

Montréal, le 28 septembre 2015

Monsieur Richard Boivin
Sous-ministre adjoint aux politiques relatives
aux institutions financières et au droit corporatif
Ministère des Finances
8, rue Cook, 4^e étage
Québec (Québec) G1R 0A4

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

Monsieur Boivin,

La présente lettre vise à appuyer le mémoire qui vous a été présenté par la Fédération des chambres immobilières du Québec (la « Fédération »), à la suite du Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier (la « Loi ») soumis à l'Assemblée nationale du Québec en mai 2015 (le « Rapport quinquennal »).

Fondée en 1954, la Chambre immobilière du Grand Montréal (la « CIGM ») est une association à but non lucratif regroupant la presque totalité des courtiers immobiliers du Grand Montréal. Sa mission est de promouvoir et protéger activement les intérêts professionnels de ses membres afin qu'ils accomplissent avec succès leurs objectifs d'affaires. Avec plus de 9 000 membres, la CIGM est la troisième plus importante chambre immobilière au Canada et la première en importance au Québec.

En plus d'appuyer sans réserve le mémoire de la Fédération, auquel elle a d'ailleurs contribué, la CIGM souhaite vous faire part de quelques réflexions additionnelles sur les enjeux soulevés par le Rapport quinquennal.

CHAPITRE I – RÉFLEXIONS SUR LE PORTRAIT DE L'INDUSTRIE

La nature de la relation professionnelle

Au sujet de la nature de la relation professionnelle des courtiers, le Rapport quinquennal émet l'hypothèse que les courtiers offriraient leurs services « *aux personnes qui ne veulent pas s'occuper elles-mêmes de vendre leur maison de former en quelque sorte un partenariat* ».

À notre avis, cette caractérisation du courtage immobilier comme relevant d'un partenariat est à la fois inexacte et trompeuse. À titre d'exemple, les courtiers qui agissent pour des « acheteurs » ont typiquement un intérêt économique opposé à celui de leurs clients (plus leurs clients font une bonne affaire, moins ceux-ci sont payés...). Clairement, il n'y a donc pas là de « partenariat » au sens économique du terme. Qui plus est, même lorsqu'ils agissent pour des vendeurs, de nombreux courtiers acceptent des sommes forfaitaires, démentant là aussi l'idée d'un « partenariat ». Le concept de « partenariat » ne reflète donc pas la réalité économique contemporaine du courtage. Non seulement cette conception est-elle inexacte, mais, ce qui est pire, elle occulte aussi la véritable relation professionnelle qui s'établit entre le courtier et son client, à savoir, celle d'un conseiller qui fournit des services à l'égard d'une activité sensible et importante pour le client.

Les exigences de formation et les standards de pratique

Le Rapport quinquennal mentionne l'existence de l'obligation pour les courtiers d'avoir suivi avec succès un programme de formation reconnu par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (l'« OACIQ »).

Nous notons que cette exigence s'inscrit dans un cadre historique datant de plus de 60 ans alliant l'autoréglementation de l'industrie et l'objectif toujours croissant de la protection du public et du rehaussement des standards professionnels.

C'est ainsi que dès 1954, la Corporation des courtiers en immeubles de la province de Québec a été instituée, avec comme double mission d'assurer la protection du public et de promouvoir les intérêts professionnels des courtiers immobiliers. La même année a également vu la naissance de la CIGM. Huit ans plus tard, en 1962, le législateur québécois instituait une première *Loi sur le courtage immobilier*, créant notamment l'obligation pour les courtiers de détenir un certificat. En 1967, cette loi était amendée afin de prévoir la création d'un organisme gouvernemental, lointain ancêtre de l'OACIQ, chargé de l'application de la loi et de la délivrance des certificats (le « service du courtage immobilier » qui était chapeauté par le « surintendant du courtage immobilier »).

En 1972, l'Association de l'immeuble du Québec (« AIQ ») a remplacé la Corporation des courtiers en immeubles de la province de Québec. Dans les années qui ont suivi, au cours des décennies 1970 et 1980, l'AIQ, agissant de façon *ad hoc* comme un organisme d'autoréglementation des courtiers, a adopté un code de déontologie, un processus disciplinaire et un mode de conciliation et d'arbitrage. Son *membership* n'était cependant pas obligatoire.

Dans les années 1990, l'encadrement de l'industrie s'est encore développé. D'abord, en 1991, les différentes chambres immobilières du Québec (aujourd'hui au nombre de douze) se sont réunies au sein de la Fédération.

