

Commentaires de  
l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec  
sur le **Rapport sur l'application**  
de la Loi sur le courtage immobilier



Association des courtiers  
et agents immobiliers  
du Québec

**Commentaires de l'Association des  
courtiers et agents immobiliers  
du Québec sur le Rapport sur  
l'application de la Loi sur le courtage  
immobilier**

Présenté par l'Association des courtiers  
et agents immobiliers du Québec

Avril 2005

**Membres du conseil d'administration**

PRÉSIDENT DU CONSEIL – ÉLU  
Serge Brousseau

ADMINISTRATEURS – ÉLUS  
Robert Aubin  
Diane Bourbonnière  
Robert Chabot  
Raymond Desbiens  
David Farber  
Georges Halasz  
Daniel Pelchat (trésorier)  
Paul Robert

ADMINISTRATEURS –  
NOMMÉS PAR LE GOUVERNEMENT  
Louise Clément  
Jean Mathieu (vice-président)

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL  
Robert Nadeau

SECRÉTAIRE  
Claude Barsalou

**ACAIQ**

6300, rue Auteuil, bureau 300  
Brossard (Québec) J4Z 3P2

Téléphone : (450) 676-4800  
1 800 440-5100

Télécopieur : (450) 676-7801  
info@acaiq.com

**Dépôt légal**

Bibliothèque nationale du Québec  
Bibliothèque nationale du Canada  
ISBN 2-921749-60-2



Association des courtiers  
et agents immobiliers  
du Québec

Unique organisme d'encadrement professionnel constitué par la Loi sur le courtage immobilier, l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ) a pour principale mission d'assurer la protection du public par l'application des règles de déontologie et l'inspection professionnelle des quelque 14 000 courtiers et agents immobiliers du Québec en veillant à ce que leurs activités soient poursuivies conformément à la loi.



## Table des matières

<b>Introduction</b>	7
<b>Bureau du courtage immobilier – Option 1</b>	9
Organisme d’encadrement hybride	9
Bureau du courtage immobilier	12
Conseil d’administration – Administrateurs nommés	13
Conseil d’administration – Administrateurs élus	14
Plaintes – Conciliation et médiation	16
Renseignements et références – Formation supplémentaire	17
Pouvoirs du ministre et du gouvernement	19
<b>Le statu quo amélioré – Option 2</b>	20
Association des courtiers immobiliers du Québec (ACIQ)	20
Mission de l’Association	21
Conseil d’administration	22
Formation de base	23
Formation d’intérêt privé	24
Conciliation et médiation	27
Demande d’injonction	28
Approbation des examens et des contrats types	28
<b>Le champ d’application</b>	30
Actes de courtage	30
Vente d’entreprise	30
Location immobilière	31
Pouvoir de dispense et d’autorisation	33
<b>Les agences immobilières</b>	35
Permis	35
Responsabilité des agences immobilières	36
Fonctions de direction	37
Établissement – Directeurs et conservation des dossiers	38
Directeur d’agence immobilière	39
<b>Les courtiers</b>	41
Courtier immobilier	41
Transition	43
Formation minimale	44
Formation supplémentaire	47
Permis	49
Pouvoirs divers	50
Assurance responsabilité	52
Pouvoir discrétionnaire	53
Courtier débutant	53
Représentations	55

Représentant en assurance et autres . . . . .	56
Conflit d'intérêts et divulgation . . . . .	57
<b>Les franchiseurs immobiliers . . . . .</b>	<b>58</b>
Publicité . . . . .	58
Publicité – Injonction . . . . .	61
<b>L'inspection et la discipline . . . . .</b>	<b>62</b>
Option ACIQ – Inspection professionnelle . . . . .	62
Option Bureau – Pouvoirs d'inspecter et de porter plainte . . . . .	64
Option ACIQ – Syndic . . . . .	65
Option Bureau – Disparition du syndic . . . . .	69
Discipline . . . . .	70
<b>Les pouvoirs réglementaires . . . . .</b>	<b>73</b>
Option ACIQ – Les autorités réglementaires . . . . .	73
Option ACIQ – Pouvoirs réglementaires du gouvernement . . . . .	74
Option Bureau – Pouvoirs réglementaires . . . . .	74
<b>Les règles concernant les contrats . . . . .</b>	<b>75</b>
Utilisation des nouvelles technologies . . . . .	75
Mentions obligatoires . . . . .	75
Forme et utilisation – Droit de dédit et autres. . . . .	78
<b>Fonds d'indemnisation . . . . .</b>	<b>79</b>
Fonds d'indemnisation – Règles diverses . . . . .	79
Fonds d'indemnisation – Cotisation . . . . .	81
<b>Code des professions . . . . .</b>	<b>82</b>
34.1 . . . . .	82
<b>Sujets qui ne sont pas abordés dans le Rapport sur l'application de La loi sur le courtage immobilier . . . . .</b>	<b>82</b>
Encadrement du courtage hypothécaire . . . . .	82
Encadrement de l'inspection en bâtiment . . . . .	83
Maintien obligatoire d'un compte en fidéicommis . . . . .	84
Registres en fonction des différents champs de pratique . . . . .	84
Actes criminels et fautes disciplinaires dans une autre juridiction . . . . .	84
Pouvoir de conclure des ententes . . . . .	85
Définition de l'activité de courtier immobilier . . . . .	85
Protection des renseignements personnels . . . . .	86
Projet de loi sur la sécurité privée . . . . .	87
Pouvoirs conférés par la Loi sur les commissions d'enquête . . . . .	87
Présentation d'une promesse d'achat conforme aux conditions de vente. . . . .	87
Paiement d'une rétribution à une personne morale qui n'est pas inscrite comme agence immobilière mais qui est contrôlée par un titulaire d'un permis de courtier immobilier . . . . .	88
Durée des exemptions en matière de formation et d'examen . . . . .	88
<b>Conclusion . . . . .</b>	<b>89</b>
<b>Tableau . . . . .</b>	<b>91</b>

## Introduction

# Le rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier : une volonté claire du gouvernement d'apporter les changements requis

L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ) accueille favorablement le Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier déposé le 15 juin 2004 par le ministre des Finances, M. Yves Séguin.

Ce rapport démontre la volonté du gouvernement du Québec d'améliorer l'encadrement du courtage immobilier et ce, dans un souci constant de protection du public. D'autre part, l'ACAIQ souscrit à l'objectif d'allègement réglementaire poursuivi par le gouvernement.

Les différents scénarios proposés par le ministre des Finances posent des questions à l'ensemble de la profession et au public. C'est pourquoi l'ACAIQ invite le gouvernement à tenir une consultation publique sur invitation afin de permettre aux différents intervenants de faire part de leurs commentaires sur ces interrogations. Le caractère public de cette consultation assurera la transparence requise au processus en plus de permettre aux organismes plus directement impliqués d'être présents pour prendre connaissance de l'ensemble des représentations.

Le présent document constitue une première réflexion de l'ACAIQ sur les propositions du rapport du gouvernement. Comme l'a souligné le ministre des Finances, la révision de cette loi est un travail de longue haleine débuté dès 1997 par l'ACAIQ. En novembre 2000, l'ACAIQ transmettait au gouvernement son mémoire sur la révision de la Loi sur le courtage immobilier. Fruit d'un long processus de consultation et d'analyse, le document intitulé « Pour une meilleure protection du public : des courtiers immobiliers pleinement responsables » traçait un portrait détaillé de la profession à partir des résultats de nombreuses consultations tenues à cette fin et des observations de l'ACAIQ à titre d'organisme de contrôle chargé d'appliquer la loi. La valeur et l'importance de cette réflexion ont d'ailleurs été soulignées par le ministre dans son mot d'introduction du rapport. Le ministre rappelait notamment que l'ACAIQ avait consulté des organismes voués à la protection des consommateurs, les courtiers et les agents immobiliers ainsi que les chambres immobilières. ■

Depuis la réception du rapport du gouvernement, l'ACAIQ a procédé à des consultations auprès de différents organismes, dont la Fédération des chambres immobilières du Québec, les chambres immobilières et la majorité des franchiseurs oeuvrant dans le domaine du courtage immobilier. Plusieurs courtiers et agents immobiliers ont également été consultés. Ces échanges ont permis de constater l'existence d'un large consensus au sein de l'industrie en ce qui concerne les propositions du rapport. Ainsi, il est clair que le maintien de l'autogestion constitue une priorité pour l'ensemble des intervenants. Cette question est d'ailleurs abordée de façon plus détaillée dans le cadre des commentaires de l'ACAIQ sur la création éventuelle d'un bureau du courtage immobilier.

Le présent document énonce les commentaires et suggestions de l'ACAIQ sur chacune des propositions du Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier. Il ne s'agit pas de procéder à une analyse exhaustive des principes énumérés mais plutôt de faire part des considérations pratiques qui y sont rattachées, à la lumière de l'objet principal de cette loi, soit la protection du public. ■

## Bureau du courtage immobilier – Option 1

### Organisme d'encadrement hybride

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

- 
- 1.1 De remplacer l'ACAIQ, une association de membres, par un organisme d'encadrement hybride, c'est-à-dire ni gouvernemental (une minorité d'administrateurs sont nommés par le ministre) ni d'autoréglementation (une minorité d'administrateurs sont courtiers).
- 

### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier tel qu'énoncé au rapport du gouvernement.

Comme le rapport le souligne, aucun organisme ayant soumis un mémoire au ministre n'a proposé cette option. Les principaux motifs de ce désaccord sont la perte de l'autogestion et de l'autoréglementation pour le courtage immobilier, la disparition de l'institution du syndic et, plus globalement, la révision complète de la structure juridique d'encadrement proposée par cette option.

Dans son mot d'introduction du rapport, le ministre soulignait qu'il comptait sur le public ainsi que les courtiers et agents immobiliers pour débattre de l'encadrement et faire part du mode qu'ils préfèrent, en ajoutant que peu importe la structure retenue, il était d'avis que le public serait bien protégé. Cependant, le rapport indique également que le gouvernement privilégie la création d'un bureau, mais qu'il n'aurait pas d'objection à ce que la seconde option soit retenue (ACIQ), malgré les coûts qui en découlent. L'ACAIQ est convaincue que les coûts seront au contraire beaucoup plus élevés si le bureau était créé, ne serait-ce qu'en raison des nombreux changements de structures proposés.

### Structures d'encadrement

Le rapport indique que la structure d'encadrement actuelle comporte six autorités :

1. le Registraire des entreprises;
2. le conseil d'administration de l'ACAIQ;
3. l'assemblée des membres de l'ACAIQ;
4. le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier;
5. le gouvernement;
6. le ministre des Finances.

Le rapport en conclut que le système d'encadrement est lourd et complexe, pour les motifs qui y sont précisés. L'ACAIQ est en désaccord avec le fait que la constitution du bureau proposé allègerait les structures d'encadrement.

Cette question est importante, dans la mesure où le rapport identifie l'objectif d'allègement réglementaire comme le principal motif qui justifie le passage d'un organisme d'autoréglementation (l'ACAIQ) à un organisme d'encadrement (le Bureau du courtage immobilier).

### **Multiplicité des autorités réglementaires**

Le premier de ces motifs porte sur la multiplicité des autorités pouvant adopter des règlements, soit trois (le conseil d'administration de l'ACAIQ, l'assemblée des membres de l'ACAIQ et le gouvernement). Or, avec le bureau proposé, il y aurait deux autorités réglementaires (le bureau et le gouvernement), soit une de moins qu'à l'heure actuelle. Cependant, en pratique, cela ne constituerait pas un changement significatif. D'une part, il est important de rappeler que le pouvoir réglementaire de l'assemblée des membres de l'ACAIQ porte sur quelques objets seulement. Au cours des onze années d'application de la loi, l'assemblée a été appelée à voter à quelques reprises seulement sur des modifications réglementaires. En ce qui concerne le conseil d'administration de l'ACAIQ, un premier projet de modifications réglementaires a été pré-publié en 1996 et n'a jamais fait l'objet d'une publication finale. Plus récemment, un deuxième projet était pré-publié. D'autre part, le problème le plus important en cette matière n'est pas le nombre d'autorités mais bien plutôt la lourdeur et la complexité du processus d'adoption réglementaire, problème qui ne serait pas réglé par la mise en place du bureau proposé.

### **Supervision de l'ACAIQ par le Registraire des entreprises**

Le deuxième élément soulevé par le rapport pour indiquer que la structure est lourde et complexe concerne la supervision de l'ACAIQ par le Registraire des entreprises. Or, comme le précise lui-même le rapport, le Registraire est légalement chargé d'administrer la loi, « bien que ce soit l'ACAIQ, qui, dans les faits, s'occupe de l'administration de cette loi ». Quant à la supervision gouvernementale des règlements de l'ACAIQ, elle serait également présente pour les règlements du bureau proposé.

### **Existence distincte du Fonds d'indemnisation**

En ce qui concerne l'existence distincte du Fonds d'indemnisation, l'ACAIQ propose, dans le cadre de ses commentaires sur les propositions 32.1 à 32.10, qu'il soit intégré à l'organisme de contrôle, peu importe l'option retenue. Le Fonds est le seul organisme de cette nature au Québec qui n'est pas constitué au sein même de l'organisme de contrôle, comme le souligne le rapport du gouvernement : « Notons que, au sein des ordres professionnels et de la structure d'encadrement du secteur financier, l'administration du régime d'indemnisation n'est pas confiée à une personne morale distincte ». Cela s'explique par le fait qu'au moment de la création du Fonds en 1985 sous l'égide de l'ancienne loi, il n'existait pas d'organisme d'autogestion, cette législation étant gérée par un organisme gouvernemental. Malheureusement, cette situation n'a pas été corrigée lors de l'adoption de la loi actuelle en 1991.

### **Chevauchement d'activités**

Enfin, le rapport indique un dernier élément qui illustrerait la lourdeur et la complexité du système actuel, soit le chevauchement entre les activités de l'ACAIQ et celles des chambres immobilières et la Fédération, particulièrement en ce qui concerne les activités de formation. En prenant pour acquis qu'il existe, ce chevauchement ne provient pas de la loi et surtout, ne relève pas de l'analyse de l'encadrement d'activités professionnelles dans le processus de révision d'une loi. D'ailleurs, le rapport n'identifie pas, avec raison, les organismes à adhésion volontaire comme l'une des autorités de la structure d'encadrement.

## **Mission de protection du public**

Le rapport appuie l'option de créer un bureau pour axer encore davantage la mission de l'organisme sur son objectif de protection du public. Le rôle de défendre les intérêts des courtiers et des agents serait clairement laissé aux associations créées à cette fin.

L'ACAIQ est d'avis que d'opposer en quelque sorte la protection du public à la promotion des intérêts des professionnels n'est pas approprié.

En effet, la protection du public passe d'abord et avant tout par des services de qualité offerts par des professionnels bien formés. Le fait d'assurer ainsi cette protection profite à l'ensemble de l'industrie, dans la mesure où cela ne peut qu'inciter un plus grand nombre de consommateurs à retenir les services d'un courtier. Le rapport précise d'ailleurs ce qui suit : « En pratique, il n'y a pas d'opposition systématique entre l'intérêt public et les intérêts privés des courtiers. En effet, tous gagnent à ce que les activités de courtage soient exercées avec honnêteté et compétence ».

Le rapport indique également que l'ACAIQ joue en pratique un rôle important mais limité dans l'administration de la loi en raison du rôle et des pouvoirs du Registraire des entreprises. Cependant, le rapport précise aussi ce qui suit : « C'est le Registraire des entreprises qui est légalement chargé d'administrer la Loi sur le courtage immobilier bien que ce soit l'ACAIQ, qui, dans les faits, s'occupe de l'administration quotidienne de cette loi ».

Le rapport indique que malgré le fait que le bureau ne serait pas supervisé par le Registraire des entreprises, l'intérêt public serait assuré par la composition du conseil d'administration : six personnes sur onze ne seraient ni courtiers ni agents. L'ACAIQ est en désaccord avec cette affirmation qui laisse entendre qu'un conseil formé d'une majorité de praticiens en contact sur une base régulière avec le public assure moins bien l'intérêt public. En pratique, c'est plutôt le résultat inverse qui est atteint en raison de la connaissance approfondie qu'ont les administrateurs des problématiques rencontrées.

## **L'autogestion et l'autoréglementation : des principes importants et efficaces pour assurer une meilleure protection du public et une évolution des pratiques professionnelles**

L'ACAIQ proposait dans son mémoire de 2000 sur la révision de la loi le maintien des principes d'autogestion, d'autoréglementation et d'autodiscipline. L'expérience des onze dernières années à titre d'organisme de contrôle a permis à l'ACAIQ de constater que ces principes assurent une application efficace et pratique des règles prévues à la loi, dans le respect de sa principale mission d'assurer la protection du public. Comme l'autodiscipline est maintenue dans toutes les options énoncées au rapport, les commentaires de l'ACAIQ se limiteront aux deux autres volets.

L'ACAIQ recommande donc le maintien d'un organisme de contrôle dont la majorité des membres du conseil d'administration sont élus directement par les membres de la profession plutôt que nommés. Elle propose aussi de maintenir le principe d'autoréglementation et de renforcer l'autodiscipline.

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’ACAIQ 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. Un exemple de cette implication de l’ACAIQ est son intervention dans le domaine de l’inspection en bâtiment qui touche de façon particulière la protection du public depuis quelques années déjà. L’importance de l’institution du syndic, et plus globalement, du maintien de la structure juridique d’encadrement en place, est abordée plus loin.

D’autre part, le modèle de gouvernance au sein de l’ACAIQ prévoit que ses affaires sont administrées par un conseil d’administration dont fait partie notamment le président du conseil. Un président-directeur général nommé par le conseil administre les activités de l’ACAIQ et en assure la continuité, en assumant les responsabilités de planification, d’organisation, de direction et de contrôle des ressources, programmes et opérations, conformément aux Règles de régie interne de l’ACAIQ.

Malgré son désaccord avec la constitution d’un bureau du courtage immobilier, l’ACAIQ émet ci-dessous certains commentaires sur les propositions qui s’y rapportent.



### **Bureau du courtage immobilier**

PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L’APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

1.2 De supprimer en conséquence la notion de membres et aussi celle d’assemblée de membres.

---

#### **Commentaires de l’ACAIQ**

L’ACAIQ étant en désaccord avec l’option de constituer un bureau du courtage immobilier tel qu’énoncé au rapport, ne peut donner son aval à la suppression de la notion d’assemblée des courtiers.

---

1.3 De remplacer le nom de l’Association des courtiers et agents immobiliers du Québec par celui de « Bureau du courtage immobilier ».

---

#### **Commentaires de l’ACAIQ**

Rappelons que l’ACAIQ est en désaccord avec l’option de constituer un bureau du courtage immobilier. Elle émet des commentaires sur le nom de l’organisme de contrôle à la proposition 5.1.

---

---

1.4 De prévoir que la mission du Bureau consiste à protéger le public dans le domaine du courtage immobilier.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier. Elle émet des commentaires sur la mission de l'organisme à la proposition 5.2.

---

---

1.5 De prévoir que le Bureau est responsable de l'administration de la Loi.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

## Conseil d'administration – Administrateurs nommés

PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

---

2.1 De prévoir que le conseil d'administration du Bureau du courtage immobilier est composé de onze administrateurs.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier. Elle émet des commentaires sur le nombre d'administrateurs à la proposition 6.1.

---

---

2.2 De hausser de deux à cinq le nombre d'administrateurs nommés par l'autorité gouvernementale et qui n'ont aucun lien avec l'industrie du courtage immobilier.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

Cette proposition signifie que six administrateurs sur onze ne proviendraient pas de la profession, compte tenu des restrictions attachées à l'élection du onzième administrateur énoncées à la proposition 2.8 ci-après. En ce qui concerne l'autorité gouvernementale dont traite cette proposition, le rapport indique un peu plus tôt que c'est en fait le ministre qui procéderait aux nominations.

Cette réduction importante du nombre de praticiens risque de créer un organisme désincarné, loin des pratiques quotidiennes dont l'encadrement strict mais réaliste demeure le meilleur gage de la protection du public. Dans son mémoire de 2000, l'ACAIQ suggérait plutôt que le nombre de personnes nommées par le gouvernement passe de deux à trois.

L'ACAIQ formule des commentaires à la proposition 6.1 sur l'expérience des administrateurs nommés.

---

---

2.3 De prévoir que ces cinq administrateurs sont nommés par le ministre, et non pas par le gouvernement.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

Sous réserve des commentaires formulés à la proposition 2.2, l'ACAIQ n'est pas opposée à ce que ce soit le ministre qui procède aux nominations. L'ACAIQ formule des commentaires à la proposition 6.1 sur ces nominations.

## Conseil d'administration – Administrateurs élus

PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

---

2.4 De prévoir que les courtiers doivent élire, parmi eux, cinq autres administrateurs selon les modalités déterminées par règlement du Bureau.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier. Elle formule des commentaires sur les modalités d'élection à la proposition 6.2.

---

---

2.5 De prévoir qu'une personne ne peut pas être élue administrateur ou le demeurer si elle occupe un poste d'administrateur ou de dirigeant d'un franchiseur immobilier ou un poste d'administrateur ou de dirigeant dans une association ou une entreprise qui défend les intérêts des agences immobilières (entreprises de courtage immobilier), des courtiers ou des franchiseurs immobiliers ou encore un poste rémunéré au sein du Bureau.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier. Elle formule des commentaires sur les restrictions prévues à la proposition 2.5 et sur la notion de « dirigeant » à la proposition 6.2.

- 
- 
- 2.6 D'accorder au Bureau le pouvoir de prévoir, par règlement, les modalités de l'élection par les courtiers des cinq administrateurs ainsi que des règles visant à assurer une représentation équitable des courtiers dont, le cas échéant, la possibilité, pour les courtiers d'un territoire d'élire un nombre déterminé d'administrateurs et des règles visant à s'assurer que les administrateurs n'utilisent pas la même franchise.
- 
- 

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier. Elle formule des commentaires sur les modalités d'élection à la proposition 6.2.

Est-il nécessaire de limiter le nombre d'administrateurs qui utilisent une même franchise? L'ACAIQ n'a pas connu d'expériences malheureuses à ce niveau. Soulignons qu'environ 70 % des courtiers et agents oeuvrent au sein d'une entreprise franchisée. Que se passerait-il lors d'un changement de bannière en cours de mandat d'un administrateur? Devrait-il y avoir une démission d'un administrateur et si oui, lequel ou lesquels devraient démissionner? Ces interrogations sont loin d'être théoriques car ce type de changement se produit régulièrement en courtage immobilier. Par ailleurs, les courtiers et les agents votent pour une personne, non pour une bannière. Cela signifie-t-il que la candidature d'une ou plusieurs personnes devrait être refusée en raison de la composition réelle ou appréhendée du conseil d'administration? Que se passerait-il lors de l'achat d'une bannière par une autre?

Encadrer une telle restriction à l'aide de règles simples, faciles d'application, apparaît très difficile et les expériences vécues par le courtage immobilier organisé à ce niveau sont révélatrices. La mise en place de règles sur les conflits d'intérêts ainsi que de mécanismes visant à prévenir toute paralysie des travaux du conseil d'administration serait plus appropriée et permettrait d'atteindre l'objectif visé. La restriction quant à la franchise (bannière) utilisée par les administrateurs ne devrait pas être conservée. Dans l'éventualité contraire, il faudrait clairement définir la notion de « franchise », le droit commun ne comportant aucune disposition à cet effet. Enfin, quelle est la signification des mots « représentation équitable des courtiers »? Il s'agit d'une expression vague et ambiguë qui ne devrait pas être retenue.

Cette proposition ne rejoint pas l'objectif de déréglementation et de simplification des règles qui constitue l'un des deux grands objectifs des propositions du rapport, l'autre étant bien sûr la protection du public.

- 
- 
- 2.7 De prévoir que les administrateurs nommés par le ministre et ceux élus par les courtiers doivent, lors d'une réunion, élire un onzième administrateur (une personne indépendante) à la majorité d'au moins les deux tiers des voix exprimées.
- 
- 

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

Que se passerait-il si les deux tiers des voix, soit sept personnes sur dix, n'étaient pas atteints? Quelle serait la procédure pour régler une telle impasse? Quelle est la signification des mots « une personne indépendante »? Il s'agit d'une expression vague et ambiguë qui ne devrait pas être conservée.

Plus globalement, les règles entourant la constitution du conseil d'administration du bureau projeté édictent, pour seulement onze administrateurs, trois modes différents d'accession (élection par les courtiers; nomination par le ministre; élection par les membres du conseil d'administration). Cette proposition ne rejoint pas l'objectif de déréglementation et de simplification des règles qui constitue l'un des deux grands objectifs des propositions du rapport, l'autre étant bien sûr la protection du public.

---

2.8 De prévoir que le 11<sup>e</sup> administrateur ne doit pas posséder ou avoir déjà possédé des intérêts dans une entreprise de courtage immobilier, ni être ou avoir été agent ou courtier ou œuvrer ou avoir déjà œuvré à un autre titre dans le domaine du courtage immobilier.

