

Préciser l'application de la Loi sur le courtage immobilier pour mieux protéger le public : un devoir pour l'État

Mémoire de la Fédération des chambres immobilières du Québec
en réponse au Rapport sur l'application de la
Loi sur le courtage immobilier du ministère des Finances

Septembre 2015

Table des matières

SOMMAIRE	3
INTRODUCTION	4
CHAPITRE 1 - PORTRAIT ÉCONOMIQUE DU COURTAGE IMMOBILIER	6
CHAPITRE 2 - L'ÉVOLUTION DE LA PROFESSION DE COURTIER IMMOBILIER ET LA RÉFORME DE 2008	8
CHAPITRE 3 - L'AVENIR DE L'ENCADREMENT	12
La notion de courtage	12
La fonction de conseiller	14
Les services à la carte	15
Les entreprises d'assistance aux vendeurs	16
L'organisme d'encadrement et la gouvernance	18
CONCLUSION	20



SOMMAIRE

Avec le dépôt du Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier par le ministre des Finances le 12 juin 2015, il est juste de prétendre que le Québec est à la croisée des chemins en matière d'encadrement du courtage immobilier.

Le Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier met en relief la problématique entourant la transformation de certaines entreprises publicitaires en immobilier en entreprises offrant des services de courtage immobilier. Le gouvernement fait référence à ces entités comme étant des entreprises d'assistance aux vendeurs.

Qu'un propriétaire vendeur s'occupe lui-même de la vente de sa propriété est un droit fondamental que respecte la Fédération des chambres immobilières du Québec (FCIQ). C'est la confusion entre les services fournis par lesdites entreprises d'assistance aux vendeurs, dont la plus importante est DuProprio, et les services des professionnels du courtage immobilier qui rend nécessaire une mise à jour de la Loi sur le courtage immobilier dans un esprit de protection du public.

Ces dites entreprises d'assistance ont grandement modifié leur modèle d'affaires depuis quelques années. Lors de leur émergence, elles se concentraient sur la vente de services publicitaires : affiches, annonces web et photographies. Elles ont ajouté graduellement des services identiques à ceux des courtiers immobiliers.

Le public, qu'il soit vendeur ou acheteur, est à risque lorsqu'il fait affaire avec ces entreprises. Elles n'offrent aucune garantie quant à la validité des informations immobilières qu'on y retrouve. Elles ne sont assujetties à aucune forme de déontologie et ne sont couvertes par aucun fonds d'indemnisation ou d'assurance responsabilité professionnelle. Les coachs et conseillers immobiliers qui y travaillent ne suivent aucune formation continue obligatoire accréditée. Les risques associés auxdites entreprises d'assistance aux vendeurs ont d'ailleurs été documentés dans le cadre de plusieurs causes entendues devant les tribunaux. La Cour supérieure a affirmé à plusieurs reprises que l'intervention d'un courtier immobilier augmente le bassin d'acheteurs, sécurise la transaction et diminue les risques.

Il est donc troublant de voir des intervenants dans le domaine de la revente immobilière offrir des services faisant partie d'une opération de courtage et se donner le titre de coach/conseiller immobilier. Ce faisant, ils usurpent une partie du titre professionnel des courtiers immobiliers. Le public s'attend à être protégé lorsqu'il fait affaire avec un courtier immobilier ou un coach/conseiller immobilier. Ces nouveaux intervenants confondent le public.

Pour éliminer cette confusion et clarifier ce qui constitue une opération de courtage immobilier, la FCIQ propose d'ajouter la disposition suivante à l'article 1 de la Loi :

constitue notamment une opération de courtage le démarchage, la négociation ou le service-conseil, visant, même indirectement, la réalisation d'un acte visé au présent article.

Ce n'est pas l'arrivée de l'Internet dans le domaine de la revente immobilière qui amène cette nécessité de légiférer. Les chambres immobilières et la profession de courtier immobilier ont pris le virage web il y a déjà longtemps et ont innové dans la manière de diffuser l'information immobilière. Lesdites entreprises d'assistance se servent essentiellement d'imprécisions dans la Loi pour échapper à tout encadrement et ainsi mettre le public à risque.

Il est temps d'intervenir et de préciser davantage la Loi sur le courtage immobilier.

Il en va de la protection du public.



INTRODUCTION

Le 12 juin 2015, le ministre des Finances du Québec déposait le Rapport sur l'application sur la Loi sur le courtage immobilier (Rapport). Cinq années ont passé depuis l'entrée en vigueur de l'actuelle Loi.

Depuis l'adoption de cette Loi, le paysage et la pratique du courtage immobilier ont passablement évolué. Mentionnons à ce sujet la transformation de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ) en Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ). La Loi de 2008 amenait aussi une clarification quant aux titres de pratique et un encadrement plus serré des pratiques publicitaires. On peut affirmer sans se tromper que le professionnalisme s'est accru dans le secteur du courtage immobilier.

La pratique du courtage immobilier au Québec est en lien avec ce qui est observé généralement en Amérique du Nord, c'est-à-dire des professionnels du courtage immobilier qui œuvrent de façon indépendante ou regroupés dans une agence. Cette dernière peut aussi être indépendante ou encore évoluer à l'intérieur d'une bannière. Les courtiers immobiliers peuvent adhérer à une chambre immobilière. Ce faisant, ils ont accès à plusieurs services en appui à leur pratique, dont le principal outil de mise en marché et de collaboration est Centris®. Ce dernier, contrairement à ce qu'évoque le Rapport à la page 6, n'est pas un gros site Internet de publicité, mais bien un outil informatique visant à les assister dans l'accomplissement de leur devoir réglementaire de collaboration.

Il importe également de mentionner les rôles joués par l'Association canadienne de l'immeuble (ACI) en raison de la prévalence des marques de commerce qu'elle détient et du développement et de la coordination de la pratique du courtage immobilier qu'elle effectue à l'échelle canadienne.

Par ailleurs, l'autoréglementation de la profession fut redéfinie par la Loi de 2008 et la Fédération des chambres immobilières du Québec (FCIQ) observe que cette mécanique d'encadrement professionnel prend de plus en plus d'importance aux États-Unis et au Canada. Les différents organismes d'autoréglementation étudiés par la FCIQ obtiennent davantage de responsabilités de la part des gouvernements. La structure de fonctionnement de l'OACIQ s'apparente grandement aux modèles des ordres professionnels québécois. Ceux-ci, au nombre de 46, ont comme mandat de protéger le public tout en valorisant les différentes professions s'y rattachant.

