre 2015 est reproduite à l'annexe 4, *Outils mis à la disposition des courtiers par l'OACIQ*.

71 *Règlement sur les contrats et formulaires*, R.L.R.Q., c. C-73.2, r.2.1.

72 Ces formulaires sont énumérés à l'annexe 4, *Outils mis à la disposition des courtiers par l'OACIQ* et peuvent être consultés sur le site Internet de l'OACIQ à <http://www.oaciq.com/fr/pages/formulaires-de-courtage>.

Les courtiers sont formés et ont les compétences requises pour comprendre le sens et les impacts des formulaires et les remplir adéquatement. Il serait hasardeux de laisser le public utiliser seul ces formulaires, car il faut être expérimenté pour y déceler toutes les subtilités ayant une valeur légale. Malheureusement, les services d'assistance aux vendeurs leur distribuent des formulaires fort similaires à ceux édités par l'OACIQ et comportant de nombreuses clauses de nature technique ou juridique. Ces vendeurs n'ont généralement pas la formation ni l'expérience nécessaire pour les remplir convenablement et sans risque. Risque d'ailleurs illustré par l'affaire évoquée plus haut, où les parties ayant omis de remplir le formulaire de déclaration du vendeur qui aurait dû accompagner la promesse d'achat, (tous deux rendus disponibles par l'entreprise des services d'assistance), le vendeur fut poursuivi pour avoir fait défaut de déclarer un suicide survenu dans la propriété⁷³.

Cette situation est d'autant plus préoccupante que les services d'assistance aux vendeurs limitent ou excluent leur responsabilité quant aux formulaires qu'ils rendent disponibles au public. De plus, les conseils donnés par ces services n'étant aucunement encadrés, le public n'a d'autre recours que d'entamer des procédures devant les tribunaux civils afin de se faire dédommager lorsque les conseils étaient inappropriés ou incomplets. Par ailleurs, il est légitime de se demander dans quelle mesure ces entreprises de services non encadrés sont assurées pour leur responsabilité découlant des dommages pouvant être causés au public.

Enfin, l'OACIQ fournit aux courtiers de nombreux autres outils, tels que foires aux questions, formulaires annotés et clauses types, sans oublier le Centre Info OACIQ pour toute question concernant notamment les formulaires de courtage, les obligations des courtiers et la conformité de leur pratique aux exigences de la réglementation⁷⁴. Depuis mai 2014, une ligne téléphonique réservée aux dirigeants d'agence a été mise en place, et ce, avec l'objectif de les épauler dans leurs fonctions d'encadrement et de supervision de leurs courtiers immobiliers et hypothécaires. Au 31 août 2015, 6 080 appels ont été traités via cette ligne.

1.3.2.4 L'encadrement des pratiques professionnelles des courtiers

L'OACIQ a enfin élaboré une réglementation complète touchant la pratique du courtage, les règles de déontologie auxquelles sont soumis les courtiers et encadrant la publicité et les représentations qu'ils font auprès du public.

Les courtiers et les agences obéissent ainsi à des règles découlant de l'encadrement de la LCI et ont certaines obligations envers les parties qu'ils représentent et les autres parties à la transaction. Les agences et les courtiers participent donc à la protection du public à chacune des transactions immobilières ou hypothécaires où ils sont appelés à agir.

Les courtiers doivent respecter ces règles et obligations, notamment⁷⁵ :

- Lorsqu'ils identifient les parties pour assurer une transaction entre les bonnes parties;
- En fournissant des recommandations appropriées, par exemple recommander à la personne qui se propose d'acquérir un immeuble, de faire procéder à une inspection complète;

73 *Girard c. Dufour*, précité note 46.

74 Une liste de ces outils se trouve à l'annexe 4.

75 Voir le *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité*.

- En entreprenant les démarches pour découvrir les facteurs pouvant affecter défavorablement les parties ou l'objet de la transaction;
- En expliquant aux parties leurs droits et obligations;
- Lorsque la situation le requiert, en orientant les parties vers un professionnel compétent;
- En consignait les droits et obligations des parties par écrit dans les formulaires appropriés, obligatoires ou recommandés, lorsque requis;
- En divulguant une information complète pour permettre aux parties de contracter en toute connaissance de cause;
- En divulguant toute situation de conflit d'intérêts;
- Lorsqu'ils informent et conseillent les parties à la transaction.

En somme, le courtier a un rôle primordial en ce qui concerne la réalisation de la transaction souhaitée et la protection des parties. Il se doit d'être proactif dans sa recherche d'éléments concernant l'immeuble et dans sa divulgation d'information aux parties intéressées, et ce, afin qu'elles sachent à quoi elles s'engagent.

Au cœur des obligations imposées aux courtiers, se trouvent celles visant à informer de la façon la plus transparente, complète et exacte possible le public des tenants et aboutissants de la transaction envisagée et à conseiller avec objectivité les parties sur l'ensemble des faits pertinents à la transaction. Comme mentionné précédemment, le conseil constitue d'ailleurs une part importante de ce que recherche le public. Celui-ci touche notamment :

- la valeur de l'immeuble, sa mise en valeur dans le cadre de la mise en marché, le contenu des promesses d'achat et des contre-propositions, le déroulement de la transaction, la capacité financière de l'acheteur, le caractère adéquat de l'immeuble, le prix de vente ou d'achat ou le produit hypothécaire eu égard aux besoins et moyens du client, les caractéristiques physiques de l'immeuble qu'il peut constater parce qu'il se rend sur les lieux, les produits et services hypothécaires ou autres disponibles.

C'est maintenant le conseil qui est au cœur de la transaction. Il est donc primordial que toute personne ayant un rôle de conseil dans le cadre de transactions immobilières et hypothécaires fasse l'objet d'un encadrement.

Peu importe l'étendue des services requis, la personne qui fait appel au courtier s'attend à ce que cet encadrement contribue non seulement à des services de qualité répondant à des standards élevés, mais également à la protection de son patrimoine que procure l'assurance d'être informé et conseillé adéquatement sur la valeur du bien vendu ou acquis, ou sur les tenants et aboutissants du prêt hypothécaire recherché.

1.3.3 Réaliser sa mission

1.3.3.1 Les instances de l'OACIQ

Parler de la mission de l'OACIQ et de la façon dont il s'en acquitte ne serait pas complet sans parler des instances mises en place pour en assurer le succès. Considérant l'impact que peut avoir l'intervention des courtiers sur l'issue d'une transaction immobilière et ses suites et, en conséquence, sur la protection du patrimoine de ceux qui ont recours à leurs services, le public doit pouvoir compter sur un organisme offrant des mécanismes d'intervention efficace s'il a des doléances à présenter au sujet des services qu'il a obtenus ou du comportement d'un courtier.

Outre le **Centre Info OACIQ** dont il a déjà été fait mention, le public peut aussi compter sur les services et les instances suivants.

Le **Service d'assistance** a la responsabilité d'accompagner les demandeurs lorsque ceux-ci sollicitent l'aide de l'Organisme, dénoncent des cas d'infraction ou formulent une plainte. Dans certains cas, le Service d'assistance peut agir à titre de médiateur ou de conciliateur. Au besoin, la demande d'assistance peut aussi être dirigée vers un autre service de l'OACIQ pour un traitement plus approprié, notamment le Bureau du syndic⁷⁶.

Entre 2010 et 2014, ce service a traité plus de 10 000 demandes dont plus de la moitié provenaient du public.

TABLEAU IX : NOMBRE DE DEMANDES REÇUES/TRAITÉES AU SERVICE D'ASSISTANCE

ANNÉE	DEMANDES REÇUES	DEMANDES TRAITÉES
2010	1 805	1 715
2011	2 302	2 355
2012	1 956	1 939
2013	1 868	1 905
2014	1 921	2 136

Le **Bureau du syndic** a pour fonction d'enquêter sur toute allégation de manquement à la LCI ou ses règlements par un courtier ou une agence, y compris son administrateur ou son dirigeant. Une fois l'enquête terminée, il décide s'il y a lieu ou non de déposer une plainte devant le comité de discipline⁷⁷. Lorsque la plainte est jugée fondée, le comité de discipline impose au courtier visé une ou des sanctions qui peuvent aller jusqu'à la suspension permanente du droit d'exercice dans les cas les plus graves.

⁷⁶ Art. 70 et 71 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

⁷⁷ Art. 84 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

TABLEAU X : NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS/TRAITÉS AU BUREAU DU SYNDIC

ANNÉE	ENQUÊTES OUVERTES	DOSSIERS TRAITÉS	PLAINTES DÉPOSÉES AU COMITÉ DE DISCIPLINE
2010	322	243	83
2011	743	957	90
2012	781	680	93
2013	412	1096	118
2014	496	527	104

Le **comité et le Service d'inspection** ont pour fonction de surveiller l'exercice des activités des courtiers et des agences en procédant, notamment, à la vérification de leurs dossiers, comptes, livres et registres.⁷⁸ Le comité peut faire au courtier toute recommandation qu'il juge appropriée et peut l'obliger à suivre un cours ou une formation.

TABLEAU XI : NOMBRE D'INSPECTIONS RÉALISÉES

ANNÉE	NOMBRE D'AGENCES INSPECTÉES*	DÉMARRAGE D'AGENCE**	AUTO-INSPECTION EN LIGNE** (VERSION LONGUE)	NOMBRE TOTAL D'INSPECTIONS D'AGENCES	NOMBRE DE COURTIER AYANT REÇU UN RAPPORT À LA SUITE DES INSPECTIONS D'AGENCES
2010	371	143	226	740	995
2011	366	136	333	835	1684
2012	365	118	286	769	1594
2013	431	78	282	791	1942
2014	402	69	251	722	2 032

* inclus des courtiers agissant à leur compte (qui ne travaillent pas pour une agence)

** une séance de démarrage d'agence et une auto-inspection en ligne en version longue sont équivalentes à des inspections

Outre ces services, la protection du public est assurée par les deux fonds suivants, qui sont en quelque sorte complémentaires.

Le **Fonds d'indemnisation du courtage immobilier** (FICI) a été institué par la LCI et est notamment constitué des cotisations versées par l'ensemble des agences et courtiers immobiliers du Québec⁷⁹. Le FICI indemnise les victimes de fraude, d'opération malhonnête ou de détournement de fonds dont est responsable un courtier ou une agence. Toute réclamation doit être déposée par le biais d'une demande d'assistance. L'indemnité maximale est de 35 000 \$ par réclamation (alors qu'elle était de 15 000 \$ avant 2010)⁸⁰.

78 Art. 74 et 75 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

79 Art. 108 et 109 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

80 Art. 14 du *Règlement sur le fonds d'indemnisation et la fixation de la prime d'assurance de responsabilité professionnelle*, RLRQ, c. C-73.2, r.5.

Le **Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec** (FARCIQ) assure la responsabilité professionnelle des agences et des courtiers hypothécaires et immobiliers du Québec. Il accorde ainsi une protection au public en cas de faute non intentionnelle, d'erreur, de négligence ou d'omission de la part d'un courtier immobilier ou hypothécaire dans l'exercice de ses activités professionnelles. Tous les courtiers et toutes les agences doivent acquitter une prime d'assurance responsabilité professionnelle au FARCIQ⁸¹. Il est surprenant que le Rapport ministériel indique que le Fonds vise « principalement à protéger le patrimoine des courtiers et des agences en cas de faute de leur part » et « accessoirement les membres du public »⁸². Avec égard, l'OACIQ estime plutôt que l'obligation pour les courtiers d'être assurés et la couverture offerte par le Fonds font partie des mesures essentielles mises en place par la LCI pour protéger le public. Le rôle d'assureur confié par la LCI à l'OACIQ⁸³ s'inscrit alors dans les mécanismes prévus à la LCI pour lui permettre d'accomplir sa mission de protection du public.

Il convient enfin de mentionner la création récente d'un poste d'**ombudsman** au sein de l'OACIQ. Celui-ci voit à assurer une gestion optimale et cohérente du traitement des demandes que le public adresse à l'OACIQ (en particulier en veillant à ce que les dossiers sur lesquels l'Organisme est interpellé soient traités efficacement et conformément à ce que le public est en droit de s'attendre). Plus largement, l'ombudsman s'assure que l'OACIQ accomplit sa mission et ses fonctions.

1.3.3.2 Un rôle proactif pour la protection du public

Enfin, l'OACIQ (et avant lui l'ACAIQ) a été appelé à jouer un rôle de leader dans certains domaines afin d'assurer une meilleure protection au public.

Parmi les exemples les plus probants, se trouvent les actions entreprises au niveau de l'inspection en bâtiment de même que les initiatives d'information et de formation au sujet de phénomènes ayant été l'objet de vives préoccupations au cours des dernières années.

Ainsi, pour palier l'absence d'encadrement des services rendus par les inspecteurs en bâtiment (nous y reviendrons au point 1 de la partie II du présent mémoire), l'OACIQ (précédemment l'ACAIQ) a développé depuis 2003 certains outils, maintenant largement utilisés, visant une amélioration et une standardisation des pratiques (développement conjoint avec des associations représentatives du domaine de l'inspection en bâtiment, de normes de pratique, de convention de services et de formulaires permettant de consigner les déclarations du vendeur sur l'état de sa propriété). Parmi ses plus récentes initiatives en ce domaine, l'OACIQ a imposé aux courtiers de recommander à tout acheteur de faire inspecter l'immeuble qu'il se propose d'acquérir par un inspecteur répondant à des exigences de base (être assuré, utiliser une convention de service, respecter une norme de pratique et remettre un rapport écrit)⁸⁴. Cela a aussi amené l'Organisme à reconnaître certaines associations d'inspecteurs qui imposent à leurs membres le respect de ces exigences. L'OACIQ a aussi prévu une clause d'inspection pré-achat dans les formulaires de promesse d'achat qu'il édite.

81 Art. 8 et 17 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

82 Rapport ministériel, p. 4.

83 Art. 52 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

84 Art. 81 du *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité*.

L'OACIQ s'est également montré proactif en organisant des colloques sur des sujets pouvant avoir des incidences majeures sur la valeur du patrimoine immobilier, telles la fraude immobilière, l'utilisation de bâtiments résidentiels pour la culture de cannabis, les conséquences des importantes inondations survenues sur les terres attenantes à la rivières Richelieu en 2011 et les particularités des transactions impliquant des copropriétés.

Dans le même ordre d'idée, l'OACIQ a organisé, de concert avec les intervenants les plus crédibles sur ces questions (avocats, ingénieurs, Santé Canada), des séances de formation à l'intention des courtiers sur le phénomène du radon (gaz radioactif cancérigène) et sur celui de la pyrrhotite en Mauricie (affectant les dalles de béton et les murs de fondation et causant des centaines de milliers de dollars de dommages aux propriétés). L'objectif était de renseigner et d'outiller le mieux possible les courtiers pour assurer la sécurité des transactions et protéger le patrimoine et la santé des personnes impliquées.

2. Clarifier les activités professionnelles visées par la LCI : un moyen d'assurer la protection du public

2.1 Les questions soulevées par le *Rapport ministériel*

QUESTIONS RELATIVES À LA NOTION DE COURTAGE

- *Devrait-on définir le courtage et ainsi réserver aux seuls courtiers certains gestes?*
- *Si oui, lesquels?*

QUESTIONS RELATIVES À LA FONCTION DE CONSEILLER

- *Est-ce que l'activité consistant à fournir des conseils immobiliers devrait être réservée à certaines personnes, entre autres aux courtiers immobiliers?*
- *Est-ce que cette activité devrait être encadrée par la Loi sur le courtage immobilier ou par une autre loi, quelle que soit la personne qui l'exerce?*

QUESTIONS RELATIVES AUX SERVICES DES COURTIERES

- *Devrait-on interdire aux courtiers d'offrir leurs services autrement que dans le cadre d'un contrat de courtage?*

QUESTIONS RELATIVES AUX ENTREPRISES D'ASSISTANCE AUX VENDEURS

- *Est-ce que le champ d'application de la Loi devrait être élargi afin d'inclure les entreprises d'assistance aux propriétaires?*
- *Si oui, quels sont les services offerts par de telles entreprises qui devraient être spécifiquement encadrés pour la protection du public?*

2.2 L'absence de définition dans la LCI

La LCI prévoit qu'elle s'applique à toute personne qui se livre à une « opération de courtage » relative à l'achat, à la vente, à l'échange et à la location (sous certaines conditions) d'un immeuble, à l'achat et à la vente d'une entreprise dont les actifs sont principalement immobiliers⁸⁵ et à l'opération de courtage relative au prêt garanti par hypothèque immobilière⁸⁶.

En prescrivant que nul ne peut se livrer à des « opérations de courtage » ni utiliser un titre ou agir de façon à laisser croire qu'il est courtier immobilier ou hypothécaire s'il n'est pas titulaire d'un permis délivré par l'OACIQ⁸⁷, la LCI consacre que cette activité est réservée aux seuls détenteurs de permis.

Il est vrai que la jurisprudence a identifié certaines activités comme étant du courtage immobilier nécessitant le permis requis par la LCI. La jurisprudence laisse toutefois de nombreuses zones grises et d'incertitude qui ne favorisent pas la protection du public.

Or, bien que la LCI doive assurer la protection du public qui obtient des services de courtage immobilier ou hypothécaire, elle ne définit actuellement pas clairement les activités visées par celle-ci. Elle se contente de faire appel à la notion « d'opération de courtage » sans autre précision. La protection du public exige une définition claire des activités visées.

De l'avis de l'OACIQ, peu importe l'étendue des services souhaités par le public pour l'assister dans l'achat, la vente ou la location d'un immeuble ou la recherche ou l'octroi d'un prêt hypothécaire, il importe qu'il puisse bénéficier de toutes les protections offertes par la LCI et mises en place par l'OACIQ. Il importe également, tant pour le public que pour les entreprises et les individus visés, de connaître les activités pour lesquelles la Loi doit jouer son rôle protecteur.

La réponse de l'OACIQ à l'ensemble des questions soulevées par le Rapport ministériel consiste donc à proposer une définition englobante, claire et souple des activités visées par la Loi, de façon à refléter la réalité des divers services offerts sur le marché, à englober chacun d'entre eux et à garantir la protection du public.

85 Nous reviendrons sur la question de l'application de la LCI à la location d'un immeuble et à la vente d'une entreprise au point 4.2 de la Partie II du présent mémoire : « Sujets d'importance qui ne sont pas abordés dans le Rapport ministériel ».

86 Art. 1 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

87 Art. 4, 13 et 124 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

2.3 Les bénéfiques de prévoir une définition

Le Rapport ministériel semble opposer deux modèles d'affaires : celui qui serait offert par les « entreprises d'assistance aux propriétaires vendeurs » et celui qui serait ou devrait être offert par les courtiers. Or, indépendamment du modèle d'affaires choisi, il y a une façon de protéger le public (encadrer les activités) et une façon de ne pas le faire (ne pas les encadrer).

L'OACIQ respecte le choix que fait une partie du public de transiger sans être accompagné par un courtier. L'OACIQ ne s'oppose ainsi évidemment pas à ce que les vendeurs puissent vendre par eux-mêmes. Il importe toutefois de s'assurer que quiconque retient des services de nature professionnelle visant à l'accompagner pour l'achat, la vente ou la location d'un immeuble ou pour l'octroi ou l'obtention d'un prêt hypothécaire bénéficie de la pleine protection offerte par la Loi, et ce, peu importe l'étendue des services retenus et le type d'entreprise qui les offre. Cette protection passe notamment par :

- L'obligation pour tous les professionnels impliqués de respecter les mêmes règles;
- L'assurance de traiter avec des professionnels formés, compétents, responsables et bien encadrés, dont les connaissances et les compétences sont mises à jour régulièrement;
- La protection offerte par le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (FARCIQ);
- La présence d'un organisme de contrôle, l'OACIQ, auquel le public peut s'adresser lorsqu'il a des doléances à présenter au sujet des services qu'il a obtenus ou du comportement d'un courtier.

Toutes les entreprises ou les professionnels qui fournissent un accompagnement aux parties de la nature de celui offert par les courtiers doivent être encadrés par les mêmes règles et offrir au public les mêmes garanties et protections, peu importe le moment ou l'étendue de leur intervention dans le processus transactionnel. Devant le public qui requiert des services visant la vente ou l'achat d'un immeuble ou l'obtention d'un prêt hypothécaire et qui « achète » en quelque sorte la tranquillité d'esprit que lui procure les services offerts, il ne doit pas y avoir « deux poids, deux mesures ».

De plus, la présence d'une définition aura l'avantage de permettre à toutes les parties impliquées dans le cadre de transactions immobilières ou hypothécaires de mieux connaître l'étendue et les limites des obligations des agences et des courtiers.

La définition de ce que constitue une « opération de courtage » permettrait enfin d'aplanir les difficultés qui sont reliées à l'évolution de l'offre de services en matière immobilière et hypothécaire et à l'apparition d'acteurs qui opèrent en marge du régime mis en place par la LCI pour protéger le public.

Une définition englobante, claire et souple permettrait d'adapter l'encadrement à l'évolution des services de courtage, tout en tenant compte des besoins de la clientèle.

Le Rapport ministériel pose par ailleurs la question de savoir s'il faut interdire aux courtiers d'offrir leurs services autrement que dans le cadre d'un contrat de courtage. Cette question paraît surprenante dans la mesure où l'on semble suggérer de limiter les courtiers à un seul type d'offre de services.

Une réponse positive à cette question risquerait de produire un effet anticoncurrentiel et n'avantagerait pas le public :

- On imposerait aux courtiers la concurrence directe de joueurs qui échappent à la réglementation et les empêcherait de moduler leur offre de services pour satisfaire les besoins du public; en bref, on protégerait des « joueurs » non réglementés de la concurrence potentielle des courtiers plutôt qu'offrir une protection au public dans le cadre de services rendus lors de transactions immobilières et hypothécaires;
- On limiterait le choix du public qui préférerait faire affaire avec un courtier.

Aucune juridiction en Amérique du Nord n'interdit d'ailleurs aux courtiers de moduler leur offre de services pour répondre aux besoins des clients, même si certaines exigent un niveau de service minimal en certaines circonstances⁸⁸. Ainsi, aux États-Unis on estime que dans 20 % des cas, le client (acheteur ou vendeur) qui fait appel à un courtier immobilier recourt à un éventail limité, voire très limité, des services du courtier⁸⁹.

La définition, bien que suffisamment précise, ne doit pas constituer un carcan faisant en sorte que de nouvelles pratiques échappent à la surveillance de l'organisme de contrôle.

L'OACIQ est préoccupé par ce qui pourrait être une vision réductrice de l'opération de courtage visée par la LCI. Une telle vision ne correspond pas à sa mission.

Rappelons que les protections prévues par la loi, dont l'assurance responsabilité professionnelle et le fonds d'indemnisation, s'appliquent seulement si la personne qui a posé les actes est titulaire d'un permis. C'est pourquoi la loi établit que l'OACIQ régit le courtage immobilier et hypothécaire, ce qui inclut non seulement les titulaires de permis, mais aussi les non-titulaires qui se livrent illégalement à des activités de courtage, lesquels sont visés par les dispositions pénales de la loi.

En somme, une protection accrue du public passe nécessairement par un encadrement de qualité des activités de courtage immobilier et par la possibilité de l'adapter en fonction de l'évolution des services.

La LCI doit demeurer souple et ne pas imposer ni interdire de modèle d'affaires particulier pour permettre au public de choisir les services dont il estime avoir besoin. Peu importe l'étendue des services souhaités par le public ou ses moyens financiers, il doit pouvoir bénéficier des protections offertes par la LCI.

88 Voir Katherine A. PANCAK, *Critical Examination of Broker Minimum Service Law*, Center for Real Estate and Urban Economic Studies, University of Connecticut, 2009.

89 National Association of Realtors, *Home Buyer and Seller Generational Trends*, mars 2014.

Ainsi, l'encadrement ne doit pas faire obstacle à la concurrence, mais néanmoins protéger adéquatement le public.

Au final, l'OACIQ considère que l'adoption d'une définition englobante, claire et souple de la notion « d'opération de courtage » permettra que l'encadrement et les outils développés puissent bénéficier aux personnes offrant une gamme de services ou produits liés à la transaction immobilière ou hypothécaire. Cela renforcera aussi la protection du public dans le cadre d'une transaction pouvant avoir un impact important sur la santé financière des parties.

2.4 Les difficultés engendrées par l'absence de définition

L'absence de définition dans la LCI occulte de nombreux aspects du rôle et des devoirs des professionnels du courtage, laissant dans une zone grise plusieurs activités auxquelles se livrent les courtiers immobiliers ou hypothécaires qui sont pourtant souvent au cœur de la pratique. À titre d'exemple de telles activités, nous faisons référence notamment à la détermination de la valeur marchande d'un immeuble, à la mise en marché d'un immeuble, à la transmission d'informations portant sur l'immeuble aux acheteurs éventuels, à l'assistance et au conseil aux parties à la transaction, à la sollicitation d'acheteurs potentiels pour le compte du vendeur, à la sollicitation de prêteurs ou d'emprunteurs, à l'évaluation de la capacité d'emprunt et à la qualification d'un emprunteur auprès d'une institution prêteuse.