---

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

L'exclusion qui y est énoncée est beaucoup trop large et risque de priver l'organisme de contrôle de compétences importantes. L'ACAIQ suggère qu'à tout le moins les mots « ou œuvrer ou avoir œuvré à un autre titre dans le domaine du courtage immobilier » soient rayés. Enfin, peu importe la nature des expériences professionnelles d'une personne, sa candidature devrait pouvoir être examinée après l'écoulement d'un certain délai.

## Plaintes – Conciliation et médiation

PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

3.1 De prévoir que le Bureau reçoit les plaintes formulées dans le domaine du courtage immobilier, sauf celles qui concernent des différends entre agences immobilières ou courtiers immobiliers en matière de partage de rétribution.

---

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

La proposition 3.1 devrait être prévue dans le cadre général de la deuxième option du rapport, soit celle de l'Association des courtiers immobiliers du Québec (ACIQ).

Dans le traitement des plaintes par le bureau proposé, les « différends entre agences immobilières ou courtiers immobiliers en matière de partage de rétribution » sont exclus.

Cette exclusion doit être clarifiée. En pratique, plusieurs dossiers traités par l'ACAIQ portent précisément sur ce type de situations qui impliquent généralement le public, soit des vendeurs et des acheteurs qui considèrent que leurs droits n'ont pas été respectés. En effet, un pourcentage important des dossiers concernent l'obligation de collaboration des courtiers et agents immobiliers, notamment dans le cadre de la négociation et de la présentation de promesses d'achat. Or, un volet important de l'obligation de collaboration porte sur le partage de rétribution. Plus le marché est actif, comme c'est le cas depuis quelques années, plus l'ACAIQ est appelée à traiter des dossiers de cette nature. Les parties à ces transactions, acheteurs et vendeurs, sont bien souvent les premières affectées par le non-respect de l'obligation de collaboration.

En ce qui concerne le règlement du différend entre deux courtiers sur le partage de rétribution, il est vrai qu'il existe une procédure de conciliation et d'arbitrage pour les courtiers membres des chambres immobilières. Cependant, qu'en est-il des cas où l'un ou encore les deux courtiers ne sont pas membres de ces organismes à adhésion volontaire? Ce sont alors les tribunaux de droit commun qui ont compétence, ce qui s'avère, en pratique, un processus long et coûteux. Les modalités entourant la tenue d'une conciliation ou d'une médiation, notamment la confidentialité attachée à leur tenue, sont discutées dans le cadre des commentaires de l'ACAIQ sur la proposition 25.1.

Enfin, il serait préférable d'employer l'expression « demande d'enquête » ou encore « demande d'assistance », plutôt que le mot « plainte », de façon à éviter toute confusion avec le processus disciplinaire qui débute par le dépôt d'une plainte.

---

---

3.2 De prévoir que le Bureau doit agir comme conciliateur ou médiateur si les parties intéressées le désirent, sauf pour les différends entre agences ou courtiers en matière de partage de rétribution.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier. Elle formule des commentaires sur ce type de conciliation ou de médiation à la proposition 7.3.

### Renseignements et références – Formation supplémentaire

PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

---

3.3 De prévoir que le Bureau agit à titre de centre de renseignements et de référence.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

La proposition 3.3 devrait être aussi prévue dans la deuxième option du rapport, soit celle de l'Association des courtiers immobiliers du Québec (ACIQ). Dès le début de ses opérations en 1994, le centre de renseignements de l'ACAIQ répondait aux appels du public, des courtiers et des agents. En plus de constituer pour ces derniers une source précieuse d'information, le centre permet à l'ACAIQ d'être informée rapidement sur les pratiques professionnelles et lorsque cela s'avère nécessaire, de transmettre des informations additionnelles au public ainsi qu'aux courtiers et agents.

---

---

3.4 De prévoir que le Bureau du courtage immobilier ne peut pas dispenser la formation, sauf la formation supplémentaire obligatoire si elle n'est pas accessible autrement.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

Les motifs pour lesquels le bureau proposé ne pourrait dispenser de la formation ne sont pas précisés, le rapport se limitant à indiquer que « pour des raisons pratiques, il serait opportun de clarifier dans quelle mesure il peut offrir de la formation ». En outre, la présence d'une telle interdiction dans une loi constituerait, à notre connaissance, une première pour un organisme de contrôle chargé de la protection du public. La possibilité de dispenser de la formation continue pour un tel organisme est fondamentale. Comme le souligne le rapport, les actions posées par l'ACAIQ en cette matière sont motivées par le fait que la protection du public passe par la compétence des courtiers et des agents. En pratique, cette protection passe d'abord par la prévention et l'information, la formation étant un excellent outil pour y parvenir. L'organisme de contrôle devrait approuver le contenu et les méthodes de diffusion de toute formation continue obligatoire. De plus, si la formation de base n'était pas disponible dans certaines régions, il faudrait l'autoriser à la rendre accessible. Des précisions sont apportées sur cette accessibilité dans le cadre de réflexions sur la proposition 7.1. En ce qui concerne l'importance de la formation continue dans le rôle de protection du public par un organisme de contrôle, l'ACAIQ formule des commentaires à la proposition 7.2.

---

---

3.5. De prévoir que le Bureau peut, par requête, demander à un juge de la Cour supérieure de prononcer une injonction dans toute matière se rapportant à la Loi ou à ses règlements.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier. Elle formule des commentaires à la proposition 7.4 sur ce qui est suggéré par la proposition 3.5.

## **Pouvoirs du ministre et du gouvernement**

### PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

---

- 4.1 De transférer au ministre, en principe, les pouvoirs de supervision du Registraire des entreprises sur l'ACAIQ, notamment son pouvoir d'inspection.
- 
- 

#### **Commentaires de l'ACAIQ**

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition qui devrait être également prévue dans le cadre de la deuxième option énoncée au rapport, soit celle de l'Association des courtiers immobiliers du Québec (ACIQ).

---

---

- 4.2 De prévoir que le gouvernement approuve avec ou sans ajout ou modification les règlements du Bureau du courtage immobilier.
- 
- 

#### **Commentaires de l'ACAIQ**

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier. Elle formule des commentaires sur l'allègement réglementaire à la proposition 28.1.

---

---

- 4.3 De ne plus prévoir que l'examen d'admission des agents ou courtiers doit être approuvé par une autorité gouvernementale.
- 
- 

#### **Commentaires de l'ACAIQ**

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier. Elle formule des commentaires à la proposition 8.1 sur ce qui est suggéré par la proposition 4.3.

## Le statu quo amélioré – Option 2



### Association des courtiers immobiliers du Québec (ACIQ)

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

- 
- 5.1. De remplacer le nom de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec par celui de « Association des courtiers immobiliers du Québec » (ACIQ).
- 

#### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est en désaccord avec cette proposition.

Le mot « association » est conservé alors que l'ACAIQ proposait dans son mémoire de 2000 de trouver un nom qui représente mieux la mission de l'organisme de contrôle du fait que le nom actuel de l'ACAIQ porte à confusion en regard de sa mission. En effet, le mot « association » véhicule des notions d'adhésion volontaire qui peuvent donner l'impression que l'organisme de contrôle a pour mission de représenter exclusivement les intérêts de ses membres, alors que sa première mission est celle d'assurer la protection du public. Le caractère professionnel de l'ACAIQ est par conséquent mal représenté par ce terme.

L'ACAIQ a procédé à une étude de différents termes dont le résultat est reproduit ci-dessous. Cependant, aucun de ces termes ne lui semble approprié. C'est pourquoi l'ACAIQ propose que l'organisme de contrôle porte le nom « Immobilier Québec ».

#### Résultat de la recherche terminologique des noms pour renommer l'ACAIQ

##### **Le Bureau du courtage immobilier**

Le terme « bureau » est utilisé dans le sens d'organisme gouvernemental ayant des fonctions de gestion centrale d'activités semblables et d'exécution de mandats à caractère administratif. L'ACAIQ n'est pas un organisme gouvernemental, mais le dictionnaire Le Robert donne une définition plus large qui pourrait s'appliquer, soit : Établissement ouvert au public et où s'exécute un service d'intérêt collectif (ex. : Bureau de la publicité).

##### **L'Autorité du courtage immobilier**

Ce nom signifie un organisme d'intérêt économique, scientifique ou autre qui exerce officiellement une certaine autorité à l'échelon national ou international. Par contre, on parle d'autorité administrative, c'est-à-dire une administration publique chargée de veiller à l'application de la loi. L'ACAIQ n'étant pas un organisme public, le nom proposé pourrait porter à confusion. Surtout si l'on tient compte de la nouvelle « Autorité des marchés financiers » qui est un organisme mandataire du gouvernement.

### **Le Régulateur du marché immobilier**

Le terme « régulateur » ne s'utilise pas dans le sens d'un organisme. On doit plutôt parler d'un organisme de régulation. Or ces organismes sont gouvernementaux et reçoivent généralement le nom de « régie » et parfois celui de « commission ». L'ACAIQ n'est pas un organisme gouvernemental.

### **Le Collège des courtiers immobiliers**

Le nom « Collège des courtiers immobiliers » est inexact car dans la définition du terme « collège » on retrouve dans différents dictionnaires la notion de personnes revêtues d'une même dignité, d'une fonction sacrée. Or « dignité » veut dire : fonction, titre ou charge qui donne à quelqu'un un rang éminent.

### **L'Association des courtiers immobiliers**

Le terme « Association » signifie un groupement de personnes mettant en commun, sur une base permanente, leurs connaissances et leurs activités afin de défendre ou de promouvoir des intérêts communs, mais dans un but autre que celui de partager des profits. Il porte à confusion, car plutôt que d'illustrer l'idée de protection du public, il laisse croire à une association qui protège ses membres.

### **Le Conseil du courtage immobilier**

Un conseil est un organisme consultatif dont la principale fonction est de donner son avis à un ministre sur la politique gouvernementale et sur les grandes orientations d'un secteur d'activités particulier. Les membres d'un conseil peuvent conduire des recherches ou des études et communiquer au ministre les constatations, les conclusions et les recommandations qui en découlent.

#### **Mission de l'Association**

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

5.2 De prévoir que la mission de l'ACIQ consiste à protéger le public dans le domaine du courtage immobilier.

---

#### **Commentaires de l'ACAIQ**

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition. Il devrait s'agir d'une mission principale et non pas unique. Cette mission ne devrait pas être interprétée comme empêchant d'édicter des règles de conduite à respecter entre courtiers. En effet, en raison de l'interaction étroite entre courtiers dans le cadre d'une transaction immobilière, le maintien et dans certains cas le renforcement de l'obligation de collaboration sont essentiels pour assurer la protection du public, laquelle passe notamment par un marché ouvert, dynamique et concurrentiel.

Déjà énoncée dans la Loi sur le courtage immobilier, la possibilité pour l'organisme de contrôle de donner des cours de formation permanente constitue un volet essentiel de la mission de protéger le public. La formation continue fait l'objet de commentaires plus détaillés dans le cadre de l'examen de la proposition 7.2 du rapport.

D'autre part, la proposition 3.3 n'a pas d'équivalent dans l'option ACIQ. Cette proposition se lit comme suit : « De prévoir que le Bureau agit à titre de centre de renseignements et de référence ». Cette proposition devrait être prévue pour l'Association des courtiers immobiliers du Québec.



## Conseil d'administration

PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

6.1. De prévoir que le ministre nomme trois administrateurs, plutôt que ce soit le gouvernement qui en nomme deux comme actuellement.

---

### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition qui correspond à la demande formulée dans son mémoire de 2000. L'apport précieux des administrateurs nommés par le gouvernement justifiait cette demande.

Bien que le rapport ne le précise pas, l'ACAIQ prend pour acquis que le nombre d'administrateurs demeurera à onze. Comme elle le mentionnait dans son mémoire, l'ACAIQ est d'avis que cela est approprié. Par ailleurs, de conserver le principe de l'autogestion permet de maintenir un équilibre entre ce qui est requis pour la protection du public et la poursuite d'activités professionnelles, dans un cadre le plus souple possible. En ce qui concerne l'expérience des administrateurs nommés, ceux-ci devraient être sélectionnés en raison de leur aptitude à contribuer à la solution de problèmes propres à la protection du public dans le domaine de l'immobilier. Un principe similaire est déjà édicté à l'article 46 de la Loi sur le courtage immobilier pour la nomination de certains membres du conseil d'administration du Fonds d'indemnisation du courtage immobilier par le gouvernement, soit que ces derniers doivent être « des personnes susceptibles, en raison de leurs activités, de contribuer d'une façon particulière à la solution des problèmes dans le domaine du courtage immobilier ». D'autre part, ils devraient également avoir les compétences requises en matière de gestion et de gouvernance.

Enfin, non seulement des groupes sociaux-économiques devraient-ils être consultés, comme le prévoit déjà l'article 81 de la loi, mais aussi l'organisme de contrôle. La loi précise déjà que le gouvernement doit consulter l'ACAIQ pour la sélection de certains membres du conseil d'administration du Fonds d'indemnisation du courtage immobilier, soit les quatre administrateurs membres de l'ACAIQ.

L'ACAIQ recommande que la durée du mandat des administrateurs passe de deux à trois ans, de façon à permettre une plus grande efficacité en matière de gouvernance.

- 
- 
- 6.2 De prévoir qu'une personne ne peut pas être élue ou nommée administrateur ou le demeurer si elle occupe un poste d'administrateur ou de dirigeant dans une association ou une entreprise qui défend les intérêts des agences, des courtiers ou des franchiseurs immobiliers ou encore un poste rémunéré au sein de l'ACIQ.
- 
- 

### Commentaires de l'ACAIQ

Bien que ces restrictions risquent de priver l'organisme de contrôle de compétences importantes, l'ACAIQ est d'avis que cela permettra d'éviter des conflits d'intérêts ainsi que l'apparence de conflits d'intérêts. La notion de « dirigeant » devra être précisée. S'agit-il d'une référence à la notion prévue au Code civil?

L'ACAIQ suggère que les modalités d'élection ne soient pas établies par règlement, notamment en raison des délais que le processus réglementaire implique. Il ne faudrait pas restreindre les moyens pour procéder aux élections, de façon à permettre le vote électronique, lequel pourrait augmenter le taux de participation et diminuerait les coûts. À l'heure actuelle, les règles sur l'élection des administrateurs sont prévues à la loi et aux Règles de régie interne de l'ACAIQ. Ces règles devraient se retrouver au complet dans les Règles de régie interne, ce qui faciliterait leur adoption et leur modification.

### Formation de base

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

---

- 7.1 De prévoir que l'ACIQ ne peut pas offrir la formation de base.
- 
- 

### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition.

### Accessibilité de la formation de base

Cependant, si la formation de base n'était pas disponible dans certaines régions, il faudrait autoriser l'organisme de contrôle à la rendre accessible. Cette question d'accessibilité, loin d'être théorique, était déjà abordée par l'ACAIQ dans son mémoire de 2000. Les cours de la formation initiale sont parfois difficiles à obtenir, surtout en région. Il en est de même des cours donnés en anglais. Ce problème d'accessibilité devient plus aigu dans le cas des cours de courtier immobilier agréé. Les candidats doivent parfois attendre jusqu'à deux ans avant de pouvoir passer l'examen de l'ACAIQ car les maisons d'enseignement éprouvent des difficultés à former des groupes d'étudiants suffisamment nombreux. Peu d'institutions donnent les cours, même si elles sont plusieurs à être autorisées à le faire. Il arrive fréquemment que des cours soient annulés. Cette situation est un frein important au développement des compétences professionnelles et de la relève. Il peut aussi en résulter une pénurie de titulaires de certificat dans certaines régions ou pour certaines catégories, ce qui encourage l'exercice illégal de l'activité de courtier.

L'ACAIQ recommande que l'accessibilité des cours soit améliorée. À cette fin, bien que certains cours soient déjà offerts à distance, il faudrait généraliser cette accessibilité et diversifier les moyens utilisés (par correspondance, via la télévision ou Internet, etc.). Si la formation de base est revue, il faudra s'assurer qu'elle puisse, dans un délai raisonnable, être suivie à distance.

### **Octroi d'équivalences**

En ce qui concerne l'étude des dossiers des candidats aux fins de certification, et notamment l'octroi d'équivalences académiques, les mécanismes actuels devraient être revus afin de conférer les pouvoirs nécessaires à l'organisme de contrôle, ce qui permettrait de faciliter l'accès aux personnes détenant une formation adéquate. Par exemple, il est très difficile pour les gens ayant pourtant une formation universitaire pertinente d'obtenir des équivalences de niveau collégial, ce qui accentue encore davantage le problème général d'accessibilité.

Comme le soulignait le ministre des Finances dans son mot d'introduction du rapport, la conclusion d'accords de libre-échange et la mondialisation de l'économie constituent des changements importants qui justifient l'actualisation de la Loi sur le courtage immobilier. La mobilité accentuée de la main-d'oeuvre qui en résulte souligne l'importance d'accorder les pouvoirs nécessaires à l'organisme de contrôle pour l'octroi d'équivalences.



### **Formation d'intérêt privé**

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

---

7.2 De prévoir que l'ACIQ ne peut pas offrir de la formation essentiellement d'intérêt privé pour les courtiers.

---

---

### **Commentaires de l'ACAIQ**

L'ACAIQ est en désaccord avec cette proposition.

Les motifs pour lesquels l'ACIQ ne pourrait offrir une telle formation ne sont pas précisés, le rapport se limitant à indiquer qu'il « serait opportun de clarifier dans quelle mesure l'ACIQ peut offrir de la formation ». En outre, la présence d'une telle interdiction dans une loi constituerait, à notre connaissance, une première pour un organisme de contrôle chargé de la protection du public. La possibilité d'offrir de la formation continue pour un tel organisme est fondamentale pour l'accomplissement de cette mission. Comme le souligne le rapport du gouvernement, les actions posées par l'ACAIQ en cette matière sont motivées par le fait que la protection du public passe par la compétence des courtiers et des agents. En pratique, la protection du public passe d'abord par la prévention et l'information, la formation constituant un excellent outil pour y arriver.

De plus, quelle est la signification de l'expression « essentiellement d'intérêt privé »? Indépendamment de l'interprétation à y donner, quels sont les objectifs visés par le fait de restreindre la possibilité de l'organisme de contrôle d'offrir certains types de formation? Cela signifie-t-il par exemple que l'organisme de contrôle ne pourrait pas proposer une formation

continue portant sur l'administration et la gestion d'une entreprise de courtage? Pourtant, en pratique, l'ACAIQ constate que la gestion déficiente d'une firme de courtage a un effet direct sur la qualité des services professionnels rendus par un courtier à ses clients, notamment en ce qui concerne le traitement des différends.

### **Importance de la formation continue pour une protection accrue du public**

Dans son mémoire de 2000, l'ACAIQ recommandait que la formation continue devienne obligatoire.

Depuis plusieurs années, l'ACAIQ rend accessibles aux courtiers et agents des activités de formation continue et des conférences sur des sujets liés à la pratique, par exemple l'utilisation des formulaires obligatoires. Cependant, cette formation n'est pas obligatoire. Pourtant, la plupart des manquements sont imputables à un perfectionnement professionnel insuffisant. Une formation continue obligatoire aurait également l'avantage d'inciter les membres inactifs (les titulaires de certificat suspendu par exemple) à se mettre à jour. La protection du public serait ainsi accrue, puisque ceux qui ne rencontreraient pas les exigences seraient forcés de quitter la profession.

À l'heure actuelle, seul le conseil d'administration de l'ACAIQ a le pouvoir, à la suite d'une recommandation du comité de discipline, d'obliger un courtier ou un agent à compléter avec succès un cours de perfectionnement.

L'ACAIQ propose que le comité d'inspection professionnelle puisse surveiller la compétence professionnelle des courtiers immobiliers et recommander à ces derniers de mettre à jour leurs connaissances en complétant un stage et/ou un cours de perfectionnement, avec succès, lesquels pourraient être imposés par le conseil d'administration de l'organisme de contrôle selon des normes préalablement établies. À défaut de s'y conformer, les courtiers visés par une telle recommandation pourraient voir leur permis retiré de façon temporaire. Les courtiers auraient évidemment la possibilité de faire valoir leur point de vue, selon des modalités semblables à celles prévues au Code des professions.

Le législateur a reconnu dans l'actuelle Loi sur le courtage immobilier le rôle central joué par la formation continue dans la mission de l'ACAIQ :

« 66. L'Association a pour principale mission d'assurer la protection du public par l'application des règles de déontologie et l'inspection professionnelle de ses membres en veillant, notamment à ce que l'activité de ses membres soit poursuivie conformément à la loi et aux règlements.

Elle peut, en outre, dispenser des cours de formation permanente auprès de ses membres et décerner les titres visés à l'article 76. »

Cet article énonce bien la réalité de l'ACAIQ. Par ses composantes principales, soit la discipline, l'inspection professionnelle, le centre de renseignements Info ACAIQ ainsi que le Service d'assistance, l'ACAIQ est en mesure d'identifier les pratiques qui sont une source de problèmes et de proposer les correctifs. L'ACAIQ est ainsi quotidiennement en contact avec les consommateurs, les courtiers et les agents. C'est ici qu'intervient une notion fondamentale,

soit le rôle préventif que l'ACAIQ se doit de jouer par le biais de la formation continue, de façon à protéger le public. L'ACAIQ est d'avis que la protection du public est d'abord assurée par l'application de mesures préventives. Lorsque cela s'avère nécessaire, il faut bien sûr recourir aux moyens curatifs tels que le processus disciplinaire. La limite de ce processus est cependant bien réelle : il intervient après le fait et n'est pas là pour indemniser.

C'est pourquoi il n'est pas étonnant que la loi prévoit le pouvoir de l'ACAIQ de donner de la formation permanente auprès des courtiers et des agents. De même, les ordres professionnels disposent de pouvoirs en ce sens en vertu du Code des professions. La possibilité pour un ordre d'imposer de la formation continue ou un stage est ainsi prévue. La Loi sur la distribution des produits et services financiers octroie à la Chambre de la sécurité financière et à la Chambre de l'assurance de dommages le pouvoir de déterminer par règlement les règles relatives à la formation continue obligatoire. Une chambre peut aussi offrir des services de formation permanente et des services conseils en vérification de la qualité et de la conformité des pratiques professionnelles. Enfin, elle peut conclure une entente pour faire donner la formation continue obligatoire et la formation permanente par toute personne. Ces différentes avenues apparaissent très intéressantes et permettraient de rencontrer certains objectifs de l'ACAIQ énoncés ci-dessus.

Il serait nécessaire que l'organisme de contrôle ait le pouvoir de reconnaître la formation d'autres institutions et de mandater certaines d'entre elles afin qu'elles offrent certaines activités en son nom.

Outre la protection du public, l'avenir de la profession de courtier immobilier passe en grande partie par la capacité de ses membres d'offrir des services de qualité et constitue un élément additionnel à considérer lorsque vient le moment d'évaluer la pertinence de la formation continue. En effet, l'avènement des nouvelles technologies fait en sorte que le consommateur a moins besoin d'un intermédiaire qui l'aidera uniquement à vendre ou à acheter un immeuble que d'un conseiller dont le rôle dépassera largement la seule transaction. Cependant, l'avènement des nouvelles technologies n'explique pas tout.

L'entrée en vigueur de l'actuelle Loi sur le courtage immobilier est venue hausser de façon considérable les obligations professionnelles des courtiers et des agents. La consultation des décisions du comité de discipline de l'ACAIQ et des tribunaux de droit commun des onze dernières années permet de constater que leur conduite professionnelle est maintenant évaluée à la lumière des règles établies par la loi et ses règlements et que le niveau de compétence exigé de leur part est nettement plus élevé.

Dans ce contexte, non seulement la formation continue est-elle essentielle pour la protection du public, mais elle l'est également pour maintenir la compétitivité de la profession. L'interdiction prévue à la proposition 7.2 du rapport du gouvernement constituerait donc un recul, dans la mesure où la loi actuelle ne limite pas l'ACAIQ dans l'accomplissement de ce volet important de sa mission.

## Conciliation et médiation

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

- 
- 7.3 De prévoir que l'ACIQ doit agir comme conciliateur ou médiateur si les parties intéressées le désirent, sauf pour les différends entre agences ou courtiers en matière de partage de rétribution.
- 

### Commentaires de l'ACAIQ

Dans l'obligation proposée de l'ACIQ d'agir comme conciliateur ou médiateur, les « différends entre agences ou courtiers en matière de rétribution » sont exclus. Cette exclusion doit être clarifiée. De plus, en pratique, plusieurs dossiers traités par l'ACAIQ portent précisément sur ce type de situations qui impliquent généralement le public, soit des vendeurs et des acheteurs qui considèrent que leurs droits n'ont pas été respectés.

En effet, un pourcentage important des dossiers reçus concernent l'obligation de collaboration qui existe pour les courtiers et agents immobiliers, notamment dans le cadre de la négociation et de la présentation de promesses d'achat. Or, un volet important de l'obligation de collaboration porte sur le partage de rétribution. Plus le marché est actif, comme c'est le cas depuis quelques années, plus l'ACAIQ est appelée à traiter des dossiers de cette nature. Les parties à ces transactions, acheteurs et vendeurs, sont dans bien des cas les premières affectées par le non-respect de l'obligation de collaboration.