Lors des travaux qui ont mené à l'actuelle Loi sur le courtage immobilier, s'étalant de 2003 à 2008, le concept des entreprises d'assistance aux vendeurs n'a pas été abordé. Ces entreprises se concentraient à l'époque à n'offrir qu'une gamme de services publicitaires à leurs clients. Cette situation a bien changé depuis. Elles ont ajouté à leur offre publicitaire des services de courtage immobilier.

L'entreprise qui n'offre que des services de nature publicitaire dans le cadre d'une transaction immobilière est une entreprise de publicités immobilières et non une entreprise d'assistance aux vendeurs. Si des services de courtage immobilier sont offerts par ces entreprises, elles doivent obtenir les permis requis de l'OACIQ. Ces services vont de l'estimation de la valeur marchande à l'assistance à la rédaction de contrats et formulaires, en passant par l'appui à la négociation et au référencement professionnel.



Les entreprises d'assistance telles que définies par le ministère des Finances offrent des services de courtage immobilier, sans toutefois posséder les permis requis, la formation nécessaire, l'encadrement professionnel ou encore l'accès à un fonds d'indemnisation et à un fonds d'assurance responsabilité professionnelle. Les services offerts par les entreprises d'assistance aux vendeurs vont bien au-delà de simples publicités. Ils couvrent pratiquement tous les aspects d'une transaction immobilière. L'embauche de coachs/conseillers immobiliers par ces entreprises confirme la nature véritable des services offerts. Les qualifications requises pour ces postes incluent l'attestation d'études collégiales (AEC) en courtage immobilier.

C'est ainsi que l'actif le plus important des citoyens et ménages québécois transige via des entreprises sans aucune base législative ou réglementaire. Le gouvernement du Québec doit, à travers les travaux qui découleront du Rapport, établir un encadrement législatif pour ces entreprises.

À titre de comparaisons, accepterions-nous, collectivement, que des cliniques et leur personnel posent des actes médicaux sans détenir toute la certification nécessaire, que des conseillers pharmaceutiques évoluent parallèlement aux pharmaciens ou encore que des consultants en valeurs mobilières usurpent l'identité professionnelle des courtiers en valeurs mobilières? C'est précisément à ce phénomène qu'est confronté le secteur du courtage immobilier.



Fédération des chambres immobilières du Québec

600, chemin du Golf
L'Île-des-Soeurs (Québec)
H3E 1A8

Téléphone : 514 762-0212
Sans frais : 1 866 882-0212

www.fciq.ca
Courriel : info@fcq.ca



CHAPITRE 1 - PORTRAIT ÉCONOMIQUE DU COURTAGE IMMOBILIER

Le secteur de la revente immobilière est une activité économique importante pour le Québec. Les 15 000 professionnels du courtage immobilier génèrent des retombées économiques directes importantes. Les transactions immobilières génèrent également une série de retombées, notamment dans le domaine des services professionnels, du commerce de détail et de la rénovation. Un marché de la revente immobilière sain est un élément clé d'une conjoncture économique positive.

Localement, les agences immobilières occupent des milliers de pieds carrés en espace à bureaux sur les principales rues commerciales des villes québécoises. Un personnel de soutien et administratif important est à l'emploi des agences immobilières et des courtiers immobiliers.

Le marché immobilier demeure vigoureux au Québec en bonne partie en raison du travail professionnel des courtiers immobiliers. La nature complexe des transactions immobilières fait en sorte que les courtiers immobiliers ont un rôle déterminant dans le bon fonctionnement du marché de la revente immobilière.

Selon les données immobilières recensées par Centris®, pour l'ensemble de l'année 2014, 49 824 unifamiliales ont été transigées, soit un niveau stable par rapport à 2013. Les ventes des plex, qui avaient reculé au cours des quatre dernières années, sont demeurées, elles aussi, à un niveau pratiquement inchangé en 2014 pour s'établir à 6 027 transactions. En revanche, malgré les hausses observées au cours des deux derniers trimestres de l'année, la copropriété a vu son nombre de transactions diminuer de 2 % en 2014 pour atteindre 14 412.

Pour une quatrième année consécutive, le nombre d'inscriptions en vigueur a fortement augmenté au Québec en 2014, alors qu'en moyenne 77 985 propriétés résidentielles étaient à vendre par un courtier immobilier, une hausse de 10 % par rapport à 2013.

Avec l'augmentation du nombre de propriétés offertes et le ralentissement des ventes, les conditions du marché se sont détendues. Cela s'est notamment fait ressentir sur l'évolution des prix qui progressent maintenant à un rythme plus lent qu'au cours des dernières années.



Portrait du marché immobilier québécois			
		2014	
			Var annuelle
Total résidentiel	Ventes	70 636	-1 %
	Inscriptions en vigueur	77 985	10 %
Unifamiliale	Ventes	49 824	0 %
	Inscriptions en vigueur	52 184	11 %
	Prix médian	227 000 \$	1 %
Copropriété	Ventes	14 412	-2 %
	Inscriptions en vigueur	18 780	8 %
	Prix médian	215 000 \$	1 %
Plex	Ventes	6 027	0 %
	Inscriptions en vigueur	6 285	13 %
	Prix médian	350 000 \$	1 %

Source : FCIQ par le système Centris®



CHAPITRE 2 - L'ÉVOLUTION DE LA PROFESSION DE COURTIER IMMOBILIER ET LA RÉFORME DE 2008

L'émergence de la profession de courtier immobilier remonte aux années 50, en symbiose avec le développement résidentiel du Québec et l'apparition des premières banlieues. L'appellation de la profession et le rôle de celle-ci se sont transformés pendant les six décennies qui ont suivi. De courtier en immeubles à agent d'immeubles, à agent immobilier et finalement à un titre unifié de courtier immobilier, la profession a acquis, par la qualité de ses services, une place incontournable dans l'univers économique québécois.

De salariés souvent à l'emploi de *Trusts immobiliers*, les courtiers immobiliers ont migré vers un statut professionnel et autonome, notamment en raison des efforts de l'*Association immobilière du Québec (AIQ)* en matière d'encadrement. L'AIQ est l'ancêtre de l'OACIQ.

C'est ainsi qu'en 1983, l'AIQ adoptait un code de déontologie, un processus disciplinaire et une mécanique d'arbitrage et de conciliation. Ces éléments jetaient les bases pour la création d'un premier organisme d'autoréglementation en 1994, soit l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ), en remplacement de l'AIQ.