Cette absence de définition est également de nature à engendrer de nombreuses difficultés inhérentes au sens traditionnellement donné au mot « courtage ». Une étude de la jurisprudence fait voir les hésitations des tribunaux quand vient le temps d'appliquer cette notion à certaines situations faisant en sorte qu'il est difficile d'établir des balises claires quand vient le temps de délimiter ce qui constitue une « opération de courtage ». L'absence de définition dans la LCI jumelée à la diversité de la jurisprudence relativement à la qualification d'un acte de courtage constituent des obstacles pour l'OACIQ dans la réalisation de sa mission de protection du public, puisqu'il lui est difficile de déterminer avec justesse la portée de l'application de la loi.

L'absence de définition précise de l'expression « opération de courtage » et le fait que l'on ait traditionnellement circonscrit cette notion autour du seul rôle d'intermédiaire joué par les courtiers, risquent notamment de laisser sans protection le public faisant appel aux services qui se sont développés au cours des dernières années et qui reposent sur l'utilisation d'outils offerts par l'intermédiaire du Web ou sur une offre d'assistance en ligne. Croyant être en mesure d'éviter l'application de la LCI, ces entreprises évitent d'ailleurs de proposer des services qui les placeraient trop directement dans un rôle d'intermédiaire (ex. : la participation aux visites avec un acheteur ou à la négociation⁹⁰). Considérant les mentions d'exclusion de responsabilité que l'on trouve sur les sites de telles entreprises, cette situation est préoccupante.

90 Bien qu'on puisse prétendre que ces entreprises participent souvent aux négociations de façon indirecte par les conseils et le support fournis à leur client en cours de transaction.

De façon concrète, il est possible d'observer certaines difficultés liées à l'absence de définition de ce que constitue une « opération de courtage », à l'évolution de l'offre de services en matière immobilière et hypothécaire et à l'apparition d'acteurs qui opèrent en marge du régime mis en place par la LCI pour protéger le public. Par exemple on observe :

- Difficulté pour le public de distinguer les services offerts par les courtiers de ceux des non-courtiers⁹¹;
 - Faux sentiment de sécurité du public qui peut se croire protégé par les mesures de protection existant lorsque l'on fait affaire avec un courtier (possibilité de faire appel à l'OACIQ pour toutes questions relatives aux formulaires utilisés et aux services rendus, assurance en cas de faute ou de fraude du prestataire de services, processus disciplinaire visant à sanctionner un manquement grave de la part du prestataire de services) alors que les services offerts par des non-courtiers risquent d'échapper, faute de clarification, à l'encadrement du seul organisme voué à la protection du public en matière de transactions immobilières;
- Confusion dans le public quant au fait qu'une activité constitue ou non une activité de courtage;
- Difficulté d'application de la LCI avec l'émergence d'activités assimilables à du courtage ou aux nouveaux modèles d'affaires des courtiers;
- Risque de débats judiciaires longs et coûteux, tant civils, pénaux que disciplinaires, pour déterminer si tel ou tel geste constitue une « opération de courtage »;
- Risque que certaines activités ne soient pas assujetties à la LCI et que la protection du public ne puisse être assurée;
- Absence d'encadrement quant aux représentations faites par les prestataires de services alternatifs⁹² :
 - quant à l'efficacité des services offerts;
 - quant à l'exactitude des informations transmises sur les immeubles offerts en vente et sur les résultats et les économies promis en retenant leurs services;
 - quant aux situations potentielles de conflit d'intérêts (référence de client à divers prestataires de services sans que le client soit informé de l'avantage reçu);

91 Afin d'imager ce fait, il est courant pour les propriétaires de dire qu'ils ont vendu avec un courtier ou une entreprise dont ils mentionnent le nom (Ex.: DuProprio, Propriosolo, Stopsansagent, Immo.com, Propriomax, Goproprio, Estrietoit, Liaisonmaison, etc.) et qui offre aux vendeurs d'un immeuble résidentiel des services complets d'assistance et de conseil à la vente sans être titulaire d'un permis. Ces propriétaires ne croient pas avoir acheté ou vendu uniquement « par eux-mêmes ». On retrouve également cette confusion dans les médias. Voici ce qu'on pouvait lire dans un article publié le 17 décembre 2014 sur le site du journal Les Affaires : « Vendre sans intermédiaire ne revient pas pour autant à vendre son bien tout seul. [Au même titre que les courtiers, les sociétés comme DuProprio offrent à leurs clients de la visibilité et un accompagnement tout au long du processus](#), car la vente d'une propriété nécessite un minimum de connaissance en immobilier ». De même, lors de l'annonce de la vente de l'entreprise DuProprio au groupe Pages Jaunes, en juin 2015, plusieurs médias ont qualifié l'entreprise d'[agence immobilière](#) (Dépêche de la Presse Canadienne publiée sur le site <http://www.lapresse.ca/> le 16 juin 2015; Journal Métro, 17 juin 2015, p. 12; Le Soleil, 17 juin 2015, p. 31). On retrouve aussi cette confusion dans plusieurs décisions judiciaires rendues en matière civile ou familiale. Ainsi, une recherche sommaire dans les décisions rendues par la Cour du Québec ou la Cour supérieure a permis de constater que dans plusieurs décisions, on réfère à une entreprise du genre comme étant une « agence », un « courtier » ou une « maison de courtage » (voir Annexe 5 pour la liste des décisions).

92 Sans présumer de l'issue des procédures intentées, les reproches adressés à l'entreprise DuProprio dans le cadre du recours collectif la visant dans l'affaire *Fédération des chambres immobilières du Québec et Patrick Juaneda c. DuProprio inc.*, N° de dossier 500-06-00721-148, illustrent les risques associés à l'absence d'encadrement de la publicité et des représentations faites par un prestataire offrant des services s'apparentant, aux yeux du public, à ceux des courtiers immobiliers (les reproches portent notamment sur l'utilisation de taux de commission arbitraires afin de faire ressortir les économies potentielles pour les clients, sur la garantie de performance reposant sur un trop grand nombre de variables pour être effectivement applicable, sur les coûts de services accessoires passés sous silence, sur l'utilisation des prix de vente obtenus par les vendeurs, supérieurs aux prix réels).

- quant aux garanties de performance;
- quant à leur formation et à leur compétence;
- quant à leur responsabilité civile (clause d'exclusion de responsabilité);
- quant aux outils offerts au public pour la réalisation de la transaction (outils de détermination du prix de vente, formulaires).

Dans la mesure où une transaction immobilière constitue, la plupart du temps, la transaction la plus importante dans la vie d'une personne, la situation qui prévaut nous apparaît peu rassurante et prive le public de la protection dont il devrait bénéficier lorsqu'il fait appel à des services de nature professionnelle. Le besoin d'améliorer la protection du public en matière de consommation immobilière et hypothécaire ressort d'ailleurs d'initiatives tel le colloque intitulé « Le consommateur immobilier en quête de protection », organisé par la Fondation Claude Masse et tenu à Montréal en novembre 2013⁹³.

2.5 L'absence de définition : une exception à la règle

Enfin, en ne définissant pas ce qu'on entend exactement par une « opération de courtage », la LCI se distingue de la législation en vigueur ailleurs au Canada, tant en matière de courtage immobilier⁹⁴ qu'hypothécaire⁹⁵. En effet, partout ailleurs, l'on énumère et définit précisément les activités réservées aux titulaires de permis (le terme « permis » étant ici utilisé comme terme générique désignant toute forme d'autorisation à pratiquer une activité, un métier ou une profession).

Au Québec même, le courtage immobilier et hypothécaire fait aussi figure d'exception à ce titre. En effet, la législation québécoise en matière d'activités règlementées et réservées à une catégorie de personnes titulaires d'un permis d'exercice définit généralement de façon précise les activités en question. C'est le cas notamment des activités d'entrepreneur ou de travailleur dans l'industrie de la construction⁹⁶, de celles relatives à l'exercice d'une profession (à l'exception des architectes)⁹⁷ et des activités dans les domaines des services financiers⁹⁸ et des valeurs mobilières⁹⁹.

93 Les actes du colloque sont publiés sous le titre *Le consommateur immobilier en quête de protection* (sous la direction de Pierre Claude LAFOND et Brigitte LEFEBVRE, Éditions Yvon Blais, 2014, 378 pages).

94 Toutes les juridictions canadiennes encadrent l'exercice de l'activité de courtier immobilier en réservant, sous réserve d'exceptions, l'exercice de cette activité aux seuls détenteurs de permis - voir Annexe 6 pour la référence à la législation canadienne en matière de courtage immobilier et l'Annexe 7 pour une brève analyse des activités couvertes par les diverses lois encadrant le courtage immobilier au Canada.

95 Huit provinces canadiennes (Alberta, Colombie-Britannique, Manitoba, Nouvelle-Écosse, Ontario, Québec, Saskatchewan et Terre-Neuve) encadrent actuellement l'activité des courtiers hypothécaires en exigeant de ceux-ci la détention d'un permis et réservent l'exercice de cette activité aux seuls détenteurs; une neuvième province, le Nouveau-Brunswick, encadrera sous peu cette activité - voir Annexe 8 pour la référence à la législation canadienne en matière de courtage hypothécaire.

96 Voir : *Loi sur le bâtiment*, RLRQ c. B1.1, et le *Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires*, RLRQ c. B1.1, r. 9; *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'oeuvre dans l'industrie de la construction*, RLRQ c. R-20, *Règlement sur la délivrance des certificats de compétence*, RLRQ c. R-20, r.5, *Règlement sur la formation professionnelle de la main-d'oeuvre de l'industrie de la construction*, RLRQ c. R-20, r.8.

97 Voir *Code des professions*, RLRQ c. C-26; *Loi sur l'acupuncture*, RLRQ c. A-5.1, *Loi sur les agronomes*, RLRQ c. A-12, *Loi sur les arpenteurs-géomètres*, RLRQ c. A-23, *Loi sur les audioprothésistes*, RLRQ c. A-33, *Loi sur le Barreau*, RLRQ c. B-1, *Loi sur les chimistes professionnels*, RLRQ c. C-15, *Loi sur la chiropratique*, RLRQ c. C-16, *Loi sur les comptables professionnels agréés*, RLRQ c. C-48.1, *Loi sur les dentistes*, RLRQ c. D-3, *Loi sur la denturologie*, RLRQ c. D-4, *Loi sur les géologues*, RLRQ c. G-1.01, *Loi sur les huissiers de justice*, RLRQ c. H-4.1, *Loi sur les infirmières et les infirmiers*, RLRQ c. I-8, *Loi sur les ingénieurs*, RLRQ c. I-9, *Loi sur les ingénieurs forestiers*, RLRQ c. I-10, *Loi sur les médecins vétérinaires*, RLRQ c. M-8, *Loi médicale*, RLRQ c. M-9, *Loi sur le notariat*, RLRQ c. N-3, *Loi sur les opticiens d'ordonnances*, RLRQ c. O-6, *Loi sur l'optométrie*, RLRQ c. O-7, *Loi sur la pharmacie*, RLRQ c. P-10, *Loi sur la podiatrie*, RLRQ c. P-12, *Loi sur les sages-femmes*, RLRQ c. S-0.1, *Loi sur les technologues en imagerie médicale, en radio-oncologie et en électrophysiologie médicale*, RLRQ c. T-5.

98 *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

99 *Loi sur les instruments dérivés* et *Loi sur les valeurs mobilières*.

2.6 Proposition de définition

Considérant l'importance des transactions immobilières et hypothécaires, pour permettre à la LCI d'atteindre pleinement son objectif de protection du public dans le cadre de services immobiliers ou hypothécaires et préciser au public dans quelles circonstances il bénéficiera des protections que lui accorde la loi, il importe donc de circonscrire ce qui tombe ou non dans le champ d'application de la LCI. Il ne s'agit pas ici d'élargir le champ d'application de la Loi actuelle, mais d'en préciser sa portée compte tenu du sens qu'il est possible de donner à cette notion et de l'évolution des pratiques.

L'objectif de l'OACIQ d'obtenir une définition de l'acte de courtage ne vise pas à préserver un modèle d'affaires, mais bien à clarifier ce qui constitue l'exercice de l'activité de courtier.

Les services visant la réalisation d'une transaction immobilière ou hypothécaire sont divers et multiples et la LCI devrait prévoir une définition qui en tienne compte. Ainsi, toute définition devrait notamment couvrir l'ensemble des services visant la conclusion, pour le bénéfice d'autrui, de l'achat, de la vente ou de la location d'un immeuble (ou d'une entreprise) ou l'octroi d'un prêt hypothécaire. Le besoin de protection du public peut se trouver à n'importe quelle étape du processus menant à l'acquisition ou à la vente d'un immeuble ou à l'obtention d'un prêt hypothécaire et, considérant l'impact de ces transactions sur le patrimoine des personnes concernées, le gouvernement doit se garder d'adopter une définition des activités professionnelles visées par la LCI qui la réduirait à quelques actions trop circonscrites. Il s'agirait d'un désengagement de l'État qui n'est pas souhaitable alors que de l'avis de l'OACIQ, celui-ci est plutôt justifié d'intervenir.

L'OACIQ propose donc de définir clairement les activités professionnelles visées par la LCI, en s'inspirant notamment de ce qui se fait dans le domaine professionnel, en trois points : premièrement la définition de ce que constitue l'activité professionnelle, deuxièmement le caractère exclusif de la profession et finalement, des ajustements concernant l'utilisation de certains titres et l'exercice des activités sans y être autorisé (dispositions pénales).

RECOMMANDATIONS

A) EN CE QUI CONCERNE UNE DÉFINITION, LA PROPOSITION SOUMISE EST LA SUIVANTE¹⁰⁰ :

« Les activités professionnelles visées à la présente loi ont pour but de contribuer à la protection du public en participant au processus de réalisation d'une transaction immobilière ou hypothécaire et en veillant au meilleur développement de son patrimoine.

L'exercice de l'activité professionnelle de courtier consiste, à l'égard des activités économiques et du patrimoine d'une personne, d'une entreprise ou d'une organisation, en matière immobilière ou hypothécaire à :

- 1^o Recueillir et organiser les informations financières et non financières, les analyser, les évaluer, vérifier leur exactitude, les communiquer ou donner des conseils à leur sujet¹⁰¹;
- 2^o Élaborer et évaluer des stratégies de mise en marché, d'acquisition et d'emprunt, de publicité, de négociation et proposer des processus, les mettre en œuvre ou donner des conseils à leur sujet;
- 3^o Poser tout geste ou fournir tout service visant la réalisation d'une transaction immobilière ou hypothécaire;
- 4^o Accomplir, offrir, tenter d'accomplir ou solliciter en vue d'accomplir l'une des activités énumérées ci-dessus.

Et sans restreindre la généralité de ce qui précède, cette activité consiste à fournir des services visant à :

- 1^o Évaluer la valeur marchande d'un immeuble ou d'une entreprise;
- 2^o Effectuer du démarchage;
- 3^o Solliciter, représenter, mettre en relation, agir comme intermédiaire, négocier, assister;
- 4^o Présenter un immeuble, une entreprise ou tout produit en matière hypothécaire;
- 5^o Fournir, préparer et remplir tout contrat, toute proposition de transaction ou de formulaire relatif à une transaction immobilière ou hypothécaire et donner des conseils à leur sujet;
- 6^o Informer toutes les parties à une transaction de tout facteur dont il a connaissance qui peut affecter défavorablement les parties ou l'objet même de la transaction;
- 7^o Protéger et promouvoir les intérêts de la partie qu'il représente tout en accordant un traitement équitable à toutes les parties à une transaction; ou
- 8^o Agir comme fiduciaire.

Rien dans ce qui précède ne doit porter atteinte aux droits d'un membre d'un ordre professionnel ou d'un organisme d'autoréglementation ou à toute personne qui s'est vu octroyer le droit d'exercer une activité en vertu d'une loi applicable au Québec. »

100 Au besoin, de nouvelles exceptions à l'application de la LCI pourraient être envisagées pour soustraire des activités qui ne devraient clairement pas y être soumises - voir point 4.4 de la partie II du présent mémoire : *Sujets d'importance qui ne sont pas abordés dans le Rapport ministériel*.

101 La notion de conseil est d'ailleurs couverte dans la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ c. D-9.2, en incluant dans la définition de « représentant en assurance de personnes », de « représentant en assurance collective », d'« agent en assurance de dommages » et de « courtier en assurance de dommages » (art. 3, 4, 5 et 6 de la Loi) le fait « d'agir comme conseiller » dans leur domaine respectif ; elle est également couverte par la *Loi sur les valeurs mobilières*, RLRQ c. V-1.1 (voir définition de « conseiller » et de « courtier » à l'article 5) et la *Loi sur les instruments dérivés*, RLRQ c. I-14.01 (voir définition de « conseiller » et de « courtier » à l'article 3).

Pour les fins de ce qui précède, constitue une transaction immobilière ou hypothécaire, effectuée ou non à des fins d'investissement, selon le cas :

- 1° l'achat, la vente, la promesse d'achat ou de vente d'un immeuble, d'une maison mobile ou d'actions pour usage exclusif d'un logement, ou l'achat ou la vente d'une telle promesse;*
- 2° la location d'un immeuble;*
- 3° l'échange d'un immeuble ou d'actions pour usage exclusif d'un logement;*
- 4° le prêt garanti par hypothèque immobilière;*
- 5° l'achat ou la vente d'une entreprise, la promesse d'achat ou de vente d'une entreprise ainsi que l'achat ou la vente d'une telle promesse, notamment toute opération sur le capital actions d'une société.*

B) EN CE QUI A TRAIT AU CARACTÈRE EXCLUSIF DES ACTIVITÉS :

Sous réserve des exceptions prévues à la présente loi, nul ne peut agir comme courtier immobilier ou hypothécaire ni se présenter comme tel, s'il n'est titulaire d'un permis de courtier délivré par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec.

Le courtier immobilier est la personne physique qui se livre à l'exercice de l'activité professionnelle prévue à l'article 1.

Le courtier hypothécaire est la personne physique qui se livre à l'exercice de l'activité professionnelle prévue à l'article 1 relative à des prêts garantis par hypothèque immobilière.

Sous réserve de la section IV du chapitre II, quiconque contrevient aux dispositions du présent article ne peut réclamer ni recevoir de rétribution pour l'exercice de l'activité professionnelle prévue à l'article 1. De même, le courtier qui se livre à l'exercice de l'activité professionnelle prévue à l'article 1 par l'entremise d'une personne qui n'est pas titulaire d'un permis ne peut non plus réclamer ou recevoir de rétribution pour cette activité.

C) EN CE QUI CONCERNE LES DISPOSITIONS PÉNALES :

Commet une infraction quiconque, de quelque façon, prétend être courtier immobilier ou courtier hypothécaire, utilise l'un de ces titres ou un titre ou une abréviation pouvant laisser croire qu'il l'est, ou s'attribue des initiales pouvant laisser croire qu'il l'est, exerce l'activité professionnelle prévue à l'article 1, prétend avoir le droit de le faire ou agit de manière à donner lieu de croire qu'il est autorisé à le faire, s'il n'est titulaire d'un permis requis par la présente loi, sauf si la loi le permet.

Et sans restreindre la généralité de ce qui précède, les titres pouvant laisser croire qu'une personne est courtier sont :

- 1° « agent d'immeubles »;*
- 2° « agent en prêt hypothécaire »;*
- 3° « agent ou coach ou spécialiste ou consultant ou conseiller ou coordonnateur ou analyste ou assistant en immobilier ou hypothécaire »;*
- 4° « agent ou coach ou spécialiste ou consultant ou conseiller ou coordonnateur ou analyste ou assistant en vente ou acquisition d'entreprise »;*
- 5° « agent ou coach ou spécialiste ou consultant ou conseiller ou coordonnateur ou analyste ou assistant en location »;*
- 6° « agent ou coach ou spécialiste ou consultant ou conseiller ou coordonnateur ou analyste ou assistant en mise en marché ».*

En apportant les ajustements législatifs proposés, nous croyons que le législateur répondrait à bon nombre de préoccupations qu'engendre l'absence de définition à la LCI.

3. L'Organisme d'encadrement et sa gouvernance

3.1 Les questions soulevées par le rapport

QUESTIONS À L'ORGANISME ET SA GOUVERNANCE

- *Quel modèle d'encadrement devrait être privilégié?*
- *Y a-t-il d'autres modèles qui devraient être étudiés?*

À cet égard, le Rapport ministériel met de l'avant trois options¹⁰² :

- Réduire substantiellement ou même mettre fin au contrôle des professionnels de l'industrie sur l'organisme d'encadrement;
- Confier la direction de l'OACIQ à un président-directeur général nommé par le gouvernement, selon le modèle de l'Autorité des marchés financiers;
- À défaut de transformer le modèle de gouvernance de l'OACIQ, limiter strictement, dans la Loi, les activités de l'OACIQ aux seules fonctions d'encadrement des courtiers et des agences : la réglementation, la délivrance du permis, l'assistance au public, la surveillance, la médiation et l'arbitrage, la discipline et l'indemnisation.

3.2 L'OACIQ : un succès

3.2.1 Les avantages de l'autoréglementation

Le Rapport ministériel reconnaît que l'autoréglementation présente certains avantages mais, pour en arriver aux options mises de l'avant, semble essentiellement retenir qu'elle a ses limites et fait l'objet de critiques¹⁰³. L'OACIQ aurait souhaité que le Rapport explique davantage cette position puisqu'à son avis, l'autoréglementation présente surtout de nombreux avantages :

- permet à la profession de mettre à profit son savoir-faire relativement à des questions de politique complexes qui évoluent rapidement;
- les connaissances spécifiques de l'OACIQ du domaine règlementé lui permettent de trouver plus rapidement des solutions qu'un organisme gouvernemental qui, même s'il détient des connaissances générales et des habiletés collectives, ne peut que se consacrer par intermittence à ces problèmes techniques et particuliers;

102 Rapport ministériel, p. 15 et 16.

103 Rapport ministériel, p. 4 et 15.

- les membres d'un organisme d'autoréglementation sont généralement au fait plus rapidement des innovations et des tendances qui touchent leur secteur d'activités;
- permet plus de souplesse et de rapidité dans l'adoption et l'adaptation des normes d'autorégulation;
- permet une plus grande proximité avec les contraintes et les pratiques effectives du domaine réglementé;
- accroît la motivation des personnes réglementées à se conformer aux règles mises en place puisqu'elles tiennent compte de leur pratique;
- permet une meilleure compréhension par les personnes réglementées des objectifs poursuivis et des motifs justifiant l'adoption des règles et, par conséquent, les amène à se soumettre volontairement à la réglementation, augmentant de ce fait le niveau de conformité à cette dernière;
- assumption des coûts se rattachant à l'encadrement des activités réglementées par les personnes concernées et non par l'ensemble des contribuables;
- allègement de la charge des autorités publiques;
- moindres coûts de mise en oeuvre pour les intéressés;
- adoption de normes éthiques plus élevées que ne l'aurait fait un organisme public chargé des mêmes fonctions, considérant le souci des personnes concernées de préserver la confiance du public et d'assurer la santé des marchés¹⁰⁴.

Dans ce contexte, l'OACIQ ne peut être que surpris par les options mises de l'avant par le Rapport ministériel, en particulier celle de confier la direction de l'OACIQ à un président-directeur général nommé par le gouvernement. Est-ce à dire que le gouvernement envisage de rapatrier au sein de l'appareil gouvernemental l'Organisme, ses structures, ses actifs et ses engagements financiers, de même que ses quelque 150 employés? Le cas échéant, il est difficile de voir l'intérêt qu'aurait le gouvernement à le faire, compte tenu du succès avec lequel l'OACIQ a jusqu'ici rempli sa mission et géré ses activités.

3.2.2 Un succès reconnu et des efforts pour le maintenir

L'autoréglementation présente donc, en soi, de nombreux avantages. Mais il y a plus.

Tel que nous l'avons exposé (voir point 1.3), l'OACIQ, depuis sa constitution en 2010 (et précédemment l'ACAIQ), s'est acquitté avec succès de la mission que lui confie la LCI. Ce succès a d'ailleurs été reconnu dans le rapport de vérification de conformité de l'OACIQ réalisé en 2013 par la firme Raymond Chabot Grant Thornton à la demande du ministère des Finances. Ce rapport indiquait alors :

« Notre inspection nous a permis de conclure que l'OACIQ a mis en place une offre de services complète et de saines pratiques de gestion qui lui permettent de répondre à sa mission d'assurer

104 Voir Julie BIRON, « Le double mandat des organismes d'autoréglementation et la protection des investisseurs, le cas de l'OCRCVM », dans *Revue générale de droit*, vol.42, n°1, 2012, pp.173-180 ; Voir également Luc THÉVENOZ, « Pas d'autoréglementation sans consultation » dans *De lege ferenda : réflexions sur le droit désirable en l'honneur du professeur Alain Hirsh*, Genève, Éditions Slatkine, p.298.

la protection du public dans les domaines du courtage immobilier et du courtage en prêt garanti par hypothèque mobilière, et de veiller à ce que les activités de courtage des courtiers et des agences s'accomplissent conformément à la Loi.

L'ensemble des processus et procédures examinés sont rigoureusement documentés, respectés et mis à jour en temps opportun. De plus, des mécanismes solides sont en place et sont respectés afin d'assurer l'indépendance des employés de l'OACIQ, des membres des différents comités ainsi que des administrateurs.»

Par ailleurs, selon l'information transmise à l'OACIQ par des représentants du ministère des Finances, celui-ci n'a reçu, au fil des années, que très peu de plaintes du public concernant l'OACIQ, celles-ci ayant d'ailleurs été résolues à la satisfaction du ministère.