Puis, en 1994, le législateur québécois a procédé à une refonte majeure de la législation, instituant une nouvelle *Loi sur le courtage immobilier*, laquelle était accompagnée d'un cadre réglementaire plus développé. Comparativement à l'ancienne législation, la nouvelle loi augmentait considérablement la protection du consommateur, ajoutait de nombreuses obligations aux courtiers immobiliers, incluant des obligations de divulgation accrues et l'utilisation de formulaires prescrits. L'encadrement des courtiers s'est également uniformisé, avec la création de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (l'« ACAIQ »), un organisme d'autoréglementation à laquelle l'adhésion était obligatoire. Du défunt *service du courtage immobilier*, créé sous l'ancienne loi, l'ACAIQ a également hérité le pouvoir d'émettre les certificats de courtage. Fort de son autorité législative, l'ACAIQ a également adopté sept règlements encadrant l'industrie, dont un règlement visant explicitement la déontologie des courtiers. Les pouvoirs de l'ACAIQ ont par la suite été périodiquement augmentés, jusqu'à la réforme de 2010.

La réforme de 2010 a vu le remplacement de l'ACAIQ par l'OACIQ, son successeur direct. Dans la foulée de la réforme législative et de l'accroissement de ses pouvoirs réglementaires, l'OACIQ adoptait sept nouveaux règlements. En particulier, l'ancien règlement sur la déontologie de l'ACAIQ devenait le *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité* (le « Règlement sur les conditions d'exercice »). Bien que reprenant de nombreux principes et règles de l'ancienne législation, la Loi marquait aussi un virage clair vers une protection accrue du public, plus de transparence, et surtout, vers un rehaussement des standards de la pratique du courtage. Se rapprochant de l'organisation classique des ordres professionnels, la Loi a prévu la création d'un syndicat visant à traiter les plaintes déontologiques et a remplacé le régime des certificats par un régime de permis tout en haussant les exigences au niveau des standards de pratique.

Le nombre des titulaires de permis de courtage

Le Rapport quinquennal souligne également que le nombre de courtiers aurait fléchi légèrement au Québec au cours des dernières années.

Or, comme en fait foi le tableau ci-dessous, cette baisse récente est marginale et, en réalité sur une échelle de temps de 10 ans, le nombre de courtiers est à peu près stable :

Au 1 ^{er} janvier	Total (courtier immobilier seulement)	Au 1 ^{er} janvier	Total (courtier immobilier seulement)
1997	9 271	2007	15 732
1998	9 719	2008	16 363
1999	10 030	2009	17 323
2000	10 249	2010	17 621
2001	10 376	2011	17 700
2002	10 560	2012	16 928
2003	11 264	2013	16 100
2004	12 190	2014	15 461
2005	13 659	2015	14 887
2006	14 869		

Source : les rapports annuels de l'OACIQ, tableau des membres par catégorie de permis

La légère baisse du nombre des courtiers immobiliers constatée au cours des dernières années est pleinement compatible avec le resserrement des critères d'admission à la profession et le rehaussement de la qualité souhaité, ainsi que parfaitement en phase avec le ralentissement récent de l'activité immobilière au Québec.

Le service Centris®

Le Rapport quinquennal décrit ensuite le rôle des chambres immobilières (et de la Fédération) et explique que la Fédération administre le plus gros site internet de « publicité immobilière » à savoir, Centris®. Le Rapport quinquennal décrit les activités des chambres immobilières comme essentiellement de formation et d'arbitrage de même que le fait de faire de la publicité pour promouvoir les services du courtage.

À plusieurs égards, cette description des activités des chambres immobilières et de la Fédération est incomplète et en partie incorrecte. Ainsi, le service Centris® n'est pas opéré par la Fédération, mais bien par la CIGM. Mais, de façon encore plus significative, le service Centris® n'est pas un « *gros site internet de publicité immobilière* ». Le service Centris® consiste plutôt en un outil complet de collaboration entre courtiers visant à les assister dans l'accomplissement de leur devoir réglementaire de collaboration et visant à faciliter la concrétisation des transactions immobilières qui leur sont confiées. Centris® constitue donc un outil de collaboration permettant aux courtiers de les assister de façon aussi précise et efficace que possible dans leur travail. Ce service professionnel entre courtiers n'est pas accessible directement au public vu la nature sensible et souvent confidentielle des informations qu'il contient. Le service inclut aussi une passerelle de redirection qui permet aux courtiers de rediriger de l'information de nature plus publicitaire vers des sites publics, tels que leur propre site ou ceux des agences immobilières. Le site Centris.ca, un sous-produit du service Centris®, est quant à lui accessible au public.