Pendant cette transformation de la profession, les courtiers immobiliers sont devenus essentiellement des entités professionnelles autonomes ayant la possibilité d'œuvrer au sein d'une agence immobilière ou de façon indépendante. La structure de travail des courtiers immobiliers se colle sur celle de plusieurs autres professions québécoises au sens de la *Loi sur les professions*.

En lien avec cette évolution, il y a nécessité de définir la relation particulière liant le courtier immobilier et l'agence immobilière. L'opération de courtage qu'exerce le courtier immobilier doit être mieux définie afin de bien cadrer le rôle et les responsabilités des agences et courtiers. Le Rapport est plutôt vague sur cet aspect primordial et déterminant dans la suite de l'évolution de la profession. La FCIQ considère que les courtiers immobiliers exercent une opération de courtage à l'intérieur d'un cadre professionnel et que cette opération, dans son objectif d'achat ou de vente d'un immeuble, doit être mieux détaillée afin d'en déterminer les balises. L'agence immobilière, quant à elle, est coresponsable des actes des courtiers liés et offre des services professionnels et d'encadrement à ces derniers. Elle n'exerce pas d'opération de courtage. Dans un processus d'examen de la relation entre l'agence et les courtiers, la propriété des honoraires doit, du même coup, être posée. Si l'opération de courtage est l'acte professionnel exclusif des courtiers immobiliers, comment s'assurer de la pleine appartenance de leurs honoraires? La FCIQ souhaite qu'une réflexion sur ces aspects non couverts par le Rapport s'entame.

Les travaux législatifs à venir et visant à améliorer la *Loi sur le courtage immobilier* doivent considérer tout le chemin parcouru par la profession de courtier immobilier et donner à celle-ci les outils nécessaires afin de lui permettre de continuer sa croissance et son évolution dans un contexte de transformation de l'économie dite traditionnelle. L'objectif de la FCIQ est de permettre aux courtiers immobiliers de continuer d'atteindre de nouveaux sommets en matière de professionnalisme et éventuellement, de pouvoir être regroupés à l'intérieur d'un ordre professionnel.

La profession de courtier immobilier fut l'une des plus rapides à s'ajuster à la réalité de l'Internet et au passage à la nouvelle économie. Que ce soit par la transformation des outils de collaboration des courtiers immobiliers qu'étaient les livres d'inscription en une plateforme numérique dotée d'un site web destiné à la publicité des inscriptions ou par l'utilisation de contrats électroniques, les courtiers immobiliers ont transformé leur profession depuis la fin des années 90.



À la page 8 du Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier, le ministère des Finances affirme que « les nouvelles technologies, dont l'Internet, étaient en train de transformer certains aspects de la pratique du courtage immobilier (...) principalement en ce qui a trait à la publicité des propriétés à vendre. » Il est également mentionné que « l'industrie du courtage immobilier bénéficiait autrefois d'une situation avantageuse sur le marché immobilier grâce au système de publicité immobilière, qui a pris maintenant le nom de Centris®. (...) Ce système donnait donc aux courtiers un avantage concurrentiel important puisqu'ils étaient les seuls à avoir accès à cette masse d'informations relatives aux propriétés offertes sur le marché. »

À cette étape, il importe de définir l'information immobilière détenue par les courtiers immobiliers. Ceux-ci possèdent et administrent une base de données sur des transactions passées et des inscriptions actuelles de propriétés. Ils ne sont pas les seuls à avoir ce type de données. L'État consigne toutes les transactions immobilières réalisées sur le territoire québécois dans le registre foncier du Québec. Selon le système de la publicité foncière, toute transaction immobilière devient publique par son inscription dans le registre foncier du Québec. Comme il s'agit d'un registre public, tout citoyen peut y avoir accès et retracer l'historique des transactions faites sur un lot depuis sa création. Des entreprises privées dans le domaine de l'information immobilière ont également construit des systèmes de données similaires. On ne peut pas prétendre que les courtiers immobiliers québécois ont un avantage concurrentiel à cet égard. C'est la qualité de l'information, la portée de diffusion et la collaboration entre courtiers qui fait la force de Centris®.

Le prétendu avantage concurrentiel auquel réfère le Rapport est en contradiction avec le fait que la revente immobilière sans l'utilisation des services d'un courtier immobilier est un phénomène historiquement plus important au Québec qu'ailleurs en Amérique du Nord. La FCIQ tient donc à corriger ce faux postulat véhiculé par le Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier voulant que les courtiers immobiliers aient un avantage concurrentiel en matière d'informations immobilières.

Le propriétaire souhaitant vendre un immeuble par lui-même a accès à des informations immobilières sous plusieurs formes. C'est la valeur ajoutée des services professionnels des courtiers immobiliers qui fait en sorte que les propriétaires, dans une très vaste majorité, confient la vente de leur maison à un courtier immobilier. Ces services sont nombreux et incluent l'estimation de la valeur marchande, la mise en marché, la rédaction de contrats et formulaires, le conseil, la négociation et le référencement professionnel.

Toujours au second chapitre du Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier, un second faux postulat est développé aux pages 9 et 10. Le rapport affirme que « les prix de l'immobilier ont crû beaucoup plus rapidement que le coût de la vie (...) Cette hausse des prix s'est traduite par une hausse presque proportionnelle des commissions perçues par les courtiers, ce qui a probablement favorisé une augmentation importante du nombre de courtiers. » Une corrélation inexacte est ensuite faite par le Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier : « La hausse des commissions est susceptible d'avoir contribué, ces dernières années, à une légère diminution du nombre de ventes résidentielles réalisées en utilisant les services d'un courtier », affirme le document ministériel.

Le Rapport suggère que des honoraires en croissance perçus par l'ensemble des courtiers immobiliers sont responsables d'une forte vague de recrutement dans la profession. Ces mêmes honoraires, toujours selon le Rapport, auraient par la suite été responsables du déclin du nombre de transactions effectuées par les courtiers depuis 2010.



Au chapitre des honoraires perçus par les courtiers immobiliers, le Rapport n'est appuyé par aucune donnée. Il est vrai que le nombre de courtiers a augmenté, mais cela a beaucoup plus à voir avec la forte croissance du marché de l'immobilier observée en Amérique du Nord et ailleurs depuis la fin des années 90. La réduction marquée des taux d'intérêt pendant la même période a rendu plus accessibles certains segments du marché immobilier. La hausse de la demande et l'augmentation du taux de propriétaire expliquent en bonne partie la croissance du nombre de courtiers immobiliers, non pas une supposée croissance des honoraires comme le prétend le Rapport.