Depuis le dépôt du rapport de vérification, l'OACIQ a poursuivi ses actions visant le maintien de services de qualité dans l'accomplissement de sa mission et l'amélioration de ces services. L'OACIQ a donné suite à l'ensemble des recommandations du rapport de vérification précité, notamment en ce qui trait aux processus de suivi et aux délais de traitement des dossiers du service d'assistance et des dossiers disciplinaires, à la satisfaction du ministère des Finances. C'est ainsi que dans une lettre du 22 avril 2015, le sous-ministre adjoint aux politiques relatives aux institutions financières et au droit corporatif félicitait l'OACIQ pour les travaux entrepris depuis le rapport de vérification.

Ainsi, des outils efficaces de suivi des dossiers en temps réel et de gestion des délais ont été mis en place, ce qui a permis une augmentation de 12 % du nombre de dossiers traités par le service d'assistance et une diminution de 40 % des dossiers en attente de traitement, une diminution du délai de traitement moyen des dossiers de ce service de plus de 30 %. Pour leur part, le nombre de dossiers en cours ou en attente de traitement au bureau du syndic a diminué de près de 75 % depuis le début de 2013 alors que les délais de traitement ont été réduits de moitié.

Toujours dans une perspective d'amélioration de l'efficacité organisationnelle afin d'améliorer la protection du public, l'OACIQ a adopté le concept de dossier unique.

Enfin, l'OACIQ a repensé sa structure et revu ses modes d'opération pour maximiser le rendement de ses ressources. Cela s'est notamment traduit par le regroupement de l'ensemble des fonctions d'enquêtes de l'Organisme au sein du bureau du Syndic (enquêtes disciplinaires et pénales) et par la création d'un poste d'ombudsman dont il est fait mention au point 1.3.3.1.

Les tableaux qui suivent permettent de se faire une idée des réalisations de l'OACIQ en comparant ses activités à celles d'organismes de même nature.

TABLEAU XII : COMPARAISON DES ACTIVITÉS DE L'OACIQ AVEC CELLES DE CERTAINS ORDRES PROFESSIONNELS ET ORGANISMES D'AUTORÉGLÉMENTATION¹⁰⁵

		OACIQ	ORDRE DES INGÉNIEURS	ORDRE DES COMPTABLES PROFESSIONNELS AGRÉÉS	CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE	BARREAU DU QUÉBEC	CHAD	CHAMBRE DES NOTAIRES	ORDRE ADMINISTRATEURS AGRÉÉS
Nombre de membres ou de titulaires de permis		16 802	60 826	36 038	31 917	25 095	14 669	3 837	1 370
Nombres de demandes d'intervention ou d'enquête		1 921¹⁰⁶	450¹⁰⁷	940¹⁰⁸	529	1 684	184	539	N/D
Syndic	Nombre de dossiers ouverts ou d'enquêtes	496¹⁰⁹	349	940	375	1 684	226	539	14
	Nombre de dossiers traités ou d'enquêtes terminées	527	N/D	793	416	490	110	759	10
Conseil ou comité de discipline	Nombre de plaintes disciplinaires portées	104	20¹¹⁰	51	63	73¹¹¹	18¹¹²	24	1
	Nombre de décisions rendues ¹¹³	83	15	44	73	83	40	40	3
Exercice illégal¹¹⁴	Nombre d'enquêtes ouvertes	93	141	157	N/D¹¹⁵	N/D	N/D¹¹⁶	N/D	N/D
	Nombre de dossiers ou d'enquêtes traités	246	103	190	N/D	N/D	N/D	N/D	20
	Nombre de poursuites intentées	37¹¹⁷	83¹¹⁸	48	N/D	6	N/D	N/D	11
	Nombre de condamnations	55	50¹¹⁹	30	N/D	10	N/D	N/D	10
Inspection	Nombre d'inspection	722	1 522	828¹²⁰	N/D	1 013	92	936	28
	Rapports d'inspections émis	2 032	1 483¹²¹	N/D	N/D	N/D	N/D	1 163	127

105 Les données contenues au présent tableau sont tirées des rapports annuels de l'année 2014. Ainsi, pour l'OACIQ, les données proviennent du rapport annuel 2014 couvrant l'exercice s'étant terminé au 31 décembre 2014. En ce qui a trait aux ordres professionnels, les données sont tirées des rapports annuels pour l'année 2013-2014 et dont l'exercice s'est terminé au 31 mars 2014.

106 L'OACIQ offre au public et aux titulaires de permis les services du Centre-Info, lequel répond à plusieurs demandes de renseignements. Certaines de ces demandes peuvent avoir donné lieu à des demandes d'intervention auprès du Service d'Assistance. Au 31 décembre 2014, le Centre-Info a traité 58 884 demandes de renseignements. Quant au service d'Assistance, ce dernier a reçu pour la même période 1 921 demandes.

107 L'OACIQ a mis en place une ligne téléphonique pour répondre aux questions d'ordre déontologique. Pour l'exercice se terminant au 31 mars 2014, cette ligne a permis de répondre à 1 310 appels d'ordre éthique.

108 L'ordre a également répondu à 1 800 appels en matière déontologique.

109 De ce nombre, 337 proviennent des 1 921 demandes d'Assistance.

110 Dont 18 qui proviennent du bureau du syndic.

111 De ce nombre, 41 plaintes proviennent du syndic et 32 sont des plaintes privées.

112 Quatre de ces plaintes proviennent du syndic, 10 proviennent d'un syndic ad hoc et 4 constituent des plaintes privées.

113 Le nombre de décisions peut aussi comprendre des décisions autres que celles concernant la culpabilité et/ ou la sanction (ex. : retrait de plainte, décision interlocutoire, décision sur radiation temporaire, etc.)

114 Ce chiffre inclut, le cas échéant, toutes données relatives à l'exercice d'un recours pénal dont notamment l'utilisation illégale d'un titre réservé.

115 C'est l'Autorité des marchés financiers qui voit à exercer les recours pénaux. Conséquemment, ces informations relèvent davantage de l'AMF.

116 Idem.

117 Ce chiffre représente le nombre de constats émis.

118 Ce chiffre représente le nombre de chefs d'infraction faisant l'objet d'une poursuite.

119 Ce chiffre représente le nombre de chefs d'infraction ayant fait l'objet d'une décision.

120 Ce chiffre correspond au nombre d'unités de pratique inspectées. Cela a conduit à l'inspection de 2 800 membres.

121 De plus, 10 membres ont fait l'objet d'une inspection sur la compétence qui a donné lieu à 8 rapports d'inspection. 1 483 rapports d'inspection ont été émis.

TABLEAU XIII : COMPARAISON DES ACTIVITÉS DU FONDS D'INDEMNISATION DE L'OACIQ AVEC CELLES DES FONDS DES ORDRES PROFESSIONNELS ET CELUI DES SERVICES FINANCIERS

		OACIQ	BARREAU DU QUÉBEC	CHAMBRE DES NOTAIRES	ORDRE DES COMPTABLES PROFESSIONNELS AGRÉÉS	ORDRE DES ADMINISTRATEURS AGRÉÉS	AMF	ORDRE DES GÉOLOGUES
Fonds indemnisation	Nombre de réclamations reçues	90	82	11	0	0	41	0
	Nombre de dossiers traités	79	78	7	1	N/D	71	N/D
	Indemnités versées ou à verser	114 242,78 \$	300 532,32 \$	11 025 \$	6 300,06 \$	N/D	91 000 \$	N/D

**TABLEAU XIV : COMPARAISON DES ACTIVITÉS DU FONDS D'ASSURANCE
RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE DU COURTAGE IMMOBILIER AVEC CELLES DES
FONDS DES ORDRES PROFESSIONNELS***

	FARCIQ	FONDS D'ASSURANCE RESPONSABILITÉ DU BARREAU DU QUÉBEC	FARPCNQ (NOTAIRES)	FARPODQ (DENTISTES)	FONDS DES ARCHITECTES	FONDS ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE DE L'OEAO (Évaluateurs agréés) (année 2013)	FARPOQ (PHARMACIENS)
Nombre d'assurés	16 845	14 647	6 613	4 453	1 489 patrons 1 002 salariés	524	8 889 pharmaciens 1 091 sociétés
Nombre réclamations reçues	583	662	473	294	291	6	537
Nombre de réclamations traitées	625	N/D	476	231	N/D	N/D	N/D
Frais alloués aux sinistres et frais de règlement	3 580 703 \$	11 403 428 \$	17 435 289 \$ (y inclus réassurance cédée et parts des réassureurs dans les sinistres)	5 126 493 \$	13 199 065 \$	767 177 \$	954 826 \$
Bénéfice / (perte) lié aux activités d'assurance	2 979 708 \$	7 785 038 \$	(2 408 965 \$)	(755 385 \$)	(3 144 885 \$)	136 744 \$	1 494 307 \$
Surplus cumulé	37 888 982 \$	63 356 254 \$	34 430 899 \$	8 316 820 \$	13 393 825 \$	2 676 729 \$	14 446 494 \$

*Les données contenues au présent tableau proviennent des rapports annuels de l'organisme ou de l'ordre et/ou du rapport de gestion du Fonds pour l'année 2014.

3.2.3 Une saine gestion

Les succès dont il a été fait état ne pourraient être atteints sans une saine gestion financière des activités de l'OACIQ.

L'OACIQ est en effet d'avis que la protection du public implique une utilisation optimale de ses ressources humaines, matérielles et financières. À cet égard, l'OACIQ, en poursuivant la gestion responsable de l'ACAIQ, a administré ses avoirs de façon responsable pour faire face à ses obligations et ce, en maintenant un surplus budgétaire depuis sa création en 2010. Cette administration responsable se retrouve tant dans la gestion du fonds d'administration général de l'OACIQ que dans celle du FICI ou du FARCIQ, faite de concert avec son conseil d'administration.

TABLEAU XV : FONDS D'ADMINISTRATION GÉNÉRALE – ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS

ANNÉE	PRODUITS	CHARGES	ACTIFS NETS
2010	17 554 893 \$	16 221 385 \$	6 543 203 \$
2011	20 450 423 \$	19 372 084 \$	7 621 542 \$
2012	22 680 245 \$	24 135 005 \$	6 166 782 \$
2013	21 063 070 \$	22 604 116 \$	4 625 736 \$
2014	21 961 229 \$	21 299 416 \$	5 287 549 \$

TABLEAU XVI : FONDS D'INDEMNISATION – ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS

ANNÉE	PRODUITS	CHARGES	ACTIFS NETS
2010	787 669 \$	381 017 \$	2 503 898 \$
2011	1 256 981 \$	575 753 \$	3 185 126 \$
2012	1 202 899 \$	668 831 \$	3 719 194 \$
2013	1 033 393 \$	654 631 \$	4 097 956 \$
2014	1 307 684 \$	714 834 \$	4 690 806 \$

TABLEAU XVII : FARCIQ – ÉTAT DU RÉSULTAT GLOBAL, DE LA SITUATION FINANCIÈRE ET DES VARIATIONS DU SURPLUS

ANNÉE	SINISTRES ET FRAIS	PASSIFS DE SINISTRES	SURPLUS
2010	5 592 222 \$	21 349 133 \$	18 958 960 \$
2011	5 901 550 \$	20 550 339 \$	24 276 798 \$
2012	4 201 542 \$	17 721 504 \$	29 954 448 \$
2013	3 826 161 \$	15 874 238 \$	33 807 312 \$
2014	4 918 757 \$	14 645 262 \$	37 888 982 \$

Toujours dans cette optique de saine gestion, l'OACIQ a exercé, en 2012, l'option prévue à son bail de se porter acquéreur de 50 % de la société en commandite qui détient l'édifice où sont situés ses locaux, selon une formule de coût déterminée à la signature du bail. En tenant compte du montant de l'évaluation actuelle de l'immeuble, cette transaction génère un rendement de près de 8 % et ce, après amortissement et sans augmenter les charges liées à l'occupation des locaux.¹²²

3.2.4 Maintien de l'autoréglementation

Tel que le démontre un bilan de ses activités depuis l'entrée en vigueur de la LCI, l'OACIQ s'est adéquatement acquitté de sa mission de s'assurer de « la protection du public dans le domaine du courtage immobilier et du courtage de prêt garanti par hypothèque immobilière » et le succès de l'autoréglementation ne saurait être remis en question, même si certaines améliorations sont envisageables.

À l'instar des ordres professionnels avec qui elle présente de nombreuses similitudes (mission, structures, etc.), le fait que le conseil d'administration de l'OACIQ soit composé d'une majorité de professionnels dont les activités sont encadrées par la loi lui permet de bien saisir les enjeux liés à la pratique du courtage et leur impact sur la protection des personnes qui ont recours aux services des courtiers et des agents immobiliers. Cela permet d'élaborer et de mettre en place les mesures qui s'imposent et de proposer aux instances gouvernementales des solutions additionnelles lorsque c'est nécessaire, notamment par des modifications législatives ou réglementaires.

Quant à la possibilité que l'OACIQ devienne un ordre professionnel, bien qu'il ne s'agisse pas d'une option examinée par le Rapport ministériel ou mise de l'avant par l'OACIQ, celui-ci tient néanmoins à préciser que s'il est vrai que l'Office des professions ait pu considérer dans le passé que la profession de courtier ne satisfaisait pas aux critères prévus par le Code des professions pour constituer un ordre¹²³, les changements survenus dans la profession depuis une dizaine d'années positionnent les courtiers immobiliers et les courtiers hypothécaires comme de véritables professionnels. Parmi ces changements, notons en particulier l'importance des actes posés par les courtiers et leur incidence sur la valeur du patrimoine des individus, ainsi que les exigences en matière de formation et de validation des compétences depuis l'entrée en vigueur de l'actuelle LCI.

En bref, la structure de gouvernance actuelle apparaît donc adéquate et a démontré son efficacité à protéger le public. Le système mis en place est rodé, fonctionne bien au niveau de la protection du public et il est efficient, n'ayant nul besoin de l'injection de fonds gouvernementaux. L'OACIQ peine à identifier ce qui justifie les trois options mises de l'avant dans le Rapport ministériel et est d'avis qu'aucune d'elles n'assurerait une meilleure protection au public.

122 Une source gouvernementale indiquait à l'OACIQ que l'insertion, à la page 4 du Rapport ministériel, d'une référence à un présumé conflit d'intérêts de l'OACIQ trouvait sa source dans une seule plainte faite par un courtier dans le cadre de l'achat de la moitié des parts de la société en commandite propriétaire de l'immeuble où loge l'OACIQ et que des honoraires de courtage furent payés à des courtiers commerciaux pour cette acquisition. Or, il est opportun de rappeler que l'ACAIQ, en 2007, a lancé une invitation à tous les courtiers commerciaux pour trouver un courtier qui l'aiderait à analyser les offres d'espaces qui pouvaient lui être soumises. Un courtier fut alors retenu. Par la suite, un appel d'offre a été lancé auprès de courtiers commerciaux et propriétaires d'édifices à bureaux. N'ayant pas reçu d'offre intéressante, l'ACAIQ a lancé un autre appel d'offres pour trouver un courtier commercial qui pourrait lui trouver un espace correspondant à ses besoins. Les services d'un courtier commercial furent retenus et un contrat de courtage signé. Ce contrat prévoyait le paiement d'honoraires pour la représenter dans ses négociations d'un bail avec option d'achat d'une partie de l'immeuble.

123 Avis émis par l'Office des professions en novembre 2004 à la demande du ministère des Finances et dont fait état le Rapport ministériel, p. 7. L'avis de l'Office soulignait toutefois qu'il ne s'agissait pas d'un avis formel de constitution d'un ordre professionnel qui aurait nécessité une étude plus approfondie.

L'OACIQ se veut un organisme d'autoréglementation moderne, au fait des grandes tendances en matière de régulation, et il doit être maintenu.

RECOMMANDATION

- **MAINTENIR L'OACIQ COMME ORGANISME D'AUTORÉGLÉMENTATION.**

3.3 La présence du public au sein des instances de l'OACIQ

La présence prédominante des courtiers immobiliers et hypothécaires au sein des instances de l'OACIQ constitue un apport essentiel à la réalisation de sa mission de protection du public. Cette protection passe entre autres par la formation adéquate de ceux qui se proposent de devenir courtiers, par l'encadrement de leurs activités une fois qu'ils le sont devenus et par des processus d'intervention (inspection, discipline) bien au fait des pratiques du courtage immobilier et hypothécaire. L'OACIQ estime que les courtiers demeurent les mieux placés pour orienter ses actions en ce domaine.

La présence de représentants du public au sein de certaines instances de l'OACIQ n'en constitue pas moins un apport important lui permettant d'élargir les perspectives de ses actions. À cet égard, trois représentants du public, nommés par le ministre des Finances, siègent comme administrateur au conseil d'administration de l'OACIQ. De plus, des personnes qui ne sont pas courtiers siègent au Comité d'indemnisation constitué au sein de l'OACIQ pour décider des demandes qui devraient faire l'objet d'une indemnisation par le FICI, ainsi qu'au conseil d'administration du FARCIQ.

Le nombre d'administrateurs au sein du conseil d'administration de l'OACIQ est par ailleurs passé, depuis le 1^{er} janvier 2014, de 11 à 13, deux administrateurs élus s'étant ajoutés pour représenter les domaines du courtage commercial et hypothécaire. L'OACIQ a rempli avec succès sa mission et rien ne justifie d'abandonner la formule de l'autoréglementation, bien au contraire. Si toutefois le ministre souhaitait rétablir la proportion des administrateurs qui ne sont pas des courtiers au sein du conseil, l'OACIQ accueillerait favorablement l'ajout d'un ou deux administrateurs nommés.

Afin de favoriser l'efficacité des travaux du conseil, l'OACIQ propose enfin que les administrateurs nommés soient choisis en fonction de leur aptitude à contribuer à la solution de problèmes dans le domaine du courtage immobilier ou de leur statut de professionnel les rendant apte à contribuer aux travaux d'un conseil d'administration (comptables, administrateurs agréés, juristes, etc.).

RECOMMANDATIONS

- **AUGMENTER LE NOMBRE D'ADMINISTRATEURS NOMMÉS PAR LE MINISTRE DES FINANCES POUR LE FAIRE PASSER DE 3 ADMINISTRATEURS À 4 OU 5;**
- **S'ASSURER QUE LES ADMINISTRATEURS NOMMÉS SONT À MÊME DE CONTRIBUER À LA SOLUTION DE PROBLÈMES DANS LE DOMAINE DU COURTAGE IMMOBILIER ET HYPOTHÉCAIRE OU SONT DES PROFESSIONNELS APTES À CONTRIBUER AUX TRAVAUX D'UN CONSEIL D'ADMINISTRATION.**

3.4 La confusion du rôle de l'OACIQ

Le Rapport ministériel émet l'opinion que l'OACIQ est perçu par les courtiers eux-mêmes comme un organisme de défense de leurs intérêts commerciaux¹²⁴. Pour faire écho à cette préoccupation, l'OACIQ tient d'abord à souligner que la compréhension que certains courtiers peuvent avoir du rôle de l'OACIQ n'est pas différente de celle de professionnels membres d'ordres professionnels.

Par ailleurs, et indépendamment du bien-fondé de cette opinion, nous avons soulevé la question de savoir si une telle confusion sur le rôle de l'OACIQ pouvait résulter du maintien, à même la LCI, de l'assemblée générale des titulaires de permis (voir point 1.3). À cet égard, l'OACIQ juge important de maintenir un forum annuel, indépendamment du nom ou de la forme qui lui est donné, où les courtiers ont l'opportunité de s'exprimer sur la gouvernance de l'Organisme et de poser des questions à ses administrateurs et à ses dirigeants. Il s'agit aussi, pour ces derniers, d'une opportunité, parmi d'autres, de demeurer au fait de la réalité et des préoccupations des courtiers dont l'OACIQ régit les activités.

En tout état de cause, la compréhension que certains courtiers peuvent avoir du rôle de l'OACIQ pourrait être améliorée et l'OACIQ entend poursuivre ses efforts à ce sujet. À cet égard, l'OACIQ estime que la levée de toute confusion, le cas échéant, passe en premier lieu par une meilleure communication de la part des différents intervenants du domaine du courtage immobilier et hypothécaire afin que le public et les courtiers soient mieux informés des rôles et des responsabilités de chacun et encourage cette communication.

L'OACIQ convient, d'autre part, que les « programmes partenaires » qu'il a mis sur pied et par lesquels des services de types commerciaux, telles la téléphonie cellulaire et les assurances groupes, sont offerts aux courtiers, peuvent être associés à une fonction associative. Même si cette offre de services n'est pas nécessairement incompatible avec sa mission, l'OACIQ envisage néanmoins de l'abolir.

124 Rapport ministériel, p. 15.

Enfin, l'OACIQ est préoccupé de l'option mise de l'avant dans le Rapport ministériel suggérant de limiter strictement les activités de l'Organisme aux seules fonctions d'encadrement des courtiers et des agences, ce qui pourrait laisser entendre qu'il devrait se retirer du développement, de la distribution, voire même de l'accréditation, d'activités de formation continue ou d'autres outils essentiels à l'accomplissement de sa mission, tels les formulaires. L'OACIQ estime que dans une perspective de qualité des services rendus par les courtiers et de protection du public, ces activités doivent être maintenues.

Tel que mentionné, l'OACIQ est d'avis que la protection du public est d'abord assurée par l'application de mesures préventives. Or, les outils développés par l'OACIQ, notamment les formulaires qu'il édite et la formation continue qu'il impose et, pour partie, dispense, constituent une part importante des mesures préventives qui sont mises de l'avant et qui ont fait leur preuve. L'OACIQ est particulièrement bien placé pour jouer un rôle central dans le développement et la distribution de ces outils. En effet, par le contact étroit que ses instances (Centre de renseignements Info OACIQ, Service d'assistance, Service d'inspection, Bureau du syndic) entretiennent quotidiennement avec le public et les courtiers, l'OACIQ est en mesure d'identifier les pratiques qui sont une source de problème et de proposer des correctifs. Cela pourra se traduire, par exemple, par l'amélioration des formulaires existants, par le développement de nouveaux formulaires ou par le développement de formations.

Au sujet du rôle de l'OACIQ en matière de formation, il serait d'ailleurs tout à fait inusité que l'organisme de contrôle chargé de la protection du public ne puisse offrir de formation aux personnes visées par la réglementation qu'il est chargé de faire appliquer. Loin de prétendre être le seul à pouvoir offrir de la formation (la majorité des formations offertes dans le cadre du programme de formation continue obligatoire mis sur pied par l'OACIQ l'est d'ailleurs par des dispensateurs externes), il n'en demeure pas moins que l'OACIQ est parfois le mieux placé, pour bâtir et dispenser certaines formations, notamment lorsque celles-ci portent sur ce qui relève directement de la LCI ou de ses règlements, sur les formulaires, sur les bonnes pratiques ou, plus globalement, sur ce nous avons qualifié de « formations portant sur du contenu fondamental » (voir point 1.3.2.2). D'ailleurs, de nombreux courtiers témoignent régulièrement vouloir obtenir la formation portant, par exemple, sur les règles de pratiques ou de déontologie ou sur les formulaires directement de l'organisme qui les a élaborés et les connaît le mieux, à savoir l'OACIQ.

Il en va de même lorsqu'il s'agit de s'assurer que l'ensemble des courtiers, notamment ceux pour lesquels l'offre de formation risque d'être moins importante, ait accès à de la formation de qualité, sur des sujets pertinents à leur pratique (pensons par exemple aux courtiers qui exercent à l'extérieur des grands centres, aux courtiers anglophones ou encore, aux courtiers commerciaux ou hypothécaires, ou même aux courtiers résidentiels qui ne sont pas membres d'une chambre immobilière). En bref, la diversité des formations et des dispensateurs de formation contribue à rejoindre l'ensemble de personnes qui doivent l'être et à assurer une offre de formation riche et diversifiée. À bien des égards, l'OACIQ est particulièrement bien placé pour y contribuer, étant responsable de l'application de la réglementation et l'instigateur de plusieurs nouvelles pratiques qu'il chapeaute.

RECOMMANDATIONS

- **MAINTENIR LES FONCTIONS ET POUVOIRS ACTUELS DE L'OACIQ;**
- **NE PAS LIMITER LA POSSIBILITÉ POUR L'OACIQ D'OFFRIR AUX COURTIERs DES SERVICES QUI CONTRIBUENT À SA MISSION DE PROTÉGER LE PUBLIC, TELLES L'ÉDITION DE FORMULAIRES ET L'OFFRE DE FORMATION CONTINUE.**

3.5 Redéfinir la mission de l'Organisme

La mission de l'OACIQ est bien établie : il s'agit de la protection du public. Les moyens prévus par la LCI pour permettre à l'OACIQ de remplir cette mission ont démontré leur efficacité et doivent être maintenus (délivrances des permis, assistance au public, gestion de la discipline des courtiers, inspection des courtiers, encadrement de la formation de base et de la formation continue, possibilité de dispenser de la formation continue, détermination du contenu et édition des formulaires).

De plus, pour bien exercer sa mission, l'OACIQ ne peut se limiter à son rôle de policier et doit démontrer aux courtiers que l'encadrement prévu à la loi est non seulement bénéfique pour le public, mais également aux professionnels du courtage immobilier et hypothécaire. C'est ainsi qu'un des bénéfices de l'autoréglementation (l'adhésion des personnes visées par la réglementation) pourra d'ailleurs être atteint.

Afin de mieux refléter l'étendue de la mission de l'OACIQ et la vision que désire poursuivre l'Organisme, il est suggéré que la mission de l'OACIQ soit reformulée.