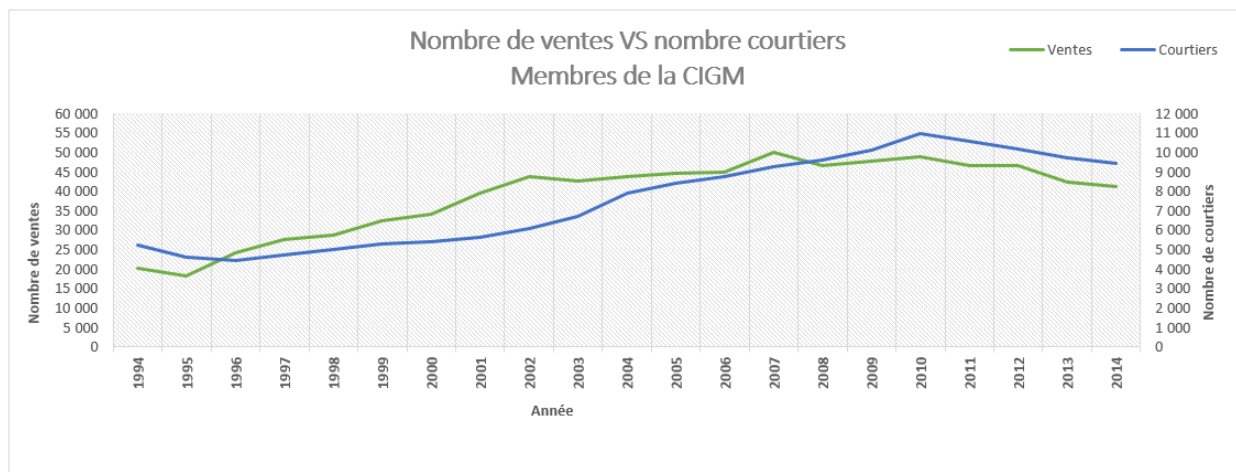
CHAPITRE II – L'ÉVOLUTION RÉCENTE DU COURTAGÉ IMMOBILIER

Le chapitre 2 du Rapport quinquennal discute de la dernière réforme substantielle de la Loi et de l'évolution du courtage immobilier depuis. Le rapport note dans un premier temps que l'arrivée de l'internet aurait en quelque sorte brisé l'avantage concurrentiel que le système Centris® donnait aux courtiers en faisant en sorte qu'ils auraient soi-disant été les seuls à avoir accès à « *cette masse d'information.* »

S'il est vrai que l'arrivée de l'internet a démocratisé l'accès à l'information dans le secteur immobilier (comme dans la plupart des autres secteurs d'activités économiques), le service Centris® n'est pas un site de publicité ou d'annonces classées. Tel que mentionné ci-dessus, il s'agit d'un outil de collaboration parmi d'autres, à la disposition des courtiers. Or la collaboration entre courtiers ne peut être réduite à la seule transmission de l'information entre les parties. L'accès à plus d'information n'équivaut pas nécessairement à de la meilleure information, et la valeur et l'utilité des services de courtage ne se résument pas à un service de repérage de propriétés. Dans notre esprit, le courtage immobilier est un service de conseils professionnels dont l'avantage concurrentiel se mesure à l'aune de la qualité des services rendus.

Le Rapport quinquennal émet ensuite l'hypothèse que la hausse des valeurs des transactions sur le marché immobilier dans les années 1990 et 2000, se serait répercutée en hausse de la valeur des commissions, ce qui aurait causé la croissance du nombre des courtiers titulaires de permis de l'OACIQ sur cette période.

Or il n'en est rien. En effet, tel qu'il appert du tableau ci-dessous, l'évolution du nombre des courtiers titulaires de permis de l'OACIQ suit plutôt de façon remarquable l'évolution du nombre des ventes immobilières (sauf pour la période avant l'entrée en vigueur de la nouvelle loi qui a vu une hausse des nouveaux courtiers due aux changements dans la réforme de la Loi). Ainsi, par exemple, la légère baisse récente du nombre de courtiers suit la baisse du nombre de transactions immobilières, alors qu'il n'y a pourtant pas sur la même période de diminution des prix de vente au Québec :



D'ailleurs, les taux de commissions perçus dans l'industrie varient grandement en fonction des modèles d'affaires préconisés. Il est donc incorrect de postuler que la hausse des prix des transactions immobilières a entraîné automatiquement une hausse correspondante de la valeur des commissions. La concurrence qui a cours dans l'industrie a sans nul doute joué un rôle, et elle a notamment favorisé l'émergence de plusieurs modèles d'affaires alternatifs.

Le Rapport quinquennal postule aussi que les entreprises d'assistance aux propriétaires occuperaient « de plus en plus de place dans le domaine des transactions immobilières ».

Ce postulat est à la fois vrai et faux. Il est vrai qu'il y a une croissance de la présence d'entreprises d'assistance dans le marché immobilier en général. Or, il y a toujours eu dans l'industrie des propriétaires désirant tenter l'expérience de vendre eux-mêmes leur propriété et c'est ce segment de marché que ciblent principalement ces entreprises en offrant à ces propriétaires une gamme étendue de services d'assistance et de conseil (voire carrément d'accompagnement) dans la réalisation des transactions immobilières.

Quoi qu'elles en disent, il ne fait pas de doute selon nous que les services de ces entreprises constituent la plupart du temps des activités de courtage et qu'ils sont couverts par la Loi.