Inversement, lors de récessions économiques, comme au début des années 80 ou encore au début des années 90, le nombre de courtiers a chuté de façon marquée. Le Rapport omet de mentionner l'impact du resserrement des règles hypothécaires par le gouvernement fédéral depuis 2010 et les soubresauts de la crise financière de 2008 comme éléments déterminants de la conjoncture du marché de la revente immobilière. Il est clair que ces éléments ont contribué à réduire le nombre de transactions immobilières, notamment en ce qui concerne les premiers acheteurs. Ce n'est donc pas une croissance des honoraires qui a contribué à la diminution des transactions immobilières réalisées par les courtiers immobiliers, cette explication proposée par le Rapport est sans fondement.

Aussi, l'instauration d'un nouveau programme de formation obligatoire plus rigoureux et de nouvelles évaluations plus exigeantes à l'entrée à la carrière ont contribué à faire décliner le nombre de nouveaux courtiers immobiliers, amplifiant le mouvement de décroissance du nombre de courtiers immobiliers. Avec la Loi sur le courtage immobilier de 2008, les chambres immobilières et l'OACIQ ont souhaité doter la profession du courtage immobilier d'un programme de formation moderne et axé sur l'apprentissage des compétences nécessaires pour exercer la profession de courtier immobilier. L'époque des permis facilement obtenus est désormais révolue.

Cette réduction du nombre de professionnels du courtage immobilier n'est pas unique au Québec. Aux États-Unis, le nombre de membres de la National Association of Realtors® (NAR) est passé de 1,3 million en 2007 à moins de 1 million suite à la crise immobilière.

Donc, le Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier fait fausse route en attribuant la croissance du nombre de courtiers immobiliers observée depuis la fin des années 90 à une augmentation des honoraires perçus. Le taux de rétribution est variable dans la profession du courtage immobilier et dépend des modèles d'affaires existants. Il suffit de consulter l'offre publicitaire des courtiers et agences immobilières pour constater la grande variabilité dans la tarification des honoraires.

À la page 10 du Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier, le ministère des Finances mentionne que « des nouveaux besoins en matière de services immobiliers ont favorisé le développement des entreprises d'assistance aux propriétaires vendeurs, dont la plus connue est DuProprio. »

Or, ce ne sont pas de nouveaux besoins qui expliquent la présence de ces entreprises, mais plutôt de fausses promesses d'économies importantes pour le propriétaire vendeur. L'essentiel de la promotion publicitaire de ces entreprises se concentre sur cet aspect. Il est à cet égard déplorable qu'aucune entité réglementaire ne puisse valider et encadrer le contenu de ces opérations publicitaires. Les courtiers immobiliers, en matière publicitaire, sont strictement encadrés par l'OACIQ. C'est en raison de publicités trompeuses que la FCIQ a déposé une demande de recours collectif visant le groupe DuProprio.



Ce n'est donc pas en réponse à des besoins que lesdites entreprises d'assistance aux vendeurs se sont déployées au Québec, mais bien en raison de publicités agressives et d'un modèle d'affaires qui échappe à toute législation et réglementation.

Le Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier poursuit en mentionnant que « les entreprises d'assistance aux propriétaires occupent d'ailleurs de plus en plus de place dans le domaine des transactions immobilières (...) et qu'afin de préserver sa part du marché, l'industrie du courtage, appuyée en cela par l'OACIQ, livre une lutte médiatique intense aux entreprises d'assistance aux propriétaires. »

Les ventes répertoriées par l'entremise desdites entreprises d'assistance aux propriétaires ne sont pas entièrement vérifiables, alors que plusieurs ventes affichées par ces entreprises sont finalement réalisées par des courtiers immobiliers. Il est plus que fréquent que des clients desdites entreprises d'assistance aux propriétaires qui avaient été séduits par les publicités de celles-ci fassent finalement appel aux services des courtiers immobiliers lorsqu'ils sont confrontés à la complexité d'une transaction immobilière. Or, les entreprises d'assistance aux propriétaires s'allouent plusieurs de ces transactions dans leurs bilans des ventes. Ce stratagème a été relevé à maintes reprises par la FCIQ.

En ce qui a trait à la lutte médiatique à laquelle fait mention le Rapport, il importe de comprendre le contexte bien particulier dans lequel celle-ci a pris racine. Lesdites entreprises d'assistance aux vendeurs ont inondé le secteur publicitaire d'informations trompeuses; il importait donc autant pour le secteur associatif du courtage immobilier (les chambres immobilières et la FCIQ) que pour le régulateur (OACIQ) d'établir adéquatement, via des publicités, des faits entourant la pratique du courtage immobilier.

Cette réponse publicitaire illustre le nécessaire besoin d'encadrement desdites entreprises d'assistance aux vendeurs dans un objectif de protection du public.



CHAPITRE 3 - L'AVENIR DE L'ENCADREMENT

La notion de courtage

À la page 11 du Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier, le ministère des Finances stipule qu' « il apparaît tout aussi important pour la protection du public qu'il n'y ait aucune ambiguïté quant aux responsabilités qui échoient au courtier : il est responsable de conseiller son client quant au prix à demander, de veiller au respect des obligations légales et de mener la négociation avec les acheteurs potentiels. Il se chargera par ailleurs de publiciser la propriété. Le champ d'application de la Loi est donc défini par la nature même de la relation entre le vendeur et le courtier à qui est confiée la vente de la propriété. Le champ d'application peut difficilement être cerné par l'énumération des services rendus par les courtiers parce que ceux-ci peuvent varier selon les circonstances. »

Il est vrai que la relation entre un courtier et son client se différencie de la vente faite par le propriétaire de par sa nature intrinsèque. Or, les actes professionnels qui sont posés dans l'exécution d'une opération de courtage immobilier ou qui le sont dans ledit concept d'assistance à un vendeur occupent des aires identiques.

Ainsi, l'estimation de la valeur marchande, la mise en marché, la rédaction de contrats et formulaires, le conseil, la négociation et le référencement professionnel sont clairement des actes professionnels qui se confondent entre l'opération de courtage et l'assistance aux vendeurs.

L'opération de courtage, au sens plus large, est une cascade d'actes professionnels dans le but de réaliser une transaction sur un immeuble. Ladite entreprise d'assistance aux vendeurs qui déborde de son offre de services publicitaires pour y ajouter des services exécute manifestement une opération de courtage. La seule différence entre ladite entreprise d'assistance, l'agence et le courtier immobilier est donc, comme le souligne le Rapport, la relation avec le client et, implicitement, le mode de rétribution.