Enfin, en ce qui concerne uniquement le règlement du différend entre deux courtiers sur le partage de rétribution, il est vrai qu'il existe une procédure de conciliation et d'arbitrage pour les courtiers membres des chambres immobilières. Cependant, qu'en est-il des cas où l'un ou encore les deux courtiers ne sont pas membres de ces organismes volontaires? Ce sont alors les tribunaux de droit commun qui ont compétence, ce qui s'avère, en pratique, un processus long et coûteux.

Les modalités entourant la tenue d'une conciliation ou d'une médiation, notamment la confidentialité attachée à leur tenue, sont discutées dans le cadre des commentaires de l'ACAIQ sur la proposition 25.1.

Par ailleurs, la proposition 3.1 n'a pas d'équivalent dans l'option ACIQ. Cette proposition se lit comme suit : « De prévoir que le Bureau reçoit les plaintes formulées dans le domaine du courtage immobilier, sauf celles qui concernent des différends entre agences immobilières ou courtiers immobiliers en matière de partage de rétribution ». Cette proposition devrait être prévue pour l'ACIQ, en tenant compte des structures proposées ci-après dans le cadre des commentaires sur la proposition 25.1 du rapport.

## **Demande d'injonction**

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

---

- 7.4 De prévoir que l'ACIQ peut, par requête, demander à un juge de la Cour supérieure de prononcer une injonction dans toute matière se rapportant à la Loi ou à ses règlements.
- 
- 

### **Commentaires de l'ACAIQ**

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition. Cela permettrait d'arrêter la pratique illégale de l'activité de courtier immobilier et de prévenir la commission continue d'infractions par un courtier avant l'usage des moyens prévus au processus disciplinaire, par exemple la radiation provisoire.

D'autre part, en matière de pratique illégale, l'ACAIQ ne dispose pas de tous les outils pour exercer son rôle de la façon la plus efficace possible. Des recommandations à cet effet sont formulées à la page 87 du présent document.

## **Approbation des examens et des contrats types**

PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

---

- 8.1 De supprimer l'exigence selon laquelle l'examen pour devenir agent ou courtier, qui est préparé par l'ACAIQ, doit être approuvé par le Registraire des entreprises.
- 
- 

### **Commentaires de l'ACAIQ**

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition qui permettra une plus grande souplesse dans le processus de mise à jour des examens de certification, dans la mesure où ils n'auront plus à être approuvés par une autorité distincte de l'organisme de contrôle.

Par ailleurs, l'ACAIQ suggérait dans son mémoire de 2000 de prévoir un examen par matière. Avant de délivrer un certificat, l'ACAIQ fait passer un examen de « synthèse » au candidat afin d'établir s'il a les connaissances requises. La réussite de cet examen constitue une condition de délivrance du droit de pratique. La note de passage est de 70 %. Il peut arriver qu'un candidat échoue dans une matière traitée dans l'examen de synthèse, par exemple le cours portant sur la loi, mais qu'il obtienne la note de passage. Afin d'éviter cette situation, il serait nécessaire d'avoir le pouvoir d'instaurer un examen par matière plutôt qu'un examen de synthèse ou toute autre forme d'évaluation appropriée. Cela permettrait aussi de régler le problème vécu par plusieurs candidats provenant des régions qui ont à suivre souvent la formation étalée sur quelques années en raison de la non-disponibilité de certains cours. En outre, de tels examens permettraient de mieux vérifier les connaissances des candidats et contribueraient également à rehausser leur niveau de compétence ainsi que de s'adapter à de nouvelles pratiques. Une période de temps maximum devrait être prévue pour passer l'ensemble des examens.

---

---

8.2 De prévoir que l'organisme qui supervise l'ACIQ peut lui ordonner de révoquer son approbation d'un contrat type ou formulaire (voir plus loin la subdivision sur les contrats types ou formulaires).

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ souhaiterait connaître l'objectif visé par un tel pouvoir.

De plus, si cette proposition était retenue, il faudrait que ce pouvoir soit clairement balisé, de façon notamment à ce que les motifs qui puissent être invoqués pour l'exercer n'excèdent pas ce qui est raisonnablement requis. En raison de ses activités et de l'expertise développée en matière de formulaires types, l'ACAIQ est la mieux habilitée pour déterminer quelles dispositions doivent ou non être incluses à ces derniers pour assurer la protection du public. Les formulaires font l'objet de commentaires additionnels lors de l'examen de la proposition 30.1.

## Le champ d'application

### Actes de courtage

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

- 
- 9.1 De prévoir que seuls les agences immobilières et les courtiers immobiliers peuvent poser des actes de courtage immobilier, sous réserve des exemptions prévues par règlement et des autorisations spéciales.
- 

### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition.

Si elle était retenue, les exemptions devraient être bien délimitées et le concept d'autorisations spéciales devrait être clarifié et balisé.

En ce qui concerne les exemptions prévues à l'article 2 de la loi, plusieurs nécessiteraient des précisions. Cet article énumère les personnes qui n'y sont pas soumises, dont les avocats et les notaires qui se livrent à des opérations de courtage « dans l'exercice de leurs fonctions ». Le cas de l'employé dont l'employeur n'est pas un courtier nécessiterait notamment des éclaircissements. Des commentaires additionnels sur cette question sont formulés à la page 85 du présent document (Définition de l'activité de courtier immobilier).

Quant aux autorisations spéciales, l'ACAIQ formule des commentaires à la proposition 9.5.

### Vente d'entreprise

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

- 
- 9.2 De maintenir, dans le cas d'achat ou de vente, par un seul contrat, de l'ensemble des actifs d'une entreprise, le droit d'exercice exclusif des courtiers et des entreprises de courtage seulement si les biens de l'entreprise, selon leur valeur, sont principalement des biens immeubles.
- 

### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est en désaccord avec cette modification du champ d'application de la Loi sur le courtage immobilier.

La nécessité d'encadrer les activités reliées à ce domaine d'activité n'est pas moins élevée que pour d'autres transactions, comme le rapport du gouvernement le reconnaît lui-même. En effet, le rapport précise d'une part que le public concerné par le courtage immobilier est constitué non seulement des individus (consommateurs), mais aussi des entreprises. D'autre part, le besoin de protéger le public dans ce domaine sur le plan contractuel est énoncé comme suit dans le rapport :

« La Loi vise à protéger le public, c'est-à-dire tant les individus que les entreprises. Or, les règles protectrices en question, que l'on retrouve tant dans la Loi que dans les règlements, ne s'appliquent qu'aux contrats conclus entre un individu et un courtier pour la vente d'un immeuble résidentiel.

Contrairement à la situation actuelle, il nous apparaît que les règles devraient s'appliquer également à tous, c'est-à-dire, tous devraient profiter également de la protection de la Loi. Notons que, au Québec, la grande majorité des entreprises sont de petites entreprises. Beaucoup de sociétés par actions ne sont constituées que d'une seule personne et beaucoup de sociétés en nom collectif ne comptent que quelques personnes. Toutes ces sociétés n'ont pas nécessairement les ressources et l'expertise nécessaires pour pleinement faire valoir leurs droits et intérêts elles-mêmes. De plus, il arrive souvent que l'on exige des administrateurs ou des actionnaires qu'ils cautionnent les obligations de leur personne morale. L'application de ces règles aux personnes morales apparaît encore plus injustifiée quand celles-ci sont des associations. »

Si la proposition 9.2 était retenue, de quelle façon circonscrire la portée des expressions « principalement des biens immeubles » et « selon la valeur »? Il s'agit de formulations très vagues et dont l'interprétation pourra varier d'une situation à l'autre. Cela créera une grande incertitude, autant pour l'organisme de contrôle que les entreprises qui se livreront à ces activités. Cette incertitude sera également présente chez les entreprises et individus qui feront affaire avec ces intermédiaires sans savoir s'ils sont ou non autorisés à agir, s'ils ont les compétences requises et s'ils font l'objet d'un encadrement quelconque. Enfin, la preuve à faire en matière d'exercice illégal sera très difficile et demandera de procéder à des enquêtes longues, complexes et coûteuses.

## Location immobilière

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

- 
- 9.3 De maintenir, relativement à la location immobilière, le droit d'exercice exclusif des courtiers et des entreprises de courtage quand il y a dans les faits exploitation d'une entreprise par une personne qui agit à titre d'intermédiaire dans ce domaine. Autrement dit, à compter du moment où il y a une entreprise de courtage, elle est assujettie à la Loi.
- 

## Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est en désaccord avec cette modification du champ d'application de la Loi sur le courtage immobilier.

La nécessité d'encadrer les activités reliées à ce domaine n'est pas moins élevée que dans d'autres transactions. Ce changement majeur est justifié dans le rapport comme suit :

« La Loi accorde aux courtiers immobiliers un droit d'exercice exclusif du courtage immobilier afin d'assurer la protection du public. Le bien qui fait l'objet de l'acte de courtage est généralement une résidence familiale et celle-ci constitue, pour la majorité des citoyens, une part importante de leur patrimoine.

Toutefois, ce motif ne s'applique pas vraiment dans les cas où un consommateur ou une entreprise désire plutôt conclure un contrat de location, que celle-ci soit de nature résidentielle ou non. L'enjeu n'est pas du tout le même. »

Dans le cadre d'une location, les parties en présence sont le locateur et le locataire. Bien souvent, le premier est propriétaire d'un ou deux édifices comportant quelques logements. La capacité de plusieurs propriétaires de faire face à leurs obligations financières dépendra essentiellement du respect par leurs locataires de leurs propres obligations. L'encadrement des intermédiaires retenus pour rechercher ces locataires touchent donc directement la protection du patrimoine des locateurs.

L'autre partie à une location, soit le locataire, sera appelé à signer un bail l'engageant à une série d'obligations, notamment celle de payer un loyer dont l'importance pourra varier considérablement, autant en matière résidentielle que commerciale. En matière résidentielle, l'objectif sera habituellement de loger sa famille. Le législateur québécois a adopté une série de règles particulières au bail d'un logement qui ont été incorporées au Code civil. Un organisme particulier, la Régie du logement, a été constitué. En matière de courtage immobilier, le législateur prévoyait dès 1985 une série de dispositions touchant le contrat de courtage pour la vente, l'échange et la location d'un immeuble principalement résidentiel de moins de cinq logements appartenant à une personne physique. La plupart de ces règles, reproduites aux articles 32 à 43 de l'actuelle Loi sur le courtage immobilier, provenaient de dispositions similaires de la Loi sur la protection du consommateur. Comme c'est le cas pour les locateurs, les droits des locataires peuvent être grandement influencés par la qualité des services rendus par les intermédiaires impliqués dans une location.

Bref, le législateur a depuis longtemps exprimé le souci d'assurer la protection des parties à une location immobilière. D'autre part, l'ACAIQ a pu constater dans l'exercice de ses activités que certains types de locataires peuvent être particulièrement vulnérables, notamment les personnes âgées. Plusieurs entreprises offrent des services de courtage immobilier dans ce domaine sans être titulaires du certificat requis. Elles reçoivent parfois des sommes importantes qui ne sont pas déposées dans un compte en fidéicommiss.

En matière commerciale, le rapport du gouvernement rappelle le besoin de protéger les petites entreprises sur le plan contractuel :

« La Loi vise à protéger le public, c'est-à-dire tant les individus que les entreprises. Or, les règles protectrices en question, que l'on retrouve tant dans la Loi que dans les règlements, ne s'appliquent qu'aux contrats conclus entre un individu et un courtier pour la vente d'un immeuble résidentiel.

Contrairement à la situation actuelle, il nous apparaît que les règles devraient s'appliquer également à tous, c'est-à-dire, tous devraient profiter également de la protection de la Loi.

Notons que, au Québec, la grande majorité des entreprises sont de petites entreprises. Beaucoup de sociétés par actions ne sont constituées que d'une seule personne et beaucoup de sociétés en nom collectif ne comptent que quelques personnes. Toutes ces sociétés n'ont pas nécessairement les ressources et l'expertise nécessaires pour pleinement faire valoir elles-mêmes leurs droits et leurs intérêts. De plus, il arrive souvent que l'on exige des administrateurs ou des actionnaires qu'ils cautionnent les obligations de leur personne morale. L'application de ces règles aux personnes morales apparaît encore plus injustifiée quand celles-ci sont des associations. »

Or, dans les faits, pour plusieurs milliers de petites entreprises, la location d'espaces commerciaux constitue souvent l'engagement financier le plus important et leur méconnaissance des règles du marché n'est que l'un des facteurs qui entraînent un déséquilibre des forces en présence. L'encadrement des intermédiaires dans ce domaine est donc essentiel pour assurer leur protection.

Enfin, si la proposition 9.3 était retenue, de quelle façon circonscrire la portée des expressions « entreprise de courtage » et « dans les faits »? Il s'agit de formulations très vagues et dont l'interprétation pourra varier d'une situation à l'autre. Cela créera une grande incertitude, autant pour l'organisme de contrôle que les entreprises qui se livreront à ces activités. Cette incertitude sera également présente chez les entreprises et les individus qui feront affaire avec ces intermédiaires sans savoir s'ils sont ou non autorisés à agir, s'ils ont les compétences requises et s'ils font l'objet d'un encadrement quelconque. Enfin, la preuve à faire en matière d'exercice illégal sera très difficile et demandera de procéder à des enquêtes longues, complexes et coûteuses.

## **Pouvoir de dispense et d'autorisation**

PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

- 
- 
- 9.4 D'accorder au gouvernement le pouvoir réglementaire de dispenser, avec ou sans condition, une catégorie de personnes ou de groupements de tout ou partie des obligations résultant de la Loi ou des règlements.
- 
- 

### **Commentaires de l'ACAIQ**

L'ACAIQ est en désaccord avec ce pouvoir réglementaire très large.

De plus, dans l'éventualité où un tel pouvoir était retenu, il devrait être exercé par l'organisme de contrôle et non par le gouvernement. Encore là, en raison de ses activités et de l'expertise développée, c'est l'organisme de contrôle qui serait le mieux habilité pour déterminer quelles personnes pourraient bénéficier d'une telle dispense, toujours dans le souci d'assurer et de maintenir la protection du public.

---

---

9.5 D'accorder à l'ACIQ ou au Bureau du courtage immobilier le pouvoir réglementaire de déterminer, parmi les actes de courtage, ceux qui, à la suite d'une autorisation, peuvent être posés de façon ponctuelle ou occasionnelle par une ou des personnes ou groupements, ou catégories de personnes ou de groupements, autres que les courtiers et agences, ainsi que les conditions et modalités suivant lesquelles ces actes peuvent être posés et les droits exigibles.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

L'ACAIQ désirerait obtenir plus d'informations sur le contenu d'un tel pouvoir. La notion d'autorisation prévue à cette proposition est-elle similaire à celle au Code des professions? En quoi se distingue-t-elle des dispenses dont il est question à la proposition 9.4?

Par ailleurs, en matière de mobilité inter-juridictions, l'ACAIQ n'a pas la capacité de reconnaître la formation des personnes déjà autorisées à exercer dans d'autres juridictions, pour leur permettre de pratiquer au Québec. Le Québec est l'une des rares juridictions où l'organisme d'encadrement ne peut convenir d'une entente à ce chapitre avec ses homologues. Plusieurs organismes d'encadrement du courtage immobilier au Canada ont revu leur loi et leur réglementation et certains ont déjà conclu des ententes inter-juridictions. Le même phénomène se produit aux États-Unis. Des ententes similaires ont même été conclues entre des juridictions canadiennes et américaines. Au Québec, l'ACAIQ a reçu quelques demandes à cet effet auxquelles elle ne peut donner suite.

L'ACAIQ recommande que la nouvelle loi prévoit des dispositions permettant à l'organisme d'encadrement de reconnaître la formation des personnes déjà autorisées à exercer dans d'autres juridictions à des fins de délivrance d'un permis au Québec.

Une telle mesure et toute autre disposition favorisant la mobilité accrue des personnes exerçant le courtage immobilier sont jugées essentielles dans le contexte général de la mobilité de la main-d'oeuvre, compte tenu de la transformation que subira le courtage sous l'impulsion des technologies de l'information. Naturellement, une telle reconnaissance ne peut se faire que dans le contexte particulier du Québec en matière de droit. Ainsi serait-il facile de reconnaître un cours de mathématiques financières suivi en Alberta ou au Michigan mais difficile, voire même impossible, de reconnaître les cours de droit d'autres provinces, états américains ou pays.

## Les agences immobilières

### Permis

PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

- 
- 10.1 D'obliger les sociétés et personnes morales qui désirent exercer l'activité de courtage immobilier par l'entremise d'un courtier à obtenir un permis d'agence immobilière auprès de l'ACIQ ou du Bureau.
- 

#### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition qui correspond à la demande formulée dans son mémoire de 2000, bien qu'il s'agisse plutôt d'une « inscription » pour l'agence que d'un permis d'agence, le terme « permis » se rapportant au droit d'exercice de l'activité en soi. En plus d'exercer seuls leurs activités, c'est-à-dire à leur compte, les courtiers pourraient exercer sous diverses formes d'entreprise de courtage.

#### **Transition**

L'ACAIQ recommande que les personnes morales ou les sociétés qui sont courtiers immobiliers agréés voient leurs certificats transformés en inscription à l'organisme de contrôle à titre d'agences immobilières. Le tableau annexé compare la loi actuelle aux propositions du rapport du gouvernement, telles que comprises par l'ACAIQ, et fait part des propositions de l'ACAIQ au sujet des titres professionnels.

- 
- 10.2 D'obliger la personne physique qui agit par l'entremise d'un représentant courtier à obtenir un permis d'agence immobilière auprès de l'ACIQ ou du Bureau.
- 

#### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

Il s'agirait plutôt d'une « inscription » pour l'agence que d'un permis d'agence, le terme « permis » se rapportant au droit d'exercice de l'activité en soi. Quelle est la signification de cette proposition, dans la mesure où la personne physique qui agit le fait directement, contrairement par exemple à une personne morale? Doit-on comprendre que la notion d'agence ne réfère pas nécessairement à celle de personnalité juridique distincte et que par exemple le courtier qui engage doit s'inscrire à titre d'agence? De plus, il faudrait se référer au courtier et non au « représentant courtier » dans la proposition.

## Transition

L'ACAIQ recommande que la personne physique qui est courtier immobilier agréé, agent immobilier agréé ou courtier immobilier affilié, ou encore qui est visée aux articles 7 et 13 de la loi actuelle, puisse, si elle le désire, obtenir une inscription à titre d'agence immobilière. Cette personne serait reconnue comme ayant les qualifications requises pour agir comme dirigeant (directeur) d'une agence et pourrait porter le titre de courtier immobilier agréé. Le tableau annexé compare la loi actuelle aux propositions du rapport du gouvernement, telles que comprises par l'ACAIQ, et fait part de ses propositions de titres professionnels.

---

---

10.3 D'obliger les agences immobilières à avoir au moins un établissement au Québec.

---

---

## Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition et formule des commentaires à la proposition 11.5.

## Responsabilité des agences immobilières

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

---

11.1 De prévoir des obligations particulières pour les agences immobilières dans la Loi ou les règlements, dont l'obligation de couvrir la responsabilité de leurs représentants.

---

---

## Commentaires de l'ACAIQ

Cela ne correspond pas à la demande formulée par l'Association à l'effet d'obliger chaque praticien à s'assurer pour ses actes professionnels, bien que le principe d'une responsabilité conjointe et solidaire avec l'agence immobilière soit accepté. De plus, il faudrait se référer aux courtiers et non aux « représentants » dans la proposition.

Le mémoire de 2000 de l'ACAIQ proposait que la responsabilité des courtiers immobiliers demeure pleine et entière en regard de leurs actes professionnels et que chaque personne physique détienne une assurance responsabilité professionnelle à des conditions minimums fixées par la loi. Leurs actes n'engageraient cependant pas la responsabilité des autres courtiers faisant partie de l'agence. Cette dernière pourrait néanmoins s'assurer en plus de l'assurance responsabilité détenue par les courtiers immobiliers et ainsi offrir une valeur ajoutée au public.

La pleine responsabilité civile de toutes les personnes posant des actes de courtage immobilier ne saurait se faire sans qu'elles ne soient dotées d'une assurance responsabilité professionnelle qui protégerait le public en cas de faute, d'erreur ou d'omission. Ce modèle de responsabilité ne vient pas diminuer la responsabilité des agences immobilières pour les actes posés par les courtiers qui les représentent. Il s'agira en fait d'une « co-responsabilité » de l'agence et des courtiers. La responsabilité des agences demeurera donc pleine et entière pour les actes des courtiers qui les représentent, comme c'est le cas pour les courtiers immobiliers agréés en vertu de la loi actuelle pour les faits et gestes de leurs agents.

La pleine responsabilité des personnes posant des actes de courtage fait l'objet de commentaires additionnels à la proposition 12.1.

### **Création d'un fonds d'assurance responsabilité professionnelle**

La création d'un fonds d'assurance responsabilité professionnelle dont l'organisme de contrôle serait l'administrateur et qui couvrirait dorénavant toutes les personnes, serait plus économique. Cette approche favoriserait un meilleur contrôle du processus administratif. Cela permettrait aussi à l'organisme de contrôle de connaître les fautes, erreurs ou omissions les plus fréquemment commises. Ce faisant, il serait en mesure d'intervenir plus efficacement pour corriger les pratiques indésirables, ce qui contribuerait à renforcer la protection du public. C'est pourquoi l'ACAIQ a accueilli avec satisfaction l'adoption en décembre 2004 de modifications à la Loi sur le courtage immobilier pour autoriser la création d'un tel fonds. Ces dispositions devraient être reconduites dans une nouvelle loi. Cette question fait l'objet d'autres commentaires à la proposition 16.7.

#### **Fonctions de direction**

PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

---

11.2 De supprimer la règle concernant l'exclusivité des fonctions de direction pour les dirigeants d'une agence.

---

---

#### **Commentaires de l'ACAIQ**

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition qui correspond à la demande formulée dans son mémoire de 2000.

La Loi sur le courtage immobilier et la réglementation prévoient que tout établissement doit être dirigé par une personne physique qui doit se consacrer exclusivement à ses fonctions de direction en se basant sur le nombre d'agents et l'expérience de son personnel. L'un des constats de l'ACAIQ est que l'expression « se consacrer exclusivement » crée de la confusion en laissant notamment croire que le dirigeant n'a pas le droit d'effectuer des opérations de courtage.

Malheureusement, les conditions économiques dans lesquelles opèrent les firmes de courtage ne permettent plus, dans la très grande majorité des cas, de dégager les ressources financières suffisantes pour pleinement supporter une personne se consacrant uniquement à des fonctions de direction. En effet, les modalités de partage de rétribution entre courtiers et agents immobiliers ont évolué grandement au cours des dernières années. De nos jours, les agents conservent la plus grande part de la rétribution versée par le consommateur, le courtier ne gardant qu'un montant couvrant les frais de bureau que l'agent lui verse mensuellement. Cela contraint le dirigeant à mener des activités de courtage même s'il est dans une situation où il pourrait contrevenir à la règle d'exclusivité de fonction. Le respect de cette règle est également très difficile, voire impossible dans certains cas, à assurer pour l'organisme de contrôle.

Le lieu de résidence des dirigeants pourra être discuté. Il faudrait d'ailleurs utiliser le terme « directeur » au lieu de « dirigeant ».

---

---

11.3 De supprimer la règle selon laquelle une société ou une personne morale ne peut exercer l'activité de courtage immobilier (obtenir un permis) que si elle est représentée, pour l'application de la Loi, par une personne physique qui se consacre à plein temps aux activités de l'entreprise.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition.

Une société ou une personne morale ne sera pas titulaire d'un permis de courtier et des exigences particulières pourront, suivant la proposition 11.6 du rapport, être prévues par règlement pour les personnes qui désireront diriger une agence immobilière.

## **Établissement – Directeurs et conservation des dossiers** PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

---

11.4 De supprimer la règle concernant le nombre obligatoire de directeurs adjoints par groupe d'agents.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition.

La loi prévoit qu'il doit y avoir, pour chaque groupe de 30 agents ou fraction de ce groupe excédant un premier groupe de 30 agents travaillant au sein d'un même établissement, une personne physique qui possède les qualifications de courtier et qui agit comme adjoint de la personne qui dirige l'établissement.

Malheureusement, les conditions économiques dans lesquelles opèrent les firmes de courtage ne permettent plus, dans la très grande majorité des cas, de dégager les ressources financières suffisantes pour pleinement supporter une personne se consacrant uniquement à des fonctions de direction. En effet, les modalités de partage de rétribution entre courtiers et agents immobiliers ont évolué grandement au cours des dernières années. De nos jours, les agents conservent la plus grande part de la rétribution versée par le consommateur, le courtier ne gardant qu'un montant couvrant les frais de bureau que l'agent lui verse mensuellement. Cela contraint le dirigeant et les directeurs adjoints à mener des activités de courtage même s'ils peuvent être dans une situation où ils pourraient contrevenir à la règle d'exclusivité de fonction. Le respect de cette règle est également très difficile, voire impossible dans certains cas, à assurer pour l'organisme de contrôle.

---

---

11.5 De ne plus lier l'établissement à l'endroit où sont conservés les livres.

---

---

## Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition qui correspond à la demande formulée dans son mémoire de 2000.