En effet, l'assistance et le conseil aux propriétaires vendeurs sont le cœur même du courtage immobilier et on voit mal comment on pourrait définir autrement le courtage immobilier que par l'assistance et le conseil. Cependant, vu le flou juridique sur la portée exacte de la Loi, certaines de ces entreprises font le choix de devenir titulaires de permis de l'OACIQ, tandis que d'autres choisissent de ne pas le faire. Cette absence d'uniformité dans l'industrie est contraire à l'intérêt public : tous les propriétaires qui reçoivent des conseils et de l'assistance pour réaliser une transaction immobilière devraient pouvoir compter sur la protection de la Loi, et ce, sans exception. À l'heure actuelle, les entreprises qui offrent de l'assistance immobilière sans être titulaires de permis augmentent artificiellement le degré de confort des propriétaires vendeurs en les exposant en réalité à des risques financiers et juridiques importants (voir notamment les cas mentionnés ci-dessous), tout en leur faisant miroiter des économies souvent importantes.

À cet égard, nous notons que le Rapport quinquennal mentionne aussi que l'industrie du courtage soi-disant se livrerait à « *une lutte médiatique intense aux entreprises d'assistance aux propriétaires* ». Il s'agit selon nous d'une caractérisation erronée des faits. En réalité, les chambres immobilières n'ont fait que répondre à des campagnes de publicité trompeuses de certaines entreprises. Ces campagnes de publicité mettent en doute la valeur des services des courtiers et la pertinence de leur existence. Elles véhiculent des informations trompeuses pour le public tant sur la valeur et le prix de leur propre service que sur leur qualité. Elles exagèrent les soi-disant économies que feraient les vendeurs avec leurs services; elles incluent des garanties bidon d'économie et elles laissent dans l'ombre les nombreux problèmes et coûts associés aux services des auteurs de ces publicités, incluant les multiples problèmes légaux encourus par de nombreux clients, et le fait que leurs frais sont payables advenne que pourra, vente ou pas. De l'avis des chambres immobilières, ces publicités sont manifestement illégales et portent préjudice à la population. C'est à cela que les chambres ont répondu, tant pour défendre l'intérêt de leurs membres, qui sont ciblés directement par ces publicités, que dans l'intérêt du public.

Mentionnons au passage que la jurisprudence fourmille d'exemples de ventes par les propriétaires où des préjudices importants ont été causés aux parties par suite de documents mal rédigés. Dans *Lapierre c. Juteau*, 2005 Canlii 22775, par exemple, le vendeur, agissant sans agent, avait apparemment cru que la mention « vendu tel quel » qu'il avait ajouté à l'offre d'achat suffisait à écarter la garantie légale. La cour a bien entendu rejeté son argument. Les exemples de mauvaises informations ou de dossiers incomplets dans les dossiers sans courtier pullulent. Voir par exemple dans *Fontaine c. Gaudreault* (2013 Canlii 10253), *Boutet c. Lei* (2014 Canlii 4815) et *Ethier c. Létourneau* (2014 Canlii 9388), pour ne nommer que quelques exemples récents.

Il est important que les campagnes de désinformation qui trompent le public soient contrées. De même, dans une perspective de réforme de la législation, et tel qu'il sera discuté ci-dessous, dans la mesure où des actes de courtage sont accomplis, il est primordial, dans l'intérêt du public, que la réglementation s'applique et que les individus ou entreprises qui dispensent des services équivalant au courtage soient tenus aux mêmes exigences de qualité que tous les courtiers dûment accrédités.

En somme, les services offerts par les courtiers immobiliers répondent à un besoin important dans la population. Ce besoin ne dépend pas, selon nous, de l'accès à de la publicité immobilière mais bel et bien à un réel besoin de conseil. La valeur des services des courtiers immobiliers réside d'ailleurs essentiellement dans cet aspect. C'est cet aspect (le conseil) qui fait en sorte que la profession doit continuer d'être réglementée, et c'est pour cette raison que nous voyons d'un œil favorable les efforts entrepris afin de rehausser la qualité de la pratique et les critères d'accessibilité à la profession.

On ne souligne pas assez que le courtage immobilier joue un rôle économique très important au sein de la société. Des dépenses importantes en temps et en argent sont appelées à être encourues par les parties à une transaction immobilière. Ces transactions revêtent une importance capitale dans la vie des intervenants qui, souvent, n'ont ni l'expérience ni la formation requise pour maximiser ces investissements de temps et d'argent. Une transaction immobilière met en jeu de nombreuses compétences : il faut évaluer la propriété, avoir recours à une assistance juridique, documenter et trier l'information pertinente, élaborer une stratégie de vente, faire de la publicité, rédiger des documents légaux, adopter une stratégie de négociation, sans oublier de recommander des inspecteurs que l'on sait qualifiés malgré l'absence de réglementation ou encore gérer les conséquences d'une inspection hors normes. Toutes ces activités peuvent être faites de façon *ad hoc* et désordonnée en investissant du temps et des moyens à tâtons. L'embauche d'un courtier immobilier permet une approche intégrée de tous ses services, visant à n'engager des dépenses pour ses différents services ou du temps que de façon organisée et en fonction d'un plan. L'embauche d'un courtier immobilier permet de maximiser l'utilisation efficace des ressources et du temps des intervenants, et donc, dans une perspective globale, elle contribue à l'efficacité du marché économique.