En courtage immobilier, notamment avec les clients vendeurs, un contrat de courtage lie le client au courtier. Ce contrat spécifie des actes qui seront posés par le courtier et aussi la forme des honoraires. Le courtier est généralement rémunéré au succès, donc à la vente de la propriété. La relation contractuelle avec le client acheteur demeure à ce jour sous-utilisée dans la profession du courtage immobilier. Les courtiers immobiliers œuvrant avec les acheteurs sont rémunérés via un partage de la rétribution du courtier possédant le contrat de courtage.

De différencier uniquement ce qui constitue une opération de courtage de ce qui n'en constitue pas, en se basant sur la seule relation entre un courtier et son client, deviendrait un cas d'espèce dans le milieu professionnel québécois. Il y aurait une double existence au chapitre des actes professionnels, une avec un contrat de courtage et une autre, sans.

À la page 12 du Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier, le ministère des Finances mentionne que « les entreprises d'assistance sont visées par des dispositions qui protègent les personnes avec lesquelles celles-ci contractent. On retrouve notamment les dispositions du Code civil relatives aux contrats de service (art. 2098 et suivants) et les dispositions générales régissant tout contrat. Enfin, dans la mesure où ces entreprises ne sont pas des agences immobilières, et selon la nature des services offerts, un certain nombre de dispositions, comme les dispositions générales sur les contrats relatifs aux biens et services (art. 8 à 22.1) et les dispositions sur les pratiques de commerce (art. 215 à 253) de la Loi sur la protection du consommateur, pourraient trouver application. Ces dispositions protègent entre autres les consommateurs des publicités qui induisent en erreur. »



Est-ce que le gouvernement du Québec arriverait au même constat si des entreprises d'assistance œuvraient dans le domaine du droit, de la médecine, des valeurs mobilières ou de la distribution financière? Les ordres professionnels sous la responsabilité du ministère de la Justice et de l'Office des professions, tout comme les organismes d'autoréglementation sous la responsabilité du ministère des Finances et de l'Autorité des marchés financiers, semblent jouir d'une meilleure protection de leurs champs de pratique que le courtage immobilier. Comment le gouvernement peut-il justifier un tel traitement, alors qu'il est question de protection du public dans le cadre de la transaction la plus importante d'une vie pour la plupart des ménages?

Toujours à la page 12, le Rapport d'application sur la Loi sur le courtage immobilier pose la question suivante : « Devrait-on définir le courtage et ainsi réserver aux seuls courtiers certains gestes? Si oui, lesquels? »

La FCIQ a étudié les champs de pratique de plusieurs secteurs. Il en ressort que dans tous les cas, les champs de pratique sont mieux définis et incluent même la notion de conseil. Par exemple, en vertu de l'article 5 de la Loi sur les valeurs mobilières, l'exercice du courtage en valeurs mobilières est défini ainsi :

Toute personne qui exerce ou se présente comme exerçant les activités suivantes:

1. des opérations sur valeurs comme contrepartiste ou mandataire;
2. le placement d'une valeur pour son propre compte ou pour le compte d'autrui;
3. tout acte, toute publicité, tout démarchage, toute conduite ou toute négociation visant même indirectement la réalisation d'une activité visée au paragraphe 1. ou 2.

Le troisième alinéa de cet article définit une notion de courtage de façon similaire à la pratique observée du courtage immobilier. Il est un excellent point de départ d'une définition de l'opération de courtage immobilier.

En vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, la notion de conseiller est associée aux différents titres de pratiques de la loi. Par exemple, le courtier en assurances de dommage se définit ainsi : il est la personne physique qui offre directement au public un choix de différents produits d'assurance de dommages de plusieurs assureurs ou qui offre à un cabinet, à un représentant autonome ou à une société autonome des produits d'assurance de dommages d'un ou de plusieurs assureurs. Il agit également comme conseiller en assurance de dommages.

Cette Loi encadre également le titre réservé de planificateur financier. Elle le protège adéquatement en interdisant l'utilisation de termes dérivés, par exemple celui de conseiller financier.

La Loi sur la distribution de produits et les services financiers inclut donc la notion de conseil dans l'essentiel des disciplines sous sa juridiction et pour l'utilisation du titre réservé de planificateur financier, en interdisant toute forme de déclinaison. La FCIQ s'explique mal que des lois sous la juridiction du ministère des Finances et qui encadrent des professions financières incluent la notion de conseil dans la définition des différents actes professionnels qui y sont recensés, mais que le même ministère légiférerait à contre-courant dans une révision de la Loi sur le courtage immobilier.



Ainsi, la FCIQ propose de modifier l'article 1 de la Loi sur le courtage immobilier en ajoutant une disposition à l'actuel libellé et inspiré de la *Loi sur les valeurs mobilières*.

Le libellé prendrait la forme suivante :

La présente loi s'applique à toute personne ou société qui, pour autrui et contre rétribution, se livre à une opération de courtage relative aux actes suivants :

- 1° l'achat, la vente, la promesse d'achat ou de vente d'un immeuble, d'une maison mobile ou d'actions pour usage exclusif d'un logement, ou l'achat ou la vente d'une telle promesse;
- 2° la location d'un immeuble, dès qu'il y a exploitation d'une entreprise par la personne ou la société qui agit à titre d'intermédiaire dans ce domaine;
- 3° l'échange d'un immeuble ou d'actions pour usage exclusif d'un logement;
- 4° le prêt garanti par hypothèque immobilière;
- 5° l'achat ou la vente d'une entreprise, la promesse d'achat ou de vente d'une entreprise ainsi que l'achat ou la vente d'une telle promesse, notamment toute opération sur le capital-actions d'une société.

Constitue notamment une opération de courtage le démarchage, la négociation ou le service-conseil visant même indirectement la réalisation des actes visés aux précédents alinéas.

Toutefois, la présente loi ne s'applique pas à une opération portant sur un instrument dérivé au sens de la Loi sur les instruments dérivés (chapitre 1-14.01) ou à une opération portant sur une valeur mobilière au sens de la Loi sur les valeurs mobilières (chapitre V-1.1).

La fonction de conseiller

À la page 13, le Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier pose les questions suivantes :

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

Tant dans les professions financières qui évoluent dans un encadrement en autoréglementation que dans le milieu des ordres professionnels, la notion de conseil fait partie intégrante des actes professionnels.

Ouvrir la possibilité à des individus ou à desdites entreprises d'assistance aux vendeurs de faire du conseil immobilier équivaut à envoyer le message aux professionnels du courtage immobilier de laisser tomber leur permis de pratique, et de joindre les rangs d'un nouveau métier déréglementé que serait celui du conseil immobilier.