Les agents se rapportent peu à l'établissement auquel ils sont affectés, ce qui a des conséquences sur le rôle d'un établissement et sur la façon dont les dossiers, livres et registres sont conservés. L'ACAIQ est d'avis que cette réalité devrait se refléter dans la réglementation régissant la tenue des établissements. Ainsi, l'établissement serait tout lieu d'exercice identifié comme tel, annoncé publiquement et accessible au consommateur. Ce lieu devrait cependant être aménagé pour assurer la confidentialité des entretiens qui y ont cours et des renseignements personnels qui y sont détenus. Comme c'est le cas actuellement, un responsable devrait être désigné pour chacun des établissements afin que le public puisse avoir quelqu'un à contacter en cas de problème avec le courtier s'occupant de son dossier. Le responsable en question devrait toutefois être titulaire d'un permis d'exercice.

Par ailleurs, des règles claires devraient être énoncées en ce qui concerne l'endroit où les dossiers, livres et registres devraient être conservés, de façon à permettre au Service d'inspection professionnelle de l'organisme de contrôle d'effectuer une vérification complète et facile de ceux-ci.

### Directeur d'agence immobilière

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

---

11.6 D'accorder à l'ACIQ ou au Bureau le pouvoir réglementaire lui permettant de prévoir des exigences particulières pour les personnes qui dirigent une agence immobilière.

---

---

## Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition qui correspond à la demande formulée dans son mémoire de 2000.

La formation menant actuellement au titre de courtier immobilier agréé ne permet pas d'acquérir toutes les compétences additionnelles requises pour gérer une entreprise de courtage immobilier. L'ACAIQ recommande que l'on apporte des améliorations de façon à permettre l'acquisition de toutes les compétences et habiletés requises par la fonction.

Le lieu de résidence des dirigeants pourra être discuté. Il faudrait d'ailleurs utiliser le terme « directeur » au lieu de « dirigeant ».

.....

### **Transition**

L'ACAIQ recommande que les agents immobiliers agréés, courtiers immobiliers affiliés et courtiers immobiliers agréés personnes physiques ainsi que les personnes visées aux articles 7 et 13 de la loi actuelle, puissent agir à titre de dirigeant (directeur) d'une agence immobilière. Ils devraient continuer d'être titulaire d'un permis d'exercice et pourraient porter le titre de « courtier immobilier agréé ».

Le tableau annexé compare la loi actuelle aux propositions du rapport du gouvernement, telles que comprises par l'ACAIQ, et fait part des propositions de l'ACAIQ au niveau des titres professionnels.

## Les courtiers



### Courtier immobilier

PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

12.1 De supprimer l'appellation « agent ».

---

#### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition qui correspond à la demande de son mémoire de 2000.

Selon une étude réalisée pour le compte de l'ACAIQ par la firme Créatec Plus en 1997 et validée à nouveau en 2001 et 2005 lors de sondages menés par les firmes Léger Marketing et Crop, le public ne fait généralement pas la différence entre un courtier et un agent. Ainsi, le sondage réalisé en janvier 2005 révèle que 58 % des personnes interrogées ne font pas la différence.

L'ACAIQ a constaté que, de façon générale, le public comprend mal le fonctionnement du courtage immobilier et croit, lorsqu'il fait affaire avec un agent immobilier, qu'il transige avec une personne pleinement responsable de ses actes. Or, il n'en est rien puisque la seule responsabilité des agents est en principe au plan déontologique.

En vertu de la loi, l'agent n'est autorisé à agir que pour et au nom d'un courtier. La loi ne lui reconnaît aucune autonomie professionnelle même s'il est celui qui pose toutes les opérations de courtage (sollicitation, signature de contrat de courtage, rédaction et présentation de promesses d'achat, négociations, etc.).

C'est au courtier qu'est attribuée l'entière responsabilité civile des actes professionnels de ses agents, même s'il n'est presque plus en mesure de les superviser adéquatement. En effet, la pratique du courtage immobilier a évolué, principalement pour des raisons économiques. Les courtiers n'interviennent presque plus dans le travail de leurs agents même si cette responsabilité leur incombe toujours selon la loi actuelle. Les agents ne sont plus de simples employés. Dans les faits, ils ont acquis une grande indépendance professionnelle par rapport à leur employeur et exercent leurs activités de plus en plus à l'écart de la supervision de leur courtier.

#### **Nécessité de prévoir la pleine responsabilité des personnes posant des actes de courtage**

De l'avis de l'ACAIQ, le fait que la loi ne prévoit pas une pleine responsabilité pour toutes les personnes posant des actes de courtage immobilier constitue une atteinte à la protection du public, ne serait-ce qu'au chapitre des recours pouvant être exercés.

L'ACAIQ recommande que toute personne agissant comme intermédiaire immobilier possède la pleine capacité juridique et la pleine responsabilité de tous ses actes professionnels.

C'est au niveau des agents, désormais désignés « courtiers immobiliers », que l'ACAIQ propose un changement majeur et essentiel, soit une pleine responsabilité, autant déontologique que civile, qu'ils agissent à leur compte ou pour une agence. Ainsi, la personne agissant comme intermédiaire possèdera la pleine capacité juridique et la pleine responsabilité de tous ses actes professionnels. Cette pleine responsabilité s'ajoutera à celle de l'agence. Ils auront alors la même responsabilité que plusieurs des professionnels qu'ils côtoient dans leur pratique. Cela aura pour effet d'accroître la protection du public. C'est le courtier qui sera en premier lieu responsable, responsabilité qui sera couverte par l'assurance responsabilité professionnelle dont il sera bénéficiaire. Ce modèle de responsabilité ne vient donc pas diminuer la responsabilité des agences pour les actes posés par les courtiers qui les représentent. Il s'agira en fait d'une « co-responsabilité » de l'agence et des courtiers. La responsabilité des agences demeurera pleine et entière pour les actes des courtiers qui les représentent, comme c'est le cas pour les courtiers immobiliers agréés en vertu de la loi actuelle pour les faits et gestes de leurs agents.

Le tableau annexé compare la loi actuelle aux propositions du rapport du gouvernement, telles que comprises par l'ACAIQ, et fait part des propositions de l'ACAIQ au niveau des titres professionnels.

---

---

12.2 De ne retenir qu'une seule appellation pour les personnes physiques, celle de « courtier immobilier ».

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition qui correspond à la demande formulée dans son mémoire de 2000.

Pour le public, toutes les personnes qui poseraient un acte de courtage seraient des courtiers immobiliers. Par ailleurs, le fait que les agents portent le titre de courtier immobilier ne changera pas en soi la relation d'affaires entre ces derniers et l'agence pour laquelle ils agissent.

Pour fins de distinguer le niveau de formation et/ou d'expérience, le qualificatif « agréé » pourrait être utilisé par les courtiers qui rencontrent les exigences additionnelles fixées pour agir comme dirigeant (directeur) d'une agence immobilière.

L'ACAIQ recommande ce qui suit en matière de titres professionnels :

*Le courtier immobilier qui débute ou qui a terminé la période initiale requise par règlement : il porterait le titre de courtier immobilier. Le courtier immobilier qui déciderait d'aller à son compte continuerait de porter le titre de courtier immobilier, à moins qu'il ne soit qualifié pour agir comme dirigeant (directeur) d'une agence, auquel cas il porterait le titre de courtier immobilier agréé (voir le paragraphe suivant).*

*Directeur d'agence* : l'ACAIQ propose de remplacer la notion de « dirigeant d'agence » par celle de « directeur d'agence ». La première exigence quant au directeur devrait être qu'il soit courtier immobilier agréé.

*Courtier immobilier qualifié pour agir comme directeur d'agence mais qui n'exerce pas cette fonction* : il pourrait porter le titre de courtier immobilier agréé. S'il décidait d'aller travailler à son compte, il porterait le même titre.

### **Transition**

L'ACAIQ recommande que le courtier immobilier agréé (personne physique), l'agent immobilier agréé et le courtier immobilier affilié, ainsi que les personnes visées aux articles 7 et 13 de la loi actuelle, soient reconnus comme ayant les qualifications requises pour agir comme directeur d'agence et puissent porter le titre de courtier immobilier agréé.

L'agent immobilier affilié porterait le titre de courtier immobilier.

Le tableau annexé compare la loi actuelle aux propositions du rapport du gouvernement, telles que comprises par l'ACAIQ, et fait part des propositions de l'ACAIQ au sujet des titres professionnels.



### **Transition**

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

- 
- 
- 13.1 D'accorder aux actuels agents immobiliers affiliés, dorénavant appelés courtiers immobiliers, la possibilité d'agir à leur compte, à titre de courtiers immobiliers, s'ils satisfont aux exigences de qualification imposées par l'ACIQ ou le Bureau du courtage immobilier.
- 
- 

### **Commentaires de l'ACAIQ**

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition qui correspond à la recommandation formulée dans son mémoire de 2000.

Comme le soulignait le ministre dans son mot d'introduction du rapport sur l'application de la loi, l'autonomie de plus en plus importante des agents est l'un des changements importants connus du secteur du courtage immobilier.

### **Formation et examen avant de pouvoir agir à son compte**

Le rapport indique également que l'imposition d'exigences de qualification par l'organisme de contrôle constitue l'une des raisons pour lesquelles la reconnaissance de cette autonomie ne sera pas source d'une pénurie de main-d'œuvre pour les entreprises de courtage. Au-delà de ce changement de titre, le nouvel encadrement des professionnels du courtage immobilier devrait faire en sorte que la transition vers la pleine autonomie des praticiens se fasse sans

difficulté. La nécessité d'exiger une formation additionnelle avant de permettre aux actuels agents immobiliers affiliés d'agir à leur compte à titre de courtiers immobiliers doit d'abord et avant tout être dictée par le souci d'assurer la protection du public. À cet effet, l'ACAIQ recommande notamment qu'ils réussissent un examen au préalable, de façon à être au même niveau que ceux qui joindront la profession après l'entrée en vigueur de la nouvelle loi.

### **Structures d'affaires en place**

Par ailleurs, le fait que les agents portent le titre de courtier immobilier ne changera pas en soi la relation d'affaires entre ces derniers et l'agence pour laquelle ils agissent. En ce qui concerne les structures d'affaires en place, il faut souligner que les entreprises de courtage reposent en grande partie sur le fait que les agents qui y sont regroupés paient à celles-ci des frais pour des services (espace à bureau, réceptionniste et centre de messages, photocopieur, traitement de texte, formulaires professionnels, etc.). Dans bien des cas, le courtier est d'abord et avant tout un prestataire de services pour l'agent. Dans ce contexte, le fait de permettre à tous les courtiers d'exercer d'entrée de jeu leurs activités par le biais d'une compagnie susciterait chez ces entreprises une crainte quant à leur rentabilité et même leur survie.

Le modèle de certification (permis d'exercice) suggéré permet d'assurer la protection du public ainsi qu'une transition harmonieuse, de façon à permettre aux modèles d'affaires en place de s'adapter avec le moins de heurts possibles. La proposition 17.1 du rapport qui prévoit d'obliger les courtiers débutants à travailler pour une agence pour une période déterminée avant de pouvoir travailler à leur compte en constitue une bonne illustration.

### **Transition**

Le tableau annexé compare la loi actuelle aux propositions du rapport du gouvernement, telles que comprises par l'ACAIQ, et fait part des propositions de l'ACAIQ au sujet des titres professionnels.

## **Formation minimale** DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

14.1 D'accorder à l'ACIQ ou au Bureau du courtage immobilier le pouvoir de prévoir, par règlement, les grands objectifs et la durée totale de la formation minimale exigée aux fins de devenir courtier.

---

### **Commentaires de l'ACAIQ**

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier. L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition qui correspond à une recommandation formulée dans son mémoire de 2000.

Il faudrait également prévoir le pouvoir de l'organisme de contrôle d'accréditer les programmes de formation des institutions d'enseignement. Par ailleurs, de prévoir la durée de la formation dans le règlement peut rendre difficile une mise à jour des programmes dans le futur.

En effet, la détermination des compétences requises s'effectue dans le cadre d'une analyse de situation de travail (AST) à laquelle participent des professionnels du milieu. C'est à la suite de cet exercice qu'il est possible de déterminer la nature et l'ampleur de la formation requise pour exercer une activité. C'est en fonction de ces critères que la durée de la formation de base sera déterminée, de façon à former des personnes compétentes. Cependant, il faudra tenir compte de certaines réalités propres au milieu du courtage immobilier, notamment d'ordre économique. La possibilité de reconnaître les acquis des candidats, tant sur le plan de l'expérience que de la formation, devra être prévue (processus d'équivalence).

### **Participation à l'élaboration des programmes**

L'ACAIQ participe de plus en plus à l'élaboration des programmes de formation développés par les maisons d'enseignement. Les nombreuses demandes adressées quotidiennement à l'ACAIQ lui permettent d'identifier clairement chez les courtiers et agents les manques d'information et de connaissances. L'ACAIQ est d'autant plus susceptible d'être une ressource de premier ordre, qu'elle est l'organisme qui édicte les règles de l'art. Il est essentiel que l'organisme de contrôle soit impliqué directement dans le développement des programmes de formation.

À cet effet, l'ACAIQ recommande que la loi établisse une participation automatique de l'organisme de contrôle à l'élaboration des cours et des programmes donnés par les maisons d'enseignement.

L'ACAIQ a examiné sommairement la Loi sur la distribution des produits et services financiers. Le paragraphe 1° de l'article 200 de celle-ci apparaît constituer une approche intéressante. Cette disposition permet de déterminer par règlement « la formation minimale requise pour obtenir un certificat et les cours que doivent suivre les personnes qui en sollicitent l'obtention ainsi que les règles relatives à la préparation et à la passation des examens prescrits ». L'article 189 de cette loi accorde le pouvoir de conclure des ententes avec le gouvernement, un de ses organismes, un ordre professionnel ou toute autre personne. Si elles s'avèrent efficaces, ces dispositions apparaissent très intéressantes à première vue.

Dans le même esprit, le législateur devrait prévoir, en matière de formation de base, des mécanismes par lesquels l'organisme de contrôle consulterait les différents partenaires du domaine de l'éducation et du courtage immobilier de façon à mettre en commun leur expertise au profit du développement de cours mieux adaptés aux besoins des étudiants. De plus, une participation plus étroite de l'organisme de contrôle à la formation du personnel enseignant aurait un impact positif sur la qualité des cours, particulièrement en ce qui concerne la Loi sur le courtage immobilier et les pratiques professionnelles.

La formation des courtiers et des agents s'est améliorée depuis l'entrée en vigueur de l'actuelle loi. Malgré cela et bien qu'elle soit l'une des formations les plus exigeantes en Amérique du Nord, les commentaires recueillis dans le cadre de rencontres de discussion avec des consommateurs et des courtiers et agents sont unanimes : une formation mieux adaptée aux besoins de la profession et du public est essentielle, afin de pouvoir garantir des services de qualité.

## Rehausser les critères d'accès à la profession

Un des premiers constats ayant trait à la formation est que les aspirants à la profession n'ont pas toujours un niveau de formation suffisant pour leur permettre de suivre et de bien comprendre les principes et notions qui leurs sont enseignés dans les cours de formation initiale de niveau collégial. Il s'agit là d'un inconvénient d'autant plus important, que cette formation initiale apparaît également incomplète.

L'ACAIQ recommande d'apporter à la formation actuelle les améliorations nécessaires, notamment en élargissant le champ des matières enseignées. Comme c'est le cas actuellement, la réussite d'un examen administré par l'organisme de contrôle permettrait de vérifier les connaissances et compétences acquises au cours de la formation initiale. Les candidats devraient également avoir réussi un examen démontrant leur connaissance de la langue utilisée (français ou anglais) dans l'exercice de la profession.

L'expérience des onze dernières années a permis à l'ACAIQ de constater que les nouveaux venus dans la profession sont souvent laissés à eux-mêmes. En effet, la pratique du courtage immobilier a évolué, principalement pour des raisons économiques. Les courtiers n'interviennent presque plus dans le travail de leurs agents même si cette responsabilité leur incombe toujours selon la loi actuelle. Les agents ne sont plus de simples employés. Dans les faits, ils ont acquis une grande indépendance professionnelle par rapport à leur employeur et exercent leurs activités de plus en plus à l'écart de la supervision de leur courtier. Dans ce contexte, le passage de la théorie à la pratique se fait difficilement pour les débutants, tout en constituant un risque important pour le public.

Il est vrai que la loi actuelle prévoit des règles sur l'encadrement par les courtiers, notamment :

1. que l'agent doit se rapporter à l'établissement auquel il est affecté et transmettre à la personne qui dirige cet établissement toutes les informations nécessaires au maintien des dossiers, des livres et des registres;
2. que le représentant d'un courtier qui est une personne morale ou une société doit se consacrer à plein temps aux activités de l'entreprise;
3. les règles touchant les directeurs et directeurs adjoints d'un établissement.

Cependant, ces règles, dont la vérification du respect est difficile ou demande des ressources importantes, se sont révélées peu efficaces en raison de cette grande indépendance des agents et de réalités économiques déjà décrites aux commentaires sur les propositions 13.1 et 14.1 qui recommandent d'ailleurs la disparition de certaines de ces règles.

Ces réalités illustrent encore davantage la nécessité de s'assurer que la formation de base soit complète en fournissant aux nouveaux courtiers tous les outils nécessaires à la poursuite de leurs activités.

## Développer les cours nécessaires aux besoins des différents champs de pratique

La loi actuelle étant conçue pour encadrer principalement le courtage résidentiel, la formation de base des agents immobiliers répond mal aux besoins des autres champs de pratique. D'une part, certains des cours offerts dans le cadre de la formation de base ne sont pas pertinents pour des gens désirant oeuvrer dans ces autres domaines (prêts hypothécaires, agricole, commercial et industriel, entreprise, immeuble locatif, etc.). D'autre part, les courtiers et agents qui exercent leur profession dans l'un de ces domaines n'ont pas toujours les compétences nécessaires pour assurer une protection adéquate du public.

L'ACAIQ recommande de revoir la formation de courtier afin que les principaux champs de pratique soient couverts. De cette manière, tous les professionnels de l'immobilier auraient des connaissances de base suffisantes pour exercer dans un domaine particulier. Ceux qui souhaiteraient obtenir la mention d'un champs de pratique particulier sur leur permis et être en mesure de le spécifier sur leur carte professionnelle, devraient obtenir une reconnaissance par l'organisme de contrôle de leur formation et de leur expérience pertinentes. Ils devraient également réussir un examen. De plus, le nombre de catégories de champs de pratique paraissant sur un permis devrait être limité.

### Formation supplémentaire

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGÉ IMMOBILIER

- 
- 15.1 De prévoir que l'ACIQ ou le Bureau peut adopter un règlement pour imposer, dans des circonstances particulières, une formation supplémentaire à l'ensemble ou à une partie des courtiers et y prévoir les exigences et modalités de cette formation.
- 

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition.

Cependant, ce pouvoir devrait s'exercer sans avoir à adopter un règlement à chaque occasion, notamment en raison des délais inhérents au processus réglementaire. Il serait plus approprié de permettre au conseil d'administration de l'organisme de contrôle de l'exercer par résolution, suivant les modalités prévues par règlement, par exemple par un vote aux deux tiers des voix.

### Importance de la formation continue pour une protection accrue du public

Dans son mémoire de 2000, l'ACAIQ recommandait que la formation continue devienne obligatoire. Depuis plusieurs années, l'ACAIQ rend accessibles aux courtiers et agents des activités de formation continue et des conférences sur des sujets liés à la pratique, par exemple l'utilisation des formulaires obligatoires. Cependant, cette formation continue n'est pas obligatoire. Pourtant, la plupart des manquements sont imputables à un perfectionnement

professionnel insuffisant. Une formation continue obligatoire aurait également l'avantage d'inciter les membres inactifs (les titulaires de certificat suspendu par exemple) à se mettre à jour. La protection du public serait ainsi accrue, puisque ceux qui ne rencontreraient pas les exigences seraient forcés de quitter la profession.

Il serait cependant nécessaire que l'organisme de contrôle ait le pouvoir de reconnaître la formation d'autres institutions et de mandater certaines d'entre elles afin qu'elles offrent certaines activités au nom de l'organisme de contrôle.

À l'heure actuelle, seul le conseil d'administration de l'ACAIQ a le pouvoir, à la suite d'une recommandation du comité de discipline, d'obliger un courtier ou un agent à compléter avec succès un cours de perfectionnement. L'ACAIQ propose que le comité d'inspection professionnelle puisse surveiller la compétence professionnelle des courtiers immobiliers et recommander à ces derniers de mettre à jour leurs connaissances en complétant un stage et/ou un cours de perfectionnement, avec succès, lesquels pourraient être imposés par le conseil d'administration de l'organisme de contrôle selon des normes préalablement établies. À défaut de s'y conformer, les courtiers visés par une telle recommandation pourraient voir leur permis retiré de façon temporaire. Les courtiers auraient évidemment la possibilité de faire valoir leur point de vue, selon des modalités semblables à celles prévues au Code des professions pour les membres des ordres professionnels.

Le législateur a reconnu dans l'actuelle Loi sur le courtage immobilier le rôle central joué par la formation continue dans la mission de l'ACAIQ :

« 66. L'Association a pour principale mission d'assurer la protection du public par l'application des règles de déontologie et l'inspection professionnelle de ses membres en veillant, notamment à ce que l'activité de ses membres soit poursuivie conformément à la loi et aux règlements.

Elle peut, en outre, dispenser des cours de formation permanente auprès de ses membres et décerner les titres visés à l'article 76. »

Cet article énonce bien la réalité de l'ACAIQ. Par ses composantes principales, soit la discipline, l'inspection professionnelle, le centre de renseignements Info ACAIQ ainsi que le Service d'assistance, l'ACAIQ est en mesure d'identifier les pratiques qui sont source de problèmes et de proposer les correctifs. L'ACAIQ est ainsi quotidiennement en contact avec les consommateurs, les courtiers et les agents. C'est ici qu'intervient une notion fondamentale, soit le rôle préventif que l'ACAIQ se doit de jouer par le biais de la formation continue, de façon à protéger le public. L'ACAIQ est d'avis que la protection du public est d'abord assurée par l'application de mesures préventives. Lorsque cela s'avère nécessaire, il faut bien sûr recourir aux moyens curatifs tels que le processus disciplinaire. La limite de ce processus est cependant bien réelle : il intervient après le fait et n'est pas là pour indemniser.

C'est pourquoi il n'est pas étonnant que la loi prévoit le pouvoir de l'ACAIQ de donner de la formation permanente auprès des courtiers et des agents. De même, les ordres professionnels disposent de pouvoirs en ce sens en vertu du Code des professions. La possibilité pour un ordre d'imposer de la formation continue ou un stage est ainsi prévue. La Loi sur la

distribution des services et produits financiers octroie à la Chambre de la sécurité financière et à la Chambre de l'assurance de dommages le pouvoir de déterminer par règlement les règles relatives à la formation continue obligatoire. Une chambre peut aussi offrir des services de formation permanente et des services-conseils en vérification de la qualité et de la conformité des pratiques professionnelles. Enfin, elle peut conclure une entente pour faire donner la formation continue obligatoire et la formation permanente par toute personne. Ces différentes avenues apparaissent très intéressantes et permettraient de rencontrer certains objectifs de l'ACAIQ énoncés ci-dessus.

Outre la protection du public, l'avenir de la profession de courtier immobilier passe en grande partie par la capacité de ses membres d'offrir des services de qualité et constitue un élément additionnel à considérer lorsque vient le moment d'évaluer la pertinence de la formation continue. En effet, l'avènement des nouvelles technologies fait en sorte que le consommateur a moins besoin d'un intermédiaire qui l'aidera uniquement à vendre ou à acheter un immeuble que d'un conseiller dont le rôle dépassera largement la seule transaction. Cependant, l'avènement des nouvelles technologies n'explique pas tout.

L'entrée en vigueur de l'actuelle Loi sur le courtage immobilier est venue hausser de façon considérable les obligations professionnelles des courtiers et des agents. La consultation des décisions du comité de discipline de l'ACAIQ et des tribunaux de droit commun des onze dernières années permet de constater que leur conduite professionnelle est maintenant évaluée à la lumière des règles établies par la loi et ses règlements et que le niveau de compétence exigée de leur part est nettement plus élevé.

Dans ce contexte, non seulement la formation continue est-elle essentielle pour la protection du public, mais elle l'est également pour maintenir la compétitivité de la profession.



## Permis

PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

---

16.1 De remplacer la notion de certificat par la notion de permis.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition qui correspond à la demande formulée dans son mémoire de 2000. Le fait que le droit de pratiquer le courtage immobilier repose sur l'émission d'un « certificat d'exercice » et non sur le principe du « droit d'exercice » comme cela existe chez les ordres professionnels, alourdit considérablement le processus de certification. Que le certificat d'agent soit obligatoirement lié à celui d'un courtier contribue également à cette lourdeur.

Soulignons aussi que la réglementation actuelle ne prévoit pas le recours aux nouvelles technologies de communication dans sa gestion du registre des membres. Ainsi, le renouvellement d'un certificat s'effectue habituellement par la poste ou en personne. À ce chapitre, le Québec affiche un retard par rapport à d'autres juridictions nord-américaines. Nos voisins du sud ont mis sur pied un système central où les données des registres des différents états sont acheminées à une base de données unique. Les courtiers et agents, peu importe la juridiction dans laquelle ils se trouvent, peuvent apporter directement, par Internet, des modifications à des données de leur dossier. L'organisme de réglementation concerné est alors automatiquement informé de ces changements et modifie son registre en conséquence.