RECOMMANDATION

- **REFORMULER L'ÉNONCÉ DE MISSION DE L'OACIQ À L'ARTICLE 32 DE LA LCI:**
« L'OACIQ VEILLE À LA PROTECTION DU PUBLIC PAR UN ENCADREMENT ADÉQUAT DE LA PROFESSION EN ASSURANT UN COURTAGE IMMOBILIER ET HYPOTHÉCAIRE DE QUALITÉ AU QUÉBEC ET CONTRIBUE À PROMOUVOIR LE PROFESSIONNALISME ET LA COMPÉTENCE DES COURTIERs. »

3.6 S'assurer que l'Organisme dispose des moyens pour réaliser sa mission

Bien qu'il estime avoir rempli sa mission de protection du public avec succès avec les outils mis à sa disposition par la LCI et ceux dont il a pu se doter, l'OACIQ est d'avis que ses outils peuvent être augmentés et que certaines modifications devraient être apportées à la Loi afin de lui assurer des moyens encore plus efficaces pour réaliser sa mission.

3.6.1 Sanctions disciplinaires : prise en compte du gain obtenu et des coûts de l'enquête

La LCI prévoit que le courtier reconnu coupable ou qui se reconnaît coupable d'une infraction devant le comité de discipline de l'OACIQ s'expose entre autres à une amende de 1 000 \$ à 12 500 \$ par chef d'infraction et au double en cas de récidive¹²⁵.

Or, l'OACIQ constate que les amendes imposées n'ont pas toujours l'effet dissuasif souhaité et paraissent insuffisantes aux yeux du public, en particulier lorsque l'amende ne représente qu'une fraction de la rétribution perçue à l'occasion de la transaction visée par une plainte disciplinaire. Pour palier cette situation, la LCI pourrait prévoir expressément, à l'instar de ce qui existe en cas de condamnation pénale pour exercice illégal de l'activité de courtier¹²⁶ ou de ce que prévoit le *Code criminel* quant aux facteurs dont il faut tenir compte dans la détermination d'une peine¹²⁷, que le comité de discipline tienne compte dans la détermination de l'amende « du préjudice subi et des avantages tirés de l'infraction ».

Par ailleurs, la LCI indique que si le comité de discipline ordonne la publication dans les journaux d'un avis relatif à la suspension ou à la révocation du permis d'un courtier ou à l'imposition de restriction ou de condition au permis, le comité peut décider que les frais de publication de l'avis sont à la charge du courtier¹²⁸. De plus, la réglementation prévoit que le courtier peut être condamné aux frais relatifs à l'instruction de la plainte, lesquels sont définis limitativement¹²⁹.

Or, les frais de publication d'avis et ceux relatifs à l'instruction ne sont pas les seuls coûts inhérents au processus disciplinaire. En effet, les coûts liés aux enquêtes sont importants et il devrait être envisagé qu'ils puissent être, en tout ou en partie, imposés au courtier reconnu ou qui se reconnaît coupable d'une infraction. De tels frais pourraient être précisés dans un tarif.

RECOMMANDATIONS

- **PRÉVOIR QUE LE COMITÉ DE DISCIPLINE DOIT TENIR COMPTE DANS LA DÉTERMINATION D'UNE AMENDE DU PRÉJUDICE SUBI ET DES AVANTAGES TIRÉS DE L'INFRACTION;**
- **PERMETTRE AU COMITÉ DE DISCIPLINE D'IMPOSER, EN TOUT OU EN PARTIE ET SELON UN TARIF ÉTABLI, LES COÛTS LIÉS AUX ENQUÊTES AU COURTIER RECONNU COUPABLE D'UNE INFRACTION.**

125 Art. 98(3^e) de la *Loi sur le courtage immobilier*.

126 Art. 125 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

127 Art. 728.21 a) du *Code criminel*, L.R.C. (1985), ch. C-46 ; un exemple d'application de ce principe a été récemment fourni dans l'affaire *R. c. Pétroles Global inc.*, 2015 QCCS 1618, où une entreprise trouvée coupable d'avoir fixé le prix de l'essence a été condamnée à une amende de 1 000 000 \$ en tenant notamment compte du profit tiré de l'opération.

128 Art. 98.1 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

129 Art. 55 du *Règlement sur les instances disciplinaires de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec*, RLRQ c. C-73.2, r.6.

3.6.2 Les mesures alternatives à la plainte disciplinaire

L'absence d'alternatives au traitement disciplinaire de certains dossiers a pour conséquence d'alourdir le volume de dossiers à traiter et d'allonger les délais de traitement, notamment par le syndic et le comité de discipline de l'OACIQ. Afin d'éviter que des dossiers qui ne comportent pas de manquements déontologiques importants ou pour lesquels un terrain d'entente peut être trouvé fassent l'objet de plaintes disciplinaires, faute d'autres moyens d'intervention, des solutions alternatives pourraient être prévues dans la LCI. Celles-ci s'ajouteraient ou complèteraient celles qui sont déjà en place pour permettre un traitement plus souple et efficace de certains manquements mineurs ou pour lesquels il est possible de s'entendre avec le courtier fautif sur la mesure correctrice appropriée, sans avoir recours au processus disciplinaire.

De telles mesures auraient le bénéfice d'accélérer le traitement des dossiers, de réduire les coûts, d'éviter l'engorgement du comité de discipline de même que d'exposer d'éventuels témoins (souvent les victimes) aux désagréments inhérents au processus disciplinaire (déplacement, temps à y consacrer, anxiété générée par l'obligation de témoigner, etc.).

3.6.2.1 Les engagements volontaires

Le syndic et d'autres instances de l'OACIQ ont déjà recours à l'utilisation d'engagement volontaire de la part des contrevenants de suivre un cours ou de compléter tout autre type de formation pour pallier certaines de leurs lacunes. Le manquement à se conformer à l'engagement peut entraîner, conformément à la réglementation, la suspension du permis du courtier en défaut¹³⁰.

Ce type de mesure aurait avantage à être complété par la possibilité pour le syndic et pour le comité d'inspection de prendre entente avec un courtier sur l'imposition de restrictions ou de conditions à son droit d'exercice, sur la suspension de son permis ou sur le paiement volontaire d'une « amende ». Pour cette dernière option, un pouvoir réglementaire pourrait permettre la fixation de barèmes pour établir le montant de « l'amende » reposant, par exemple, sur le gain obtenu par le courtier dans le cadre de la transaction qui fait l'objet d'une enquête et sur les coûts de cette enquête.

La possibilité de conclure une entente avec un courtier sur l'imposition de restrictions ou de conditions à son droit d'exercice ou sur la suspension de son permis rejoint d'ailleurs l'une des recommandations formulées par le Conseil interprofessionnel du Québec, en janvier 2014, dans le cadre de l'éventuelle réforme du *Code des professions* au sujet du type d'entente que le syndic d'un ordre professionnel pourrait prendre avec un membre de l'ordre¹³¹.

Par ailleurs, le syndic a déjà recours à la lettre d'avertissement, bien que cette mesure ne soit pas prévue dans la LCI. Il y aurait avantage à ce que ce le soit pour éviter toute ambiguïté quant à la possibilité d'émettre de telles lettres.

¹³⁰ Art. 15 du *Règlement sur la délivrance des permis de courtier ou d'agence*.

¹³¹ *Recommandations en vue d'une réforme globale du Code des professions*, Conseil Interprofessionnel du Québec, janvier 2014, pp. 30 et 31.

RECOMMANDATIONS

- **RECONNAÎTRE LA POSSIBILITÉ POUR LE SYNDIC D'ÉMETTRE DES LETTRES D'AVERTISSEMENT;**
- **PERMETTRE AU SYNDIC ET AU COMITÉ D'INSPECTION DE PRENDRE ENTENTE AVEC UN COURTIER POUR L'IMPOSITION DE RESTRICTIONS OU DE CONDITIONS À SON DROIT D'EXERCICE, POUR LA SUSPENSION DE SON PERMIS OU LE PAIEMENT VOLONTAIRE D'UNE « AMENDE ».**

3.6.2.2 Les sanctions administratives pécuniaires

Par ailleurs, une autre mesure mérite de s'y attarder en ce qu'elle offre une solution de rechange efficace pour sanctionner des infractions de nature technique : la sanction administrative pécuniaire (SAP). L'OACIQ est d'avis que les SAP s'avèrent des outils efficaces pour sanctionner des violations mineures ou techniques qui, en raison de leur gravité moindre, ne justifient pas une suspension ou une révocation du permis d'exercice du courtier ou encore une plainte disciplinaire contre celui-ci, mais nécessitent un incitatif suffisant pour que le contrevenant corrige la situation, ce que ne permet pas toujours le simple avertissement ou l'exigence de suivre une formation.

Le recours à de telles sanctions n'est d'ailleurs pas inusité. À titre d'exemple, cette possibilité est notamment prévue dans les lois administrées par l'Autorité des marchés financiers¹³². De même, la possibilité pour l'autorité règlementaire compétente d'imposer des SAP dans le domaine du courtage immobilier¹³³ ou hypothécaire¹³⁴ est prévue dans certaines provinces canadiennes. Enfin, on retrouve ce type de sanction dans la législation fédérale, notamment en matière de lutte au recyclage des produits de la criminalité et au financement des activités terroristes¹³⁵.

RECOMMANDATION

- **PERMETTRE L'IMPOSITION DE SANCTIONS ADMINISTRATIVES PÉCUNIAIRES (SAP).**

132 Art. 205.1 de la *Loi sur les assurances*, RLRQ c. A-32 ; art. 115, 115.2, 146.2 et 419 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* ; art. 273.1, 274.1, 271.13, 271.14, 331(11°) de la *Loi sur les valeurs mobilières*.

133 Exemples : art. 83 du *Real Estate Act*, R.S.A. 2000, chap. R-5 (Alberta) ; art. 56 et 57 du *Real Estate Services Act* (Colombie-Britannique) ; par ailleurs, le ministère des Services aux consommateurs de l'Ontario a déposé, le 4 octobre 2013, une proposition visant la possibilité pour diverses autorités règlementaires, dont celle en courtage immobilier, d'imposer des sanctions administratives pécuniaires (voir : <http://www.reco.on.ca/tc-334/sc-440.html>).

134 Exemple : art. 38 et 39 de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*, L.O. 2006, chap. 29 (Ontario) ; art. 83.1 du *Real Estate Act*, R.S.A. 2000, c. R-5. (Alberta) ; art. 76(1) de la *Loi sur les courtiers en hypothèques*, L.N.-B 2014, chap. 41, (Nouveau-Brunswick – entrée en vigueur prévue en 2015) ; art. 72, 73 et 74 du *Mortgage Regulation Act*, SNS 2012, chap. 11, (Nouvelle-Écosse – non encore en vigueur) ; art. 75 *Mortgage Brokerages and Mortgage Administrators Act*, S.S. 2007, chap. M-20.1 (Saskatchewan).

135 Art. 73.1, 73.11 et 73.13 de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*, L.C. 2000, ch. 17.

3.6.3 Pouvoirs supplémentaires pour mieux contrer l'exercice illégal de l'activité de courtier

L'absence de pouvoirs spécifiques, autre que le pouvoir de perquisition¹³⁶, pour faciliter l'obtention de certains renseignements détenus par des tiers (ex : fournisseurs de services téléphoniques ou Internet) rend parfois l'enquête en exercice illégal difficile, voire impossible. Or, procéder par perquisition est un mécanisme lourd qui, dans la plupart des cas, apparaît excessif. Des moyens d'obtention de renseignements plus souples et efficaces pourraient être envisagés. Par exemple, les pouvoirs de commissaire enquêteur au sens de la *Loi sur les commissions d'enquête*, RLRQ c. C-37 dont disposent déjà le syndic et les syndics adjoints¹³⁷ pourraient être étendus aux enquêteurs. De tels pouvoirs existent d'ailleurs en faveur des personnes qui mènent des enquêtes pour la Régie du bâtiment¹³⁸, la Corporation des maîtres électriciens du Québec¹³⁹, la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec¹⁴⁰ et l'Autorité des marchés financiers¹⁴¹. Un pouvoir de contrainte à fournir certaines informations ou certains documents existe également dans les législations québécoise et fédérale canadienne¹⁴² et pourrait en inspirer l'insertion dans la LCI.

Par ailleurs, l'on peut s'interroger sur la suffisance des dispositions actuelles de la LCI constitutives d'infractions pénales en certaines circonstances. Il n'existe en effet aucune infraction qui permettrait de sanctionner au niveau pénal des personnes ayant facilité l'exercice illégal sans y avoir participé directement. Or, ce type d'infraction existe dans plusieurs secteurs, notamment chez les professionnels¹⁴³ et dans les domaines des services financiers¹⁴⁴, des valeurs mobilières¹⁴⁵ et des entreprises de construction¹⁴⁶, et pourrait être prévu à la LCI.

RECOMMANDATIONS

- **FACILITER L'OBTENTION DE RENSEIGNEMENTS AUPRÈS DES TIERS DANS LE CADRE DE L'ENQUÊTE PÉNALE PAR L'OCTROI DE POUVOIRS DE COMMISSAIRE ENQUÊTEUR OU D'AUTRES TYPES DE POUVOIRS D'ENQUÊTE, TELLE LA « DEMANDE PÉREMPTOIRE »;**
- **PRÉVOIR UNE INFRACTION D'AVOIR ENCOURAGÉ L'EXERCICE ILLÉGAL.**

136 Art. 36 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

137 Art. 89 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

138 Art. 129 de la *Loi sur le bâtiment*.

139 Art. 11 de la *Loi sur les maîtres électriciens*, RLRQ c. M-3.

140 Art. 9.1 de la *Loi sur les maîtres mécaniciens en tuyauterie*, RLRQ c. M-4.

141 Art. 14 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ c. A-33.2, art. 240 de la *Loi sur les valeurs mobilières*.

142 Voir par exemple : art. 239 et 242 de la *Loi sur les valeurs mobilières*, art. 79 de la *Loi sur l'impôt minier*, RLRQ c. I-0.4, art. 39 de la *Loi sur l'administration fiscale*, RLRQ c. A-6.002, art. 35 de la *Loi sur les biens non réclamés*, RLRQ c. B-5.1, art. 231.2 de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, L.R.C. (1985), ch. 1 (5^e suppl.), art. 289 de la *Loi sur la taxe d'accise*, L.R.C. (1985), ch. E-15.

143 Art. 188.1 du *Code des professions*.

144 Art. 491 de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers*.

145 Art. 208 de la *Loi sur les valeurs mobilières*.

146 Art. 200 et 201 de la *Loi sur le bâtiment*.

3.6.4 Nouveau pouvoir de restreindre, suspendre ou révoquer un permis ou d'en refuser la délivrance pour des raisons de santé ou liées à la probité

Il est des situations ayant un caractère extrêmement sérieux ou grave qui se présentent et pour lesquelles le processus disciplinaire est mal adapté ou ne permet pas d'intervenir rapidement et efficacement pour protéger adéquatement le public. C'est notamment le cas lorsqu'une personne, pour des considérations de santé physique ou mentale, n'est plus apte à exercer l'activité de courtier. C'est également le cas lorsque la probité d'un courtier ou d'une personne qui cherche à le devenir est en cause (ex : le demandeur de permis qui a été congédié par une institution financière à la suite d'une enquête interne ayant établi l'existence d'une fraude ou qui fait l'objet de poursuites criminelles pour fraude sans qu'aucune déclaration de culpabilité n'ait encore été prononcée).

L'OACIQ est d'avis qu'il devrait pouvoir intervenir dans chacun de ces cas, en amont et de façon proactive, afin d'assurer la protection du public sans avoir à attendre qu'une faute soit commise, qu'un préjudice soit causé au public et qu'un processus disciplinaire soit enclenché pour les sanctionner.

Des mécanismes visant la limitation du droit de pratique en cas d'incapacité physique ou mentale existent à l'égard des professionnels régis par le *Code des professions*¹⁴⁷ et, pour ce qui est du contrôle de la probité, dans le domaine des services financiers¹⁴⁸. Il est possible de s'en inspirer.

RECOMMANDATIONS

PRÉVOIR LA POSSIBILITÉ DE :

- **RESTREINDRE LE DROIT D'EXERCICE POUR RAISONS MÉDICALES;**
- **RESTREINDRE, SUSPENDRE OU RÉVOQUER UN PERMIS OU D'EN REFUSER LA DÉLIVRANCE SI LA PERSONNE VISÉE NE POSSÈDE PAS LA PROBITÉ REQUISE POUR EXERCER L'ACTIVITÉ DE COURTIER.**

147 Voir art. 48 et ss. du *Code des professions* sur la possibilité d'imposer un examen médical pour établir la compatibilité de l'état physique ou mental d'un professionnel avec l'exercice d'une profession. Il convient de noter ici que le mécanisme prévu au *Code des professions* a fait l'objet de recommandations du Conseil interprofessionnel du Québec afin d'en améliorer l'efficacité (pp. 28 à 30 des *Recommandations en vue d'une réforme globale du Code des professions*, précité note 131).

148 Art. 220 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

3.6.5 Reconnaissance de la fonction d'ombudsman

Tel que déjà mentionné, afin d'assurer une gestion optimale et cohérente des demandes du public quant à sa façon de traiter les dossiers, l'OACIQ a mis en place la fonction d'ombudsman. Cette fonction, susceptible de contribuer à la protection du public et à la confiance que celui-ci peut avoir en l'Organisme, aurait avantage à être prévue dans la LCI.

RECOMMANDATIONS

- **RECONNAÎTRE DANS LA LCI LA FONCTION D'OMBUDSMAN;**
- **PRÉVOIR LE RÔLE, LES POUVOIRS ET LES DEVOIRS DE L'OMBUDSMAN.**
- **PRÉVOIR QUE L'OMBUDSMAN RELÈVE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OACIQ.**

PARTIE II : SUJETS D'IMPORTANCE QUI NE SONT PAS ABORDÉS DANS LE RAPPORT MINISTÉRIEL

Le Rapport ministériel se concentre uniquement sur deux éléments : l'étendue de la notion de courtage immobilier, vue sous le seul angle de la représentation du vendeur d'un immeuble résidentiel, et la gouvernance de l'organisme d'encadrement. Or, dans une perspective d'assurer une meilleure protection du public et dans l'éventualité d'une révision de la Loi sur le courtage immobilier, plusieurs autres sujets d'importance méritent de faire l'objet de commentaires et de recommandations.

1. Encadrer les inspecteurs en bâtiment et les gestionnaires de copropriété

La protection du public dans le cadre de transactions immobilières et hypothécaires ne sera convenablement assurée que si l'ensemble des intervenants fait l'objet d'un encadrement adéquat dont les caractéristiques et les bénéfices rejoignent ceux qui ont été décrits plus haut, c'est-à-dire, un encadrement qui :

- garantit leurs compétences et la standardisation des pratiques;
- prévoit une couverture d'assurance couvrant leur responsabilité civile professionnelle;
- permet au public de s'adresser à un organisme de contrôle s'il a des doléances à présenter quant aux services qu'il a reçus.

Or, certaines activités essentielles au bon déroulement des transactions immobilières ou hypothécaires et intimement liées à celles-ci ne font l'objet d'aucun encadrement. Cela occasionne des problèmes tant aux parties à la transaction qu'aux courtiers dont ils ont retenu les services. Nous pensons à deux domaines qui ont fait couler beaucoup d'encre au fil des années : l'inspection en bâtiment et la gestion de copropriété; que l'on songe aux diverses enquêtes et études portant sur l'inspection en bâtiment¹⁴⁹ ou à l'important travail effectué ayant conduit aux travaux actuels relatifs à la révision des règles du Code civil du Québec en matière de copropriété¹⁵⁰.

Pour les motifs dont il est plus amplement fait état ci-après, l'OACIQ est d'avis qu'il est impératif de se pencher promptement sur la question de l'encadrement de ces activités.

149 À titre d'exemples, voir le Rapport présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada par l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) : *L'inspection préachat dans le domaine immobilier – Pour une meilleure protection des acheteurs et des vendeurs*, 27 juin 2012; voir également les articles suivants : *Inspection préachat : toujours le Far West*, par Stephan Dussault, mis en ligne sur le site protegezvous.ca en janvier 2010, et *Inspecteurs en bâtiment : un métier sans encadrement au dépens de l'acheteur*, d'après un reportage de Nancy Desjardins, mis en ligne sur le site radio-canada.ca le 10 novembre 2013.

150 Voir le *Rapport du groupe de travail sur la copropriété*, soumis au ministre de la Justice du Québec en mars 2011 ; voir aussi *Rapport du comité consultatif sur la copropriété*, présenté au ministre de la Justice du Québec et au conseil d'administration de la Chambre des notaires du Québec en novembre 2012 (amendé en janvier 2013).

1.1 L'inspection en bâtiment

Le Rapport ministériel fait état de la participation de plusieurs professionnels dans une transaction immobilière, dont l'inspecteur en bâtiment. Or, l'inspection en bâtiment ne fait l'objet d'aucun encadrement au Québec. En bref, n'importe qui peut se présenter comme étant un inspecteur en bâtiment, alors qu'une inspection a lieu dans la majorité des transactions immobilières, à tout le moins celles dans lesquelles un courtier immobilier intervient¹⁵¹. Cette situation est des plus préoccupante considérant l'importance d'avoir une inspection faite par une personne compétente ayant recours à des normes de pratique lui permettant de donner l'heure juste aux parties quant à l'état d'un bâtiment. Sans encadrement, il y a un risque de voir un acheteur se retrouver avec une propriété présentant des vices importants que l'inspecteur aurait fait défaut d'identifier. Sans oublier que les conclusions de l'inspecteur auront un effet déterminant sur la décision de l'acheteur de concrétiser ou non son achat et sur la possibilité pour le vendeur d'obtenir le prix souhaité.

Il est vrai que de nombreux inspecteurs adhèrent à des associations volontaires et se soumettent à des normes de pratique. Il est également vrai que, de concert avec certaines associations d'inspecteurs en bâtiment, l'OACIQ (ou l'ACAIQ) a développé et rendu accessibles, dès 2003, des outils tels qu'une norme de pratique et une convention de services pour l'inspection de bâtiments résidentiels de même qu'un formulaire permettant au vendeur de déclarer convenablement ce qu'il connaît de son immeuble, qui ont pu contribuer à une amélioration et à une standardisation des pratiques dans ce domaine. Il n'en demeure pas moins que la disparité dans les pratiques, l'absence de normes de pratique et de qualification applicables de façon uniforme à toute personne se livrant à l'inspection en bâtiment, l'absence d'organisme chargé d'assurer la compétence des inspecteurs et de recevoir les plaintes du public constituent autant de risques pour celui-ci.

Encore récemment, la problématique liée à l'absence d'un encadrement adéquat de l'inspection en bâtiment était soulignée par l'une des auteures de l'ouvrage *La responsabilité de l'inspecteur préachat*¹⁵², dans le cadre d'un colloque portant sur le consommateur immobilier. Cette auteure concluait son exposé par l'opinion suivante :

« ...Il appert des grands principes applicables à l'inspection préachat sous l'angle du droit de la consommation, que cette institution est la grande oubliée du domaine immobilier. Les protections aux consommateurs existent, certes, mais elles sont générales et disparates et ne répondent pas à la réalité recherchée par les consommateurs... [...] Il est donc pertinent qu'une réforme intervienne et que la nature même du service soit mieux définie et encadrée dans un souci de protection du consommateur... [...] Un éclairage nouveau sur les obligations qui incombent aux inspecteurs préachat semble donc souhaitable afin que les consommateurs puissent être mieux informés et protégés lorsqu'ils retiennent les services d'un inspecteur ... »¹⁵³

151 Rappelons que dans un effort de fournir un minimum d'encadrement à l'inspection en bâtiment, la réglementation applicable en courtage immobilier impose depuis 2010 que le courtier recommande à tout acheteur de faire procéder à une inspection par une personne rencontrant certaines conditions; à cet effet, l'OACIQ a d'ailleurs reconnu, par voie d'entente avec certaines associations d'inspecteurs, que les membres de ces dernières remplissaient ces conditions; enfin, depuis 2012, les formulaires de promesse d'achat que les courtiers ont l'obligation d'utiliser pour la vente d'immeubles résidentiels comprennent une clause prévoyant l'inspection du bâtiment.

152 Publié en 2012 aux Éditions Yvon Blais.

153 Isabelle VIENS, « L'inspection préachat » dans *Le consommateur immobilier en quête de protection*, précité note 93, P. 245-246.

L'OACIQ (auparavant l'ACAIQ) de même que de nombreux intervenants réclament depuis plusieurs années que l'inspection en bâtiment fasse l'objet d'un encadrement¹⁵⁴. Un tel encadrement permettrait de garantir au public qu'il fait affaire avec un inspecteur qui a obtenu une formation de base adéquate, dont les compétences ont été vérifiées et sont mises à jour, qui bénéficie d'une couverture d'assurance appropriée et qui relève d'un organisme de contrôle auquel le public peut s'adresser en cas de problèmes. Il en résulterait notamment une standardisation des pratiques, par exemple par l'adoption de normes de pratique communes à tous et par l'uniformisation des règles concernant le contenu des conventions de services et des rapports d'inspection. La qualité des services obtenus par le public de même que la sécurité des transactions s'en trouveraient immanquablement augmentées, et le risque de litiges, ainsi que l'encombrement des tribunaux qui en résulte, diminués.

Notons enfin que la majorité des états américains¹⁵⁵ ainsi que deux provinces canadiennes¹⁵⁶ encadrent l'inspection en bâtiment.