Est-il vraiment de l'intention du gouvernement du Québec d'ouvrir une telle brèche en encadrement professionnel et de laisser une profession dûment organisée s'éparpiller dans des titres non réglementés? La protection du public serait, dans ce scénario, réduite à zéro. Le conseiller immobilier n'aurait aucun code déontologique, n'offrirait aucune forme d'indemnisation, ne serait tenu à détenir aucune assurance responsabilité professionnelle et ne suivrait aucune formation de base ou continue. Le courtage immobilier deviendrait la première profession du Québec à subir un tel éclatement. Seule une opération de courtage immobilier complète et exécutée par des professionnels encadrés peut assurer pleinement la protection du public.

Par ailleurs, la FCIQ souhaite que la liste des personnes ou sociétés qui ne sont pas soumises à la Loi sur le courtage immobilier, aux articles 2 et 3, soit revue. Par exemple, peu d'avocats ou de comptables, à l'intérieur de leur exercice ou fonction, se livrent à des opérations de courtage. Les administrateurs agréés devraient aussi ne pas obtenir une exception dans le cadre de leur fonction de gestion d'immeuble. Ce point est important, car le ministère de la Justice pourrait leur octroyer un titre exclusif de gestionnaire de copropriétés dans le cadre d'une révision des sections du Code civil touchant cette forme de propriété.

La construction neuve et les représentants des ventes qui y sont associés devraient être assujettis à la Loi sur le courtage immobilier. Déjà bon nombre de constructeurs et promoteurs utilisent les services d'un courtier immobilier, mais dans un objectif de protection du public, la vente de nouvelles propriétés neuves devrait faire partie de l'application de la Loi.

Aussi, l'exemption qui touche les conciergeries d'immeubles est inappropriée et doit être retirée de la Loi.

Les services à la carte

Toujours à la page 13 du Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier, le ministère des Finances mentionne qu'« il est beaucoup question de permettre aux courtiers immobiliers d'offrir ses services de conseil ou d'accompagnement pour une partie seulement du processus de vente ou d'achat d'immeuble ».

Offrir des services à la carte équivaut à morceler le courtage immobilier. L'acte professionnel représente une série de gestes et d'actions dans le but de finaliser une transaction immobilière. Il importe de distinguer les phénomènes de tarifs à la carte et de services à la carte. Le formulaire *Annexe DR – déboursés et rétribution* permet aux courtiers de prévoir d'autres modes de rétribution que ceux prévus au contrat de courtage vente.

Permettre, dans le cadre d'une transaction immobilière, de n'offrir que certains actes déresponsabiliserait le courtier et diminuerait la protection du public. Celui-ci s'attend à être accompagné par son courtier immobilier tout au long de la transaction. L'obligation de conseil et de service des courtiers immobiliers est un fondement du courtage immobilier. La limitation de la responsabilité professionnelle par les services à la carte est contraire à ce fondement.

Permettrait-on à des médecins, à des ingénieurs ou à des architectes de faire des services à la carte sans se soucier de l'ensemble d'un dossier étudié et ainsi limiter leur responsabilité professionnelle?

À la fin de cette section du Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier, le ministère des Finances pose la question suivante : « Devrait-on interdire aux courtiers immobiliers d'offrir leurs services autrement que dans le cadre d'un contrat de courtage? »



Il y a une contradiction entre un constat préalable du Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier, qui énonçait que le champ d'application de la Loi peut difficilement être cerné par l'énumération des services rendus par les courtiers immobiliers et cette proposition de permettre une offre de services ciblés dans un outil autre que le contrat de courtage.

Logiquement, l'opération de courtage immobilier devrait être définie et constituée de gestes précis si, dans un second temps, une volonté professionnelle appuyait le morcellement de ces gestes dans le cadre d'une pratique à la carte.

Comment peut-on proposer des services à la carte si les mêmes services ne sont pas définis à l'intérieur d'une notion de courtage? Quels gestes, quels actes professionnels de l'opération de courtage immobilier seraient visés par un service à la carte?

Le morcellement professionnel n'est pas souhaitable à cette étape. Le contrat de courtage immobilier à portée limitée n'est pas dans l'intérêt de la protection du public. L'opération de courtage n'a pas à être démantelée, morcelée ou encore offerte à la carte. Elle doit faire l'objet d'une définition qui, une fois pour toutes, établira ce qui est de ce qui n'est pas du courtage immobilier.

Les entreprises d'assistance aux vendeurs

Le ministère des Finances amène une nouvelle appellation dans le domaine de la revente immobilière, soit celle d'entreprise d'assistance aux vendeurs. La FCIQ n'est pas favorable à cette appellation. Celle-ci continuera d'alimenter la confusion existante, aux yeux du public et des médias, entre les agences immobilières et ces entreprises.

Le Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier omet de détailler l'évolution des services offerts par ces entreprises. Le virage web de la fin des années 90 a ouvert le champ de la publicité web pour la profession du courtage immobilier et pour des publicitaires. De grands sites affichant des propriétés à vendre sont apparus au Québec comme ailleurs. Les propriétés à vendre par les courtiers sont affichées sur les sites des bannières et des chambres immobilières, dont Centris®. Des entreprises de publicité ont bâti et offert d'autres sites affichant des propriétés à vendre. C'est ainsi que sont nées lesdites entreprises d'assistance aux vendeurs auxquelles fait référence le ministère des Finances.

En offrant un service qui jumelait la prise de photographies, l'inscription à un site web dédié à la vente sans intermédiaire et en proposant une affiche terrain commune, ces entreprises ont trouvé un créneau dans le domaine de la publicité immobilière. Il est à noter qu'à cette étape de l'évolution de ces entreprises, la profession du courtage immobilier cohabitait très bien avec celles-ci. C'est pour cette raison qu'entre 2003 et 2008, les travaux sur l'actuelle mouture de la Loi sur le courtage immobilier ne se sont pas penchés sur cette question.

À un moment, afin de justifier des frais qui augmentaient rapidement et les coûts de leur structure web, ces entreprises ont commencé à offrir des services de courtage immobilier, souvent appelés coaching immobilier. On recense aujourd'hui chez ces entreprises des services en coaching (conseil), en évaluation marchande, en gestion des visites, en accompagnement dans la rédaction de documents, une offre de contrats types et du référencement professionnel.

Une différenciation doit donc être faite dans les activités de ces entreprises. Certaines d'entre elles se concentrent uniquement sur une offre de services publicitaires et d'affichage destinée au propriétaire vendeur souhaitant vendre sa propriété par lui-même. Ces entités sont essentiellement des entreprises publicitaires.