Le remplacement de la notion de certificat d'exercice par la notion de droit d'exercice, combiné au fait que toutes les personnes autorisées à pratiquer le courtage immobilier auraient le statut de courtier, ayant donc pleine responsabilité et autonomie professionnelles, permettra de grandement simplifier le processus de certification et par conséquent générerait des économies appréciables. Ces économies seront d'autant plus importantes si l'organisme de contrôle effectue la délivrance et le maintien du permis d'exercice par voie électronique.

---

---

16.2 De prévoir que ce permis est en principe permanent.

---

---

#### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition qui correspond à la demande formulée dans son mémoire de 2000.

---

---

16.3 De remplacer les notions de suspension du certificat et de retrait du certificat par les notions de « retrait temporaire du permis » et de « retrait permanent du permis ».

---

---

#### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition qui correspond à la demande formulée dans son mémoire de 2000.

#### Pouvoirs divers

PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

---

16.4 De maintenir le pouvoir de l'ACIQ (ou du Bureau) de prévoir, par règlement, les qualifications ou exigences de base qui sont requises pour obtenir et conserver un permis de courtier immobilier ou d'agence immobilière ainsi que les conditions et les modalités de délivrance du permis.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition.

C'est le gouvernement, et non l'organisme de contrôle, qui a le pouvoir de déterminer les qualifications requises pour la délivrance des certificats en vertu de la loi actuelle. Rappelons que l'ACAIQ propose qu'il y ait « inscription » de l'agence auprès de l'organisme de contrôle plutôt qu'elle se voit délivrer un permis d'exercice.

---

---

16.5 D'accorder à l'ACIQ ou au Bureau le pouvoir de sanctionner une agence qui déroge à la Loi ou aux règlements.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

Cette proposition nécessite des éclaircissements. Ce sont les courtiers qui seraient normalement sanctionnés et non les agences, sous réserve de la responsabilité des administrateurs et des dirigeants qui auraient participé ou consenti à un manquement. L'article 130 de la Loi sur le courtage immobilier couvre déjà en partie cette situation et nécessiterait certaines précisions.

---

---

16.6 De déterminer dans la Loi que les amendes perçues des agences par l'ACIQ ou le Bureau sont versées dans un fonds à des fins d'éducation du public en matière de courtage immobilier.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

Cette proposition nécessite des éclaircissements. Ce sont les courtiers qui seraient normalement sanctionnés et non les agences. Par ailleurs, le processus disciplinaire est largement déficitaire, même en ne tenant pas compte des coûts reliés à la tenue des enquêtes par le syndic. Il serait plus approprié que les amendes perçues continuent d'être imputées aux dépenses du processus disciplinaire.

---

---

### 16.7 De maintenir l'obligation pour les agences et les courtiers d'avoir une assurance de responsabilité.

---

---

#### Commentaires de l'ACAIQ

Cela ne correspond pas à la demande formulée par l'ACAIQ à l'effet d'obliger chaque praticien à s'assurer pour ses actes professionnels, bien que le principe d'une responsabilité conjointe et solidaire avec l'agence immobilière est accepté.

L'assurance responsabilité professionnelle est une sûreté que les courtiers immobiliers souscrivent dans le but d'offrir une garantie au public dans l'éventualité d'une réclamation pour faute, erreur, négligence ou omission qu'ils pourraient commettre dans l'exercice de leurs activités professionnelles. Bien que des statistiques précises à ce sujet ne soient pas disponibles, l'obligation qu'ont les professionnels de l'immobilier de transmettre des renseignements exacts et vérifiés aux parties à une transaction est invoquée dans la majorité des rapports de sinistre que les assureurs envoient à l'ACAIQ. À l'heure actuelle, seuls les courtiers immobiliers agréés sont couverts par une assurance responsabilité, ce qui occasionne différents problèmes liés au fait que le courtier est responsable des actes professionnels de ses agents, même lorsque ces derniers ne sont plus à son emploi. Ce genre d'inconvénient serait bien entendu éliminé si la loi reconnaissait la pleine responsabilité civile et l'autonomie de toutes les personnes exerçant le courtage immobilier.

D'autre part, l'administration des dossiers d'assurance responsabilité pose souvent un problème, les assureurs ne s'acquittant pas de leur obligation légale de transmettre à l'Association une copie de tous les rapports de sinistre. Ce type d'information permettrait à l'ACAIQ d'analyser les préjudices causés au public et d'orienter les efforts de l'ACAIQ visant à enrayer certaines pratiques non conformes à la loi. Le fait que les dates d'entrée en vigueur des polices d'assurance et des certificats d'exercice ne concordent pas pose aussi des difficultés puisqu'il peut arriver qu'un courtier ne soit pas couvert pendant un certain temps, contrairement aux exigences de la loi.

Le mémoire de 2000 de l'ACAIQ proposait que la responsabilité des courtiers immobiliers demeure pleine et entière en regard de leurs actes professionnels et que chaque personne physique détienne une assurance responsabilité professionnelle à des conditions minimums fixées par la loi. Leurs actes n'engageraient cependant pas la responsabilité des autres courtiers faisant partie de l'agence immobilière. Cette dernière pourrait cependant s'assurer en plus de l'assurance responsabilité détenue par les courtiers et ainsi offrir une valeur ajoutée au public. La pleine responsabilité civile de toutes les personnes posant des actes de courtage immobilier ne saurait se faire sans qu'elles soient dotées d'une assurance responsabilité professionnelle qui protégerait le public en cas de faute, erreur ou omission.

## Création d'un fonds d'assurance responsabilité professionnelle

La création d'un Fonds d'assurance responsabilité professionnelle dont l'organisme de contrôle serait l'administrateur et qui couvrirait dorénavant toutes les personnes, serait plus économique. Cette approche favoriserait un meilleur contrôle du processus administratif. Cela permettrait aussi à l'organisme de contrôle de connaître les fautes, erreurs ou omissions les plus fréquemment commises. Ce faisant, il serait en mesure d'intervenir plus efficacement pour corriger les pratiques indésirables, ce qui contribuerait à renforcer la protection du public. C'est pourquoi l'ACAIQ a accueilli avec satisfaction l'adoption en décembre 2004 de modifications à la Loi sur le courtage immobilier pour autoriser la création d'un tel fonds. Ces dispositions devraient être reconduites dans une nouvelle loi.

### Pouvoir discrétionnaire

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

- 
- 
- 16.8 D'accorder à l'ACIQ ou au Bureau le pouvoir de prévoir, par règlement, dans quelles situations et conditions particulières il jouit du pouvoir discrétionnaire de refuser de délivrer un permis, de le délivrer avec ou sans conditions ou limitations, de le retirer (de façon temporaire ou permanente) ou de l'assortir de conditions ou limitations, sous réserve de la compétence du comité de discipline.
- 
- 

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

Cette proposition nécessite des éclaircissements. Quelle est la signification de l'expression « pouvoir discrétionnaire »? Est-il souhaitable d'avoir un tel pouvoir dans le cadre de l'application d'une loi?

### Courtier débutant

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

- 
- 
- 17.1 D'obliger les courtiers débutants à travailler pour une agence pour la période déterminée par règlement avant de pouvoir travailler à leur compte.
- 
- 

### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition qui correspond à la demande formulée dans son mémoire de 2000.

Selon une étude réalisée pour le compte de l'ACAIQ par la firme Créatec Plus en 1997 et validée à nouveau en 2001 et 2005 lors de sondages menés par les firmes Léger Marketing

et Crop, le public ne fait généralement pas la différence entre un courtier et un agent. Ainsi, le sondage réalisé en janvier 2005 révèle que 58 % des personnes interrogées ne font pas la différence.

L'ACAIQ a constaté que de façon générale, le public comprend mal le fonctionnement du courtage immobilier et croit, lorsqu'il fait affaire avec un agent immobilier, qu'il transige avec une personne pleinement responsable de ses actes. Or, il n'en est rien puisque la seule responsabilité des agents est en principe au plan déontologique.

En vertu de la Loi sur le courtage immobilier, l'agent n'est autorisé à agir que pour et au nom d'un courtier. La loi ne lui reconnaît aucune autonomie professionnelle même s'il est celui qui pose toutes les opérations de courtage (sollicitation, signature de contrat de courtage, rédaction et présentation de promesses d'achat, négociations, etc.).

C'est au courtier qu'est attribuée l'entière responsabilité civile des actes de ses agents, même s'il n'est presque plus en mesure de les superviser adéquatement. En effet, la pratique du courtage immobilier a évolué, principalement pour des raisons économiques. Les courtiers n'interviennent presque plus dans le travail de leurs agents même si cette responsabilité leur incombe toujours selon la loi actuelle. Les agents ne sont plus de simples employés. Dans les faits, ils ont acquis une grande indépendance professionnelle par rapport à leur employeur et exercent leurs activités de plus en plus à l'écart de la supervision de leur courtier.

### **Nécessité de prévoir la pleine responsabilité des personnes posant des actes de courtage**

De l'avis de l'ACAIQ, le fait que la loi ne prévoit pas une pleine responsabilité pour toutes les personnes posant des actes de courtage immobilier constitue une atteinte à la protection du public, ne serait-ce qu'au chapitre des recours pouvant être exercés.

L'ACAIQ recommande que toute personne agissant comme intermédiaire immobilier possède la pleine capacité juridique et la pleine responsabilité de tous ses actes professionnels.

L'intermédiaire pleinement habilité serait le pivot du système professionnel du courtage immobilier et serait désigné comme « courtier immobilier ». La loi devrait cependant prévoir certaines limitations aux activités du courtier immobilier, lesquelles disparaîtraient lorsqu'il aurait acquis une expérience suffisante.

Le courtier pourrait alors agir à son compte s'il le désire. Il deviendrait obligatoirement partie au contrat de courtage et serait responsable du maintien de ses dossiers et registres. Il devrait également détenir une assurance responsabilité professionnelle. Étant le premier responsable de l'acte professionnel posé, le courtier immobilier pourrait recevoir directement sa rétribution et la partager. Il pourrait également détenir son propre compte en fidéicomis afin de percevoir les acomptes relatifs à ses transactions immobilières. Le courtier immobilier ne pourrait pas exercer ses activités professionnelles par le biais de sa propre compagnie, ni agir sous une raison sociale (nom d'emprunt). Toutefois, il pourrait partager certains frais d'exploitation avec d'autres courtiers.

Ainsi, la personne agissant comme intermédiaire posséderait la pleine capacité juridique et la pleine responsabilité de tous ses actes professionnels.

Si le courtier choisissait d'agir au sein d'une agence immobilière, il devrait lui déléguer la gestion de son compte en fidéicommiss, la perception de sa rétribution ainsi que la tenue de certains registres. Sa pleine responsabilité s'ajouterait à celle de l'agence. Ils auraient alors la même responsabilité que plusieurs des professionnels qu'ils côtoient dans leur pratique. Cela aurait pour effet d'accroître la protection du public. C'est le courtier qui serait en premier lieu responsable, responsabilité qui serait couverte par l'assurance responsabilité professionnelle dont il serait bénéficiaire.

## Représentations

PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

18.1 De maintenir la règle selon laquelle un courtier qui représente une agence immobilière ne peut pas en même temps en représenter une autre ou travailler à son propre compte.

---

### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition qui reprend la règle par l'article 19 de la loi actuelle.

---

18.2 D'obliger les représentants des agences immobilières à se présenter à ce titre auprès du public.

---

### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition, dans la mesure où elle se réfère aux courtiers et non aux « représentants ». La loi actuelle prévoit qu'un agent ne peut être à l'emploi de plus d'un courtier. Comme l'ACAIQ le soulignait dans son mémoire de 2000, certains agents travaillent pour d'autres personnes ou organismes que leur courtier sans s'identifier comme agents même s'ils posent des actes de courtage, par exemple pour des constructeurs ou des institutions financières, et qu'ils reçoivent une rétribution. L'ACAIQ recommande d'interdire au courtier d'effectuer des actes de courtage pour une personne autre que lui-même ou l'agence immobilière à laquelle il est lié. Des dispositions devront également être prévues pour assurer que le courtier agisse toujours à ce titre lorsqu'il pose des actes de courtage afin de bien informer le public qui y gagne ainsi des recours.

---

19.1 De remplacer les dispositions relatives à la publicité et aux représentations par l'obligation pour les courtiers et les agences de se conformer aux dispositions réglementaires concernant les représentations, la publicité et l'information qu'ils diffusent sur des immeubles et qui est rendue accessible au public à des fins promotionnelles de courtage.

---

## Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition.

---

19.2 D'accorder à l'ACIQ ou au Bureau le pouvoir de déterminer pour les courtiers et les agences, par règlement, les règles relativement aux représentations, à la publicité et à l'information sur des immeubles rendue accessible au public à des fins promotionnelles de courtage, ainsi que les critères pertinents à ces sujets, les divulgations requises et la manière de procéder à ces divulgations.

---

## Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier. Elle est d'accord avec cette proposition.

### Représentant en assurance et autres

PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

20.1 De ne pas maintenir dans la Loi l'interdiction pour le courtier immobilier d'exercer l'activité de représentant en assurance, de représentant en valeurs mobilières, d'expert en sinistre ou de planificateur financier ou l'activité de courtier ou de conseiller en valeurs mobilières.

---

## Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition qui correspond à une recommandation dans son mémoire de 2000. L'article 20 de la loi se lit comme suit :

« 20. En outre des activités qui lui sont interdites par règlement du gouvernement, un courtier ou un agent ne peut exercer les activités suivantes :

1° l'activité de représentant au sens de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (1998, chapitre 37);

2° l'activité de courtier ou de conseiller en valeurs mobilières ou de représentant de ceux-ci, au sens de la loi sur les valeurs mobilières, sauf en ce qui concerne l'activité de courtier en valeurs mobilières ou de représentant de celui-ci, si cette activité se limite au placement des titres d'une société en commandite qui exerce des activités immobilières. »

Par ailleurs, suivant le paragraphe 7° de l'article 2 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants adopté en vertu de la Loi sur la distribution des produits et services financiers, l'exercice de la profession de courtier ou d'agent immobilier est incompatible avec l'exercice de l'activité de représentant, sauf en ce qui concerne des activités de courtage relatives à des prêts garantis par hypothèque immobilière. En vertu de l'article 1 du même règlement, cette restriction s'applique à tous les représentants visés par l'article 1 de cette loi, sauf les représentants en valeurs mobilières.

En matière de protection du public, le plus important est de s'assurer que les actes posés par un professionnel soient régis par des règles particulières. De plus en plus de clients demandent aux courtiers de les conseiller. Un acheteur devrait-il par exemple faire une mise de fonds minimale lors de l'achat d'un immeuble ou au contraire utiliser tout son capital? Répondre à une telle question demande la capacité d'analyser la situation financière de l'acheteur et de déterminer ses besoins immédiats mais aussi futurs. La multitude des produits en matière de financement hypothécaire et l'émergence de courtiers qui concentrent leurs activités dans ce domaine illustrent aussi le besoin sans cesse grandissant des consommateurs d'être guidés sur le plan financier. Enfin, en cette ère de multidisciplinarité et d'interdisciplinarité, la décision d'interdire l'exercice d'une activité par un professionnel doit être examinée soigneusement, de façon à déterminer s'il n'existe pas d'autres solutions aux problèmes que l'on souhaite ainsi éviter. En effet, à compter du moment où des professionnels de différents domaines peuvent s'associer, d'autres solutions doivent être proposées.

---

---

20.2 De maintenir le pouvoir réglementaire concernant les activités que ne peut exercer un courtier immobilier ou une agence immobilière.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition.

### Conflit d'intérêts et divulgation

PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

---

21.1 De remplacer les dispositions relatives aux obligations de divulgation et celles relatives au partage de rétribution par l'obligation générale de divulguer les situations de conflit d'intérêts, conformément aux exigences prévues par règlement.

---

---

21.2 D'accorder à l'ACIQ ou au Bureau le pouvoir de déterminer, dans les règlements de déontologie, les cas où un courtier ou une agence se trouve en conflit d'intérêts, les critères et modalités relatives à la divulgation, les personnes auprès de qui la divulgation doit se faire et les conséquences si la divulgation n'a pas lieu.

---

---

## Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

Elle est d'accord avec ces propositions qui correspondent à une demande formulée dans son mémoire de 2000.

Le courtier ou l'agent qui possède ou entend posséder un intérêt dans un immeuble faisant l'objet d'une transaction, doit faire connaître sa qualité professionnelle à l'autre partie. De même, toute entente de rétribution pouvant mettre en conflit l'intérêt d'un courtier ou d'un agent avec celui de son client, doit être divulguée. Par exemple, le courtier reçoit fréquemment une rétribution de l'institution financière à laquelle il envoie un client. Légalement, un courtier ne peut partager sa rétribution qu'avec un autre courtier exerçant au Québec ou dans une autre juridiction ou avec un cabinet ou représentant au sens de la Loi sur la distribution des produits et services financiers. Or, il arrive que des ententes de partage de rétribution soient conclues avec des professionnels de domaines connexes au courtage immobilier. Ce genre de pratique est illégal.

L'ACAIQ recommande de revoir les dispositions législatives et réglementaires de façon à obliger la divulgation de tout conflit d'intérêts. En effet, un encadrement plus efficace est requis afin que les règles concernant les indications de clients, les commissions ou toute autre pratique favorisant les intérêts du courtier soient mieux respectées, notamment en simplifiant la procédure de divulgation. Ainsi, il y aurait lieu de bien encadrer les situations de double représentation, par exemple lorsqu'un courtier détenant un contrat de courtage d'achat est amené à présenter une promesse d'achat sur un immeuble pour lequel il a un contrat de courtage pour la vente de celui-ci. La loi reconnaît le droit du courtier de représenter les deux parties à une transaction. En effet, la réglementation prévoit que dans un tel cas, le courtier a l'obligation de dévoiler ce fait à l'une et l'autre des parties.

Les situations où le courtier est lui-même partie à une transaction devront également faire l'objet de précisions.

D'autre part, l'ACAIQ recommande aussi que les compensations monétaires soient inscrites dans les registres des courtiers. De plus, les contreparties non monétaires (contrats futurs et autres privilèges commerciaux, voyages, cadeaux, etc.) devraient être encadrées.

## Les franchiseurs immobiliers



### Publicité

PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

- 
- 22.1 De prévoir que les règles relatives à la publicité en matière de courtage immobilier et à l'information sur des immeubles rendue accessible au public à des fins promotionnelles de courtage s'appliquent aux agences, aux courtiers, aux franchiseurs et à toute autre personne qui fait la promotion de services de courtage immobilier.
-

---

---

22.2 D'accorder à l'ACIQ ou au Bureau du courtage immobilier un pouvoir réglementaire permettant de prévoir des règles d'encadrement de la publicité spécifiques ou des règles supplémentaires pour les franchiseurs, franchisés et sous-franchisés.

---

---

22.3 D'accorder à l'ACIQ ou au Bureau le pouvoir de surveiller toute publicité en matière de courtage immobilier ainsi que l'information sur des immeubles rendue accessible au public à des fins promotionnelles de courtage.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier. Elle est d'accord avec ces propositions qui correspondent à une demande formulée dans son mémoire de 2000.

Toute publicité doit principalement se baser sur la véracité de l'information véhiculée. Les effets de la concurrence en matière de publicité des professionnels ont fait l'objet d'analyses, principalement en matière de liberté d'expression à la suite de la décision de la Cour suprême du Canada dans *Le Collège royal des chirurgiens dentistes d'Ontario c. Rocket*. La réglementation applicable en matière de publicité interdit à tout courtier ou agent immobilier de faire une représentation fausse, trompeuse ou incomplète. Les observations de l'ACAIQ attestent d'une nette amélioration de la pratique en matière d'identification professionnelle. Mais certains ajustements demeurent souhaitables.

La publicité faite par les courtiers et agents ne permet pas toujours une identification claire de l'annonceur, de sorte que le public s'y perd. Cette situation est due à plusieurs facteurs, dont les règles en matière de publicité, la relative complexité de la structure d'un grand nombre d'entreprises de courtage et l'utilisation de plus en plus répandue des marques de commerce appartenant à des franchiseurs. Ce phénomène engendre souvent des publicités où s'entrecroisent titulaires de certificat, personnes morales, personnes physiques, noms d'emprunt, franchisés, sous-franchisés, etc. si bien que le consommateur comprend mal avec qui il transige. Au-delà du problème de communication, pointe la question de la protection du public et surtout des recours dont il dispose en vertu de la loi.

L'un des exemples les plus fréquents de cette situation est la publicité effectuée par les franchiseurs qui se rapporte à l'exercice de l'activité de courtier. Ainsi, n'est pas visée la publicité des franchiseurs qui se rapporte à l'achat d'une franchise, laquelle porte sur une activité que le législateur a décidé de ne pas encadrer jusqu'ici. En matière de courtage immobilier, il existe néanmoins une disposition réglementaire qui oblige les courtiers franchisés d'afficher sur leurs cartes professionnelles et l'entête de leur papeterie une mention à l'effet qu'ils sont franchisés indépendants et autonomes du franchiseur identifié.

Au 31 décembre 2004, environ 29 % des courtiers immobiliers étaient franchisés au sein de bannières regroupant 100 agents ou plus, soit 450 courtiers sur 1 554. Les courtiers franchisés regroupaient cependant environ 71 % des agents, soit 8 595 agents sur 12 065.

Par ailleurs, plusieurs agents qui possèdent les qualifications pour être courtiers et qui désirent profiter des avantages de l'incorporation, sans toutefois avoir à mettre sur pied et à gérer l'infrastructure propre à une entreprise de courtage, concluent une convention de sous-franchisage. Cette entente fait en sorte qu'ils représentent une personne morale dont l'adresse du principal établissement est similaire à celle du franchisé principal. Le sous-franchisé utilise dans son nom une partie de celui du franchiseur principal, qui est habituellement une marque de commerce, ainsi qu'une partie de celui du sous-franchiseur, soit le franchisé principal. L'exemple qui suit illustre bien le phénomène :

franchiseur :	Grandes portes Québec Inc.
franchisé et sous-franchiseur :	Grandes portes Saint-Yves Inc.
sous-franchisés :	Grandes portes Saint-Yves Aline Tremblay Inc. Grandes portes Saint-Yves JB Inc.

Habituellement, un seul agent, soit la personne qui désire profiter de l'incorporation, agit pour l'entreprise sous-franchisée. Déjà en 1994, l'ACAIQ indiquait aux courtiers et aux agents que l'emploi d'initiales pour distinguer le sous-franchisé du franchisé principal portait à confusion et était contraire à la loi. C'est pourquoi toutes les délivrances de certificats de sous-franchisés ayant cette caractéristique ont été accompagnées d'une mise en garde de l'ACAIQ à l'effet que l'usage de tels noms pourrait éventuellement être interdit.

Il y aurait lieu également d'examiner la possibilité d'assujettir à la Loi sur le courtage immobilier la publicité immobilière faite par toutes entreprises, même celles qui ne sont pas sous la juridiction de l'organisme de contrôle. Pour assurer une meilleure protection des consommateurs, il faudrait que, dans toute publicité, sollicitation ou représentation, le nom de l'annonceur soit reproduit de façon à éviter toute confusion (les directives élaborées par le syndic de l'ACAIQ en 1995 sont d'ailleurs une référence à cet égard).

À cette fin, l'ACAIQ recommande que toute personne, morale ou physique, partenaire économique ou autre, qui fait de la publicité pour ou au nom d'un courtier ou conjointement avec celui-ci, soit tenue de respecter la Loi sur le courtage immobilier et en réponde auprès du comité de discipline de l'organisme de contrôle qui pourrait alors les sanctionner pour leur geste tout comme c'est actuellement le cas pour les administrateurs et dirigeants d'un courtier personne morale (art. 130 de la loi). Cette mesure aurait pour effet d'élargir la protection du public en responsabilisant tous les intervenants de la profession à l'égard de la promotion des services offerts au consommateur.

### **Interdire la publicité comparative**

Les courtiers et agents immobiliers ont souvent recours dans leur publicité à des statistiques sur leurs performances. Elles servent généralement à se comparer à la concurrence, pour tirer un avantage promotionnel. Toutefois, ces données (nombre de maisons vendues, total des ventes en dollars, etc.) peuvent être traitées de multiples façons, selon les intérêts de l'annonceur, si bien que le public est souvent berné. Ce genre de procédé, dans la mesure où il repose sur des informations partielles ou même potentiellement fausses, peut devenir déloyal et n'a pas sa place dans un domaine d'activité où le rôle de conseiller professionnel doit prévaloir. La loi prévoit qu'un courtier ou un agent immobilier doit utiliser des données vérifiables et quantifiables dans sa publicité. Malheureusement, la vérification de l'exactitude

des informations transmises pose souvent un problème. L'ACAIQ recommande que toute forme de publicité comparative, tant qualitative que quantitative, soit interdite.