RECOMMANDATION

- **PRÉVOIR L'ENCADREMENT DE L'INSPECTION EN BÂTIMENT PAR UNE AUTORITÉ COMPÉTENTE.**

1.2 La gestion de copropriété

Un autre domaine qui bénéficierait grandement d'un encadrement approprié, pour des raisons similaires à celles mentionnées au sujet de l'inspection en bâtiment, est la gestion de copropriété. On s'assurerait ainsi que les personnes qui offrent leurs services en ce domaine font l'objet d'une formation adéquate, qu'elles sont soumises à des exigences de base en matière de gestion de copropriété, notamment quant à la suffisance du fonds de prévoyance, à l'entretien du bâtiment et à la disponibilité de l'information pour les copropriétaires et les acheteurs éventuels, qu'elles souscrivent une assurance responsabilité civile professionnelle et enfin qu'il existe un organisme de contrôle qui voit au respect des normes de pratique et auquel le public peut s'adresser en cas de manquement.

Sans remettre en question la bonne foi et la bonne volonté des gestionnaires de copropriété, souvent des copropriétaires qui remplissent cette fonction bénévolement, force est de constater que la gestion des immeubles détenus en copropriété divise est déficiente au Québec¹⁵⁷. La situation est d'autant plus préoccupante que de plus en plus de syndicats de copropriété confient à des gestionnaires « professionnels » le soin de voir à leur gestion¹⁵⁸. Or, à l'instar de l'inspection en bâtiment, il n'existe aucun encadrement de tels gestionnaires, outre certaines dispositions du Code civil, et aucun organisme ne veille au respect de normes de compétence et d'intégrité dans ce domaine¹⁵⁹.

154 Voir notamment le Rapport de l'ACQC *L'Inspection préachat dans le domaine immobilier – Pour une meilleure protection des acheteurs et des vendeurs*, précité note 149.

155 Voir Annexe 9 pour l'énumération des états américains qui encadrent l'inspection en bâtiment.

156 L'Alberta et la Colombie-Britannique; par ailleurs, un rapport produit à la demande du gouvernement ontarien et déposé en décembre 2013 recommandait que l'inspection en bâtiment soit encadré en Ontario (*A Closer Look : Qualifying Ontario's Home Inspectors - Home Inspector Panel Report and Recommendations to the Minister of Consumer Services*).

157 Voir à cet effet les commentaires du *Rapport du groupe de travail sur la copropriété*, précité note 150, p. 56.

158 *Id.*

159 *Id.*, p. 57.

Sans prétendre qu'elle en est seule responsable, cette situation contribue aux lacunes importantes constatées dans le domaine de la copropriété qui se manifestent notamment par des fonds de prévoyance insuffisants, un entretien inadéquat des immeubles détenus en copropriété¹⁶⁰ et des déficiences dans le maintien et la disponibilité de renseignements à jour sur la santé physique et financière de ces immeubles. Or chacun de ces éléments peut avoir un impact direct sur la valeur d'une unité mise en vente, sur la décision que prendra un acheteur de se porter acquéreur ou sur le prix qu'il offrira. Dans le contexte d'une transaction immobilière, il est facile de concevoir les difficultés inhérentes au fait de se porter acquéreur d'un immeuble dont l'entretien est potentiellement déficient et les fonds disponibles pour corriger la situation potentiellement insuffisants alors que l'information qui permettrait d'en connaître davantage sur cette situation n'est pas disponible.

Le *Rapport du groupe de travail sur la copropriété* ainsi que le *Rapport du comité consultatif sur la copropriété*¹⁶¹ recommandent que le gestionnaire professionnel de copropriété, excluant les membres du conseil d'administration et le gestionnaire bénévole, soit obligatoirement membre d'un ordre professionnel. L'OACIQ est également disposé à encadrer cette activité.

L'encadrement des gestionnaires de copropriété est d'ailleurs à l'ordre du jour en Ontario¹⁶² et est déjà chose faite en Colombie-Britannique ainsi que dans sept états américains et le sera bientôt en Alberta et au Colorado¹⁶³.

RECOMMANDATION

- **PRÉVOIR L'ENCADREMENT DES ACTIVITÉS DES GESTIONNAIRES DE COPROPRIÉTÉ PAR L'AUTORITÉ COMPÉTENTE.**

2. Pérennité et autonomie de l'Organisme

L'OACIQ doit pouvoir bénéficier de moyens financiers suffisants pour lui permettre de remplir pleinement sa mission.

160 Cet entretien déficient, imputé à des gestionnaires négligents, est d'ailleurs identifié comme une des principales causes de l'augmentation importante des primes et des franchises dans l'assurance des copropriétés ainsi que de la difficulté éprouvée par certains syndicats de copropriétaires à assurer leur immeuble; voir les commentaires de M^e Yves Joli-Cœur, secrétaire général du Regroupement des gestionnaires et copropriétaires du Québec (RGCCQ), dans une entrevue donnée à la journaliste Alexandra Perron (« Un sondage pour mieux comprendre ») et publiée dans le journal *Le Soleil* du 31 janvier 2015, p. M14; voir également les commentaires faits à l'occasion du dévoilement, le 5 février 2015, d'une étude réalisée à la demande du RGCCQ sur les problèmes liés à l'assurance des copropriétés, tels que rapportés par le journaliste André Dubuc : « S'assurer coûte une fortune », *La Presse Affaires*, 6 février 2015, p. 4) ; la culture de gestion déficiente, l'encadrement réglementaire insuffisant, l'insuffisance des fonds de prévoyance et l'entretien déficient des immeubles étaient d'ailleurs récemment invoqués par l'assureur Aviva Canada pour se retirer du marché de l'assurance de copropriété (voir « Aviva tire un trait sur la copropriété », article publié sur le site Internet condolegal.com le 24 février 2015 et « Aviva Canada se retire du segment commercial des condos au Québec » publié sur le site Internet journal-assurance.ca le 24 février 2014).

161 Précité note 150.

162 Projet de loi 106, *Loi de 2015 sur la protection des propriétaires de condominiums* (http://www.ontla.on.ca/bills/bills-files/41_Parliament/Session1/b106.pdf), toujours à l'étude devant la législature ontarienne en date du 17 septembre 2015.

163 Dans ces deux provinces ainsi que dans cinq états américains, l'encadrement des gestionnaires de copropriété relève d'ailleurs de l'autorité réglementaire en courtage immobilier; voir Annexe 10 pour l'énumération des juridictions canadiennes et américaines qui encadrent la gestion de copropriété.

La LCI prévoit actuellement que les activités de l'OACIQ « sont financées à même les droits exigibles que doivent lui verser les courtiers et les autres montants qui lui sont payables en vertu de la [LCI] »¹⁶⁴.

Or, les seuls « autres montants payables » à l'OACIQ en vertu de la LCI sont la cotisation au Fonds d'indemnisation¹⁶⁵ et la prime au FARCIQ¹⁶⁶ ainsi que les intérêts générés par les comptes en fidéicommissés des courtiers qui sont versés au fonds de financement¹⁶⁷ (note : historiquement, ces intérêts sont pratiquement inexistantes). Tous ces « autres montants » sont donc destinés à des fins particulières et ne peuvent servir à financer d'autres activités.

Afin d'assurer la pérennité de l'OACIQ et de s'assurer qu'il dispose des ressources suffisantes et adaptées pour lui permettre de remplir sa mission de protection du public, la LCI ne doit pas limiter les possibilités de diversifier ses sources de financement.

De plus, dans le même ordre d'idées, l'OACIQ doit pouvoir disposer d'une certaine autonomie et d'une plus grande flexibilité dans la fixation des droits exigibles et des cotisations payables au Fonds d'indemnisation du courtage immobilier. L'un et l'autre devraient pouvoir être fixés par résolution du conseil d'administration, comme c'est le cas pour la prime FARCIQ. À ce chapitre, l'OACIQ a fait preuve, de concert avec le conseil d'administration du Fonds, d'une gestion sérieuse et responsable qui a permis de maintenir une capitalisation optimum du FARCIQ¹⁶⁸, de diminuer le montant des primes payées par les courtiers¹⁶⁹ et de moduler celles-ci en fonction des risques particuliers associés au courtage immobilier d'une part et hypothécaire d'autre part, tout en augmentant la portée des couvertures offertes.

La fixation des droits exigibles et de la cotisation au Fonds d'indemnisation par règlement prive l'OACIQ de la flexibilité qui lui permettrait de procéder aux ajustements requis afin de s'acquitter adéquatement de sa mission tout en évitant aux courtiers et aux agences de surpayer.

RECOMMANDATIONS

- **S'ASSURER QUE LA LCI NE POSE PAS DE LIMITES INDUES À LA POSSIBILITÉ D'IMPOSER DES FRAIS ADMINISTRATIFS DIVERS (PRINCIPE DE L'UTILISATEUR PAYEUR) OU DE DIVERSIFIER LES SOURCES DE FINANCEMENT DE L'OACIQ;**
- **PERMETTRE QUE LES MONTANTS DES DROITS EXIGIBLES ET DE LA COTISATION AU FONDS D'INDEMNISATION DU COURTAGE IMMOBILIER PUISSENT ÊTRE FIXÉS PAR RÉOLUTION (SUR LA BASE D'ÉTUDES ACTUARIELLES POUR LA COTISATION AU FONDS) PLUTÔT QUE PAR RÈGLEMENT.**

164 Art. 62 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

165 Art. 46(17^e) et 109 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

166 Art. 8, 17 et 52 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

167 Art. 10 et 47 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

168 Au 31 décembre 2014, le surplus cumulé du FARCIQ se chiffrait à plus de 37 millions de dollars.

169 La prime a diminué quatre fois depuis la création du FARCIQ en 2006, passant de 550 \$ à 345 \$ pour les courtiers immobiliers et à 245 \$ pour les courtiers hypothécaires.

3. Clarifier la situation quant aux activités visées à la fois par la *Loi sur le courtage immobilier (LCI)* et la *Loi sur les valeurs mobilières (LVM)*

Considérant le champ d'application très large de la LVM, plusieurs activités sont susceptibles d'être visées à la fois par cette dernière et par la LCI. Par exemple :

- l'opération de courtage relative à l'achat ou à la vente d'une unité dans une « copropriété par actions » qui se traduit dans les faits par la vente ou l'achat d'actions d'une société fermée dont l'unique actif est un immeuble avec l'octroi d'un droit d'habitation dans un des appartements de l'immeuble en question (appuyé par l'existence d'un bail entre la société et l'acquéreur); la vie quotidienne pour les occupants des logements dans une telle « copropriété par actions » étant alors similaire à celle des copropriétaires dans un immeuble détenu en copropriété divise;
- l'opération de courtage visant la vente d'une unité dans un immeuble détenu en copropriété présentée comme un investissement plutôt que comme une résidence (un gestionnaire s'occupant alors généralement de la location de l'unité pour les périodes où elle n'est pas occupée par l'acquéreur, c'est-à-dire la plupart du temps), donc susceptible de constituer un « contrat d'investissement » au sens de la LVM (ex. : « copropriété hôtelière »);
- la sollicitation, par le courtier, de clients ou de prêteurs hypothécaires privés (qui seraient considérés comme des investisseurs au sens de la LVM);
- l'opération de courtage visant la vente d'un immeuble ou d'une entreprise, envisagée comme telle, mais qui, pour des raisons fiscales ou financières, se concrétise par une vente d'actions.

Il s'agit là d'activités relevant du champ de compétence des courtiers immobiliers ou hypothécaires et pour lesquelles la clientèle veut faire appel aux services d'un courtier. Ce que les gens veulent acquérir ou offrir est un produit immobilier ou hypothécaire et non des valeurs mobilières, même au sens large prévu dans la LVM.

Il ne s'agit pas ici de remettre en cause le fait que la personne inscrite en vertu de la LVM auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF) dans la catégorie d'inscription appropriée, puisse se livrer, au moins en partie, à l'une ou l'autre des opérations mentionnées ci-haut. Toutefois, celles-ci relèvent plus directement de l'expertise du courtier immobilier ou hypothécaire, selon le cas, et ne requièrent pas les protections propres aux domaines des valeurs mobilières. Le cadre établi par la LCI et les mesures de protection qui peuvent être adoptées¹⁷⁰ en vertu de celle-ci assurent en effet déjà adéquatement la protection du public lorsqu'il recourt aux services

¹⁷⁰ L'OACIQ étant par ailleurs ouvert à envisager le renforcement des obligations d'information envers, par exemple, les prêteurs privés, les acheteurs « investisseurs » et les acheteurs de « copropriétés par actions », s'il s'avérait pertinent de le faire.

de courtiers régis par la LCI. Les protections propres à la LVM, par exemple en cas d'appel public à l'épargne, ne sont en général aucunement en cause ou, si elles le sont, que de façon marginale.

En bref, il y a ici risque de double encadrement ou de poursuites de l'AMF contre des courtiers immobiliers ou hypothécaires qui se livrent à de telles activités, ce qui ne sert ni la protection du public ni l'allègement réglementaire.

Ce sujet a fait l'objet de plusieurs échanges, formels ou informels, depuis au moins une quinzaine d'années entre l'OACIQ (ou l'ACAIQ avant 2010) et l'AMF, sans que des solutions satisfaisantes à la fois pour l'OACIQ et l'AMF n'aient été trouvées. À ce stade, seule une modification législative visant à soustraire les courtiers immobiliers et hypothécaires de l'application de la LVM lorsqu'ils se livrent à une activité à laquelle ils peuvent se livrer en vertu de la LCI, semble de nature à régler la question. Le législateur québécois pourrait à cet égard s'inspirer, par exemple de la solution retenue par le Manitoba au sujet du courtage immobilier¹⁷¹ ou de l'Ontario au sujet du courtage hypothécaire¹⁷².

RECOMMANDATIONS

- **À L'INSTAR DES ACTIVITÉS VISÉES PAR LA LOI SUR LES INSTRUMENTS DÉRIVÉS, PRÉVOIR QUE LA LVM NE S'APPLIQUE PAS AUX ACTIVITÉS VISÉES PAR LA LCI;**
- **SINON, PRÉVOIR DANS LA LVM QUE LES COURTIERES IMMOBILIERS ET HYPOTHÉCAIRES N'Y SONT PAS ASSUJETTIS LORSQU'ILS SE LIVRENT À UNE ACTIVITÉ RÉGIE PAR LA LCI.**

4. Revoir certaines exceptions ou limitations à l'application de la LCI

4.1 Exception générale d'application pour les opérations visées par la LVM ou par la *Loi sur les instruments dérivés*

Le deuxième alinéa de l'article 1 de la LCI prévoit une exception d'application de portée générale susceptible de poser problème :

« Toutefois, la présente loi ne s'applique pas à une opération portant sur un instrument dérivé au sens de la Loi sur les instruments dérivés ou à une opération portant sur une valeur mobilière au sens de la Loi sur les valeurs mobilières. »

¹⁷¹ Voir art. 41 de la *Loi sur les courtiers en immeubles*, C.P.L.M., chap. R-20 et art. 21 de la *Loi sur les valeurs mobilières*, C.P.L.M., chap. S-50.

¹⁷² Voir art. 12 du *Règlement de l'Ontario 407/07 – Dispense de permis* (adopté en vertu de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*) et art. 35(4) de la *Loi sur les valeurs mobilières*, L.R.O. 1990, chap. S-5.

Ainsi, à titre d'exemple, pour chacune des situations mentionnées au point 3 ci-haut, une personne pourrait prétendre ne pas être assujettie à la LCI sous prétexte qu'il s'agit d'une opération portant sur des valeurs mobilières, et ce, même si elle n'est pas inscrite auprès de l'AMF comme courtier ou conseiller au sens de la LVM.

D'autre part, mieux circonscrire le champ d'application de la LCI en définissant les activités visées par la Loi, pourrait faire en sorte que l'exclusion générale d'application citée ci-haut perde de sa pertinence et devienne superflue.

RECOMMANDATIONS

- **CONSIDÉRANT L'HYPOTHÈSE DE DÉFINIR LES ACTIVITÉS AUXQUELLES LA LCI S'APPLIQUE, NE PAS REPRENDRE L'EXCLUSION CONCERNANT LES OPÉRATIONS DE COURTAGE PORTANT SUR UN INSTRUMENT DÉRIVÉ OU SUR UNE VALEUR MOBILIÈRE;**
- **SINON, MIEUX CIRCONSCRIRE L'EXCEPTION D'APPLICATION CONCERNANT LES OPÉRATIONS PORTANT SUR DES VALEURS MOBILIÈRES ET LES INSTRUMENTS DÉRIVÉS DE FAÇON À PLUTÔT EXCLURE DE L'APPLICATION DE LA LCI LES PERSONNES OU SOCIÉTÉS INSCRITES AUPRÈS DE L'AMF QUI SE LIVRENT À UNE OPÉRATION DE COURTAGE PORTANT SUR UN TEL INSTRUMENT OU UNE TELLE VALEUR.**

4.2 Exceptions ou limitations d'application de la LCI nécessitant des précisions ou un réaménagement

Outre l'exception d'application dont il est question au point précédent, la LCI comprend, si l'on tient compte des limitations énoncées à son article 1, plus d'une vingtaine d'exceptions ou de limitations à son application en faveur de diverses personnes. Or certaines exclusions entraînent des difficultés d'application ou ont une portée qui devrait être davantage circonscrite de manière à leur permettre d'atteindre l'objectif visé sans ouvrir la porte à l'exercice de l'activité de courtier par des individus ou des entreprises qui se livrent à des activités qui, dans une perspective de protection du public, n'ont pas à être exclues.

Les exceptions ou limitations à l'application de la LCI suivantes entraînent des difficultés ou ont une portée qui pourrait être davantage circonscrite :

- Art. 1(2°) : cette disposition vient circonscrire l'application de la LCI en matière d'opérations de courtage relatives à la location d'un immeuble aux personnes ou sociétés qui « exploitent » des entreprises de courtage. Il s'agit d'une limitation au champ d'application. C'est donc dire que pour établir qu'une telle opération de courtage est visée par la LCI, il faut non seulement établir l'opération de courtage, mais également l'exploitation d'une entreprise de courtage locatif. En matière pénale, on augmente ainsi le fardeau de l'OACIQ, ce qui pose une difficulté réelle d'établissement d'une preuve hors de tout doute raisonnable d'exercice illégal de l'activité de courtier en matière locative.

RECOMMANDATIONS

- **NE PAS LIMITER LE CHAMP D'APPLICATION DE LA LCI QUANT AU COURTAGE LOCATIF;**
- **PRÉVOIR UNE EXCEPTION D'APPLICATION EN FAVEUR DES INDIVIDUS OU DES ENTREPRISES QUI NE SE LIVRENT À UNE TELLE OPÉRATION QUE DE FAÇON OCCASIONNELLE.**

- Art. 1(5°) : cette disposition vient circonscrire l'application de la LCI en matière d'opérations de courtage relatives à la vente d'entreprise en exigeant que les biens de l'entreprise vendue soient, selon leur valeur marchande, principalement immobiliers.

En matière pénale, on augmente encore une fois le fardeau de l'OACIQ en l'obligeant à produire une preuve quant à la valeur des biens de l'entreprise, ce qui, dans les cas où sa valeur n'est pas de façon évidente principalement immobilière, risque d'entraîner des coûts importants pour l'OACIQ (ex. : coût de l'expertise visant à établir la valeur des divers actifs de l'entreprise) et ouvre la porte à un débat d'experts devant le tribunal.

En ce qui concerne l'encadrement des activités des courtiers et des agences, cette limitation du champ d'application de la LCI pose des défis à l'OACIQ et place les courtiers et les agences dans une situation d'incertitude lorsqu'il s'agit de déterminer si, pour un acte de courtage donné, l'on doit ou non considérer qu'il tombe sous le champ d'application de la Loi et si les diverses obligations qui incombent aux courtiers et aux agences en vertu de la réglementation trouvent application.

RECOMMANDATIONS

- **NE PAS LIMITER LE CHAMP D'APPLICATION DE LA LCI QUANT AU COURTAGE D'ENTREPRISE;**
- **PRÉVOIR UNE EXCEPTION D'APPLICATION EN FAVEUR DES INDIVIDUS OU DES ENTREPRISES QUI NE SE LIVRENT À UNE TELLE OPÉRATION QUE POUR UNE ENTREPRISE NE COMPRENANT PAS DE BIENS OU DE DROITS IMMOBILIERS.**

- Art. 3(1°) : Cette disposition prévoit une exception d'application en faveur des institutions financières, de leurs employés et de leurs « représentants exclusifs » « lorsque ceux-ci agissent au nom de leur institution financière dans le cadre d'une opération de courtage relative à un prêt garanti par hypothèque ».

L'OACIQ est préoccupé par le fait que les institutions financières, de même que leurs employés et représentants exclusifs, puissent agir comme véritables courtiers hypothécaires à l'égard d'un emprunteur dont le financement aurait été refusé par l'institution en le dirigeant vers un prêteur alternatif. Cette direction de client se fait par l'entremise d'employés ou même de représentants qui ne sont pas des employés et un choix limité d'alternatives, voire une seule, est alors offert à l'emprunteur. Cette préoccupation n'est d'ailleurs pas unique au Québec. À titre d'exemple, l'autorité

règlementaire albertaine en courtage immobilier (Real Estate Council of Alberta) déposait un rapport en 2013 recommandant l'assujettissement des institutions financières à la Loi sur l'immobilier albertaine (*Real Estate Act*, RSA 2000, chap. R-5) lorsqu'elles transigent pour que leurs clients obtiennent un prêt d'une autre institution¹⁷³.

Il est suggéré que le législateur puisse intervenir pour favoriser la plus grande diversité d'options pour l'emprunteur hypothécaire dont la demande de prêt est refusée par l'institution financière initialement approchée.

RECOMMANDATIONS

- **LIMITER L'EXCEPTION D'APPLICATION EN FAVEUR DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES AUX SEULS EMPRUNTS ISSUS DE CELLE-CI;**
- **SINON, ÉTUDIER LES MEILLEURS MOYENS DE FAVORISER LA PLUS GRANDE DIVERSITÉ D'OPTIONS POUR L'EMPRUNTEUR HYPOTHÉCAIRE LORSQUE SA DEMANDE EST TRAITÉE PAR UNE INSTITUTION QUI LUI REFUSE LE PRÊT, MAIS LE DIRIGE VERS UN PRÊTEUR ALTERNATIF.**

- Art. 3(2°) : Cette exception permet à tout professionnel et à toute personne inscrite auprès de l'Autorité des marchés financiers de diriger un client vers un prêteur hypothécaire si cela est fait de « façon accessoire à son activité principale ». Or cette dernière notion est difficile à cerner et ouvre la porte à l'établissement d'une distinction, dont l'issue est incertaine, avec celle prévue à l'article 2 de la LCI relativement à certains professionnels « dans l'exercice de leur fonction ». De plus, la question de savoir si l'exercice de chacune des 45 professions dont fait état le Code des professions se prête effectivement à la direction de client vers un prêteur hypothécaire pourrait soulever des difficultés d'interprétation. Il aurait été préférable de circonscrire l'exception à certains professionnels dont les fonctions se prêtent effectivement à cette pratique.

RECOMMANDATIONS

- **CIRCONSCRIRE L'EXCEPTION, EN PLUS DES PERSONNES INSCRITES AUPRÈS DE L'AMF, AUX SEULS PROFESSIONNELS DONT L'EXERCICE DE LA PROFESSION SE PRÊTE À LA DIRECTION DE CLIENTS VERS UN PRÊTEUR HYPOTHÉCAIRE;**
- **REPLACER LE TERME « DE FAÇON ACCESSOIRE À SA PRINCIPALE ACTIVITÉ » PAR « DANS L'EXERCICE DE SES FONCTIONS ».**

173 Real Estate Council of Alberta, Consultation Report, *Real Estate Act Amendments*, Issue 2 : RECOMMENDATION: The *Real Estate Act* should apply to banks, treasury branches, credit unions, loan corporations, trust corporations or insurance companies when they are dealing in mortgages from other financial institutions.

- Art. 3(11°) : Cette exception vise l'employé ou le gérant d'immeubles qui travaille pour une entreprise filiale du propriétaire et qui se livre à une opération de courtage relative à la location d'un immeuble appartenant au propriétaire. Or, telle que formulée, cette exception n'a que peu d'applications puisqu'en pratique, ce sont des employés de la maison-mère qui se livrent à des activités de courtage locatif pour le bénéfice de la filiale qui est propriétaire de l'immeuble.

RECOMMANDATION

- **REVOIR L'EXCEPTION AFIN QU'ELLE PUISSE S'APPLIQUER À L'EMPLOYÉ D'UNE ENTREPRISE QUANT À LA LOCATION DE L'IMMEUBLE DE LA FILIALE DE L'ENTREPRISE EN QUESTION.**

4.3 Nouvelle exception en faveur des établissements touristiques

L'exploitant d'un établissement qui offre en location aux touristes une ou plusieurs unités d'hébergement (chambre, suite, appartement, maison, chalet, etc.) pour une durée d'au plus 31 jours, est assujéti à la *Loi sur les établissements d'hébergement touristiques*, RLRQ, c. E-14.2 qui encadre cette activité. Considérant que la LCI s'applique au courtage locatif quel qu'en soit sa durée, il y a risque, selon la nature des activités auxquelles il se livre, que l'exploitant en question y soit aussi assujéti. Or ce double assujéttissement ne sert ni la protection du public ni les intérêts des intervenants du domaine de la location touristique.