Il est donc complètement faux de prétendre, comme le font certains, que l'embauche d'un courtier immobilier est un geste devenu inutile, qui équivaldrait en quelque sorte à l'imposition d'une taxe aux transactions, sans égard à la valeur économique des services rendus. D'ailleurs, le marché extrêmement concurrentiel des services immobiliers disponibles dans l'industrie s'assure de faire en sorte que les tarifs des courtiers soient toujours le plus possible en phase avec la valeur économique de leurs services, compte tenu de la gamme des services qu'ils rendent.

Indubitablement, l'activité économique générée par les courtiers immobiliers affecte par ricochet de nombreux autres intervenants de l'industrie, incluant les évaluateurs agréés, les notaires, les firmes de publicité, les inspecteurs en bâtiment, et les photographes professionnels (pour ne nommer que ces quelques exemples). Cette activité économique bénéficie à l'état et à la population en général, et le fait que les courtiers immobiliers en maximisent l'efficacité est également à l'avantage de tous.

CHAPITRE III – COMMENTAIRES SUR L’AVENIR DE L’ENCADREMENT

i) Doit-on définir le courtage et protéger certains gestes ?

La situation actuelle

Bien que le concept de courtage soit au cœur du champ d’application de la Loi, celle-ci ne définit pas ce que constitue une « opération de courtage ». Henri Richard dans son ouvrage *Le courtage immobilier au Québec* décrit ainsi le rôle du courtier :

« Lors de l’accomplissement d’une opération immobilière dans le cadre d’un contrat de courtage, le courtier assiste son client-inscripteur en vue de la vente de sa propriété. Il annonce l’immeuble en vente, le fait visiter, sollicite des acheteurs potentiels, agit comme porte-parole de son client-inscripteur dans les négociations préliminaires à toute promesse d’achat, reçoit les promesses d’achat et les transmet à son client-inscripteur, reçoit le dépôt qui accompagne les promesses d’achat et voit à ce que le notaire obtienne tous les documents nécessaires à la rédaction de l’acte de vente.

(...)

En règle générale, le courtier immobilier sert d’intermédiaire dans la négociation de toute affaire relative à des immeubles telle que la location, la vente ou le financement. Plus spécifiquement, sa fonction consiste à rapprocher les parties afin de les amener à conclure elles-mêmes l’opération visée. »

Dresser la liste des activités que font habituellement les courtiers immobiliers est une chose, il est beaucoup moins aisé de cerner laquelle de ces activités est déterminante pour conclure à l’existence d’une opération de courtage.

L’évolution importante des technologies de l’information au cours des dernières années et la multiplication des modèles d’affaires dans l’industrie immobilière font en sorte que de nombreuses actions qui étaient autrefois l’apanage du courtage immobilier sont aujourd’hui le fait d’une multitude d’intervenants : de nombreux sites immobiliers peuvent faire du démarchage actif ou passif ; des formulaires de toutes sortes sont disponibles sur internet et des coachs en immobilier sans réelle formation et sans encadrement peuvent prodiguer des conseils de qualité variable aux futurs vendeurs et acheteurs. Dans ce contexte, il est crucial de savoir exactement à partir de quel moment la Loi (et les protections qu’elle contient) entre en jeu. Autrement, de nombreuses situations qui constituent à toutes fins utiles du courtage immobilier déguisé passent entre les mailles du filet législatif. De même, des situations qui n’en constituent pas soulèvent inutilement des questions et créent une incertitude contreproductive, ce qui est néfaste pour tout le monde. En somme, à notre avis, l’absence d’une définition formelle de l’opération de courtage dans la Loi n’est plus souhaitable. Cette absence de définition mine l’accomplissement des objectifs de la Loi, à savoir la protection du public.

Pistes de réforme

Il importe à l'heure actuelle, afin de préserver la cohérence de la législation, et de préserver l'atteinte de ses objectifs, d'éliminer autant que possible les zones grises. Il faut en effet que l'activité de courtage immobilier soit clairement définie à la Loi et que les personnes ou entreprises qui s'y livrent soient tenues sans ambiguïté de devenir des titulaires de permis, et qu'elles soient en conséquence assujetties aux obligations légales qui en découlent.

Toute réforme de la Loi afin de clarifier ce qui constitue une « opération de courtage » devrait selon nous viser deux objectifs fondamentaux, à savoir, dans un premier temps, s'assurer que le public reçoive la protection à laquelle il a droit dans les situations de vulnérabilité, et, dans un second temps, dissiper les incertitudes contreproductives pour l'industrie.