### **Publicité – Injonction**

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

---

22.4 De prévoir que l'ACIQ ou le Bureau peut, en cas de manquement aux règles de publicité, demander une injonction pour arrêter la diffusion d'une publicité fautive et pour obliger la personne fautive ou le groupement fautif à produire, dans un délai déterminé et selon la manière exigée par le tribunal, une publicité qui vise à rectifier la publicité antérieure fautive.

---

---

### **Commentaires de l'ACAIQ**

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier. Elle est d'accord avec cette proposition qui correspond à l'une de ses demandes.

## L'inspection et la discipline

### Option ACIQ – Inspection professionnelle

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

#### 23.1 De maintenir le système actuel.

---

#### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition qui correspond à une demande qu'elle a formulée.

Le rôle du comité d'inspection professionnelle consiste à s'assurer que les méthodes de travail des courtiers et des agents sont conformes aux règles de la profession. Plus spécifiquement, le comité a pour mandat de surveiller la pratique de ces derniers en procédant à la vérification de leurs dossiers, comptes et registres. Le Service de l'inspection a constaté que les dossiers de contrats de courtage tenus par les courtiers ne contiennent pas toujours tous les documents requis par la loi. À cet égard, les inspecteurs se doivent souvent de rappeler l'obligation des courtiers et de leurs agents de compléter les dossiers de façon à démontrer l'exactitude des informations contenues dans la fiche descriptive. Ce problème est d'autant plus important qu'il est souvent à l'origine de dommages causés au public.

La possibilité de tenir sur support informatique certains documents permettrait aux courtiers de respecter plus facilement le maintien de leurs dossiers. De plus en plus de documents sont accessibles par Internet, par exemple les titres de propriétés grâce à la mise en place du registre foncier en ligne. La proposition 29 du rapport prévoit que les personnes et organismes régis par la loi pourraient utiliser les nouvelles technologies pour l'exécution de leurs droits ou obligations, si les règles de la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information étaient respectées, notamment celles relatives à l'intégrité du document, et s'il est possible de conserver le document et, si cela est désiré, de l'imprimer. Il faudrait cependant que les règles pertinentes entrent en vigueur ou que des règles particulières soient énoncées dans la Loi sur le courtage immobilier. Comme le soulignait le ministre dans son mot d'introduction du rapport, l'utilisation de plus en plus répandue des nouvelles technologies, en particulier Internet, amène des changements importants qui justifient l'actualisation de cette loi.

#### **Donner le pouvoir de surveiller la compétence professionnelle des courtiers**

Au chapitre de l'inspection professionnelle, la Loi sur le courtage immobilier a un impact favorable sur la protection du public, grâce notamment à son intervention à caractère préventif. Ainsi, l'identification de certains accroc aux règles de la profession, avant qu'ils ne portent à conséquence, procure une protection supplémentaire au public. En effet, l'expérience du comité démontre que des correctifs sont effectivement apportés à la suite de ses recommandations et ce, dans la très grande majorité des cas. Bien que les dernières années aient mis en évidence la grande utilité du comité, le rôle qui lui a été confié (article 108 de la loi), « surveiller, à l'exclusion de la compétence professionnelle, l'exercice des activités des

membres de l'Association, notamment en procédant à la vérification des dossiers, comptes, livres et registres des membres », limite la portée de son action.

En effet, il empêche le comité d'intervenir lorsqu'il constate des lacunes relatives à la capacité des courtiers et des agents d'accomplir leurs activités adéquatement. Le pouvoir de surveiller la compétence des courtiers doit être prévu pour le comité d'inspection professionnelle pour lui donner plus de latitude afin d'inciter les membres de la profession à parfaire leur formation. Mieux, le pouvoir de recommander au conseil d'administration de l'organisme de contrôle d'imposer à certains professionnels de compléter un stage et/ou de suivre un cours de perfectionnement, avec succès, et de limiter ou suspendre le droit de ces membres d'exercer leurs activités professionnelles jusqu'à ce qu'ils aient rencontré cette obligation, maximiserait la portée des visites d'inspection au profit d'une protection plus efficace du public.

De quelle façon peut-on définir l'expression « compétence professionnelle »? En 1983, un comité conjoint de l'American Law Institute et de l'American Bar Association (ALI-ABA), soit le Committee on Continuing Professional Education - A Model Peer Review System, a élaboré une définition de la compétence professionnelle d'un juriste :

« Legal competence is measured by the extent to which an attorney (1) is specifically knowledgeable about the fields of law in which he or she practices, (2) performs the techniques of such practice with skill, (3) manages such practice efficiently, (4) identifies issues beyond his or her competence relevant to the matter undertaken, bringing these to the client's attention, (5) properly prepares and carries through the matter undertaken, and (6) is intellectually, emotionally, and physically capable. Legal incompetence is measured by the extent to which an attorney fails to maintain these qualities. »

Cette définition a été reprise et adaptée par certains ordres professionnels :

« La compétence professionnelle se mesure par l'étendue de :

1. ses connaissances [celles du professionnel] dans les champs de pratique où il exerce;
2. sa capacité d'utiliser avec habileté ses connaissances;
3. sa capacité de bien administrer sa pratique;
4. sa capacité de juger les limites de sa compétence et d'en informer ses clients;
5. sa capacité à élaborer ses dossiers et à mener à bonne fin ses mandats;
6. sa capacité intellectuelle, émotive et physique.

L'incompétence professionnelle, quant à elle, se mesure par le manquement continu ou répété de la part du professionnel à maintenir l'un ou l'autre de ces critères. »

Le Code des professions traite à quelques reprises de la notion de compétence, sans toutefois la définir. Deux dispositions semblent plus significatives, soit le deuxième alinéa de l'article 112 et l'article 122.1 :

« 112. [...] À la demande du Bureau, le comité ou un de ses membres fait enquête sur la compétence professionnelle de tout membre de l'ordre indiqué par le Bureau; le comité ou un de ses membres peut aussi agir de sa propre initiative, à cet égard. Le comité ou un de ses membres peut, avec l'autorisation du Bureau, s'adjoindre des experts aux fins d'une telle

enquête. Le Bureau peut aussi nommer des enquêteurs pour assister le comité ou l'un de ses membres dans l'exercice de ses fonctions; le comité peut aussi agir de sa propre initiative en les choisissant parmi les enquêteurs dont le nom figure sur une liste que peut établir le Bureau. »

« 122.1. Le syndic ou un syndic adjoint informe le comité d'inspection professionnelle lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire que l'exercice de la profession par un professionnel ou sa compétence professionnelle doit faire l'objet, selon le cas, d'une vérification ou d'une enquête visées par l'article 112. »

Ces modalités constituent des outils intéressants pour intervenir rapidement, notamment lorsque la protection du public peut être mise en danger par des pratiques inappropriées. Le Code des professions renferme une série de dispositions en rapport avec le même sujet, par exemple le droit pour un ordre d'imposer à un professionnel l'obligation de compléter avec succès un stage ou un cours de perfectionnement ou les deux à la fois.

D'autre part, la Loi sur la distribution des produits et services financiers prévoit qu'une « chambre peut offrir des services à ses cotisants, notamment des cours de formation permanente dans des disciplines autres qu'en planification financière et des services conseils en vérification de la qualité et de la conformité des pratiques professionnelles ». Fournir des services conseils en vérification de la qualité et de la conformité des pratiques professionnelles s'apparente à la question de la compétence professionnelle.

L'ACAIQ recommande que le comité d'inspection professionnelle puisse surveiller la compétence professionnelle des courtiers et recommander à ces derniers de mettre à jour leurs connaissances en complétant un stage et/ou un cours de perfectionnement, avec succès, lesquels pourraient être imposés par le conseil d'administration de l'organisme de contrôle selon des normes préalablement établies. À défaut de s'y conformer, les courtiers visés pourraient voir leur permis leur être retiré. Les courtiers auraient évidemment la possibilité de faire valoir leur point de vue, selon des modalités semblables à celles prévues au Code des professions pour les membres des ordres.

### Option Bureau – Pouvoirs d'inspecter et de porter plainte

PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

---

24.1 D'accorder au Bureau le pouvoir d'inspecter les courtiers et les agences.

---

---

#### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

Qui exercerait ce pouvoir au sein du Bureau? Suivant quelle procédure? Le rapport indique tout simplement que « Si l'option du Bureau est retenue pour l'encadrement, les dispositions relatives à l'inspection devront être adaptées ». Le système de l'inspection professionnelle prévue à la Loi sur le courtage immobilier fonctionne bien et ne nécessite qu'un certain nombre d'ajustements pour lui permettre d'être encore plus efficace. L'ACAIQ formule des suggestions à cet effet dans ses commentaires sur la proposition 23.1 du rapport.

---

---

24.2 D'accorder au Bureau le pouvoir de porter plainte devant le comité de discipline s'il a des motifs de croire qu'un courtier a dérogé à la Loi ou à ses règlements.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

De quelle façon le bureau proposé porterait-il plainte? Par résolution? Il faudrait que des précisions soient fournies concernant les modalités de l'exercice de ce pouvoir. Il est important que la décision de porter plainte ou non soit prise par une instance distincte du conseil d'administration de l'organisme de contrôle. Cette instance existe déjà, soit le syndic, et devrait être maintenue. Dans le cadre de ces commentaires sur la proposition 25.1, l'ACAIQ suggère d'y apporter des modifications pour lui permettre d'être encore plus efficace.

### **Option ACIQ – Syndic** PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

---

25.1. De maintenir le système actuel.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition qui correspond à une demande qu'elle a formulée.

Le syndic de l'ACAIQ fait enquête s'il a des raisons de croire qu'un courtier ou un agent a commis une infraction à la loi. Le cas échéant, il peut porter plainte devant le comité de discipline. Ainsi, tout courtier ou agent n'agissant pas conformément à la loi et aux règlements de la profession peut être appelé à comparaître devant le comité de discipline de l'ACAIQ.

### **Nomination du syndic**

Le conseil d'administration de l'ACAIQ nomme un syndic parmi ses membres qui exercent l'activité de courtier ou d'agent depuis au moins cinq ans et, s'il y a lieu, un ou plusieurs syndics adjoints parmi les membres qui exercent l'une de ces activités depuis au moins trois ans. L'ACAIQ recommande que cette exigence d'expérience minimale soit abandonnée. Il faudrait aussi permettre que le syndic ou à tout le moins, les syndics adjoints puissent ne pas être titulaires d'un permis d'exercice. Il faudrait également, entre autres, préciser le rôle du syndic et prévoir un mode d'évaluation de sa performance.

### **Conciliation déontologique**

Le syndic joue souvent un rôle de conciliateur lorsque les membres de la profession font l'objet d'une enquête, bien que ce genre d'intervention ne soit pas prévu par la Loi sur le courtage immobilier, contrairement à la réglementation des ordres professionnels. L'étude d'un dossier conduit souvent le syndic à expliquer aux professionnels concernés non seulement les motifs de l'enquête, mais aussi les risques potentiels encourus pour le public et pour le professionnel, dans le but de prévenir d'autres erreurs.

L'ACAIQ recommande de reconnaître officiellement le pouvoir de conciliation déontologique du syndic. Cela permettrait à ce dernier d'exercer son rôle avec plus de souplesse, ce qui favoriserait un allègement de sa tâche et une augmentation de son efficacité. En effet, la conciliation pourrait éviter qu'on ait recours systématiquement au processus disciplinaire habituel à moins que ce ne soit absolument nécessaire, en autant que l'intérêt public soit servi en priorité et que justice soit rendue.

### **Comité de révision**

Lorsque le syndic décide de ne pas porter plainte devant le comité de discipline, sa décision ne peut faire l'objet d'aucune révision et les personnes qui sont en désaccord n'ont alors d'autre choix que de déposer eux-mêmes une plainte devant ce comité. Dans un souci de transparence du processus disciplinaire, l'ACAIQ recommande que les décisions du syndic de ne pas porter plainte puissent, sur demande, être examinées par un comité de révision indépendant, constitué au sein de l'organisme de contrôle et formé de personnes compétentes pour les apprécier, comme c'est le cas chez les ordres professionnels.

### **Constitution d'un service d'assistance**

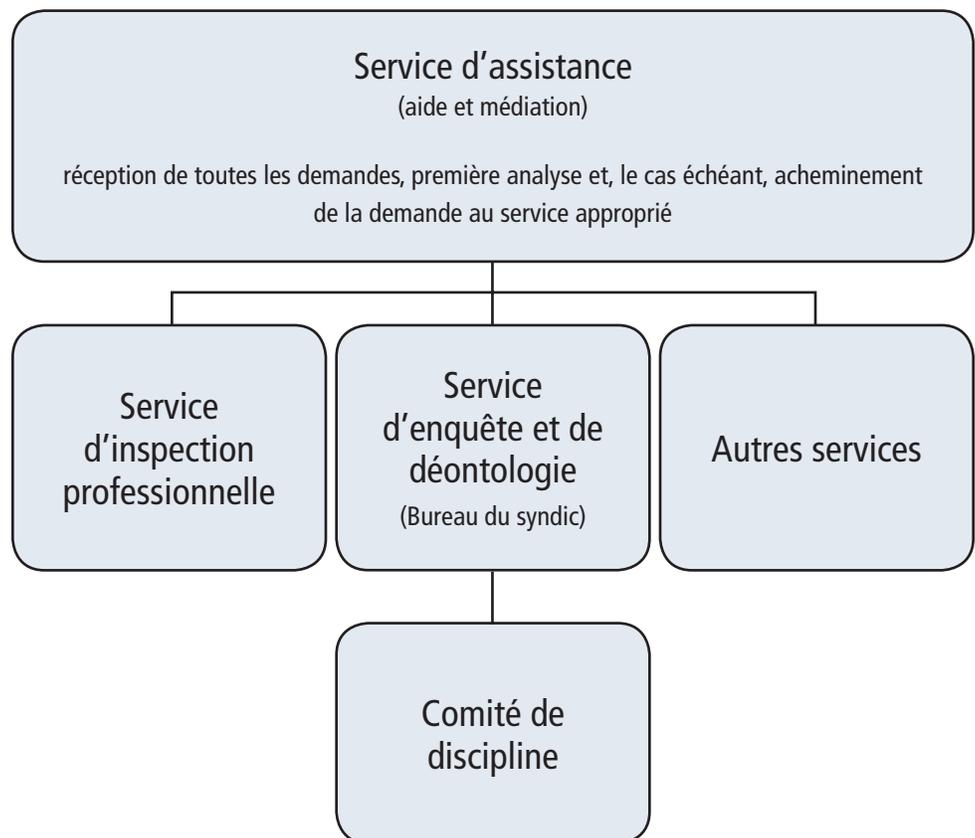
Au fil des ans, le nombre de demandes d'enquête adressées au Bureau du syndic a augmenté sans cesse : 1 200 demandes d'enquête annuellement débouchant, certaines années, sur quelque 100 plaintes devant le comité de discipline.

En analysant ces demandes, l'ACAIQ a constaté dans plusieurs cas qu'il n'y avait pas matière à enquête, qu'il ne s'agissait pas de fautes de nature déontologique mais tout simplement d'un manque de connaissance des courtiers et des agents visés. Les recherches de l'ACAIQ lui ont également permis de constater des perceptions fort différentes du public et des agents et courtiers de ce qu'est « une faute professionnelle ». Ces derniers ont souvent l'impression que l'ACAIQ pénalise pour une erreur sans grande conséquence, mais qu'elle n'importune pas les personnes qui en font des majeures. Le public, pour sa part, est persuadé que toute erreur ou faute, si minime soit-elle, doit être punie.

Toutes ces constatations ont amené l'ACAIQ à élaborer une façon plus efficace d'examiner les demandes d'enquête tout en jouant pleinement son rôle de protection du public et en apportant aux courtiers et agents tout le soutien dont ils ont besoin. C'est ainsi qu'un service d'assistance a été constitué au sein de l'ACAIQ en 2002.

Depuis l'automne 2002, toutes les demandes d'enquête sont acheminées à ce service qui, après une analyse sommaire, les dirigera vers le service concerné. Seuls les dossiers où il y a matière à enquête sont acheminés au bureau du syndic. Cette simple procédure d'examen préalable du dossier a réduit de façon importante les demandes d'enquête et diminué les délais d'attente de façon considérable. Lorsque les motifs évoqués ne justifient pas une demande d'enquête, les analystes du Service d'assistance interviennent eux-mêmes auprès du demandeur d'assistance et de l'agent pour leur fournir des explications, voire recommander des correctifs tels qu'un changement d'attitude, le suivi d'une formation, etc. D'autres dossiers sont transférés aux services habilités à les traiter (certification, exercice illégal, etc.). La mise en place de ce nouveau service a facilité la vie de tous les intervenants, tant celle des consommateurs, des courtiers et agents immobiliers que du Bureau du syndic. En effet, l'expérience des deux dernières années constitue un franc succès et les objectifs visés ont été largement dépassés. Cependant, l'ACAIQ est d'avis que l'efficacité de cette procédure serait grandement améliorée si elle était spécifiquement prévue dans la nouvelle Loi sur le courtage immobilier.

L'ACAIQ suggère la mise sur pied de la structure suivante :



La loi devrait prévoir un pouvoir de conciliation pour le service d'assistance, au même titre que pour le syndic. Il serait aussi bon de prévoir que l'ACAIQ puisse agir comme arbitre dans les litiges civils impliquant des consommateurs, si ces derniers en font la demande, à l'instar des ordres professionnels.

Les informations recueillies dans le cadre de ces séances de conciliation ou d'arbitrage devraient demeurer confidentielles et les dossiers ainsi créés ne devraient pas être accessibles en cas de poursuites devant les tribunaux. Plus globalement, les dossiers d'assistance devraient être confidentiels et ne pourraient pas être déposés en preuve, à moins d'une autorisation spéciale des parties impliquées quant à certains documents. Le personnel du Service d'assistance ne devrait pas être contraint de témoigner. À titre d'exemple, le Code des professions prévoit que « Les réponses ou déclarations faites par la personne qui a demandé la tenue de l'enquête ou par le professionnel, dans le cadre d'une tentative de conciliation, ne peuvent être utilisées ni ne sont recevables à titre de preuve contre le professionnel devant une instance judiciaire ou quasi judiciaire, sauf dans le cas d'une audience devant le comité de discipline portant sur l'allégation selon laquelle le professionnel a fait une réponse ou une déclaration qu'il savait être fausse dans l'intention de tromper ».

### **Prévenir les abus en matière de recours civils**

Lorsque les courtiers immobiliers et leurs clients entrent en conflit sur des questions de services et de rétribution, il arrive de plus en plus souvent que le différend soit porté devant les tribunaux civils par le courtier. Une jurisprudence plus abondante en témoigne. Traditionnellement, cette décision de poursuivre le client était prise par le courtier. Ce n'est plus le cas. Le mode d'organisation des firmes de courtage et la grande autonomie des agents qui en découle font en sorte que la décision de poursuivre le client appartient maintenant beaucoup plus à l'agent qu'à la firme. Les facteurs comme la qualité des relations avec la clientèle et l'image de l'entreprise entrent de moins en moins en ligne de compte. En conséquence, les poursuites sont non seulement plus fréquentes, mais elles peuvent avoir un caractère abusif. Si la Loi sur le courtage immobilier confère aux intermédiaires immobiliers la pleine responsabilité de leurs actes, il apparaît nécessaire de prévoir des dispositions ayant pour effet de prévenir les abus à cet égard, sans limiter les droits des personnes.

L'ACAIQ recommande que des dispositions claires soient prévues à la loi pour s'assurer qu'un courtier ne puisse poursuivre devant les tribunaux civils, de façon abusive et vexatoire. Une telle disposition devrait être complétée par une règle déontologique à l'effet qu'un courtier ne peut intimider une personne pour l'inciter à lui verser une rétribution ou à le dédommager.

## Option Bureau – Disparition du syndic

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

---

### 26.1 De ne pas maintenir de syndic.

---

---

#### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

L'ACAIQ est en désaccord avec cette proposition. Le syndic est une institution importante qui a fait ses preuves et qui est connue du public.

Le rapport indique que le maintien du syndic ne semblerait pas nécessaire « dans un organisme d'encadrement comme le Bureau, qui aura des pouvoirs d'inspection suffisants et l'indépendance requise pour porter plainte devant le comité de discipline », alors qu'il « semble justifié au sein d'un organisme d'autoréglementation, afin de garantir des décisions indépendantes et impartiales ». L'article 121 du Code des professions prévoit que le conseil d'administration (le Bureau) « doit prendre les mesures visant à préserver en tout temps l'indépendance du syndic ainsi que celle des syndics adjoints et correspondants dans l'exercice de leurs fonctions ».

Les commentaires formulés sur la proposition 24.2 ci-dessus demeurent pertinents : De quelle façon le bureau proposé porterait-il plainte? Par résolution? Il faudrait que des précisions soient fournies concernant les modalités de l'exercice de ce pouvoir. Il est important que la décision de porter plainte ou non soit prise par une instance distincte du conseil d'administration de l'organisme de contrôle. Cette instance devrait pouvoir bénéficier d'une certaine protection, à l'instar du syndic et des syndics adjoints de l'ACAIQ qui ne peuvent, suivant l'article 121 de la loi, être destitués que par un vote des deux tiers des membres du conseil d'administration de l'ACAIQ.

Plus globalement, les propositions du rapport qui traitent de la constitution d'un bureau du courtage immobilier auraient pour effet, si cette option était retenue, de mettre de côté plusieurs éléments du système actuel qui fonctionnent bien, qui sont reconnus du public et des courtiers et dont le cadre juridique a fait l'objet de décisions judiciaires qui ont établi une stabilité dans la détermination et l'interprétation des règles applicables. Pourquoi procéder à des changements si draconiens alors que le système en place a démontré son efficacité?

D'autre part, la confidentialité des dossiers du syndic devra être examinée à la lumière des commentaires de l'ACAIQ à la page 86 du présent document en matière de protection des renseignements personnels.

## Discipline

PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

- 
- 
- 27.1 De prévoir que les plaintes à l'égard des courtiers sont instruites et décidées par des formations du comité de discipline dont la majorité des membres sont courtiers.
- 
- 

### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition qui correspond à sa demande formulée dans son mémoire de 2000 de maintenir le principe de l'autodiscipline.

---

---

- 27.2 D'accorder à l'ACIQ ou au Bureau du courtage immobilier le pouvoir de prévoir, par règlement, les règles du comité de discipline, dont des règles sur les dirigeants du comité, le remplacement des membres ou leur destitution, les règles relatives au fonctionnement du comité, à la composition des formations, aux avis à transmettre, au rapport du comité et ses contenu et forme.
- 
- 

- 27.3 D'accorder à l'ACIQ ou au Bureau le pouvoir d'adopter, par règlement, les règles relatives à l'introduction et à l'instruction d'une plainte devant le comité de discipline ainsi qu'aux décisions et sanctions la concernant, dont les règles applicables advenant qu'un membre d'une formation cesse d'en faire partie ou devienne inapte ou inhabile à agir avant que la décision ne soit rendue.
- 
- 

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

Ces règles ne devraient pas être énoncées dans un règlement mais bien dans la loi elle-même, comme c'est le cas présentement. En outre, l'ACAIQ recommande que l'ensemble des règles touchant l'introduction et l'instruction d'une plainte, les décisions et sanctions s'y rapportant ainsi que les appels des décisions soient énoncées dans la nouvelle Loi sur le courtage immobilier et ne fassent plus l'objet d'un renvoi au Code des professions comme c'est le cas présentement. En effet, le renvoi législatif prévu aux articles 135 et 136 de loi actuelle, « compte tenu des adaptations nécessaires », a été la source de nombreuses difficultés d'interprétation dont plusieurs ont fait l'objet de litiges devant les tribunaux. De plus, plusieurs articles du Code des professions auxquels la Loi sur le courtage immobilier se réfère ont fait l'objet de modifications pour lesquelles l'ACAIQ n'a jamais été consultée ou même avisée. Dans certains cas, de nouveaux problèmes d'interprétation ont résulté de ces changements. Enfin, certaines notions sont très différentes dans ces deux lois et rendent les adaptations nécessaires difficiles à faire.

### **Préciser le recours à un tribunal d'appel**

Actuellement, l'appel des décisions du comité de discipline de l'ACAIQ est entendu par la Cour du Québec, soit un juge seul, plutôt qu'au Tribunal des professions où le banc est composé de trois juges de la Cour du Québec spécialisés en droit disciplinaire. Toutefois, en vertu de l'article 136 de la Loi sur le courtage immobilier, la Cour du Québec se réfère aux articles 164 à 177.1 du Code des professions pour l'audition de l'appel. L'appel des décisions disciplinaires de première instance se fait donc selon des modalités différentes. L'ACAIQ recommande que l'appel des décisions du comité de discipline soit porté devant le Tribunal des professions exclusivement. Une telle harmonisation de la procédure d'appel est essentielle afin d'offrir aux justiciables un système cohérent, permettant la mise en oeuvre d'une justice de qualité au moindre coût possible. Le fait que le Tribunal des professions soit un tribunal d'appel qui se consacre exclusivement au droit professionnel et que des bancs de trois juges entendent les dossiers constituent des garanties importantes à ce niveau.