Dès qu'une entreprise ou un individu offre des services, autres que de la publicité, dans le but d'assister un propriétaire vendeur, il ou elle fait du courtage immobilier.



Aujourd'hui, en matière de services offerts, le consommateur et même les médias n'arrivent plus à différencier les entreprises d'assistance aux vendeurs des agences immobilières et courtiers immobiliers.

C'est à cet égard que l'OACIQ a poursuivi DuProprio en 2009 et a déposé une requête en jugement déclaratoire en 2013. Il est à noter que DuProprio détient des permis d'agences immobilières pour ses activités en Ontario, au Manitoba et en Alberta. Étrangement, elle refuse de se soumettre aux dispositions de la Loi sur le courtage immobilier sur le territoire de son siège social.

Par ailleurs, rien n'est dit sur les acheteurs dans toute cette description desdites entreprises d'assistance aux vendeurs. Comment les acheteurs sont-ils protégés lorsqu'ils acquièrent une propriété vendue par un propriétaire utilisant les services de ces entreprises? Le Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier est clair : les entreprises visées assistent les vendeurs. Ceux-ci sont leurs clients et payent les entreprises d'assistance pour les services rendus.

Alors, qui s'assure de la véracité des informations immobilières présentées et affichées par lesdites entreprises d'assistance aux vendeurs? Comment l'acheteur peut-il avoir pleinement confiance en ce processus transactionnel éclaté? En cas de pépins, comment l'acheteur sera-t-il indemnisé? Les services des courtiers immobiliers offrent une garantie et des protections d'un contraste complet avec ce qui prévaut avec ces entreprises. Ce filet de protection, qu'il soit en matière d'encadrement, de déontologie, d'indemnisation ou encore en responsabilité professionnelle, doit être priorisé par le ministère des Finances dans l'actuelle réflexion qui s'amorce.

Contrairement auxdites entreprises d'assistance, le courtage immobilier a des obligations professionnelles envers les acheteurs. Bien que ceux-ci aiment souvent faire un premier tour de piste des propriétés disponibles, notamment sur les sites web, le recours à un courtier immobilier demeure très élevé dans le cadre d'une acquisition. Les services déployés par les courtiers immobiliers auprès des acheteurs, que ce soit en présence ou non d'un contrat de courtage achat, sont capitaux. Il suffit d'évoquer le conseil sur le milieu de vie, l'analyse des transactions passées et comparables, la négociation, la rédaction de la promesse d'achat et le référencement professionnel. La confiance des acheteurs envers leur courtier immobilier est élevée et surtout, elle est nécessaire dans le cadre d'une acquisition qui a des répercussions sur la vie financière d'un individu ou d'un ménage. Par exemple, une transaction d'une copropriété exige une connaissance fine du type de documents à analyser et inspecter.

À cet égard, lesdites entreprises d'assistance aux vendeurs ne peuvent garantir aux acheteurs un processus transactionnel protégé. L'objectif de ces entreprises est de maximiser le nombre d'inscriptions sur leurs plateformes. Elles s'adressent exclusivement aux vendeurs. Il est possible de voir sur les sites Internet et les contrats des entreprises d'assistance aux vendeurs la mention suivante : « Bien que l'entreprise s'emploie à déployer ses meilleurs efforts afin d'assurer la sécurité sur le site web et d'en maintenir l'intégrité, l'entreprise d'assistance n'offre aucune garantie et ne fait aucune déclaration que ce soit quant aux propriétés, quant à la validité ou à l'exactitude de leurs descriptions. » Cette déresponsabilisation complète envers les acheteurs va à l'encontre de toute notion en matière de protection du public.

À la page 14 du Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier, le ministère des Finances pose les questions suivantes : « Est-ce que le champ d'application de la Loi devrait être élargi afin d'inclure les entreprises d'assistance aux propriétaires? Si oui, quels sont les services offerts par de telles entreprises qui devraient être spécifiquement encadrés pour la protection du public? »



Une entreprise qui offre des services dans le but de vendre des propriétés fait du courtage immobilier et doit être assujettie aux dispositions de la Loi sur le courtage immobilier, alors qu'une entreprise qui se spécialise uniquement dans l'offre de services publicitaires devrait être assujettie spécifiquement aux dispositions de la Loi sur la protection des consommateurs. Les coachs/conseillers immobiliers, qu'ils oeuvrent dans une entreprise d'assistance ou de façon indépendante, doivent offrir au public les mêmes obligations et devoirs que les courtiers immobiliers.

D'ailleurs plusieurs représentations de ces entreprises d'assistance sont fausses et trompeuses. Pour mousser leur produit, elles ignorent délibérément la diversité des tarifs des courtiers. Elles utilisent souvent des taux de comparaison arbitraires que leurs publicités accréditent comme une norme. Souvent, on garantit même qu'il restera plus d'argent dans les poches des vendeurs en vendant leur propriété avec les entreprises d'assistance.

Certaines entreprises d'assistance tentent de recruter régulièrement de nouveaux vendeurs chez les clients des courtiers immobiliers en les invitant à réduire le prix demandé pour l'équivalent des honoraires présumés. Ce faisant, la garantie d'économie vient de disparaître.

Un autre comportement troublant est l'utilisation de témoignages de professionnels, un notaire par exemple, par ces entreprises et en appui à aux services offerts. Il est souvent omis de mentionner que le professionnel est à l'embauche de ladite entreprise d'assistance.

L'organisme d'encadrement et la gouvernance

À la page 15 du Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier, le ministère des Finances du Québec stipule que « malgré une mission limitée à la protection du public, l'OACIQ est perçue, surtout par les courtiers eux-mêmes, comme un organisme de défense des intérêts commerciaux des courtiers et agences, de telle sorte qu'à cet égard son rôle se confond avec celui des chambres immobilières et de leur fédération. »

Il est vrai qu'en vertu de l'actuelle Loi sur le courtage immobilier, la mission de l'OACIQ en est une exclusivement de protection du public.

La FCIQ est toutefois d'avis que les activités de l'OACIQ doivent être concentrées sur les fonctions de régulation et de surveillance du courtage immobilier. L'OACIQ doit être perçue par le public comme l'autorité en matière d'encadrement du courtage immobilier. Le rôle de défense des intérêts appartient plutôt aux chambres immobilières et à la FCIQ, qui sont des organisations à adhésion volontaire et qui offrent une gamme de services à leurs membres. Le dédoublement des fonctions régulatrices et de défense des intérêts de la pratique immobilière de la part de l'OACIQ peut s'expliquer par son passé associatif, alors qu'elle était constituée en Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ) et préalablement en Association immobilière du Québec (AIQ).