RECOMMANDATION

- **PRÉVOIR UNE EXCEPTION D'APPLICATION DE LA LCI EN FAVEUR DES DÉTENTEURS D'UNE ATTESTATION DE CLASSIFICATION AU SENS DE LA LOI SUR LES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUES.**

4.4 Nouvelles exceptions découlant de la définition proposée de la notion d'opération de courtage

L'OACIQ propose une définition souple et englobante du champ d'application de la LCI et de la notion d'opération de courtage. Dans ce contexte, de nouvelles exceptions à l'application de la LCI pourraient être envisagées pour soustraire des activités qui ne devraient clairement pas y être soumises.

RECOMMANDATIONS

- **PRÉVOIR DES EXCEPTIONS D'APPLICATION DE LA LCI EN FAVEUR DES ENTREPRISES OU INDIVIDUS :**
 - **OFFRANT AUX VENDEURS UN SERVICE PUBLICITAIRE POUR LA VENTE DE LEURS PROPRIÉTÉS;**
 - **NE FAISANT QUE DIRIGER LES PARTIES À LA TRANSACTION VERS DIVERS EXPERTS OU PROFESSIONNELS DANS LE CADRE DE LA TRANSACTION (EX. : NOTAIRE, ÉVALUATEUR AGRÉÉ, INSPECTEUR EN BÂTIMENT, ARPENTEUR GÉOMÈTRE).**

5. Encadrer d'autres activités ayant un impact sur les transactions immobilières et hypothécaires

L'OACIQ constate l'absence d'encadrement de certains prestataires de services intimement liés à l'obtention d'un prêt hypothécaire, ce qui peut mettre en cause la protection du public et soulever des problèmes d'inadéquation entre les attentes de certains intervenants importants dans le domaine du prêt hypothécaire et la réalité réglementaire.

À titre d'exemple :

- Difficulté d'adaptation de la LCI aux activités d'administration et de souscription de prêts hypothécaires qui peuvent s'apparenter à certains égards au courtage hypothécaire et pour lesquelles la SCHL exige, pour accréditer ce type d'entreprises non autrement encadrées, qu'elles soient détentrices d'un permis de l'OACIQ;
- Difficulté pour les courtiers hypothécaires et les emprunteurs d'évaluer la « qualité » du prêteur hypothécaire privé en l'absence d'encadrement de ces derniers (probité du prêteur, provenance de fonds, solidité financière); la Banque du Canada soulignait d'ailleurs récemment certains risques pour le public liés à la présence de prêteurs non réglementés¹⁷⁴.

¹⁷⁴ *Revue du système financier*, Banque du Canada, décembre 2014, p. 15.

Or les activités des prêteurs hypothécaires privés, des souscripteurs et des administrateurs de prêts font l'objet, d'une façon ou d'une autre, d'un encadrement dans plusieurs juridictions canadiennes¹⁷⁵ et, dans une perspective de protection du public, l'OACIQ est d'avis qu'un tel encadrement devrait être envisagé au Québec.

RECOMMANDATION

- **ENVISAGER L'ENCADREMENT, PAR L'AUTORITÉ APPROPRIÉE, DES ACTIVITÉS SUIVANTES :**
 - **PRÊTEURS HYPOTHÉCAIRES PRIVÉS;**
 - **SOUSCRIPTEURS ET ADMINISTRATEURS DE PRÊTS HYPOTHÉCAIRES.**

6. Revoir le processus d'adoption des formulaires

L'OACIQ doit soumettre à la Chambre des notaires du Québec, pour consultation, tout formulaire en matière de courtage immobilier qu'il se propose d'adopter¹⁷⁶. Cette obligation est, pour plusieurs des formulaires adoptés par l'Organisme, une procédure qui allonge leur processus d'adoption et dont l'utilité apparaît limitée. Bien que la consultation soit appropriée et fort utile pour certains formulaires, particulièrement ceux dont le notaire devra prendre connaissance et tenir compte dans le cadre de sa participation à la transaction, il n'est pas pratique ni utile que tous les formulaires fassent l'objet d'une consultation. Par ailleurs, la forme que doit prendre cette consultation pourrait être revue.

RECOMMANDATION

- **ABROGER L'ARTICLE 51 DE LA LCI ET ENVISAGER L'OBLIGATION POUR L'OACIQ DE CONSTITUER UN COMITÉ CONSULTATIF SUR LES FORMULAIRES ET AUTRES DOCUMENTS TRANSACTIONNELS À L'USAGE DES COURTIERS, SUR LEQUEL SIÈGERAIT UN REPRÉSENTANT DE LA CHAMBRE DES NOTAIRES DU QUÉBEC.**

175 Voir : *Mortgage Brokers Act*, R.S.B.C. 1996, c 313 (Colombie-Britannique); *Loi sur les courtiers d'hypothèques*, C.P.L.M. c. M210 (Manitoba); *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*, L.O. 2006, c. 29 (Ontario); *Loi sur les courtiers en hypothèques*, L.N.-B 2014, c. 41 (Nouveau-Brunswick – non en vigueur); *Mortgage Regulation Act, SNS 2012, chap. 11*, (Nouvelle-Écosse – non encore en vigueur) ; *Mortgage Brokerages and Mortgage Administrators Act*, S.S. 2007, c. M-20.1 (Saskatchewan); *Mortgage Brokers Act*, R.S.N.L. 1990, c. M-18 (Terre-Neuve et Labrador).

176 Art. 51 de la *Loi sur le courtage immobilier*.

7. Revoir les modalités d'assujettissement de l'OACIQ à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*

L'OACIQ ne remet pas en question l'assujettissement de l'OACIQ à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ c. A-2.1 (la *Loi sur l'accès*). La nature, la mission et le fonctionnement de l'OACIQ se prêtent toutefois mal à une application, sans adaptation, de cette Loi. Les difficultés touchent notamment la confidentialité des enquêtes et de certains processus propres à l'OACIQ¹⁷⁷, le caractère public de l'ensemble des renseignements contenus dans le registre des titulaires de permis (renseignements à jour et passés) et de certaines informations concernant les plaintes disciplinaires, la possibilité de communiquer des renseignements aux corps de police ou à d'autres organismes voués à la protection du public¹⁷⁸.

RECOMMANDATION

- **MODULER L'APPLICATION DE CERTAINES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR L'ACCÈS POUR MIEUX L'ADAPTER À LA RÉALITÉ ET AUX FONCTIONS DE L'OACIQ.**

8. Faciliter la mise en œuvre du programme de formation continue obligatoire

La réglementation prévoit que la formation supplémentaire que doivent suivre les courtiers doit leur permettre d'acquérir, de maintenir, de mettre à jour, d'améliorer ou d'approfondir les compétences professionnelles liées à l'exercice de leurs activités¹⁷⁹. La réglementation énumère de plus les sujets sur lesquels les activités de formation peuvent notamment porter et indique que pour chaque activité de formation, l'OACIQ en approuve le contenu, fixe la durée de l'activité et le délai imparti pour la suivre et identifie les formateurs, les organismes ou les établissements d'enseignement habilités à les offrir¹⁸⁰.

177 À ce sujet, il est important de préciser que le syndicat, le Service d'assistance et le comité d'indemnisation échangent entre eux les documents et renseignements nécessaires à la protection du public (art. 49.1 LCI), plus encore depuis la récente mise en place des processus d'« enquête unique » par le syndicat. Dans ce contexte et puisque ces instances sont ni plus ni moins des vases communicants, les problèmes liés à la confidentialité des enquêtes ne touchent pas uniquement les documents et renseignements recueillis ou produits par le syndicat, mais également ceux qui l'ont été par chacune de ces instances.

178 Il convient de noter que le Conseil interprofessionnel du Québec recommande également des ajustements au régime d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels applicable aux ordres professionnels afin de favoriser l'échange de renseignements ou de documents utiles entre les syndicats des ordres professionnels et permettre les enquêtes multidisciplinaires (pp. 43 à 45 des *Recommandations en vue d'une réforme globale du Code des professions*, précité note 131).

179 Art. 48 du *Règlement sur la délivrance des permis de courtier et d'agence*.

180 Art. 49 et 50 du *Règlement sur la délivrance des permis de courtier et d'agence*.

Cette réglementation a été initialement conçue dans une perspective où des activités de formation supplémentaire spécifiques seraient imposées sur décision du conseil d'administration de l'OACIQ de façon ponctuelle pour répondre à des besoins particuliers.

Comme mentionné plus haut, l'OACIQ a lancé, en mai 2015, un nouveau programme de formation continue obligatoire basé sur le principe d'un nombre minimum d'heures de formation devant être suivie (exprimé en terme d'unités de formation continue ou UFC) et permettant aux courtiers de choisir parmi une banque évolutive de formations portant sur les connaissances et les compétences devant être maintenues, celles qui leur apparaissent les plus pertinentes à leur pratique. Or la mise sur pied de ce programme a permis de constater les limites du cadre réglementaire actuel. Imposer au conseil d'administration d'approuver le contenu de toutes les formations du programme (qui peut en comprendre quelques centaines), d'en fixer la durée et le délai imparti pour les suivre et d'en identifier les formateurs, les organismes ou les établissements d'enseignement habilités à les offrir, ne sert ni la protection du public ni l'efficacité organisationnelle. Ce cadre réglementaire doit donc être revu pour permettre une plus grande souplesse. La tâche du conseil d'administration devrait en effet se concentrer à établir les grands principes du programme alors que l'« accréditation » des activités de formation devrait relever du fonctionnement quotidien de l'OACIQ et être assumée par son personnel.

RECOMMANDATION

- **REVOIR LE CADRE RÉGLEMENTAIRE DE LA FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE AFIN DE TENIR COMPTE DU FAIT QUE LA FORMATION CONTINUE EST MAINTENANT IMPOSÉE DANS UN PROGRAMME DE FORMATION ET POUR PERMETTRE L'ACCREDITATION D'ACTIVITÉS DE FORMATION PAR UN PROCESSUS ADMINISTRATIF NE NÉCESSITANT PAS QUE LE CONSEIL APPROUVE CHAQUE ACTIVITÉ (CONTENU, FORMATEURS, DURÉE ET DÉLAI POUR LA SUIVRE).**

9. Intégrer à la LCI le recours aux technologies de l'information

Les processus administratifs de l'OACIQ sont en grande majorité informatisés. Or, en raison des prescriptions de la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*, RLRQ c. C-1.1, la LCI offre actuellement bien peu de moyens à l'OACIQ pour exiger des courtiers et des agences qu'ils utilisent des moyens technologiques pour réaliser certaines de leurs obligations (ex. : maintien de permis). Ainsi, à l'heure actuelle, il est incertain que l'OACIQ puisse exiger qu'on procède au maintien de permis uniquement par l'intermédiaire d'Internet. Il y aurait donc lieu de clarifier la situation afin de permettre une utilisation optimale des ressources informatiques déployées par l'OACIQ (ex. : l'extranet de l'OACIQ destiné aux courtiers) et de tendre davantage vers un environnement sans papier.

Par ailleurs, l'OACIQ s'appuie actuellement sur un processus d'accréditation contractuelle des solutions technologiques destinées aux courtiers et aux agences en matière de gestion électronique des documents (GED) et de signatures électroniques en plus d'émettre des directives générales concernant les normes techniques à respecter pour toute solution non accréditée. Cela entraîne la possibilité qu'une multitude de solutions soient disponibles, ce qui pose des problèmes relatifs à l'uniformité des pratiques et peut causer de l'incertitude chez les divers intervenants (clients, courtiers, notaires, institutions financières), particulièrement dans une perspective où l'OACIQ entend favoriser toujours davantage l'utilisation de la version électronique des formulaires qu'il édite.

RECOMMANDATIONS

- **PERMETTRE À L'ORGANISME D'EXIGER QUE CERTAINS DOCUMENTS OU RENSEIGNEMENTS QUI DOIVENT LUI ÊTRE FOURNIS LE SOIENT AU MOYEN D'UN SUPPORT OU D'UNE TECHNOLOGIE QU'IL INDIQUE¹⁸¹;**
- **PERMETTRE À L'ORGANISME DE DÉSIGNER ET D'IMPOSER, DANS LES MATIÈRES QU'IL IDENTIFIE, LA SOLUTION QUI SERAIT RECONNUE COMME RESPECTANT LES NORMES TECHNIQUES REQUISES.**

¹⁸¹ Cela pourrait notamment se faire par l'octroi d'un pouvoir réglementaire permettant d'obliger la transmission de documents ou de renseignements sur un support donné, tel que le support numérique ou en utilisant une technologie donnée – voir art. 10.6, 10.7 et 331.1 (4.1^o) de la *Loi sur les valeurs mobilières*.

CONCLUSION

Les biens immobiliers constituent une part importante du patrimoine des individus, des familles et des entreprises québécoises. La sécurité des transactions menant à l'achat, à la vente ou à la location de ces biens ainsi qu'à l'obtention des prêts servant à financer leur acquisition revêt la plus grande importance et l'encadrement des pratiques visant à accompagner les vendeurs, les acheteurs, les locataires, les locataires, les emprunteurs et même les prêteurs devrait demeurer au cœur des préoccupations gouvernementales.

Le Rapport ministériel pose certains nombres de questions touchant essentiellement deux enjeux : la gouvernance de l'OACIQ et l'opportunité de définir ce que constitue une « opération de courtage » au sens de la LCI.

L'analyse sur laquelle semble reposer le Rapport ministériel pour aborder ces deux enjeux apparaît pour le moins incomplète. Il est ainsi difficile de saisir le cheminement qui mène à certains constats relatifs à l'évolution du courtage immobilier et hypothécaire, notamment quant aux services rendus par les courtiers et ceux rendus par des « entreprises d'assistance aux propriétaires vendeurs ». Il en va de même des constats relatifs à l'autoréglementation et à la façon dont l'OACIQ s'est acquitté de sa mission de protection du public depuis l'entrée en vigueur de la LCI en 2010. Or, une étude et une analyse plus complète de la situation mènent, dans une perspective de protection du public, à des constats et à des orientations qui diffèrent de façon importante de ceux mis de l'avant par le Rapport.

Ainsi, en matière d'encadrement des activités des courtiers immobiliers et hypothécaires, l'OACIQ a clairement su s'acquitter avec succès de la mission que lui confie la LCI. Les réalisations dont fait part le présent mémoire et l'analyse des résultats obtenus par l'OACIQ en témoignent de façon éloquente et il est surprenant que le Rapport ministériel puisse laisser planer un doute à cet égard. Les succès de l'autoréglementation dans le domaine du courtage immobilier et hypothécaire militent fortement en faveur du maintien du modèle actuel, lequel peut cependant faire l'objet des améliorations avancées dans ce mémoire pour permettre à l'organisme de faire face à sa mission de manière encore plus efficace.

Outre ces améliorations, s'il est une façon dont la protection du public pourrait être accrue, c'est par l'inclusion d'une définition claire, souple et englobante de ce que constitue les activités professionnelles visées par la LCI. Une telle définition fait l'objet d'une proposition détaillée dans le présent mémoire. L'OACIQ est préoccupé par le développement, au cours des dernières années, de services similaires à ceux des courtiers et qui sont offerts par des entreprises qui se croient en marge de l'encadrement prévu par la LCI, privant le public des protections auxquelles il est en droit de s'attendre. La définition proposée vise donc à permettre que le public qui recourt à des services visant la vente, l'achat ou la location d'un immeuble ou l'obtention d'un prêt garanti par hypothèque immobilière soit assuré de traiter en toutes circonstances avec des professionnels compétents, adéquatement formés et encadrés et de pouvoir s'adresser à un organisme de contrôle en cas d'insatisfaction à l'égard des services obtenus.

Enfin, dans une perspective d'élargir le débat entourant la protection du public dans le domaine des transactions immobilières et hypothécaires, l'OACIQ avance un certain nombre de recommandations touchant des sujets qui ne sont pas abordés par le Rapport ministériel, dont l'importance d'encadrer l'inspection en bâtiment et la gestion de copropriété.

Par le présent mémoire l'OACIQ espère contribuer à une meilleure compréhension de ce que constitue le courtage immobilier et hypothécaire en 2015 et des enjeux auxquels il est important de faire face dans une perspective d'assurer une meilleure protection du public. L'OACIQ souhaite que l'analyse à laquelle il s'est livré et les recommandations qui en découlent puissent alimenter les réflexions du ministre quant à l'opportunité de modifier la LCI, et souhaite également pouvoir en discuter plus amplement avec lui dans un proche avenir.

ANNEXE 1

Liste des recommandations

Principales recommandations

Définir ce qu'est une activité de courtage : recommandations

- A) En ce qui concerne une définition, la proposition soumise est la suivante :

« Les activités professionnelles visées à la présente loi ont pour but de contribuer à la protection du public en participant au processus de réalisation d'une transaction immobilière ou hypothécaire et en veillant au meilleur développement de son patrimoine.

L'exercice de l'activité professionnelle de courtier consiste, à l'égard des activités économiques et du patrimoine d'une personne, d'une entreprise ou d'une organisation, en matière immobilière ou hypothécaire à :

1° Recueillir et à organiser les informations financières et non financières, à les analyser, à les évaluer, à vérifier leur exactitude, à les communiquer ou à donner des conseils à leur sujet;

2° Élaborer et évaluer des stratégies de mise en marché, d'acquisition et d'emprunt, de publicité, de négociation et proposer des processus, les mettre en œuvre ou donner des conseils à leur sujet;

3° Poser tout geste ou fournir tout service visant la réalisation d'une transaction immobilière ou hypothécaire;

4° Accomplir, offrir ou tenter d'accomplir ou encore solliciter en vue d'accomplir l'une des activités énumérées ci-dessus.

Et sans restreindre la généralité de ce qui précède, cette activité consiste à fournir des services visant à :

1° Évaluer la valeur marchande d'un immeuble ou d'une entreprise;

2° Effectuer du démarchage;

3° Solliciter, représenter, mettre en relation, agir comme intermédiaire, négocier, assister;

4° Présenter un immeuble, une entreprise ou tout produit en matière hypothécaire;

5° Fournir, préparer et compléter tout contrat, toute proposition de transaction ou de formulaire relatif à une transaction immobilière ou hypothécaire et donner des conseils à leur sujet;

6° Informer toutes les parties à une transaction de tout facteur dont il a connaissance qui peut affecter défavorablement les parties ou l'objet même de la transaction;

7° Protéger et promouvoir les intérêts de la partie qu'il représente tout en accordant un traitement équitable à toutes les parties à une transaction; ou

8° Agir comme fiduciaire.

Rien dans ce qui précède ne doit porter atteinte aux droits d'un membre d'un ordre professionnel ou d'un organisme d'autoréglementation ou à toute personne qui s'est vu octroyer le droit d'exercer une activité en vertu d'une loi applicable au Québec. »

Pour les fins de ce qui précède, constitue une transaction immobilière ou hypothécaire, effectuée ou non à des fins d'investissement, selon le cas :

1° l'achat, la vente, la promesse d'achat ou de vente d'un immeuble, d'une maison mobile ou d'actions pour usage exclusif d'un logement, ou l'achat ou la vente d'une telle promesse;

2° la location d'un immeuble;

3° l'échange d'un immeuble ou d'actions pour usage exclusif d'un logement;

4° le prêt garanti par hypothèque immobilière;

5° l'achat ou la vente d'une entreprise, la promesse d'achat ou de vente d'une entreprise ainsi que l'achat ou la vente d'une telle promesse, notamment toute opération sur le capital actions d'une société.

- B) En ce qui a trait au caractère exclusif des activités:

Sous réserve des exceptions prévues à la présente loi, nul ne peut agir comme courtier immobilier ou hypothécaire ni se présenter comme tel, s'il n'est titulaire d'un permis de courtier délivré par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec.

Le courtier immobilier est la personne physique qui se livre à l'exercice de l'activité professionnelle prévue à l'article 1.

Le courtier hypothécaire est la personne physique qui se livre à l'exercice de l'activité professionnelle prévue à l'article 1 relative à des prêts garantis par hypothèque immobilière.

Sous réserve de la section IV du chapitre II, quiconque contrevient aux dispositions du présent article ne peut réclamer ni recevoir de rétribution pour l'exercice de l'activité professionnelle prévue à l'article 1. De même, le courtier qui se livre à l'exercice de l'activité professionnelle prévue à l'article 1 par l'entremise d'une personne qui n'est pas titulaire d'un permis ne peut non plus réclamer ou recevoir de rétribution pour cette activité.

- C) En ce qui concerne les dispositions pénales :

Commet une infraction quiconque, de quelque façon, prétend être courtier immobilier ou courtier hypothécaire, utilise l'un de ces titres ou un titre ou une abréviation pouvant laisser croire qu'il l'est, ou s'attribue des initiales pouvant laisser croire qu'il l'est, exerce l'activité professionnelle prévue à l'article 1, prétend avoir le droit de le faire ou agit de manière à donner lieu de croire qu'il est autorisé à le faire, s'il n'est titulaire d'un permis requis par la présente loi, sauf si la loi le permet.

Et sans restreindre la généralité de ce qui précède, les titres pouvant laisser croire qu'une personne est courtier sont :

1° « agent d'immeubles »;

2° « agent en prêt hypothécaire »;

3° « agent ou coach ou spécialiste ou consultant ou conseiller ou coordonnateur ou analyste ou assistant en immobilier ou hypothécaire »;

4° « agent ou coach ou spécialiste ou consultant ou conseiller ou coordonnateur ou analyste ou assistant en vente ou acquisition d'entreprise »;

5° « agent ou coach ou spécialiste ou consultant ou conseiller ou coordonnateur ou analyste ou assistant en location »;

6° « agent ou coach ou spécialiste ou consultant ou conseiller ou coordonnateur ou analyste ou assistant en mise en marché ».

Organisme d'encadrement et sa gouvernance : recommandation

- Maintenir l'OACIQ comme organisme d'autoréglementation.

Présence du public au sein des instances de l'OACIQ : recommandations

- Augmenter le nombre d'administrateurs nommés par le ministre des Finances pour le faire passer de 3 administrateurs à 4 ou 5;
- S'assurer que les administrateurs nommés sont à même de contribuer à la solution de problèmes dans le domaine du courtage immobilier et hypothécaire ou sont des professionnels aptes à contribuer aux travaux d'un conseil d'administration.

Rôle de l'OACIQ : recommandations

- Maintenir les fonctions et pouvoirs actuels de l'OACIQ;
- Ne pas limiter la possibilité pour l'OACIQ d'offrir aux courtiers des services qui contribuent à sa mission de protéger le public, tels l'édition de formulaire et l'offre de formation continue.

Mission de l'OACIQ : recommandation

- Reformuler l'énoncé de mission de l'OACIQ à l'article 32 de la LCI :
« L'OACIQ veille à la protection du public par un encadrement adéquat de la profession en assurant un courtage immobilier et hypothécaire de qualité au Québec et contribue à promouvoir le professionnalisme et la compétence des courtiers. »

Sanctions disciplinaires : recommandations

- Prévoir que le comité de discipline doit tenir compte dans la détermination d'une amende du préjudice subi et des avantages tirés de l'infraction;
- Permettre au comité de discipline d'imposer, en tout ou en partie et selon un tarif établi, les coûts liés aux enquêtes au courtier reconnu coupable d'une infraction.

Mesures alternatives à la plainte disciplinaire : recommandations

- Reconnaître la possibilité pour le syndic d'émettre des lettres d'avertissement;
- Permettre au syndic et au comité d'inspection (ou à l'OACIQ) de prendre entente avec un courtier pour l'imposition de restrictions ou de conditions à son droit d'exercice, pour la suspension de son permis ou le paiement volontaire d'une « amende ».

Sanctions administratives pécuniaires (sap) : recommandation

- Permettre l'imposition de sanctions administratives pécuniaires (SAP).

Pouvoirs supplémentaires pour mieux contrer l'exercice illégal de l'activité de courtier : recommandations

- Faciliter l'obtention de renseignements auprès des tiers dans le cadre de l'enquête pénale par l'octroi de pouvoirs de commissaire enquêteur ou d'autres types de pouvoirs d'enquête, telle la « demande péremptoire »;
- Prévoir une infraction d'avoir encouragé l'exercice illégal.

Nouveau pouvoir de restreindre, suspendre ou révoquer un permis ou d'en refuser la délivrance pour des raisons de santé ou liées à la probité : recommandations

Prévoir la possibilité de :

- restreindre le droit d'exercice pour raisons médicales;
- restreindre, suspendre ou révoquer un permis ou d'en refuser la délivrance si la personne visée ne possède pas la probité requise pour exercer l'activité de courtier.

Reconnaissance de la fonction d'ombudsman : recommandations

- Reconnaître dans la LCI la fonction d'ombudsman;
- Prévoir le rôle, les pouvoirs et les devoirs de l'ombudsman;
- Prévoir que l'ombudsman relève du conseil d'administration de l'OACIQ.

Autres recommandations

Inspection en bâtiment : recommandation

- Prévoir l'encadrement de l'inspection en bâtiment par une autorité compétente.

Gestion de copropriété : recommandation

- Prévoir l'encadrement des activités des gestionnaires de copropriété par l'autorité compétente.

Pérennité et autonomie de l'OACIQ : recommandations

- S'assurer que la LCI ne pose pas de limites indues à la possibilité d'imposer des frais administratifs divers (principe de l'utilisateur payeur) ou de diversifier les sources de financement de l'OACIQ;
- Permettre que les montants des droits exigibles et de la cotisation au Fonds d'indemnisation du courtage immobilier puissent être fixés par résolution (sur la base d'études actuarielles pour la cotisation au Fonds) plutôt que par règlement.