### **Revoir le mécanisme de sélection ou de remplacement du secrétaire et des présidents du comité de discipline**

Le comité de discipline de l'ACAIQ est composé d'au moins trois membres nommés pour un mandat de trois ans. Son président est nommé par le gouvernement, après consultation du Barreau, parmi les avocats ayant au moins 10 ans de pratique. Le gouvernement nomme également un président substitut en cas d'empêchement d'agir du président. Par ailleurs, la loi actuelle ne prévoit pas la nomination d'un substitut au secrétaire du comité de discipline.

L'ACAIQ recommande que la notion de président substitut soit abandonnée au profit de vice-présidents, notamment de vice-présidents ad hoc pour des cas particuliers. Ces vice-présidents pourraient siéger en même temps que le président lorsque cela s'avère nécessaire. L'ACAIQ recommande également que le mécanisme de sélection du président et des vice-présidents prenne la forme d'un concours supervisé par un comité de sélection. Dans le même ordre d'idées, la Loi devrait être modifiée afin de prévoir la nomination de secrétaires substitués qui pourraient remplacer le secrétaire du comité de discipline en cas d'absence.

### **La nomination des assesseurs**

Outre le président ou le président substitut, les deux autres membres du comité de discipline sont nommés par le conseil d'administration parmi les membres de l'ACAIQ. L'expérience des onze dernières années a permis de constater que très souvent les personnes nommées n'ont pas nécessairement la disponibilité pour siéger, d'autant plus que certaines des plaintes peuvent exiger plusieurs jours d'audience. Ce phénomène est accentué aussi par le fait que le marché immobilier est très actif depuis quelques années et que les assesseurs, ne touchant pas de rémunération lorsqu'ils siègent au comité, peuvent encourir des pertes de revenus significatives. On constate également que le fait de siéger occasionnellement ne permet pas aux assesseurs d'acquiescer toutes les habiletés nécessaires à l'exercice de leur rôle. Il y aurait donc lieu, sur la base de ces constats, d'apporter des changements au processus de nomination des membres de la profession au comité de discipline.

---

---

27.4 De prévoir que le processus disciplinaire peut se poursuivre même si la personne ne détient plus de permis de courtier. Prévoir par ailleurs que si le processus disciplinaire n'a pas été poursuivi, ce processus reprend si la personne redevient titulaire d'un permis.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition qui vient réitérer une règle établie par la jurisprudence dans le cadre de l'application de l'actuelle Loi sur le courtage immobilier. Cependant, la signification de la deuxième phrase nécessite des éclaircissements. L'obligation de collaborer lors de la tenue d'une enquête du syndic devrait demeurer pour la personne qui n'est plus titulaire d'un permis.

## Les pouvoirs réglementaires

### Option ACIQ – Les autorités réglementaires

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

28.1 De maintenir les autorités réglementaires actuelles (conseil d'administration de l'ACIQ, assemblée des membres et gouvernement).

---

#### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition. Cependant, au niveau des cotisations exigibles, l'ACAIQ formulait une recommandation dans son mémoire de 2000, soit l'examen des modes de financement de l'organisme de contrôle de façon à ce que ses revenus ne soient plus basés presque exclusivement sur les cotisations versées par les membres de la profession. La diversification des sources de revenus minimiserait le caractère aléatoire du financement de l'organisme. L'ACAIQ recommande également que le conseil d'administration puisse déterminer par résolution les cotisations exigibles.

#### Approbation gouvernementale

Certaines lois, comme le Code des professions ou la Loi sur la distribution des produits et services financiers, prévoient qu'une portion des règlements des organismes régis par celles-ci ne sont pas soumis à l'approbation gouvernementale. Il serait approprié de le prévoir dans une nouvelle loi, peu importe l'option retenue. En mai 2002, le Groupe de travail sur la révision de la réglementation et de son processus, formé de représentants de l'Office des professions et d'ordres professionnels, présentait une série de recommandations (« Pour un allègement des processus administratifs et réglementaires »). Comme ce document l'indique, il s'agissait du premier chantier du plan d'action pour la mise à jour du système professionnel québécois lancé en novembre 1999.

Voici quelques recommandations qui y étaient énoncées : délaissé le caractère réglementaire de certaines normes (affaires du bureau d'un ordre, moyens de communication pour prendre part à une séance, détermination du siège social); simplifier les processus d'adoption réglementaire et procéder à une classification des normes adoptées par les ordres pour les inscrire dans un processus réglementaire le plus léger possible.

Bien que ces recommandations ne se sont pas encore traduites par des changements législatifs, il serait important de prévoir que les dispositions réglementaires édictées par l'organisme de contrôle qui se rapportent aux objets énoncés dans ce rapport bénéficient de la même souplesse pour leur adoption. Comme le soulignait le ministre dans son mot d'introduction du rapport, l'adoption de la politique d'allègement réglementaire du gouvernement constitue l'un des changements importants qui justifient l'actualisation de la Loi sur le courtage immobilier. Le ministre précisait aussi que cet allègement constituait l'un des deux grands objectifs visés par les propositions du rapport, l'autre étant bien sûr la protection du public.

## **Option ACIQ – Pouvoirs réglementaires du gouvernement**

PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

---

- 28.2 De n'accorder au gouvernement des pouvoirs réglementaires que relativement au Fonds d'indemnisation du courtage immobilier et aux dispenses (personnes exemptées totalement ou partiellement de l'application de la Loi).
- 
- 

### **Commentaires de l'ACAIQ**

L'ACAIQ est en désaccord avec ce pouvoir réglementaire très large (dispenses). De plus, dans l'éventualité où un tel pouvoir serait prévu dans une nouvelle loi, il devrait être exercé par l'organisme de contrôle et non par le gouvernement. Encore là, en raison de ses activités et de l'expertise développée, c'est l'organisme de contrôle qui est le mieux habilité pour déterminer les personnes qui pourraient bénéficier d'une telle dispense, toujours dans le souci d'assurer et de maintenir la protection du public. Enfin, il serait approprié de préciser quelle est l'objet de telles dispenses.

Quant au fonds d'indemnisation, l'ACAIQ formule des commentaires aux propositions 32.1 à 32.10 du rapport.

## **Option Bureau – Pouvoirs réglementaires**

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

---

- 28.3 De confier au Bureau tous les pouvoirs réglementaires, sauf celui relatif aux dispenses, sous réserve de l'approbation du gouvernement.
- 
- 

### **Commentaires de l'ACAIQ**

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

L'ACAIQ est en désaccord avec ce pouvoir réglementaire très large (dispenses). De plus, dans l'éventualité où un tel pouvoir serait prévu dans une nouvelle loi, il devrait être exercé par l'organisme de contrôle et non par le gouvernement. Encore là, en raison de ses activités et de l'expertise développée, c'est l'organisme de contrôle qui est le mieux habilité pour déterminer les personnes qui pourraient bénéficier d'une telle dispense, toujours dans le souci d'assurer et de maintenir la protection du public.

## Les règles concernant les contrats

### Utilisation des nouvelles technologies

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

- 
- 29.1 De prévoir que l'ACIQ ou le Bureau du courtage immobilier ainsi que les personnes et organismes régis par la Loi peuvent utiliser les nouvelles technologies pour l'exécution de leurs droits ou obligations, si les conditions suivantes sont remplies :
1. Les règles de la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information sont respectées, notamment celles relatives à l'intégrité du document.
  2. Il est possible de conserver le document et, si cela est désiré, de l'imprimer.
- 

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

L'ACAIQ est en accord avec cette proposition. Il faudrait cependant que les règles pertinentes entrent en vigueur ou que des règles particulières soient énoncées dans la Loi sur le courtage immobilier. Comme le soulignait le ministre dans son mot d'introduction du rapport sur l'application de la loi, l'utilisation de plus en plus répandue des nouvelles technologies, en particulier Internet, amène des changements importants qui justifient l'actualisation de cette loi.

Cela simplifierait la tenue des dossiers, livres et registres des courtiers sur support informatique. L'intégrité et la confidentialité des informations devraient être assurées ainsi que l'accès à ces dernières par le Service d'inspection professionnelle de l'organisme de contrôle.

### Mentions obligatoires

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

- 
- 30.1 D'accorder à l'ACIQ ou au Bureau du courtage immobilier le pouvoir de prévoir par règlement, pour les contrats ou formulaires qu'il précise, les mentions, renseignements et stipulations qui y sont obligatoires ou interdits, les mentions ou stipulations supplétives de volonté et, le cas échéant, des conditions ou modalités dans tous ces cas.
- 

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

Cette proposition apparaît intéressante. Cependant, il est essentiel que ce soit l'organisme de contrôle qui détermine le contenu des formulaires. Par ailleurs, le rapport indique que des formulaires pourraient porter la mention « Ce contrat n'a pas été approuvé par l'Association des courtiers immobiliers du Québec ». Est-ce que cela signifie qu'un courtier pourrait utiliser un contrat qui ne correspondrait pas, de l'avis de l'organisme de contrôle, à une saine pratique professionnelle? L'élaboration de formulaires types est un moyen important pour assurer la protection du public. La Loi sur le courtage immobilier et ses règlements contiennent plusieurs mesures visant l'utilisation de formulaires dont l'usage est obligatoire. Ces formulaires (contrat de courtage, promesse d'achat, etc.) ont fait l'objet de nombreux commentaires de la part du public et des membres de la profession.

### **Revoir la réglementation des formulaires en fonction des besoins du public**

Les commentaires du public et des professionnels de l'immobilier font consensus : les formulaires actuels sont difficiles à comprendre et leur longueur en décourage la lecture. Bien que l'ACAIQ soit consciente que des changements soient nécessaires, l'élaboration et la mise à jour des formulaires prévus par la loi sont difficiles en raison de la lourdeur du processus réglementaire à suivre. L'ACAIQ recommande que l'utilisation de certains de ses formulaires constitue une obligation déontologique. Elle recommande également que l'organisme de contrôle ait les pouvoirs de réglementation nécessaires pour modifier le contenu obligatoire des formulaires sans avoir à soumettre ces changements à l'approbation gouvernementale.

### **Importance des formulaires en matière de protection du public**

Les formulaires types en matière de courtage immobilier sont utilisés depuis plus de 25 ans. Le souci d'uniformiser les pratiques professionnelles et ainsi d'assurer des transactions plus harmonieuses constituait l'une des principales motivations des associations à adhésion volontaire qui ont élaboré ce type de documents. L'Association de l'immeuble du Québec, dont les droits et obligations ont été transférés à l'ACAIQ par la loi actuelle, a ainsi développé une série de formulaires dont elle a rendu l'usage obligatoire pour ses membres en vertu du contrat qui les liait alors. Lorsque l'usage de certains formulaires révélait des lacunes au niveau de la rédaction, cette association recueillait les commentaires et les suggestions du public et de ses membres et apportait rapidement les corrections nécessaires. Ce feed-back était notamment obtenu grâce au service d'information téléphonique déjà en place à l'époque. Par ailleurs, l'ancienne Loi sur le courtage immobilier, en vigueur jusqu'au début de 1994, reconnaissait déjà cet état de fait :

« 20. Le gouvernement peut faire des règlements pour déterminer

[...]

j) la forme et le contenu minimum du contrat de courtage immobilier visé à la section III.1, après consultation de l'Association de l'immeuble du Québec; »

Même si le gouvernement n'a jamais exercé ce pouvoir, cette disposition a constitué une première étape en cette matière. La loi actuelle, en vigueur depuis 1994, va beaucoup plus loin. En effet, la détermination de la forme, du contenu et des règles d'utilisation, non pas seulement du contrat de courtage, mais également de tout formulaire obligatoire, ne relève plus du pouvoir réglementaire du gouvernement, mais bien plutôt de celui de l'ACAIQ.

Le courtage immobilier est donc passé du droit d'être consulté à celui de déterminer des règles impératives par règlement. Cependant, dans les faits, les formulaires élaborés par l'ACAIQ et entérinés par une assemblée générale spéciale tenue en août 1993 ont fait l'objet de transformations majeures entre la pré-publication à la Gazette officielle du Québec et la publication finale.

Ces formulaires sont depuis l'objet de critiques de la part du public ainsi que des courtiers et des agents en raison de leur inintelligibilité, de leur longueur et de leur inadéquation avec les technologies de l'information. Par ailleurs, le fait que le contenu des formulaires soit prévu par règlement rend leur mise à jour très ardue. Les marchés et les pratiques professionnelles évoluent rapidement et il est essentiel que l'ACAIQ puisse réagir rapidement en adaptant les outils déjà en place, en plus d'en développer de nouveaux. L'usage de nouvelles technologies, notamment de logiciels d'élaboration de formulaires auxquels s'incorporent des fonctions de gestion de dossiers, exige une souplesse au niveau de la conduite des affaires, ce qui implique l'habileté de réagir et de s'adapter rapidement. C'est pourquoi le cadre réglementaire doit prévoir des règles souples et adaptables.

Le fait de prévoir une obligation déontologique d'utiliser certains formulaires de l'organisme de contrôle, sans cristalliser leur contenu par règlement, constitue une bonne solution autant pour la protection du public que pour la bonne marche des entreprises de courtage. Bien entendu, les formulaires élaborés par l'organisme de contrôle devront être en ligne avec sa principale mission, soit la protection du public. Si jamais cela s'avérait nécessaire, le pouvoir de surveillance du gouvernement sur l'organisme de contrôle constituerait une garantie en ce sens.

La situation actuelle en matière de formulaires constitue un exemple intéressant des propos tenus dans le document intitulé « Rapport du groupe conseil sur l'allègement réglementaire au premier ministre du Québec » : « une réglementation qui se fait trop insistante sur les moyens peut aussi retarder l'innovation si elle exige l'application de normes et de technologies devenues désuètes ». Ce document mettait notamment en lumière la complexité et le manque de clarté d'écrits obligatoires en vertu de certaines lois.

L'ACAIQ désire en outre obtenir le pouvoir de modifier leur contenu sans avoir à soumettre ces changements à l'approbation gouvernementale dans le cadre du processus réglementaire. En 1996, l'ACAIQ a voulu apporter des modifications au contenu des formulaires obligatoires. Plus de 1 000 courtiers et agents, à la suite de la réception du projet de règlement modifiant le contenu des formulaires, avaient alors transmis des commentaires et suggestions qui avaient été acheminés au conseil d'administration. Malheureusement, malgré de nombreuses rencontres de travail par la suite, le projet de règlement n'a jamais fait l'objet d'une publication finale à la Gazette officielle du Québec pour son entrée en vigueur. Cette lourdeur du processus réglementaire empêche également de réagir promptement à des situations qui surgissent dans le cadre de l'évolution du marché immobilier. L'ACAIQ ne peut alors qu'intervenir que par le biais de formulaires recommandés, comme elle l'a fait par exemple dans le dossier de la pyrite.

L'ACAIQ souhaite le maintien d'un contenu minimum obligatoire en matière résidentielle. Pour assurer une meilleure protection du public, cet usage devrait être obligatoire même lorsque le propriétaire de l'immeuble n'est pas une personne physique. En effet, l'acheteur a également besoin de protection. C'est ce qu'a déjà reconnu le législateur, dans le cadre des situations énoncées aux articles 1785 et suivants du Code civil du Québec.

## Forme et utilisation – Droit de dédit et autres

PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

---

30.2 D'accorder à l'ACIQ ou au Bureau le pouvoir de déterminer par règlement des règles de forme et d'utilisation pour tous les contrats ou formulaires, ou seulement pour ceux qu'il précise.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

Les règles d'utilisation des formulaires obligatoires devraient s'appliquer à tout formulaire rempli par un courtier ou un agent. Ces règles de rédaction contractuelle sont fondamentales afin d'assurer la protection des parties à une transaction.

---

---

31.1 De ne plus prévoir dans la Loi, mais plutôt par règlement, les règles spécifiques au contrat de courtage concernant la vente ou l'échange d'un immeuble résidentiel, sous réserve du maintien dans la Loi de la faculté pour le client de résoudre, dans les trois jours, le contrat de courtage relativement à la vente ou l'échange d'un immeuble résidentiel, et sous réserve du droit du courtier d'exiger sa rétribution dans les circonstances actuellement prévues par la Loi.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

Il ne faut pas limiter le droit de dédit à la vente ou à l'échange. Il faut notamment conserver la location. En fait, il serait plus simple de se référer aux transactions prévues dans l'article 1 de la loi.

---

---

31.2 En ce qui concerne la vente ou l'échange d'un immeuble résidentiel, ne plus écarter du bénéfice de la réglementation les sociétés en nom collectif et les personnes morales.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est d'accord avec cette proposition. Il ne faut pas cependant la limiter à la vente ou l'échange. Il faut notamment traiter de la location. Il serait plus simple de se référer aux transactions prévues dans l'article 1 de la loi.

- 
- 
- 31.3 De supprimer l'exigence selon laquelle le double du contrat de courtage remis par le courtier au client doit être sur support papier, sous réserve que la technologie utilisée permette de conserver le contrat et de l'imprimer.
- 
- 

### Commentaires de l'ACAIQ

L'ACAIQ est en accord avec cette proposition. Il faudrait cependant que les règles pertinentes entrent en vigueur.

## Fonds d'indemnisation

### Fonds d'indemnisation – Règles diverses

PROPOSITIONS DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

Avec l'option ACIQ :

- 
- 
- 32.1 De supprimer la règle selon laquelle le ministre peut, aux conditions prévues par règlement du gouvernement, autoriser le « Fonds » à utiliser les intérêts produits par les sommes le constituant à des fins liées au secteur du courtage immobilier et favorisant la protection du public.
- 
- 

Avec l'option Bureau du courtage immobilier :

- 
- 
- 32.2 De dissoudre le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier (personne morale).
- 
- 
- 32.3 De prévoir que les droits et obligations du Fonds sont transférés au Bureau du courtage immobilier et que celui-ci remplace le Fonds à tous égards.
- 
- 
- 32.4. De prévoir que toutes les sommes du Fonds constituent un fonds distinct géré par le Bureau.
- 
- 
- 32.5. De préciser que les autres biens du Fonds deviennent la propriété du Bureau et sont confondus avec ses biens.
- 
- 
- 32.6. De prévoir dans la Loi un comité d'indemnisation.
- 
-

---

---

32.7. De prévoir que le comité d'indemnisation a pour objet d'indemniser, à même le fonds d'indemnisation, les personnes et groupements qui ont été lésés par une agence immobilière ou un courtier immobilier qui, à l'occasion de l'exercice de ses fonctions, a commis une fraude, une opération malhonnête ou encore un détournement de fonds ou d'autres biens qui, en application de la présente loi, doivent être déposés dans un compte en fidéicommiss.

---

---

32.8. D'accorder au Bureau le pouvoir de prévoir, par règlement, les règles du comité d'indemnisation, dont les règles sur la composition du comité, le mandat des membres et leur remplacement ou leur destitution, les règles relatives au fonctionnement du comité ou aux avis à transmettre, à son rapport et ses contenu et forme.

---

---

32.9. D'accorder au Bureau le pouvoir d'adopter, par règlement, les règles relatives à l'introduction et à l'instruction d'une demande d'indemnisation devant le comité d'indemnisation ainsi qu'aux décisions du comité, dont les règles applicables advenant qu'un membre du comité cesse d'en faire partie ou devienne inapte ou inhabile à agir avant que la décision ne soit rendue.

---

---

32.10. De supprimer la règle selon laquelle le ministre peut, aux conditions prévues par règlement du gouvernement, autoriser le « Fonds » à utiliser les intérêts produits par les sommes le constituant à des fins reliées au secteur du courtage immobilier et favorisant la protection du public.

---

---

### Commentaires de l'ACAIQ

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

Sous réserve des commentaires énoncés ci-dessous, l'ACAIQ est d'accord avec les propositions 32.1 à 32.10, dans la mesure où le Fonds est intégré à l'organisme de contrôle, peu importe l'option retenue. Le Fonds est le seul organisme de cette nature au Québec qui n'est pas constitué au sein même de l'organisme de contrôle, comme le souligne le rapport du gouvernement : « Notons que, au sein des ordres professionnels et de la structure d'encadrement du secteur financier, l'administration du régime d'indemnisation n'est pas confiée à une personne morale distincte ». Cela s'explique par le fait qu'au moment de sa création en 1985 sous l'ancienne loi, il n'existait pas d'organisme d'autogestion, cette législation étant gérée par un organisme gouvernemental. D'autre part, la proposition 32.9 ne doit pas faire en sorte de judiciaireiser le processus.

#### **Augmenter la couverture monétaire**

Les administrateurs du Fonds décident de l'admissibilité d'une réclamation et, le cas échéant, fixe le montant de l'indemnité payable à un réclamant, dont le montant maximum est de seulement 15 000 \$ pour chaque opération de courtage faisant l'objet d'une réclamation. Compte tenu de l'importance des sommes en cause dans les transactions, l'ACAIQ recommande que le montant maximal de l'indemnité accordée par le Fonds soit haussé à 75 000 \$ par opération de courtage et réclamant.

### **Nomination et composition du conseil d'administration du Fonds**

Le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier est un organisme distinct de l'ACAIQ, dont les sept membres du conseil sont nommés par le gouvernement. Quatre d'entre eux sont nommés parmi les titulaires de certificats délivrés par l'ACAIQ, après consultation de celle-ci. À ce chapitre, le Fonds diffère de ce que l'on retrouve chez les ordres professionnels ou au Bureau des services financiers. L'ACAIQ recommande que le conseil d'administration du Fonds soit toujours composé de sept membres, soit quatre titulaires de permis et trois personnes aptes à contribuer à la solution de problèmes propres à la protection du public dans le domaine de l'immobilier, tous nommés par l'organisme de contrôle.

### **Obtenir le pouvoir de suspendre les cotisations**

L'encaisse du Fonds d'indemnisation du courtage immobilier produit des surplus d'environ 300 000 \$ par an, si bien que l'excédent sur les dépenses atteignait plus de 5 000 000 \$ à la fin de 2004. Les intérêts produits dépassent le total de la cotisation annuelle des membres. L'ACAIQ recommande que le Fonds obtienne le pouvoir de déterminer, sur la base de critères et recommandations actuariels, l'augmentation ou la suspension des cotisations. Il faudra aussi tenir compte de l'usage éventuel d'une partie de ces surplus dans le cadre de la constitution d'un fonds d'assurance responsabilité professionnelle.

#### **Fonds d'indemnisation – Cotisation**

PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

- 
- 33.1 D'accorder au Bureau ou au gouvernement le pouvoir réglementaire permettant de déterminer la cotisation, y compris si nécessaire une cotisation spéciale, à payer au fonds d'indemnisation par les courtiers et les agences, selon les catégories de permis détenus par ceux-ci et en fonction notamment de la date de l'obtention du permis, ainsi que les modalités de paiement des cotisations.
- 

#### **Commentaires de l'ACAIQ**

Rappelons que l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier.

La détermination de la cotisation devrait relever de l'organisme de contrôle et non du gouvernement, peu importe l'option retenue.

## Code des professions

### 34.1

#### PROPOSITION DU RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

---

34.1 D'examiner l'option d'obliger les agents et les courtiers immobiliers à se constituer en ordre professionnel régi par le Code des professions et de confier la surveillance de cet ordre professionnel à l'Office des professions du Québec.

---

#### Commentaires de l'ACAIQ

La présence de cette option dans le rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier est surprenante. En effet, à l'instar de la première option sur la création du Bureau du courtage immobilier, elle n'a été proposée par aucun des organismes qui ont soumis un mémoire au ministre, du moins pas à la connaissance de l'ACAIQ.

Les options 2 (ACIQ) et 3 (ordre professionnel) présentent de nombreuses similitudes et plusieurs recommandations formulées par l'ACAIQ font d'ailleurs référence aux outils déjà prévus au Code des professions. Il faudra évaluer les avantages et désavantages de chacune des options, notamment en regard des pouvoirs réglementaires de la Loi sur le courtage immobilier et du Code des professions.

L'ACAIQ n'a pas complété sa réflexion sur cette troisième option et entend notamment procéder à certaines consultations avant de formuler des commentaires additionnels sur celle-ci.

## Sujets qui ne sont pas abordés dans le Rapport sur l'application de La loi sur le courtage immobilier

Certains sujets qui ne sont pas abordés dans le rapport font l'objet des commentaires ci-dessous.

### **Encadrement du courtage hypothécaire**

La Loi sur l'agence nationale d'encadrement du secteur financier est venue modifier la Loi sur le courtage immobilier pour y soustraire de son application le courtage de prêts garantis par hypothèques immobilières. Le transfert de ce champ d'activité a été reporté à deux reprises et est maintenant prévu pour le 1er janvier 2006. Cependant, les courtiers et agents qui oeuvrent dans ce domaine et qui se sont en grande partie regroupés au sein d'un organisme à adhésion volontaire, soit l'Institut canadien des courtiers et prêteurs hypothécaires (ICCPH), ont exprimé le souhait de continuer d'être régis par la Loi sur le courtage immobilier. L'ACAIQ est disposée à répondre à cette demande.