Le Rapport quinquennal suggère que la différence entre la vente directe et le courtage serait « *relativement aisée à reconnaître.* » et il ajoute ensuite à titre explicatif: « *Dans un cas, la vente est faite par l'entremise du courtier, dans l'autre c'est le propriétaire qui s'en occupe. Dans un cas, une commission est normalement versée au courtier ; dans l'autre, aucune commission n'est versée.* »

Or, cette description simplifiée de la nature du courtage ne rend pas compte de la diversité des modèles d'affaires dans l'industrie et ne précise pas les actions clés permettant de déterminer quand l'intérêt public requiert la protection de la Loi. En effet, la gamme des services offerts par les entreprises d'assistance immobilière est souvent très semblable à ce qu'offrent de nombreux courtiers immobiliers. De plus, le mode de rémunération de l'intermédiaire est un élément non concluant et sans impact sur la nécessité ou non de protection du public. Tel que mentionné ci-dessus, plusieurs courtiers ne sont pas nécessairement rémunérés à commission, et ils sont pourtant soumis à l'application de la Loi. Par conséquent, dans ces circonstances, la question du mode de rémunération et le fait de savoir qui « fait » la vente deviennent des déterminations totalement arbitraires, sans lien véritable avec l'objectif de la Loi.

Nous sommes d'avis que c'est le fait d'agir pour un client afin de favoriser l'avènement d'une transaction immobilière qui caractérise le courtage immobilier. Or, agir de la sorte est une question de fait. Quand une personne s'engage à faire des activités caractéristiques du courtage, la Loi devrait s'appliquer, peu importe le modèle d'affaires en cause, et quel que soit le mode de rémunération choisi.

Afin de clarifier la situation, la Fédération a notamment suggéré dans son mémoire d'ajouter un alinéa à l'article 1 de la Loi, alinéa qui pourrait se lire comme suit :

« Constitue notamment une opération de courtage, le démarchage, la négociation ou le service conseil, visant même indirectement la réalisation des actes visés au présent article. »

Nous appuyons cette suggestion. La définition suggérée par la Fédération a l'avantage d'être en phase avec les objectifs de la Loi en ne faisant pas dépendre la protection du public de la détermination arbitraire de l'identité de celui qui « ferait » soi-disant la vente ou du mode de rémunération de l'intermédiaire, mais cible plutôt les actes les plus caractéristiques du courtage, soit ceux qui justifient la mise en œuvre du régime de protection du public contenu dans la Loi.

ii) Doit-on réserver l'acte de conseil immobilier aux courtiers ?

Le Rapport quinquennal pose spécifiquement la question de savoir si l'activité de conseil immobilier devrait ou non être réservée aux courtiers immobiliers.

Dans son projet de mémoire, la Fédération a émis l'avis que le conseil immobilier est une partie intégrante du courtage immobilier et que des personnes qui ne sont pas titulaires de permis ne devraient pas se voir permettre cette activité. La Fédération milite en outre pour la révision de l'article 3 de la Loi, qui édicte la liste des personnes qui sont exemptées de l'application de la Loi (avocats, comptables, etc.)

Nous appuyons la position de la Fédération. Le conseil immobilier est clairement une composante très importante, voire capitale, du courtage immobilier. À l'heure actuelle cependant, il ne s'agit pas d'un acte qui est clairement réservé aux courtiers immobiliers, entre autres parce que le concept d'« opération de courtage » n'est pas défini dans la Loi.

De réserver le conseil immobilier aux courtiers est à notre avis approprié et en phase avec les objectifs de la Loi. Il paraît en effet naturel de réserver le fait de prodiguer des conseils immobiliers aux seuls intervenants qui ont la formation adéquate pour ce faire. Le contraire créerait de la confusion dans le message transmis au public quant à l'utilité même de la Loi et des professionnels qu'elle encadre.

Déjà, l'article 4 de la Loi interdit à quiconque de faire une opération de courtage sans être titulaire de permis. Mieux définir l'opération de courtage au sens de la Loi réservera donc ses activités aux titulaires de permis de façon plus claire, améliorant du coup la protection du public.

La Loi pourrait en outre réserver en exclusivité aux titulaires de permis l'usage d'un certain nombre de titres lorsque accompagné des mots « immeubles » ou « immobilier ». Les titres visés incluent : « agent », « coach », « spécialiste », « consultant » et « conseiller », etc. Ceux-ci pourraient par exemple le cas échéant être incorporés à l'article 32 du *Code des professions* qui prévoit les titres professionnels dont l'usage est réservé.

iii) Devrait-on interdire les services de courtage à la carte ?

Le Rapport quinquennal évoque la possibilité de permettre aux courtiers immobiliers de donner des services de courtage à la carte.

Dans son mémoire, la Fédération opine que les services à la carte déresponsabiliseraient les courtiers et diminueraient la protection du public.