Loi sur les valeurs mobilières : recommandations

- À l'instar des activités visées par la Loi sur les instruments dérivés, prévoir que la LVM ne s'applique pas aux activités visées par la LCI;
- Sinon, prévoir dans la LVM que les courtiers immobiliers et hypothécaires n'y sont pas assujettis lorsqu'ils se livrent à une activité régie par la LCI.

Exceptions ou limitations à l'application de la LCI : recommandations

- Considérant l'hypothèse de définir les activités auxquelles la LCI s'applique, ne pas reprendre l'exclusion concernant les opérations de courtage portant sur un instrument dérivé ou sur une valeur mobilière;
- Sinon, mieux circonscrire l'exception d'application concernant les opérations portant sur des valeurs mobilières et les instruments dérivés de façon à plutôt exclure de l'application de la LCI les personnes ou sociétés inscrites auprès de l'AMF qui se livrent à une opération de courtage portant sur un tel instrument ou une telle valeur.

Exceptions ou limitations d'application de la LCI nécessitant des précisions ou un réaménagement : recommandations

Art. 1(2°)

- Ne pas limiter le champ d'application de la LCI quant au courtage locatif;
- Prévoir une exception d'application en faveur des individus ou des entreprises qui ne se livrent à une telle opération que de façon occasionnelle.

Art. 1(5°)

- Ne pas limiter le champ d'application de la LCI quant au courtage d'entreprise;
- Prévoir une exception d'application en faveur des individus ou des entreprises qui ne se livrent à une telle opération que pour une entreprise ne comprenant pas de biens ou de droits immobiliers.

Art. 3(1°)

- Limiter l'exception d'application en faveur des institutions financières aux seuls emprunts issus de celle-ci;
- Sinon, étudier les meilleurs moyens de favoriser la plus grande diversité d'options pour l'emprunteur hypothécaire lorsque sa demande est traitée par une institution qui lui refuse le prêt, mais le dirige vers un prêteur alternatif.

Art. 3(2°)

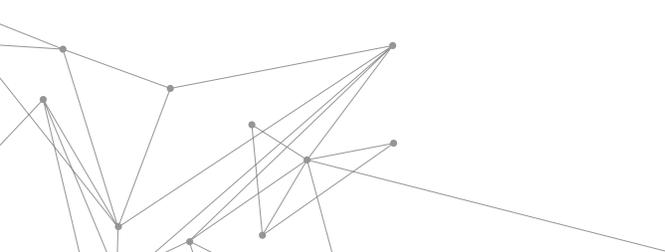
- Circonscrire l'exception, en plus des personnes inscrites auprès de l'AMF, aux seuls professionnels dont l'exercice de la profession se prête à la direction de clients vers un prêteur hypothécaire;
- Remplacer le terme « de façon accessoire à sa principale activité » par « dans l'exercice de ses fonctions ».

Art. 3(11°)

- Revoir l'exception afin qu'elle puisse s'appliquer à l'employé d'une entreprise quant à la location de l'immeuble de la filiale de l'entreprise en question.

Nouvelle exception en faveur des établissements touristiques : recommandation

- Prévoir une exception d'application de la LCI en faveur des détenteurs d'une attestation de classification au sens de la Loi sur les établissements d'hébergement touristiques.



Nouvelles exceptions découlant de la définition proposée de la notion d'opération de courtage : recommandation

- Prévoir des exceptions d'application de la LCI en faveur des entreprises ou individus :
 - offrant aux vendeurs un service publicitaire pour la vente de leurs propriétés;
 - ne faisant que diriger les parties à la transaction vers divers experts ou professionnels dans le cadre de la transaction (ex. : notaire, évaluateur agréé, inspecteur en bâtiment, arpenteur géomètre).

Encadrer d'autres activités ayant un impact sur les transactions immobilières et hypothécaires : recommandation

- Envisager l'encadrement, par l'autorité appropriée, des activités suivantes :
 - Prêteurs hypothécaires privés;
 - Souscripteurs et administrateurs de prêts hypothécaires.

Revoir le processus d'adoption des formulaires : recommandation

- Abroger l'article 51 de la LCI et envisager l'obligation pour l'OACIQ de constituer un comité consultatif sur les formulaires et autres documents transactionnels à l'usage des courtiers, sur lequel siègerait un représentant de la Chambre des notaires du Québec.

Revoir les modalités d'assujettissement de l'OACIQ à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* : recommandation

- Moduler l'application de certaines dispositions de la Loi sur l'accès pour mieux l'adapter à la réalité et aux fonctions de l'OACIQ.

Faciliter la mise en œuvre du programme de formation continue obligatoire : recommandation

- Revoir le cadre réglementaire de la formation continue obligatoire afin de tenir compte du fait que la formation continue est maintenant imposée dans un programme de formation et pour permettre l'accréditation d'activités de formation par un processus administratif ne nécessitant pas que le conseil approuve chaque activité (contenu, formateurs, durée et délai pour la suivre).

Intégrer à la LCI le recours aux technologies de l'information : recommandation

- Permettre à l'Organisme d'exiger que certains documents ou renseignements qui doivent lui être fournis le soient au moyen d'un support ou d'une technologie qu'il indique;
- Permettre à l'Organisme de désigner et d'imposer, dans les matières qu'il identifie, la solution qui serait reconnue comme respectant les normes techniques requises.

ANNEXE 2

Particularités de la transaction immobilière ou hypothécaire

La transaction immobilière comporte des facettes particulières, dont certaines sont complexes, qui se rattacheront parfois au bâtiment, parfois au terrain, et souvent aux deux.

Par exemple, plusieurs lois ou règlements ont un impact direct sur les droits des parties à une transaction. En voici quelques-unes :

- *Code civil du Québec, RLRQ c. C-1991 (entre autres en ce qui concerne les règles de copropriété, les servitudes, le logement, la garantie contre les vices cachés, etc.).*
- *Loi sur le bâtiment, RLRQ c. B-1.1.*
- *Loi sur le patrimoine culturel, RLRQ c. P-9.002 (concernant un immeuble patrimonial qui présente un intérêt pour sa valeur archéologique, architecturale, artistique, emblématique, ethnologique, historique, paysagère, scientifique ou technologique, notamment un bâtiment, une structure, un vestige ou un terrain).*
- *Loi sur les biens culturels, RLRQ c. B-4 (concernant les interdictions à l'égard des déplacements, utilisations, adossements, constructions, réparations, rénovations, modifications, démolitions, aménagements, destinations, usages et implantations, aliénations d'un monument, d'un site ou d'un arrondissement historiques, d'un arrondissement naturel ou d'une aire de protection).*
- *Loi sur le curateur public, RLRQ c. C-81 (concernant l'administration d'un immeuble appartenant à des tutelles ou curatelles aux personnes mineures/majeures).*
- *Loi sur la Régie du logement, RLRQ c. R-8.1 (concernant les règles en matière d'aliénation et de location d'un immeuble locatif résidentiel).*
- *Loi sur la qualité de l'environnement, RLRQ c. Q-2. (entre autres en ce qui concerne la caractérisation des sols).*
- *Loi sur l'aménagement et l'urbanisme, RLRQ c. A-19.1 et les divers règlements municipaux (concernant les usages du sol, constructions ou ouvrages autorisés/prohibés selon : la topographie du terrain, la proximité d'un cours d'eau ou d'un lac, les dangers d'inondation, d'éboulis, de glissements de terrain ou d'autres cataclysmes, des raisons de sécurité publique ou de protection environnementale des rives, du littoral ou des plaines inondables).*
- *Loi concernant les droits sur les mutations immobilières, RLRQ c. D-15.1.*
- *Loi concernant des mesures de compensation pour la réalisation de projets affectant un milieu humide ou hydrique, RLRQ c. M11-4 (concernant les exigences et les autorisations liées à la réalisation d'un projet de construction).*
- *Loi sur l'acquisition de terres agricoles par des non-résidents, RLRQ c. A-4.1.*
- *Lois diverses en matière fiscale.*

Les composantes mêmes du bâtiment sont aussi de nature à requérir plusieurs connaissances particulières, que ce soit en lien avec le système de chauffage (mazout, gaz, électricité, biénergie, géothermie, foyer de masse, etc.), les divers systèmes d'évacuation des eaux usées, les systèmes d'approvisionnement en eau, l'isolation et ses problématiques, les tours d'eau, les règles concernant l'entretien de certains immeubles, la domotique et bien d'autres éléments.

Les transactions liées aux copropriétés revêtent une complexité additionnelle, que ce soit en ce qui concerne le fonctionnement des multiples formes de copropriétés, l'existence de plusieurs syndicats pour une même copropriété, le fonds de prévoyance, l'entretien des immeubles, les procès-verbaux, les règlements des copropriétés, les états financiers, les certificats de localisation, etc.¹⁸²

D'autres éléments peuvent aussi avoir un impact lors de transactions, comme la pyrite, la pyrrhotite, le radon, le zonage, les différentes règles concernant l'environnement et la présence d'amiante, pour ne nommer que ceux-là.

Quant au courtage immobilier commercial, en plus des éléments qui précèdent, nous pouvons ajouter les diverses normes de mesurage (BOMA¹⁸³ et IPMS¹⁸⁴) et la complexité des documents liés à la transaction.

Pour sa part, le marché hypothécaire est aussi en constante évolution : de la durée d'un prêt aux modes de remboursement offerts, en passant par la disponibilité des fonds, leurs sources et les taux d'intérêt exigés, pratiquement tous les aspects de ce secteur ont changé au cours des dernières décennies.

Les exigences pour les emprunteurs comme pour les prêteurs étant de plus en plus complexes et variées, les pratiques, les processus et les méthodes en matière de prêts hypothécaires sont passés du simple échancier de remboursement à une multitude de formules de paiement complexes proposées par un vaste éventail d'institutions publiques et privées.

La grande variété de types d'hypothèques et leur complexité peuvent dérouter le public et rendre son choix difficile. Cette diversification offre au courtier hypothécaire toutes sortes de possibilités pour répondre aux besoins de sa clientèle¹⁸⁵.

-
- 182 En ce qui concerne la copropriété et ses problématiques, le tout a déjà été le sujet de deux rapports importants au cours des dernières années : le *Rapport du groupe de travail sur la copropriété*, soumis au ministre de la Justice du Québec en mars 2011 et le *Rapport du comité consultatif sur la copropriété*, présenté au ministre de la Justice du Québec et au conseil d'administration de la Chambre des notaires du Québec en novembre 2012 (amendé en janvier 2013). À ce chapitre, notons que l'OACIQ collabore avec la Chambre des notaires du Québec en fournissant du contenu pour le site Internet qu'elle développe sur la copropriété à la demande du ministère de la Justice.
- 183 ANSI/BOMA Z65.1-2010 : Immeubles de bureaux : méthodes normalisées de mesure, cette norme instaure une approche unifiée et cohérente de la mesure des espaces de bureaux.
- 184 International Property Measurement Standards.
- 185 Pour plus de détails quant à l'historique économique ou juridique du courtage hypothécaire, voir le *Guide de pratique professionnelle hypothécaire* édité en 2014 par l'OACIQ et préparé en collaboration par l'OACIQ et l'ACCHA.

ANNEXE 3

Quelques modèles d'affaires encadrés par l'OACIQ

Le Service d'assistance de l'OACIQ analyse fréquemment de nouveaux modèles d'affaires utilisés par des titulaires de permis, dont voici quelques exemples :

Processus de vente par enchères

Une vente par soumissions, ou appel d'offres, constitue une invitation pour les acheteurs à déposer des promesses d'achat jusqu'à une date et une heure prédéterminées. Les promesses d'achat seront alors ouvertes et étudiées simultanément. La fiche descriptive fera mention de cette exigence du vendeur.

Modèle fonctionnant exclusivement avec un contrat de courtage achat

Certains courtiers ne représentent que des acheteurs et font nécessairement signer un contrat de courtage achat. Une entente sera prévue pour permettre au courtier de l'acheteur de mettre une pancarte sur le terrain, une fois l'acte de vente notarié, avec la mention « Acheté avec l'équipe xyz ».

Plan de mise en marché assorti de différentes garanties/engagements du courtier ou de l'agence

Dans certains modèles d'affaires, des courtiers et des agences vont « garantir » la vente de l'immeuble. Ainsi, ils promettent au vendeur qu'à défaut de trouver un acheteur, ils achèteront l'immeuble à l'expiration du contrat de courtage en fixant ou non les conditions d'achat. Dans d'autres cas, les courtiers offrent des rabais ou des baisses de rétribution si l'immeuble n'est pas vendu dans un délai donné.

Possibilité pour le vendeur de procéder à la mise en marché de son immeuble

Plusieurs modèles d'affaires permettent au vendeur de procéder à la mise en marché de son immeuble et proposent une réduction de rétribution si le vendeur trouve lui-même son acheteur. Cette façon de faire a été reprise par les services d'assistance au vendeur ne détenant pas de permis.

Diminution de rétribution en l'absence d'un courtier de l'acheteur

Certains modèles d'affaires prévoient que le courtier du vendeur diminuera sa rétribution en l'absence d'un courtier représentant l'acheteur.

Différents modes de rétribution des courtiers par l'agence

Certains courtiers reçoivent un salaire fixe au lieu d'une rétribution à la suite d'une transaction. Dans d'autres modèles, l'ensemble des rétributions est partagé entre les membres de l'agence selon un certain pourcentage mentionné à leur contrat de service.

Regroupement et promotion de plusieurs projets (principalement de copropriétés) pour simplifier les recherches du public

Local loué par des courtiers immobiliers et présentation de plusieurs projets de condos neufs dans une localité donnée. Visite virtuelle et images 3D.

Accès à tous les services sous un même toit: promoteur, courtier, conseiller et designer.

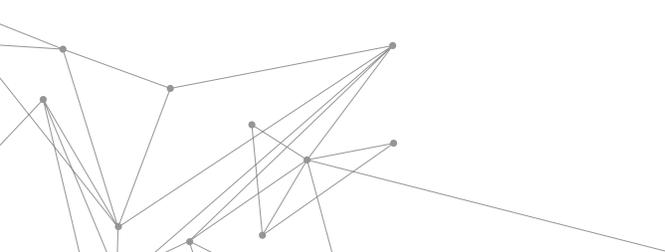
Environnement haut de gamme, confortable et doté d'une salle d'exposition interactive.

Différents sites Internet exploités par des courtiers relativement à des champs de pratique particuliers

Exemples : Site Internet d'annonces classées pour des propriétés à revenus ou des copropriétés, ou encore des immeubles commerciaux seulement, regroupant l'offre de services de différents professionnels tels des courtiers, des notaires, des évaluateurs, etc.

Autres sites Internet :

Par exemple, un site n'appartenant pas à des courtiers immobiliers, mais regroupant différents intervenants liés au domaine, tels des courtiers immobiliers et hypothécaires, des assureurs, des compagnies de déménagement, des fournisseurs divers, des notaires, des avocats, etc.



ANNEXE 4

Outils mis à la disposition des courtiers par l'OACIQ

Liste des formulaires obligatoires

- Annexe DR – Déboursés et rétribution
- Annexe F – Financement
- Annexe R – Immeuble résidentiel
- Annexe Vente – Immeuble résidentiel hors Québec
- Bonifications avant acceptation
- Contrat de courtage exclusif – Achat Immeuble principalement résidentiel de moins de 5 logements
- Contrat de courtage exclusif – Copropriété divise – Fraction d'un immeuble principalement résidentiel détenu en copropriété divise
- Contrat de courtage exclusif – Copropriété par indivision – Part d'un immeuble principalement résidentiel détenu en copropriété par indivision
- Contrat de courtage exclusif – Location résidentielle
- Contrat de courtage exclusif – Vente – Immeuble principalement résidentiel de moins de 5 logements excluant la copropriété
- Contrat de courtage exclusif – Vente – Maison mobile sur terrain loué
- Contre-proposition – Location résidentielle
- Contre-proposition à une promesse d'achat
- Déclarations du vendeur sur l'immeuble (terrain et bâtiments, circonstances et dépendances)
- Modifications
- Modifications – Location résidentielle
- Promesse d'achat – Immeuble principalement résidentiel de moins de 5 logements excluant la copropriété
- Promesse d'achat – Copropriété divise – Fraction d'un immeuble principalement résidentiel détenu en copropriété divise
- Promesse d'achat – Copropriété par indivision – Part d'un immeuble principalement résidentiel détenu en copropriété par indivision
- Promesse d'achat – Maison mobile sur terrain loué
- Promesse de location résidentielle

Liste des formulaires recommandés

- Annexe – Eau potable et installations septiques – Immeuble
- Annexe – Expertise
- Annexe D - Diminution de rétribution
- Annexe G – Générale
- Annexe L – Immeuble locatif
- Avis et suivi de réalisation de conditions – Immeuble
- Consentement à la communication de renseignements par une municipalité concernant un immeuble
- Consentement à la vérification des habitudes de paiement
- Contrat de courtage exclusif – Location commerciale
- Contrat de courtage exclusif – Prêt garanti par hypothèque immobilière
- Contrat de courtage exclusif – Sous-location résidentielle
- Contrat de courtage exclusif – Vente – Immeuble
- Contre-proposition – Location commerciale
- Demande de renseignements au syndicat des copropriétaires
- Demande de renseignements relatifs à un emprunt hypothécaire
- Immeuble locatif – Description détaillée
- Immeuble résidentiel – Description détaillée
- Logements et baux – Liste détaillée
- Promesse d’achat – Immeuble
- Promesse de location commerciale
- Promesse de sous-location résidentielle
- Vérification d’identité

Outil interactif sur les formulaires (formulaires obligatoires et recommandés annotés)

Foires aux questions

- [13 sujets d'intérêt pour les dirigeants d'agence](#)
- [Foire aux questions - Service de la certification](#)
- [Formation continue obligatoire pour les dirigeants d'agence](#)
- [Formation continue obligatoire sur la collaboration](#)
- [Formation continue obligatoire sur les nouveautés et les modifications apportées aux formulaires](#)
- [Formulaires de courtage immobilier](#)
- [Implantation d'un système de gestion électronique](#)
- [Loi sur le courtage immobilier](#)
- [Programme de formation continue obligatoire](#)

Formations continues offertes aux courtiers

Formations de l'OACIQ

- Annexe R - Immeuble résidentiel
- Certificat de localisation
- Collaboration
- Contrat de courtage achat
- Copropriété divise : utilisation des formulaires
- Copropriété par indivision : formulaires et caractéristiques
- Contrat de courtage vente
- Courtier qui achète ou vend
- Déclarations du vendeur
- Délais prévus aux formulaires
- Dirigeant d'agence : plus qu'un administrateur
- Documentation des dossiers
- Formation continue obligatoire sur les nouveautés et modifications apportées aux formulaires
- Formulaire de location à des fins résidentielles
- Gestion des comptes en fidéicommiss
- Gestion électronique des documents : pour une GED réussie

- Inspection d'un immeuble : devoirs et obligations du courtier
- Identification et vérification d'identité : savoir à qui on a affaire
- Jurisprudence récente
- Publicité
- Présentation simultanée de plusieurs promesses d'achat
- Présence de pyrrhotite et transactions immobilières
- Promesse d'achat
- Questions les plus souvent posées au centre info OACIQ
- Règles de base en matière de financement hypothécaire
- Tenue des dossiers et registres
- Utilisation du registre foncier en ligne
- Champs magnétiques
- Eau potable et eaux usées : les immeubles non desservis
- Inspection d'un immeuble : Problèmes, expertise et solutions
- Production intérieure de drogues
- Radon : Pour mieux conseiller vos clients
- Régime d'accès à la propriété (RAP)
- Signature électronique
- Les successions
- Vices cachés
- Synbad, un site, je clique, je trouve !
- La déontologie présentée dans votre pratique quotidienne
- Contrats de courtage : comment choisir les bons formulaires complémentaires

Formations accréditées par l'OACIQ

- Formation en copropriété pour les courtiers
- Mixed-used
- L'assurance titres résidentielle - Plus qu'une option : une solution !
- Conformité en matière de lutte au blanchiment et au financement du terrorisme
- Le bail
- L'arpentage pour les courtiers immobiliers
- Les installations septiques pour les courtiers immobiliers
- Construction & Development A linear Process

- L'alimentation en eau potable pour les courtiers immobiliers
- Un courtier qui se démarque - Au-delà du home staging
- La gestion de votre entreprise
- Sachez éviter les pièges de la transaction
- Sachez éviter les pièges de l'inscription
- La protection de l'environnement en milieu riverain
- La différence entre la copropriété divise et la copropriété indivise
- Identification et vérification d'identité : savoir à qui on a affaire
- La société, personne morale : son fonctionnement et ses avantages
- Le téléphone : Là où la vente commence
- Fenêtre sur le marché
- Le radon : Comment savoir s'il y a du radon chez soi ?
- Moisissure, ocre ferreuse, amiante et vermiculite
- Historique des méthodes de construction des bâtiments résidentiels
- Les puits et installations septiques - Que doit savoir un courtier immobilier et comment y faire face
- Tout sur le condo - Copropriété divise et indivise
- Ayez les bons chiffres
- Bilan 2014 du marché de la revente et Perspective du marché immobilier pour 2015
- Programme intensif et complet sur l'inscription (techniques et méthodes de vente)
- Horizon immobilier - Laurentides
- Atelier pratique : Apprenez à utiliser efficacement le Registre foncier du Québec en ligne
- Maîtriser la négociation à son avantage
- Contrat de courtage
- Crédit Hypothécaire
- Normes de mesurage BOMA
- L'inspection en bâtiment et la déclaration du vendeur
- Négociation de baux commerciaux
- Commission de protection du territoire agricole du Québec
- Photographie immobilière HDR
- Les vices affectant l'immeuble
- Démystifier les copropriétés divisées et par indivision lors d'une transaction
- L'assurance titres : comment bien protéger vos transactions immobilières

- Constructeurs, Courtiers : Comment collaborer pour mieux vendre du neuf à Montréal
- Conformité des courtiers, lutte au blanchiment
- Gérer efficacement son temps en tant que courtier immobilier
- Bien construire pour mieux habiter
- Les garanties légales du vendeur en immobilier résidentiel à toutes les étapes d'une vente
- Marketing
- Coaching
- Ventes
- The Regulatory and Compliance Environment
- Introduction à la protection des renseignements personnels
- Residential Mortgage Underwriting from a Lender's Perspective
- Understanding Specialized Mortgages
- Real Estate and Mortgage Economics and Investments
- Formation en décontamination de moisissure et d'amiante
- Comment convaincre les «AVPP» et répondre efficacement aux objections
- Comment bien gérer vos relations de presse et vos médias sociaux en gestion d'urgence (MSGU) et de crise
- La cohabitation des générations au travail
- Panel - La loi 122 et l'entretien des façades
- Atelier médias et réseaux sociaux au sein de l'industrie immobilière
- Camp d'entraînement pour les STARS de l'immobilier (Boot camp)
- 10 éléments essentiels de l'électricité résidentielle
- Formation Écocourtier
- Maximiser ses revenus d'entreprise
- Code d'honneur pour acheteurs
- Inscrire avec plaisir !
- Marketing ciblé - Mon secteur ferme
- Prospection et développement des affaires
- Modèle d'affaires pour se vendre !
- 10 éléments essentiels de la plomberie résidentielle
- 10 éléments essentiels de la structure du bâtiment
- La prospection dynamique
- 27 stratégies pour se démarquer et se distinguer des autres courtiers

- Le téléphone, un allié indispensable !
- La gestion électronique des documents : Pour une GED réussie
- Spécial AVPP et autres agences publicitaires du même type !
- Les 17 meilleures techniques de «closing» pour courtier immobilier
- Passifs \$\$ environnementaux prévoir ce qui peut bloquer ou retarder les ventes
- Programme intensif et complet sur les acheteurs
- Home Energy Efficiency for Real estate professionnels
- Impact des arbres dans une transaction immobilière en milieu urbain
- Symposium de l'ACCHA 2015
- Synbad, un site, je clique, je trouve !
- Aspects environnementaux liés à une transaction immobilière et hypothécaire
- Commercial Mortgage Financing level I
- Commercial Mortgage Financing level II
- Entrepreneuriat
- L'embauche, la gestion et le licenciement
- Le Lean Management pour redéfinir la gestion d'immeubles
- 10 points essentiels de l'extérieur du bâtiment résidentiel
- Démystifier la vente sous contrôle de justice et la prise en paiement par le créancier
- Assemblée générale annuelle 2015
- Comment identifier et adapter votre communication aux huit types de personnalité de vos clients
- Prospection, objections AVPP et expirés ?
- Quoi faire et ne pas faire avec des acheteurs
- From Shanghai to your shelf : Logistics and supply chain industrial real estate decisions of the 21st Century : connecting the dots back to the consumer
- Calculer la rentabilité d'un immeuble à revenus
- Le radon, la vermiculite et la pyrite
- Les systèmes de chauffage et de climatisation résidentiels
- Les fondations, les drains de fondation et l'ocre ferreuse
- L'efficacité énergétique et la ventilation résidentielle
- La communication proactive et la gestion du temps des courtiers performants
- Contrat de courtage hypothécaire
- L'art de négocier