## Encadrement de l'inspection en bâtiment

L'inspection en bâtiment est une étape importante lors d'une transaction immobilière et constitue un élément clé de la protection du public. C'est pourquoi l'ACAIQ recommande toujours aux acheteurs de faire effectuer une inspection complète de l'immeuble avant de l'acheter, afin de s'assurer de sa bonne condition. Toutefois, les personnes oeuvrant dans le domaine de l'inspection en bâtiment ne font l'objet d'aucune surveillance spécifique. Il n'est donc pas étonnant de constater que les normes de qualité de cette activité sont inégales. Plusieurs inspecteurs ne détiennent aucune assurance responsabilité, tandis que d'autres se prétendent professionnels sans avoir de formation suffisante. L'ACAIQ recommande que l'obligation du courtier immobilier de conseiller à ses clients de faire inspecter un immeuble avant l'achat fasse l'objet d'une disposition spécifique à la loi, incluant l'obligation de déposer le rapport d'inspection au dossier, ce qui n'est pas toujours fait à l'heure actuelle.

Par ailleurs, l'inspection en bâtiment étant essentielle pour garantir la protection du public, l'ACAIQ recommande que cette activité soit encadrée par une loi, au même titre que le courtage immobilier. De cette façon, les membres de cette profession seraient assujettis à une réglementation et à un code de déontologie en plus d'être couverts par une assurance responsabilité professionnelle.

L'ACAIQ a déjà émis des directives aux courtiers et agents, lesquelles visent d'abord à assurer aux acheteurs les meilleurs conseils possibles en cette matière. Depuis, l'ACAIQ a développé une nouvelle activité de formation portant sur l'évaluation de la qualité d'un immeuble. De concert avec l'Association des inspecteurs en bâtiment du Québec (AIBQ), l'ACAIQ a également élaboré et révisé des normes de pratique, un contrat de service ainsi qu'un formulaire de déclarations du vendeur quant à l'état de sa propriété. Ce dernier document devrait être d'usage obligatoire dans le cadre de la nouvelle loi.

À plus long terme, l'objectif premier demeure le même, soit que cette activité professionnelle soit encadrée législativement le plus rapidement possible, plusieurs récents reportages ayant illustré de façon éloquente que la protection du public est grandement menacée. Depuis quelques années, plusieurs états américains ont mis en application des lois pour encadrer l'inspection en bâtiment. Une étude récente établit que plus de 50 % des états américains encadrent à divers niveaux cette activité. L'Association des organismes de contrôle du courtage immobilier, « Association of Real Estate Law Licensee Officials » (ARELLO), qui regroupe la vaste majorité des états américains et des provinces canadiennes, dont le Québec, ainsi que plusieurs autres pays, a mis sur pied un groupe d'étude sur cette importante question.

Par ailleurs, l'ACAIQ est là d'abord et avant tout pour encadrer la pratique du courtage immobilier. Le fait qu'elle puisse éventuellement exercer un rôle similaire pour l'inspection en bâtiment devra faire l'objet de consultations, notamment auprès d'autres organismes dont les membres ou une partie de ceux-ci exercent dans ce domaine, soit les ordres des architectes, des évaluateurs agréés, des ingénieurs et des technologues.

### **Maintien obligatoire d'un compte en fidéicommiss**

À l'heure actuelle, un courtier n'est pas obligé de maintenir un compte en fidéicommiss. Un courtier ou un agent a toutefois l'obligation de recommander qu'un acompte raisonnable soit confié en fidéicommiss au courtier contractant (inscripteur), sauf s'il a transmis une déclaration à l'effet qu'il n'entendait recevoir aucune somme pour autrui. Pour la protection du public, l'ACAIQ recommande que le maintien d'un compte en fidéicommiss soit obligatoire et que l'acompte fait dans le cadre d'une transaction réalisée par l'intermédiaire d'un courtier immobilier ainsi que toute avance de fonds y soient nécessairement déposés. En effet, lorsque le dépôt est fait chez le courtier, l'ACAIQ a toujours la possibilité d'intervenir auprès de celui-ci en cas d'irrégularité, ce qui n'est évidemment pas le cas lorsque l'acompte est déposé ailleurs, par exemple chez un notaire. Cette obligation aurait également pour effet de responsabiliser davantage le courtier. Si le courtier choisissait d'agir au sein d'une agence immobilière, il devrait lui déléguer la gestion de son compte en fidéicommiss. Il faudra prévoir d'alléger les règles applicables en matière de gestion des comptes en fidéicommiss, tout en maintenant et en améliorant la protection des sommes qui y sont déposées.

En outre, les modalités de remboursement des sommes détenues en fidéicommiss devraient être précisées par règlement. De plus, comme c'est le cas actuellement, les intérêts produits par ces comptes devraient être versés à l'organisme de contrôle et servir à la protection du public.

D'autre part, les versements effectués par les consommateurs aux constructeurs et promoteurs dans le cadre de l'achat de maisons neuves devraient faire l'objet d'un examen approfondi.

### **Registres en fonction des différents champs de pratique**

Les règles régissant la tenue des dossiers, comptes et registres des courtiers et agents immobiliers ont été conçues principalement en fonction du courtage résidentiel et sont par conséquent mal adaptées à certains champs de pratique du courtage immobilier (commercial, industriel, hypothécaire, etc.), ce qui crée des difficultés lors de l'inspection professionnelle. L'ACAIQ recommande que la loi soit modifiée de façon à revoir la réglementation applicable à la gestion des dossiers, comptes et registres, afin que des règles de contrôle soient établies en fonction des caractéristiques particulières des différentes activités du courtage immobilier.

### **Actes criminels et fautes disciplinaires dans une autre juridiction**

La loi actuelle ne contient pas de dispositions précises, comme cela est prévu au Code des professions, donnant à l'ACAIQ des balises pour refuser ou suspendre un certificat lorsque la personne a été déclarée coupable d'un acte criminel ayant un lien avec l'activité de courtier, ici ou à l'étranger. Cette absence de disposition fait en sorte que l'ACAIQ est très limitée dans sa capacité d'intervention même si elle en a connaissance.

Il n'y a pas non plus de dispositions permettant de prendre en considération le fait qu'une personne a été reconnue coupable d'une faute disciplinaire liée à l'activité de courtier dans une autre juridiction pour suspendre ou limiter son droit d'exercice. Il n'y a pas non plus de référence aux cas de professionnels d'autres domaines qui auraient été sanctionnés pour certains actes, par exemple les infractions touchant les comptes en fidéicommiss, tant au Québec que dans d'autres juridictions.

L'ACAIQ recommande que la loi prévoit des dispositions précises sur la façon et les conditions selon lesquelles l'organisme de contrôle peut refuser, suspendre ou limiter le droit d'exercer d'une personne lorsque celle-ci a été reconnue coupable, au Canada ou dans une autre juridiction, d'un acte criminel lié à l'activité de courtier. Des dispositions similaires devraient être prévues pour les personnes ayant fait l'objet d'une décision disciplinaire liée à l'activité de courtier hors Québec.

### **Pouvoir de conclure des ententes**

L'organisme de contrôle devrait avoir le droit de conclure des ententes qui se rapportent à l'administration de la loi, notamment dans le but d'échanger des informations avec des organismes dotés d'une mission de nature publique.

### **Définition de l'activité de courtier immobilier**

La Loi sur le courtage immobilier précise, dans sa description de l'activité de courtier immobilier, qu'« exerce l'activité de courtier immobilier toute personne qui, contre rétribution et pour autrui, se livre à une opération de courtage... ».

Cette définition, anodine à première vue, implique qu'en l'absence du paiement d'une rétribution, une personne n'est pas considérée comme ayant exercé l'activité de courtier et ce, même si elle a posé des actes de courtage. En d'autres mots, une personne peut difficilement être déclarée coupable d'exercice illégal de la profession par les tribunaux sans preuve de rétribution. Malheureusement, cette partie de la preuve est souvent difficile à établir, si bien que des contrevenants échappent à la justice même s'il a été démontré qu'ils agissaient sans certificat. Or, le public ne peut être protégé adéquatement s'il est servi par des personnes non qualifiées et non encadrées.

La consultation de certaines lois permet de constater que la notion de rétribution ou d'honoraires ne fait pas partie de la définition de l'activité professionnelle. En vertu de ces dispositions, il suffit donc qu'une personne pose certains actes au nom d'autrui pour qu'elle soit considérée comme exerçant la profession visée, indépendamment du versement ou de la réception d'une rétribution.

L'ACAIQ recommande que la notion de rétribution soit retirée de la définition de l'activité de courtier et que toute personne ayant posé des actes de courtage soit considérée comme ayant agi à titre de courtier immobilier. L'ACAIQ pourrait alors intervenir contre toute personne qui aurait illégalement posé un acte de courtage, sans avoir à se préoccuper de la notion de rétribution qui ne change rien au risque auquel est exposé le public.

Par ailleurs, l'expression « opération de courtage » n'est pas définie dans la loi. Cette imprécision entraîne des difficultés d'interprétation. L'ACAIQ recommande de préciser le sens de cette expression et de certaines dispositions de la loi, notamment en matière d'exemptions. On s'entend généralement pour dire qu'une personne se livre à du courtage lorsqu'elle agit comme « intermédiaire » entre deux parties en vue de la conclusion d'un contrat. C'est ainsi qu'on a pu dire qu'une prime d'intermédiaire ou « finder's fee » constituait une rétribution visée par la loi. Une nouvelle loi devrait le spécifier pour éviter toute interprétation.

Certains actes ont été identifiés comme étant caractéristiques du travail du courtier. Ainsi, la détermination de la valeur d'un immeuble, l'inscription de l'immeuble au Service inter-agences, le fait de faire de la publicité ou d'annoncer l'immeuble, la transmission d'informations portant sur l'immeuble aux acheteurs éventuels, la transmission d'informations et la formulation de conseils au vendeur ou à l'acheteur, la sollicitation d'acheteurs potentiels pour le compte du vendeur, la négociation, la rédaction, la réception et la présentation de promesses d'achat ou de vente, relèvent de l'activité du courtier immobilier. Il n'est toutefois pas nécessaire de retrouver tous et chacun de ces actes pour être en présence de courtage immobilier.

La définition de l'acte de courtage devrait aussi tenir compte des changements en matière de commercialisation électronique et de leur impact sur la portée des actes professionnels de même que sur les questions de territorialité, des activités de titrisation (détenue d'une partie du capital actions d'une personne morale qui est propriétaire d'un immeuble et à laquelle s'attachent des droits propres à un propriétaire immobilier) et de relogement. Nous assistons également au développement d'un nouveau marché où le courtier agira de plus en plus à titre d'intermédiaire entre ses clients et des fournisseurs de biens et services. Il faudra que toute définition, bien que suffisamment précise, ne constitue pas un carcan qui ferait en sorte que de nouvelles pratiques échappent à la surveillance de l'organisme de contrôle.

### **Protection des renseignements personnels**

Il y a quelques années, la Cour supérieure déclarait que les ordres professionnels, de même que leurs syndicats et leurs syndicats adjoints, n'étaient pas assujettis à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. C'est dans le but de pallier l'incertitude entourant le régime juridique applicable aux ordres en matière d'accès à l'information que le projet de loi 122 a été déposé. Ce projet de loi proposait d'assujettir les ordres à un régime hybride d'accès à l'information.

Comme mentionné dans son mémoire sur ce projet de loi, l'ACAIQ rencontre en matière d'accès à l'information les mêmes difficultés que les ordres. L'un des problèmes porte sur les renseignements personnels recueillis par le syndic dans le cadre de ses enquêtes. À cet égard, la Commission d'accès à l'information (la Commission) s'est interrogée à quelques reprises sur l'applicabilité à l'ACAIQ de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ou encore de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

Dans le rapport « Une réforme de l'accès à l'information : Le choix de la transparence », la Commission a recommandé l'adoption des dispositions concernant les ordres qui étaient contenues dans le projet de loi 122. En décembre 2004, un nouveau projet de loi a été présenté. Le projet de loi 86 propose diverses modifications en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Suivant les notes explicatives du projet, le Code des professions serait modifié pour assujettir les ordres, en ce qui a trait aux documents détenus dans le contrôle de l'exercice de la profession, au régime général d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Une adaptation de certaines de ses dispositions au contexte particulier des ordres serait effectuée. Quant aux autres documents, ils seraient assujettis à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. L'ACAIQ procède actuellement à l'analyse de ce projet de loi et entend

rétérer la position présentée lors de l'étude du projet de loi 122, soit d'être assujettie au même régime.

S'il est vrai que l'ACAIQ n'est pas un ordre professionnel au sens juridique de l'expression, il apparaît inconcevable qu'elle soit assujettie à un régime d'accès et de protection de renseignements personnels différent de celui des ordres, compte tenu de leurs similitudes au niveau de leurs structures, mission et pouvoirs ainsi que du type d'informations qu'ils traitent.

### **Projet de loi sur la sécurité privée**

L'ACAIQ a déposé un mémoire auprès de la Commission des institutions concernant la Loi sur la sécurité privée (projet de loi 88) qui vise notamment à encadrer les activités d'investigation.

Il appert que les enquêtes ou autres démarches faites par le personnel de l'ACAIQ dans le cadre de l'application de la Loi sur le courtage immobilier sont des activités susceptibles d'être visées par cette loi. Selon l'ACAIQ, ses activités ne peuvent être qualifiées d'activités de « sécurité privée » et les membres de son personnel, dans l'exercice de leurs fonctions, devraient bénéficier d'une exception d'application à cette éventuelle loi.

### **Pouvoirs conférés par la Loi sur les commissions d'enquête**

Seuls le syndic et les syndics adjoints de l'ACAIQ sont déjà investis des pouvoirs et de l'immunité accordés aux commissaires nommés en vertu de cette loi.

En matière pénale, la loi prévoit que l'ACAIQ peut constituer un dossier d'enquête, mais aucune disposition ne lui attribue un pouvoir d'enquête, notamment de contraindre des témoins pour interrogation, ou de perquisition. Pourtant, les ordres professionnels ou autres organismes de contrôle de professions sont généralement pourvus de pouvoirs de perquisition ou même de pouvoirs prévus à la Loi sur les commissions d'enquête.

Bien que certaines plaintes et enquêtes permettent à l'ACAIQ de croire qu'il y a eu contravention à la loi, elle n'a pu, dans certains cas, poursuivre les personnes soupçonnées d'être en infraction puisqu'elle ne disposait pas de la preuve nécessaire pour convaincre un tribunal de leur culpabilité. Lorsque l'ACAIQ intente une poursuite pénale pour l'exercice illégal de l'activité de courtier immobilier, elle doit prouver hors de tout doute raisonnable tous les éléments essentiels de l'infraction. Ainsi, l'ACAIQ a dû fermer des dossiers d'enquête, puisqu'elle manquait de preuve, alors qu'il était probable que les personnes sous enquête commettaient des infractions à la loi.

C'est pourquoi l'ACAIQ recommande que l'organisme de contrôle puisse bénéficier des pouvoirs conférés par la Loi sur les commissions d'enquête.

### **Présentation d'une promesse d'achat conforme aux conditions de vente**

Une récente décision de la Cour d'appel du Québec pourrait avoir des répercussions importantes sur la pratique du courtage immobilier et sur la protection du public. C'est le passage suivant du jugement de la Cour qui soulève des interrogations : « Lorsqu'une promesse d'achat entièrement conforme à l'offre de vente est faite, les parties sont liées. Il y a eu offre et acceptation ( art. 1386 C.c.Q. ). Le promettant acheteur qui voit son vendeur

prospectif refuser de donner suite à son engagement peut alors le poursuivre en justice, exiger l'exécution en nature de l'engagement par une action en passation de titre ou réclamer des dommages pour le préjudice qu'il subit ( art. 1590 C.c.Q. ). »

Sans faire une analyse exhaustive de cette décision, il est important de souligner l'incertitude qu'elle engendre. Ainsi, dans l'éventualité où plus d'une promesse d'achat conforme aux conditions de vente portant sur un immeuble est présentée de façon simultanée, cela signifie-t-il que le vendeur soit lié à plus d'un acheteur? D'autre part, le contrat de courtage est un contrat de service en vertu duquel les parties, soit le vendeur et le courtier, conviennent que ce dernier agisse à titre d'intermédiaire pour la vente d'un immeuble. C'est là l'intention des parties et le courtier ne peut conclure la transaction envisagée au nom de son client. Des précisions devront être apportées dans la nouvelle loi et sa réglementation pour clarifier la situation.

### **Paiement d'une rétribution à une personne morale qui n'est pas inscrite comme agence immobilière mais qui est contrôlée par un titulaire d'un permis de courtier immobilier**

L'ACAIQ serait favorable à ce que la nouvelle Loi sur le courtage immobilier autorise le paiement d'une rétribution à une personne morale qui n'est pas inscrite comme agence immobilière mais qui est contrôlée par un titulaire d'un permis de courtier immobilier. Ainsi, une agence pourrait verser à la personne morale contrôlée par un courtier immobilier employé ou autorisé à agir en son nom la totalité ou une portion de la rétribution perçue dans le cadre d'une transaction où ce dernier aurait agi comme intermédiaire. Dans l'éventualité où une telle suggestion était retenue, il faudrait établir les règles de contrôle applicables en ce qui concerne le capital-actions de la personne morale à qui le versement serait effectué.

### **Durée des exemptions en matière de formation et d'examen**

En vertu de la loi actuelle, une personne qui désire obtenir la délivrance d'un certificat est exemptée de démontrer qu'elle rencontre les exigences de formation et de réussir l'examen administré par l'ACAIQ si elle sollicite ce certificat dans un délai de deux ans suivant par exemple l'expiration de son certificat.

L'ACAIQ propose que cette exemption soit ramenée à un an. La personne qui formulerait sa demande de délivrance après ce délai, mais au plus tard trois ans après avoir déjà été titulaire, devrait subir et réussir un examen. Au-delà d'une période de trois ans sans avoir été titulaire d'un permis, la personne qui solliciterait un permis devrait également suivre de nouveau la formation de base requise.

## Conclusion

Le rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier cerne bien les besoins concernant l'encadrement du courtage immobilier, exercice qui illustre clairement la nécessité de procéder rapidement à sa modernisation.

Depuis la réception du rapport du gouvernement, l'ACAIQ a procédé à des consultations auprès de différents organismes. Ces échanges ont permis de constater l'existence d'un large consensus au sein de l'industrie en ce qui concerne les propositions du rapport.

Ainsi, il est clair que le maintien de l'autogestion et de l'autoréglementation constitue une priorité pour l'ensemble des intervenants. L'application au cours des onze dernières années de ces principes au domaine du courtage immobilier a permis de constater qu'il s'agit là de la meilleure façon d'assurer une protection optimale du public. Ce système permet en effet de maintenir un équilibre entre ce qui est requis pour cette protection et la poursuite d'activités professionnelles, dans un cadre le plus souple possible.

C'est pourquoi l'ACAIQ est en désaccord avec l'option de constituer un bureau du courtage immobilier tel qu'énoncé au rapport du gouvernement. Outre la perte de l'autogestion et de l'autoréglementation, les principaux motifs de ce désaccord sont la disparition de l'institution du syndic et, plus globalement, la révision complète de la structure juridique d'encadrement proposée par cette option.

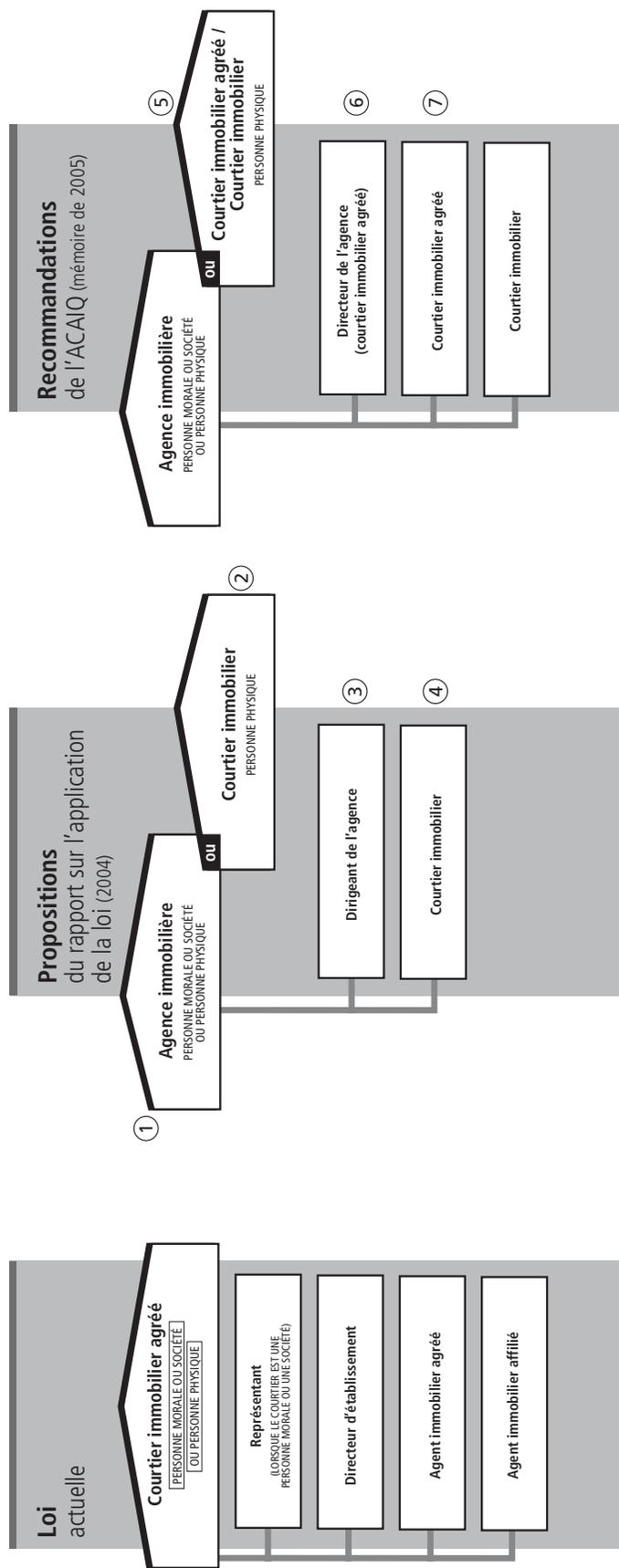
Dans ce contexte, l'ACAIQ recommande que la deuxième option énoncée au rapport, soit la création de l'Association des courtiers immobiliers du Québec (ACIQ), soit retenue, sous réserve de donner à l'organisme une appellation appropriée qui ne laisse pas de doute en ce qui concerne sa principale mission d'assurer la protection du public.

Dans la première option du rapport traitant de la constitution d'un bureau du courtage immobilier, il est précisé que l'encadrement par un superviseur ne serait plus nécessaire. C'est pourquoi le rapport recommande de transférer au ministre les pouvoirs de supervision du Registraire des entreprises sur l'ACAIQ. Par contre, dans la deuxième option (ACIQ), il est mentionné que le maintien d'un organisme d'autoréglementation impliquerait celui d'une autorité gouvernementale pour superviser, comme c'est le cas présentement avec le Registraire.

L'ACAIQ recommande non seulement le maintien d'un organisme d'autogestion et d'autoréglementation, mais également que les pouvoirs de supervision du Registraire des entreprises sur l'ACAIQ soient transférés au ministre des Finances ou à tout le moins à une direction de ce ministère.

Les commentaires et suggestions de l'ACAIQ énoncés au présent document font part de considérations découlant de l'application quotidienne depuis onze ans de la Loi sur le courtage immobilier. L'ACAIQ considère que la vaste majorité des propositions du rapport sur l'application de cette loi lui permettront de remplir avec encore plus d'efficacité sa mission principale d'assurer la protection du public.





**1- Agence immobilière :** la société ou personne morale qui désire exercer l'activité de courtage immobilier par l'entremise d'un courtier ou la personne physique qui agit par l'entremise d'un représentant courtier doit obtenir un permis d'agence immobilière (propositions 10.1 et 10.2 du rapport).

**2- Courtier immobilier (personne physique à son compte) :** après avoir travaillé pour une agence pour la période déterminée par règlement, le courtier immobilier peut aller travailler à son compte (proposition 17.1 du rapport). S'il veut agir par l'entremise d'un représentant courtier, il devra obtenir un permis d'agence immobilière (proposition 10.2 du rapport).

**3- Dirigeant d'agence :** doit rencontrer les exigences particulières prévues pour les personnes qui dirigent une agence immobilière (proposition 11.6 du rapport).

**4- Courtier immobilier :** après avoir travaillé pour une agence pour la période déterminée par règlement, il peut aller travailler à son compte (proposition 17.1 du rapport) ou continuer de travailler pour une agence. L'actuel agent immobilier affilié, dorénavant appelé courtier immobilier, pourra agir à son compte, à titre de courtier immobilier, s'il satisfait les exigences de qualification imposées (proposition 13.1 du rapport).

**5- Courtier immobilier agréé (personne physique) qualifié pour agir comme directeur d'agence mais qui n'exerce pas cette fonction :** s'il décide d'aller travailler à son compte, il continuerait à porter le titre de courtier immobilier agréé.

**6- Directeur d'agence :** l'ACAIQ propose de remplacer la notion de « dirigeant d'agence » par celle de « directeur d'agence ». La première exigence quant au directeur devrait être qu'il soit courtier immobilier agréé.

**7- Courtier immobilier qualifié pour agir comme directeur d'agence mais qui n'exerce pas cette fonction :** il pourrait porter le titre de courtier immobilier agréé. S'il décide d'aller travailler à son compte, il porterait le même titre (voir point 5).