Nous sommes d'accord. Permettre aux courtiers d'offrir des services à la carte créerait de la confusion dans le public sur le niveau de protection associé avec l'embauche d'un courtier immobilier. Que dirait-on par exemple de la situation où un courtier se spécialiserait dans l'accompagnement lors de visites, mais n'offrirait aucun support rédactionnel des documents d'offre ? Avec le courtage à la carte, les situations décrites ci-dessus où des parties ont subi des préjudices graves à la suite de documents mal rédigés n'auraient possiblement pas été évitées, et ce, malgré l'embauche d'un courtier immobilier. Le courtage immobilier est par son essence même un accompagnement composé d'un bouquet de services complémentaires. En faisant en sorte que le recours aux services des courtiers ne protège pleinement le consommateur que de temps à autre, l'introduction des services à la carte banaliserait la Loi et saperait la crédibilité de la profession.

iv) Doit-on inclure les entreprises d'assistance aux propriétaires dans le cadre de la Loi?

Le Rapport quinquennal constate l'évolution de l'industrie depuis quelques années et pose la question de l'encadrement légal potentiel d'entreprises qu'il appelle des « entreprises d'assistance aux vendeurs ».

La Fédération conteste l'appellation suggérée par le MFQ et fait la distinction entre les entreprises qui offrent des services dans le but de vendre des propriétés immobilières et celles qui proposent des offres publicitaires. La Fédération soumet que les entreprises qui offrent des services dans le but de vendre des propriétés immobilières se livrent à du courtage pur et simple et qu'elles doivent donc être soumises à la Loi.

Comme la Fédération, nous sommes d'avis qu'il serait contreproductif de créer une nouvelle catégorie de permis de courtage pour les « entreprises d'assistance aux vendeurs ». À notre avis, le modèle d'affaire des entreprises d'assistance aux propriétaires, qui consiste à offrir des services de similitourage immobilier tout en évitant de s'assujettir à la Loi, menacerait, s'il était validé, de faire reculer le régime de protection du public québécois de près de soixante ans.

En effet, valider la légalité d'un tel modèle de similitourage risquerait de causer un exode massif au sein de la profession vers un tel modèle, ce qui abaisserait directement le niveau de protection du public, contrecarrant automatiquement l'objectif de la réforme de la Loi de 2010 et mettant en péril les progrès accomplis au cours des décennies précédentes dans la protection du public. Une telle « évolution » nous ramènerait donc plusieurs décennies en arrière et on verrait se multiplier les dossiers de jurisprudence impliquant des parties mal informées et des documents mal rédigés, semblables à ceux que nous avons mentionnés plus tôt.

De plus, l'ajout à la Loi d'une nouvelle catégorie de permis « allégés » aurait pour effet de créer de la confusion dans l'industrie (et dans le public) sur la fiabilité des inscriptions des courtiers immobiliers en général et sur l'étendue de leurs responsabilités envers leurs clients. Comment en effet distinguer dans la vie de tous les jours une inscription « fiable » d'une inscription faite par un « similitourier »? En pratique, toutes les inscriptions seraient associées au plus petit dénominateur commun, à savoir celles des similitouriers. La valeur associée aux services des courtiers immobiliers, qui constitue le cœur de la Loi, serait du même fait largement oblitérée, au détriment du public.

Cela dit, la gamme de services immobiliers offerts aux vendeurs sur le marché est un continuum et nous ne pensons pas qu'il soit pertinent de créer une catégorie de soi-disant « entreprises d'assistance aux vendeurs ». Tel que mentionné ci-dessus, nous pensons au contraire que le champ d'application de la Loi devrait être précisé afin de distinguer clairement ce qui constitue une opération de courtage de ce qui ne l'est pas. La définition proposée par la Fédération atteint selon nous efficacement cet objectif.

v) Doit-on conserver le modèle de gouvernance actuel (l'autoréglementation)?

Le rapport quinquennal souligne que malgré que sa mission soit axée principalement sur la protection du public, l'OACIQ est fréquemment perçue comme ayant aussi un rôle à jouer dans la défense des intérêts commerciaux des courtiers. Le Rapport quinquennal suggère trois pistes potentielles de réforme : (1) réduire ou mettre fin à l'autoréglementation, (2) faire nommer un PDG par le gouvernement, sans conseil d'administration, sur le modèle de l'Autorité des marchés financiers, ou (3) limiter législativement les pouvoirs de l'OACIQ aux seules fonctions d'encadrement des courtiers et des agences.

La Fédération est d'accord à l'effet que les activités de l'OACIQ doivent être concentrées sur les activités de régulation et de surveillance du marché immobilier.

Là encore, nous partageons le point de vue de la Fédération. À l'heure actuelle, l'OACIQ offre une gamme importante de services connexes qui ne sont pas directement en lien avec sa mission principale. Elle offre par exemple un service d'assistance technique aux courtiers, un service de formation continue, un service d'arbitrage entre les membres et un service de dissémination des formulaires réglementaires. Elle fait en outre activement la promotion des services des courtiers immobiliers au moyen de diverses campagnes dans les médias. Bien que ces activités ne soient pas nécessairement incompatibles avec sa mission (d'autres ordres professionnels en font autant) vu l'existence et la vitalité des chambres immobilières, il est exact de dire que ces multiples rôles assumés par l'OACIQ font largement double emploi avec les activités de celles-ci. Il s'ensuit dès lors une certaine confusion au sein de l'industrie sur les rôles respectifs de chacun.