- Financement d'un multi-logements (2 à 4 unités)
- Générez de nouveaux clients grâce au Web et Facebook
- Bâtir une communauté sur les médias sociaux
- La gestion du temps
- Types de fondations et leurs particularités
- L'art d'influencer
- Faire son autopromotion et fidéliser ses clients
- Gestion des clients difficiles
- L'art de négocier efficacement
- Stratégies efficaces de sollicitation de clients
- L'approche-conseil pour réussir vos ventes
- Le succès par l'inscription
- Démystifiez la GED et optimisez son utilisation dans votre quotidien
- Utilisation de la signature électronique en courtage immobilier
- La gestion de temps
- La qualification acheteur
- La qualification d'un client vendeur
- La structure d'affaires et le plan d'action
- Problématiques affectant les bâtiments
- Secrets de la négociation immobilière
- Les représentants légaux et les transactions immobilières
- Les impacts du certificat de localisation lors d'une transaction immobilière
- Les cas particuliers en droit immobilier
- Les servitudes et le droit d'accès riverains
- Le processus de location (Cours REIC 2360)
- Éthique et conduite professionnelle (Cours REIC 2600)
- Comportement du consommateur et négociation (Cours REIC 2270)
- La franchise
- Certificat de localisation de A à Z... Problèmes et solutions
- L'inspection en bâtiment
- Développement d'affaires numériques et «Social selling» stratégique
- Ce qui peut hanter vos transactions : vices cachés et litiges
- Issue and Challenges for Real Estate Brokers

- Changing agencies ? Watch out!
- École de prospection Ose Coaching
- L'essentiel en 60 minutes - L'appel entrant
- L'essentiel en 60 minutes - Méthodes pour répondre aux objections
- Médias sociaux : comment les lois influencent vos contenus
- La déontologie présentée dans votre pratique quotidienne
- Évitez les litiges en préparant bien vos clients et leurs documents en vue de la rencontre avec le notaire
- Location immobilière résidentielle
- La copropriété indivise organisée
- La jurisprudence récente
- Colloque de la Chambre immobilière de l'Outaouais 2015
- Marketing Web : Développer une stratégie ciblée et rentable
- Mieux connaître son marché
- Fournir aux consommateurs un meilleur service en leur offrant de l'information, des outils et des moyens d'améliorer leurs connaissances
- Aidez vos clients à prendre des décisions éclairées en matière de financement de l'habitation
- Les chemins de la réussite
- Tout ce que vous devez savoir avant, pendant et après la conclusion d'un bail commercial
- Diminuer vos coûts d'achat et de rénovations
- Montreal Real Estate Strategy & Leasing conference
- La créativité, ça s'apprend!
- Les principaux tests reliés à l'immobilier : connaître et comprendre
- Create 21
- Votre droit à la rétribution
- Comment identifier des contaminants dans une bâtisse
- Réunion annuelle Hypothéca 2015
- APHMM Forum Hypothécaire 2015

Publications

- Dépliant « Le courtier de l'acheteur et vous »
- Dépliant « Le courtier du vendeur et vous »
- Brochure « le comité de discipline »
- Dépliant « Le Service de l'inspection »
- Norme de pratique professionnelle pour l'inspection visuelle de bâtiments principalement résidentiels
- Guide de l'acheteur
- Guide du vendeur
- Guide sur la publicité des agences et des courtiers immobiliers et hypothécaires
- Guides de pratiques professionnelles :
 - Immobilier : gérer vos activités professionnelles
 - Opérations de courtage : recourir aux règles de droit
 - Immeuble : évaluer les éléments de construction
 - Immeuble : effectuer les opérations
 - Courtage hypothécaire : distinguer les principes de base
- Un guide sur les contrats et formulaires est en développement
- Nombreux numéros du *Profession COURTIER*, magazine électronique des professionnels du courtage immobilier et hypothécaire
- Nombreux articles en ligne sur divers sujets

Aide-mémoire

- *Aide-mémoire – Courtage commercial – Dossier de contrat de courtage/Inscription – Documents manquants*
- *Aide-mémoire – Courtage commercial – Dossier de transaction – Documents manquants*
- *Aide-mémoire – Courtage hypothécaire – Dossier de contrat de courtage exclusif/Transaction (prêt) – Documents manquants*
- *Aide-mémoire – Courtage résidentiel – Dossier de contrat de courtage/Inscription – Documents manquants*
- *Aide-mémoire – Courtage résidentiel – Dossier de transaction – Documents manquants*
- *Aide-mémoire – Courtage résidentiel – Dossier de contrat de courtage/Inscription/Location et sous-location – Documents manquants*
- *Aide-mémoire – Courtage résidentiel – Dossier de transaction/Location et sous-location – Documents manquants*
- *Aide-mémoire – La gestion des comptes en fidéicommis*
- *Aide-mémoire – Comment bien quitter la profession – Courtage immobilier résidentiel et commercial*

Formulaires relatifs à la gestion des comptes en fidéicommiss

- *Avis de délégation des obligations liées à l'établissement et au maintien d'un compte en fidéicommiss*
- *Avis de fermeture d'un compte général en fidéicommiss*
- *Carte-Client*
- *Déclaration d'absence d'activité – Rapport des opérations en fidéicommiss*
- *Déclaration d'ouverture d'un compte général en fidéicommiss*
- *Déclaration d'ouverture d'un compte spécial en fidéicommiss*
- *Instructions – Rapport des opérations en fidéicommiss*
- *Liste des institutions financières avec lesquelles l'OACIQ a négocié une entente pour les comptes en fidéicommiss*
- *Rapport des opérations en fidéicommiss – Sommaire des dépôts et des retraits*

Formulaires de divulgation

- *Avis de divulgation – Achat - Vente - Échange*
- *Avis de divulgation lorsque le titulaire de permis agit comme prêteur hypothécaire*
- *Divulgation d'entente de rétribution*
- *Divulgation de partage de rétribution*
- *Divulgation relative au prêt garanti par hypothèque immobilière*
- *Déclaration d'absence d'activité – Registre des avis de divulgation*

Modèles de registres

- *Instructions aux agences et aux courtiers agissant à leur compte concernant la tenue des dossiers et registres*
- *Registre des avis de divulgation*
- *Registre des contrats de courtage*
- *Registre des courtiers*
- *Registre des opérations au compte général en fidéicommiss*
- *Registre des transactions*
- *Registre des contrats de courtage et transactions hypothécaires*

Formulaires relatifs à la fermeture – cessation des activités

- *Avis de fermeture d'un compte général en fidéicomis*
- *Déclaration obligatoire – Cessation d'activités d'une agence immobilière ou hypothécaire ou d'un courtier immobilier ou hypothécaire agissant à son compte*
- *Rapport des opérations en fidéicomis*

Autres formulaires

- *Mandat de vérification d'identité et attestation du mandataire*
- *Avis types informant la clientèle d'un changement d'agence ou de statut du courtier (12 modèles disponibles)*

Clauses types

Contrat de courtage

- Diminution de la rétribution
- Exclusion de garantie pour les foyers, poêles, appareils à combustion et cheminées
- Exclusion de la garantie légale de qualité
- Promesse d'achat conforme – Mentions à ajouter à la fiche descriptive
- Diminution de rétribution en cas de promesse d'achat par une personne désignée
- Personnes désignées exclues du contrat de courtage pour une période déterminée
- Clauses types pour rendre le Contrat de courtage non exclusif
- Lieu d'introduction d'un recours éventuel
- Mise hors marché
- Clauses types à ajouter au nouveau formulaire *Contrat de courtage exclusif – Vente - Immeuble* édité par l'OACIQ lors d'une vente d'entreprise avec immeuble
- Clause type à ajouter au *Contrat de courtage exclusif – Vente d'entreprise excluant tout immeuble* édité par l'ACAIQ lors d'une vente d'entreprise excluant tout immeuble

Promesse d'achat

- Convention d'arrhes
- Engagement d'un assureur
- Entente de résiliation de bail
- Exclusion de garantie pour les foyer, poêle, appareil à combustion et cheminée
- Exclusion de la garantie légale de qualité
- Inspection de la cheminée

- Inspection de la piscine
- Inspection du réservoir et des appareils de chauffage
- Modification de zonage ou obtention d'un permis
- Possibilité de participer aux opérations de l'entreprise
- Travaux à être exécutés par le vendeur
- Vérification de zonage
- Visite de l'acheteur
- Mise en marche de la piscine par le vendeur
- Clause générale par laquelle une somme déterminée est retenue chez le notaire pour garantir une obligation du vendeur
- Inspection à la satisfaction de l'acheteur
- Pierre certifiée DB
- Clause d'acceptation incluant la notification
- Recherche d'une propriété par le vendeur
- Obtention du certificat de localisation dans les délais requis
- Test de mesure du radon
- Envoi d'un avis
- Clause d'inspection plus poussée
- Réduction de prix
- Clauses types à ajouter au nouveau formulaire *Promesse d'achat - Immeuble* édité par l'OACIQ lors d'une vente d'entreprise avec immeuble

Contrat de courtage hypothécaire (clauses à prévoir)

- Identification des parties au contrat
- Objet et durée du contrat
- Caractéristiques et détails du prêt recherché
- Rétribution de l'agence ou du courtier
- Modalités de la collecte et de l'utilisation des renseignements personnels de l'emprunteur
- Conciliation, médiation et arbitrage de comptes

Clauses diverses

- Dépôt de sécurité - location d'un immeuble à des fins de villégiature uniquement
- Reçu-quittance

ANNEXE 5

Référence aux entreprises d'assistance aux vendeurs dans certaines décisions des tribunaux du Québec

Décisions rendues depuis 2010 qui réfèrent à DuProprio¹⁸⁶ comme étant une « agence » ou un « courtier »

- *Droit de la famille – 14355*, 2014 QCCS 708 (« courtier »)
- *Droit de la famille – 133184*, 2013 QCCS 5668 (« courtier »)
- *Droit de la famille – 123750*, 2012 QCCS 6752 (« maison de courtage »)
- *Droit de la famille – 12186*, 2012 QCCS 344 (« courtier »)
- *Droit de la famille – 123028*, 2012 QCCS 5376 (« agence »)
- *Fortin c. Mercier*, 2013 QCCQ 5890 (« bannière »)
- *Re/Max Alliance AM inc. c. Lafond*, 2014 QCCQ 1127 (« bannière »)
- *Re/Max Performance c. Dupont*, 2014 QCCQ 9917 (confusion entre DuProprio et une agence immobilière existante)

Décisions rendues depuis 2010 qui indiquent que le client a vendu « par l'entremise » ou « par l'intermédiaire » de DuProprio

- *Cardinal c. Héту*, 2015 QCCQ 89
- *Groupe Sutton Immobilia c. Philippe*, 2014 QCCQ 12597
- *Rey-Lescure c. Fowler*, 2013 QCCQ 15567
- *Poirier c. Bussière*, 2014 QCCQ 4898
- *Pelletier c. Auger*, 2014 QCCQ 5033
- *Lévesque c. Terry*, 2015 QCCQ 207
- *Droit de la famille – 121941*, 2012 QCCS 3660
- *Riendeau c. Fortin*, 2013 QCCS 3011
- *Labbé c. Boyer*, 2014 QCCQ 6896
- *Gatien c. Ross*, 2014 QCCQ 12609
- *Langlois c. Forget*, 2012 QCCQ 6168
- *Thériault c. Langlois*, 2013 QCCQ 6346

¹⁸⁶ Cette entreprise, dont le site Internet serait le site de vente immobilière le plus consulté au Québec, a été choisie pour faciliter la recherche considérant sa prépondérance sur le marché.

ANNEXE 6

Législation sur le courtage immobilier au Canada

Alberta

- *Real Estate Act*, R.S.A. 2000, c. R-5

Colombie-Britannique

- *Real Estate Services Act*, S.B.C. 2004, c. 42

Île-du-Prince-Édouard

- *Real Estate Trading Act*, R.S.P.E.I. 1988, c. R-2

Manitoba

- *Loi sur les courtiers en immeubles*, C.P.L.M. c. R-20

Nouveau-Brunswick

- *Loi sur les agents immobiliers*, L.R.N.-B. 2011, ch. 215

Nouvelle-Écosse

- *Real Estate Trading Act*, S.N.S. 1996, c. 28

Québec

- *Loi sur le courtage immobilier*, R.L.R.Q. c. C-73.2

Ontario

- *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier*, L.O. 2002, c. 30, ann. C

Saskatchewan

- *Real Estate Act*, S.S. 1995, c. R-1.3

Terre-Neuve / Labrador

- *Real Estate Trading Act*, R.S.N.L. 1990, c. R-2

Nunavut

- *Real Estate Agents' Licensing Act*, R.S.N.W.T. 1988, c.48 (Supp.)

Territoires du Nord-Ouest

- *Loi sur la délivrance de licences aux agents immobiliers*, L.R.T.N-O 1988, c. 48

Yukon

- *Real Estate Agents Act*, R.S.Y. 2002, c.188

ANNEXE 7

Analyse de la notion d'opération de courtage en droit comparé canadien

Au Canada, de façon générale, le champ d'application des lois encadrant le courtage immobilier est établi en fonction de la notion de « se livrer à une opération immobilière » (« trading in real estate »), pour autrui et contre rétribution. C'est donc cette notion « d'opération immobilière » que la législation des autres juridictions canadiennes s'est attardée à bien circonscrire.

Les provinces suivantes utilisent à peu de choses près le même libellé pour définir l'opération immobilière :

- Ontario;
- Nouvelle-Écosse;
- Nouveau-Brunswick;
- Terre-Neuve;
- Île-du-prince-Édouard.

à savoir :

« **opération** » s'entend notamment de la disposition ou de l'acquisition d'un bien immobilier, ou d'une transaction qui s'y rapporte, notamment par vente, achat, convention d'achat-vente, échange, option ou location, d'une offre d'inscription d'un bien immobilier à une telle fin ou d'une démarche en ce sens, et des actes, annonces, comportements ou négociations visant, directement ou indirectement, la réalisation de la disposition, de l'acquisition, de la transaction, de l'offre ou de la démarche. La locution verbale « mener des opérations » a un sens correspondant à (« trade »)¹⁸⁷.

ou

*“trade” or “trading” includes a disposition or acquisition of or transaction in real estate by sale, purchase, agreement for sale, exchange, option, commercial lease or rental or otherwise and any offer or attempt to list real estate for the purpose of such a disposition or transaction, and any act, advertisement, conduct or negotiation, directly or indirectly, in furtherance of any disposition, acquisition, transaction, offer or attempt.*¹⁸⁸

Fait à noter, la province du Nouveau-Brunswick exclut de la définition le service de diffusion d'information offert par une chambre immobilière¹⁸⁹.

La Saskatchewan ajoute à cette définition la gestion immobilière (*property management*), l'offre d'achat (*offer to purchase*) et le fait de se présenter comme effectuant une opération de courtage¹⁹⁰.

187 Voir pour l'Ontario, l'article 1 de la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier*, LO 2002, c 30, ann C.

188 Voir pour la Nouvelle-Écosse, l'article 2 du *Real Estate Trading Act*, SNS 1996, c 28.

189 *Loi sur les agents immobilier*, LRN-B 2011, c 215, art. 1.

190 *Real Estate Act*, SS 1995, c R-1.3 art. 2 (bb).

L'Alberta rejoint cette définition, mais y ajoute, en plus de la gestion immobilière, le fait de s'occuper de la collecte de certaines sommes d'argent¹⁹¹.

*“(x) **“trade”** includes any of the following:*

(vii) collecting, or offering or attempting to collect, on behalf of the owner or other person in charge of real estate, money payable as:

(A) rent for the use of the real estate, or

(B) contributions for the control, management or administration of the real estate;”

Par ailleurs, la loi albertaine énumère des actes qui ne constituent pas de la publicité assujettie:

“(2) None of the following constitute an offering, advertisement, listing or showing of real estate for the purposes of subsection (1) (x) (iii):

- the provision of information, forms and signs;*
- the creation of a web page to market properties;*
- the publication of a list of properties for disposition or acquisition.”*
(nos soulignés)

La définition de la Colombie-Britannique, ajoute à ces définitions une série de gestes concrets posés en vue de telles opérations¹⁹² :

“trade in real estate” means

- a transaction for the purchase or sale of real estate, for the leasing of real estate or for any other form of acquisition or disposition of real estate, or*
- a prospective trade in real estate within the meaning of paragraph (a);*

“trading services” means any of the following services provided to or on behalf of a party to a trade in real estate:

- (a) advising on the appropriate price for the real estate;*
- (b) making representations about the real estate;*
- (c) finding the real estate for a party to acquire;*
- (d) finding a party to acquire the real estate;*
- (e) showing the real estate;*
- (f) negotiating the price of the real estate or the terms of the trade in real estate;*
- (g) presenting offers to dispose of or acquire the real estate;*
- (h) receiving deposit money paid in respect of the real estate, but does not include an activity excluded by regulation.”*

191 *Real Estate Act, RSA 2000, c R-5, art. 1(1) (x).*

192 *Real Estate Services Act, SBC 2004, c 42, s. 1.*

En cela, la définition de la Colombie-Britannique rejoint celle prévue au Manitoba¹⁹³:

« transaction », « transaction de biens immeubles », « transaction immobilière » selon le cas :

- a) la négociation pour autrui de toute opération commerciale de biens immeubles, où qu'ils soient situés;
- b) toute publicité faite par un courtier, un représentant officiel ou un vendeur immobilier, soit pour l'achat ou la location de biens immeubles;
- c) la présentation de biens immeubles en vente ou en location à des acheteurs ou locataires éventuels;
- d) le recouvrement, par un courtier, un représentant officiel ou un vendeur immobilier, de loyer, de paiement hypothécaire ou de versement du coût d'achat, payable en vertu d'un bail, d'une hypothèque ou d'une entente pour la vente de biens immeubles, sauf lorsqu'il est lui-même propriétaire, créancier hypothécaire ou vendeur, selon le cas;

e) la sollicitation ou l'obtention d'une entente immobilière;

et s'entend en outre de tout acte, conduite ou négociation posés, directement ou indirectement, dans la poursuite de l'une ou l'autre des activités énumérées dans la présente définition. («Transaction», «real estate transaction» or «transaction in real estate»)

En ce qui a trait au Yukon et aux Territoires du Nord-Ouest, ils utilisent un libellé fort similaire à ceux énoncés précédemment¹⁹⁴:

« Opération immobilière » la vente, l'achat, la convention de vente, l'échange, l'option, la location ou toute autre opération portant sur des biens réels; la présente définition s'entend également de l'offre ou de la tentative d'inscrire des biens réels en vue d'une telle opération ainsi que des actes, notamment les annonces ou négociations, qui favorisent directement ou indirectement une telle opération, offre ou tentative. »

Il découle de ce qui précède que la définition d'opération immobilière comprend dans toutes les provinces :

- a) la vente;
- b) l'achat;
- c) la location.

Les nuances suivantes sont toutefois observées quant à ce qui est spécifiquement compris comme le fait de mener des opérations immobilières dans les autres provinces :

- La négociation est prévue à la définition d'opération immobilière dans toutes les juridictions étudiées (11 provinces et territoires);

¹⁹³ Loi sur les courtiers en immeubles, CPLM, c R20, art.1.

¹⁹⁴ Loi sur les agents immobiliers, LRY 2002, c 188, art. 1(1) et Loi sur la délivrance de licences aux agents immobiliers, LRTN-O 1988, c 48 art. 1.

- La publicité et les annonces ou le fait de faire des représentations sur un immeuble sont prévus dans toutes les juridictions étudiées (11 provinces et territoires¹⁹⁵);
- L'offre ou la tentative d'inscrire (ou *listing*) des biens immobiliers en vue d'une opération immobilière est prévue dans neuf provinces et territoires (sauf en Colombie-Britannique et au Manitoba);
- Le fait de présenter un immeuble (*showing of real estate*) est spécifiquement prévu dans quatre provinces (en Alberta, en Colombie-Britannique, au Manitoba et en Saskatchewan);
- La gestion d'immeubles n'est prévue que dans trois provinces (Alberta, Saskatchewan et Colombie-Britannique);
- Le recouvrement (*collecting*) de certaines sommes est prévu dans deux provinces (au Manitoba et en Alberta);
- La sollicitation ou l'obtention d'une entente immobilière est spécifiquement prévue dans deux provinces (en Alberta et au Manitoba);
- Se présenter comme quelqu'un qui peut faire des opérations immobilières est prévu comme faisant partie d'une opération immobilière dans deux provinces (en Alberta et en Saskatchewan);
- Le fait de conseiller sur le prix de vente à fixer n'est prévu que dans une province (Colombie-Britannique);
- Le fait de recevoir un dépôt versé pour un bien immobilier (*receiving deposit money paid in respect of the real estate*) n'est prévu que dans une province (Colombie-Britannique).

En conséquence, la plupart des provinces définissent l'opération immobilière comme comprenant :

- La négociation (11 provinces);
- La publicité et les annonces (10 provinces);
- L'offre ou la tentative d'inscrire des biens immobiliers en vue d'une opération immobilière (9 provinces).

¹⁹⁵ Sur ce point, il importe de noter qu'en Alberta, la Loi prévoit spécifiquement que ne constitue pas une publicité la communication de renseignements, de formulaires ou d'affiches, de même que la création d'un site web ou la publication d'une liste de propriétés à vendre.

ANNEXE 8

Législation sur le courtage hypothécaire au Canada

Alberta

- *Real Estate Act*, R.S.A. 2000, c. R-5

Colombie-Britannique

- *Mortgage Brokers Act*, R.S.B.C. 1996, c 313

Manitoba

- *Loi sur les courtiers d'hypothèques*, C.P.L.M. c. M210

Nouveau-Brunswick

- *Loi sur les courtiers en hypothèques*, L.N.-B 2014, c. 41 (Entrera en vigueur en 2015)

Nouvelle-Écosse

- *Mortgage Brokers and Lenders Registration Act*. R.S., c. 291

Ontario

- *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*, L.O. 2006, c. 29

Saskatchewan

- *Mortgage Brokerages and Mortgage Administrators Act*, S.S. 2007, c. M-20.1

Terre-Neuve / Labrador

- *Mortgage Brokers Act*, R.S.N.L. 1990, c. M-18

ANNEXE 9

Liste des états américains encadrant l'inspection en bâtiment

Alabama	Alaska	Arkansas
Arizona	Californie *aucun permis requis mais interdiction des pratiques non éthiques	Caroline du Nord
Caroline du Sud	Connecticut	Dakota du Nord
Dakota du Sud	Delaware	Floride
Géorgie **aucun permis requis, mais existence d'un certain encadrement	Illinois	Indiana
Kentucky	Louisiane	Maryland
Massachusetts	Mississippi	New-Hampshire
New Jersey	New-York	Nevada
Oklahoma	Oregon	Pennsylvanie
Rhode-Island	Tennessee	Texas
Vermont	Virginie (titre réservé)	Virginie-Occidentale
Washington	Wisconsin	

AUCUN ENCADREMENT : Michigan, Minnesota, Missouri, Montana, Nebraska, Colorado, Nouveau-Mexique, Ohio, Hawaï, Idaho, Iowa, Kansas, Utah, Maine, Wyoming

Source : <http://www.theashschool.com/Home-Inspection-Classes/Requirements-by-State>

ANNEXE 10

Liste des provinces canadiennes et des états américains encadrant la gestion de copropriété

CANADA

- ALBERTA

Loi : *Condominium Property Amendment Act, 2014*, Third Session, 28th Legislature, 63 Elizabeth II, 2014 Bill 9, sanctionné le 17 décembre 2014, non encore en vigueur

Organisme : Real Estate Council of Alberta (encadre le courtage immobilier)

- COLOMBIE-BRITANNIQUE

Loi : *Real Estate Services Act*, [SBC 2004], chap. 42

Organisme : Real Estate Council of British Columbia (encadre le courtage immobilier)

ÉTATS-UNIS

- ALASKA

Loi(s) : *Real Estate Commission Statutes and Regulations AS 08.88 and 12 AAC 64*, Section 08.88.171 (f)

Organisme : Alaska Real Estate Commission (encadre le courtage immobilier)

- COLORADO

Loi(s) : *Colorado Common Interest Ownership Act* (C.R.S. §38-33.3-101, et seq.) et *Colorado Community Association Manager Licensing Act* (HB13-1277)

Organisme : Department of Regulatory Agencies - Division of Real Estate (encadre le courtage immobilier)

- CONNECTICUT

Loi(s) : *Connecticut Statute*, Chapter 400b

Organisme : Department of Consumer protection (encadre le courtage immobilier)

- FLORIDE

Loi(s) : *Community Association Management Act* (2014 Florida Statutes, Title XXXII, Chap. 468, Part VIII, (ss. 468.431-468.438))

Organisme : The Regulatory Council of Community Association Managers

- **GÉORGIE**

Loi(s) : *2010 Georgia Code Title 43, Chapter 40*

Organisme : The Georgia Real Estate Commission & Appraisers Board (encadre le courtage immobilier)

- **ILLINOIS**

Loi(s) : *Illinois Condominium Property Act (765 ILCS 605, section 18.7) et Community Association Manager Licensing and Disciplinary Act (225 ILCS 427)*

Organisme : Illinois Department of Financial and Professional Regulation (encadre le courtage immobilier)

- **NEVADA**

Loi(s) : *Common-Interest Ownership Uniform Act (NRS 116) et Common-Interest Communities: Regulation of Community Managers and Other Personnel (NRS 116A)*

Organisme : Nevada Commission for Common-Interest Communities

- **VIRGINIE**

Loi(s) : *Code of Virginia, Title 54.1, Chapter 23.3*

Organisme : The Common Interest Community Board