LA FCIQ observe que les commissions immobilières canadiennes, notamment celles de l'Ontario (RECO), de l'Alberta (RECA) et de la Colombie-Britannique (RCBC) se sont vues confier des mandats croissant en matière d'autoréglementation. Bien que celles-ci aient des mandats et des zones de présence différentes les unes des autres, il en ressort qu'elles se consacrent uniquement sur leur mission de protection du public, laissant aux associations immobilières provinciales la défense des intérêts de la profession. Les publicités, pour les commissions immobilières qui en font, se concentrent sur des aspects informatifs et pédagogiques lors de transactions immobilières.



Toujours dans la même section du Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier, le ministère des Finances propose trois options de réforme du modèle de gouvernance de l'OACIQ :

- Réduire substantiellement ou même mettre fin à l'autoréglementation;
- Un PDG nommé par le gouvernement sans conseil d'administration, selon le modèle de l'Autorité des marchés financiers;
- Limiter strictement, dans la Loi, les activités de l'OACIQ aux seules fonctions d'encadrement des courtiers et agences.

À la page 16 du Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier, le ministère des Finances pose les questions suivantes : « Quel modèle d'encadrement devrait être privilégié? Y-a-t-il d'autres modèles qui devraient être étudiés? »

La FCIQ appuie la troisième option proposée par le Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier, tout en précisant que la lutte au courtage illégal doit demeurer une fonction fondamentale du régulateur. Il importe de préciser que l'actuelle Loi stipule que le mandat exclusif de l'OACIQ en est un de protection du public. Ceci étant dit, il incombe au ministère des Finances à l'intérieur de ses fonctions d'inspection de s'assurer du respect de cette mission exclusive.

Ce modèle de gouvernance est celui qui prévaut dans la plupart des provinces canadiennes et dans plusieurs états américains. Ce changement culturel dans les fonctions de l'OACIQ devra se faire en informant les praticiens assujettis. Des zones limitrophes, quant aux rôles de protection du public et de services aux membres, continueront d'exister, notamment en formation. Par conséquent, il demeure pertinent que l'OACIQ puisse continuer d'offrir de la formation.

L'autoréglementation demeure un modèle de gouvernance qui a fait ses preuves tant dans le domaine financier, des assurances que dans les ordres professionnels. L'actuel différend opposant le secteur du courtage immobilier aux dites entreprises d'assistance aux vendeurs et qui sert de trame de fond dans le Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier ne doit pas occulter les bénéfices de l'autoréglementation. Tous les ordres professionnels auraient réagi de façon musclée en voyant des pans de leur pratique être accaparés par un modèle non encadré et non réglementé.



CONCLUSION

L'enjeu central d'une éventuelle révision législative de la *Loi sur le courtage immobilier* est sans contredit l'absence d'encadrement pour ce que le ministère des Finances nomme « les entreprises d'assistance aux vendeurs » et les coachs/conseillers immobiliers qui y travaillent comme intervenants. Ces entreprises se sont transformées depuis quelques années. D'une offre exclusive en services publicitaires à des propriétaires vendeurs, elles offrent désormais plusieurs services que l'on retrouve dans une opération de courtage immobilier.

Cette nouvelle offre de service se confond aux services offerts par les courtiers immobiliers. La confusion est si généralisée que les médias font référence régulièrement auxdites entreprises d'assistance aux vendeurs comme étant des agences immobilières. Il importe de noter qu'en Alberta, au Manitoba et en Ontario, les différentes lois sur le courtage immobilier s'appliquent à ce type d'entreprise.

Les coachs/conseillers immobilier qui travaillent pour ces dites entreprises d'assistance ou qui évoluent de façon indépendante doivent offrir les mêmes obligations et devoirs que les courtiers immobiliers. Le public s'attend, lorsqu'il acquiert des services professionnels, à être protégé. L'indemnisation et la protection en matière d'erreur et omission sont essentielles à la pleine confiance du public envers le marché de la revente immobilière.

La FCIQ est d'avis qu'une notion du courtage immobilier plus précise contribuerait à clarifier la structure du secteur de la revente immobilière. L'objectif principal des travaux consultatifs lancés par le ministère des Finances doit être de déterminer ce qui est du courtage immobilier de ce qui n'en est pas.

Ainsi, la FCIQ propose que lesdites entreprises d'assistance aux vendeurs et les coachs/conseillers immobiliers soient encadrés ainsi:

- Un encadrement via des dispositions de la Loi sur la protection des consommateurs pour lesdites entreprises d'assistance aux vendeurs n'offrant que des services publicitaires aux clients vendeurs ;
- Un assujettissement à la Loi sur le courtage immobilier pour lesdites entreprises d'assistance aux vendeurs offrant des services faisant partie d'une opération de courtage immobilier et pour les coachs/conseillers immobiliers qui y évoluent.

Cette clarification de la *Loi sur le courtage immobilier* peut s'inspirer du modèle de la *Loi sur les valeurs mobilières* en ce qui concerne la définition des activités de courtage.

Ainsi, la FCIQ propose d'ajouter cette disposition à l'article 1 de la Loi sur le courtage immobilier :

que constitue une opération de courtage le démarchage, la négociation ou le service-conseil visant même indirectement la réalisation des actes visés aux précédents alinéas.

Au contraire, si on incorpore les services rendus par lesdites entreprises d'assistance aux vendeurs sous une notion de conseil immobilier et qu'on oppose cette notion aux actes professionnels des courtiers immobiliers, le résultat sera d'ouvrir une brèche majeure dans la profession de courtier immobilier et de pousser plusieurs praticiens à troquer leur statut pour celui de coach/conseiller immobilier, échappant ainsi à tout encadrement professionnel. La protection du public serait définitivement torpillée.



Enfin, la mission exclusive de protection du public de l'OACIQ pourrait mieux s'incarner selon le modèle de gouvernance des commissions immobilières de plusieurs provinces canadiennes (Ontario, l'Alberta et la Colombie-Britannique). L'autoréglementation serait ainsi préservée, mais dans un modèle plus strict quant au déploiement de services. En matière de défense des intérêts de la profession du courtage immobilier, les chambres immobilières et la FCIQ peuvent s'occuper en totalité de ce volet.



Fédération des chambres immobilières du Québec

600, chemin du Golf
L'Île-des-Soeurs (Québec)
H3E 1A8

Téléphone : 514 762-0212
Sans frais : 1 866 882-0212

www.fciq.ca
Courriel : info@fcig.ca