La mise en vigueur d'un code d'éthique parallèle par l'Association canadienne de l'immeuble (l'« **ACI** »), que les chambres québécoises se voient dorénavant forcées d'appliquer constitue un exemple concret des effets néfastes de la confusion dans le marché sur les rôles respectifs de chacun. Non seulement ce code « doublon » constitue un gaspillage de ressources, il crée clairement un risque de décisions disciplinaires contradictoires dans l'industrie. Il s'agit là selon nous d'un bel exemple d'une activité qui devrait être réservée à l'OACIQ.

En plus de la confusion générée par l'existence des multiples rôles et fonctions assumés par l'OACIQ, ceux-ci constituent une charge importante sur ses activités et occupent des ressources matérielles et professionnelles importantes qui pourraient avantageusement être réorientées vers l'accomplissement de sa mission première. Ainsi, le temps moyen de traitement des plaintes face aux comportements dérogatoires à la Loi demeure toujours très long. Selon le rapport annuel de l'OACIQ (2014) il était en effet de 225 jours au 31 décembre 2014 (comparativement à 440 jours au 31 décembre 2013). Par ailleurs, au 31 décembre 2014, plus de 70 dossiers de plaintes étaient

toujours en attente de traitement par le syndic. Ce temps de traitement au bureau du syndic s'ajoute au temps de souvent plusieurs mois pendant lequel le dossier est sous étude au service d'assistance de l'OACIQ. Le comité de discipline de l'OACIQ, quant à lui, a pu entendre 183 des 353 dossiers pendant en 2014, laissant 170 dossiers toujours en suspens au 31 décembre 2014. Entre le service d'assistance, le bureau du syndic et le bureau de discipline, le délai total de traitement des plaintes s'échelonne donc fréquemment sur plusieurs années.

Au total, le dédoublement des services entre les chambres immobilières et l'OACIQ cause une allocation inefficace des ressources dans l'industrie et gonfle inutilement les cotisations payables par les courtiers pour financer des systèmes redondants en partie. Ces coûts se répercutent nécessairement auprès des clients des courtiers, soit directement, en argent, ou indirectement, en perte de temps et en duplication d'efforts. De bien répartir les rôles de chacun contribuerait donc à l'efficacité du marché et à l'allocation optimale des ressources dans l'industrie.

En parallèle avec ce qui précède, nous constatons que plusieurs activités importantes de l'OACIQ, qui découlent directement de sa mission première, ne font pas l'objet d'une autorisation législative spécifique et découlent plutôt de ses pouvoirs réglementaires généraux. On pense par exemple à la réglementation de la publicité par les courtiers et à l'édiction de normes visant les paramètres de la collaboration entre les courtiers. On pourrait également ajouter à cette liste le fait de baliser le respect de la confidentialité dans l'industrie. Or, plusieurs de ces sujets sont abordés dans d'autres lois provinciales ou fédérales, et l'absence d'assise législative claire aux règlements de l'OACIQ pourrait saper leur autorité.

Dans ce contexte, nous sommes d'avis qu'il serait opportun de clarifier la mission de l'OACIQ et de préciser l'étendue de ses pouvoirs administratifs et réglementaires. Nous pensons que le législateur pourrait profiter de cette occasion pour spécifier les pouvoirs qui reviennent en exclusivité à l'OACIQ, comme la promulgation de codes d'éthique professionnelle et l'arbitrage des plaintes du public, l'édiction de normes visant la publicité, la collaboration et le respect de la confidentialité, et ceux qu'elle doit laisser à l'industrie.

Finalement, le statut hybride « quasiprofessionnel » de l'OACIQ et les multiples rôles assumés par l'organisme handicapent sa crédibilité et son autorité face à d'autres intervenants de l'industrie, comme l'ACI, ou encore les entreprises d'assistance aux propriétaires. Par conséquent, il est clair pour nous que l'industrie dans son ensemble aurait intérêt à ce que l'OACIQ soit davantage perçue comme une autorité professionnelle.

À la lumière de ce qui précède, nous pensons que le temps est venu d'envisager la transformation de l'OACIQ en un ordre professionnel en bonne et due forme. Le statut et la mission de l'OACIQ s'en trouveraient clarifiés, et tout malentendu dans l'industrie sur son rôle serait dissipé. Le caractère sensible du rôle des courtiers immobiliers dans la population serait également mis en évidence. L'article 25 du Code des professions supporte clairement à notre avis une telle évolution du statut de l'OACIQ.

Cette avenue, accompagnée d'une clarification des pouvoirs administratifs et réglementaires de l'OACIQ, nous semble nettement préférable à une remise en cause du modèle de l'autoréglementation, qui nous semble, lui, toujours pertinent.

En vous remerciant à l'avance de votre aimable attention, veuillez agréer, Monsieur Boivin, l'expression de nos sentiments les meilleurs.



François Bissonnette
Président du conseil d'administration