



**Assurer une plus grande protection du public par une industrie
compétente, saine et durable**

Mémoire présenté au
Ministère des Finances du Québec

Dans le cadre de la consultation sur le
Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier

Par
Via Capitale

29 septembre 2015

Contexte

En juin dernier, le ministre des Finances du Québec a déposé son rapport sur l'application de la *Loi sur le courtage immobilier*. Ce rapport doit évaluer dans quelle mesure la *Loi sur le courtage immobilier* continue de répondre aux besoins du public et de l'industrie et proposer des améliorations aux besoins.

Ce rapport vise essentiellement deux objectifs : revoir la structure de gouvernance du corps régulateur et lui conférer davantage de flexibilité. Avec la création de l'Autorité des marchés financiers (AMF) et les nombreux débats qui ont entouré le maintien ou non des organismes d'autoréglementation dans le domaine financier, il est évident que ce débat doit également avoir lieu dans le domaine du courtage immobilier.

Le rapport rappelle qu'un encadrement légal adéquat de l'industrie immobilière est primordial afin de protéger le public et de préserver sa confiance. La *Loi sur le courtage immobilier*, un élément crucial de cet encadrement, a pour but de protéger le public par l'encadrement et la supervision des personnes et des entreprises qui se livrent à des opérations de courtage immobilier ou de courtage hypothécaire. La Loi prévoit notamment des normes d'entrée en carrière, des normes de formation, un code de déontologie et des mesures disciplinaires. La Loi institue finalement l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) afin de régler et de surveiller l'industrie.

Le rapport a été déposé en juin dernier. Depuis, nous comprenons que plusieurs intervenants majeurs de l'industrie ont été consultés par le gouvernement. L'OACIQ et la Fédération des Chambres immobilières du Québec ont notamment pu s'exprimer. **Toutefois, les grandes bannières semblent avoir été ignorées dans le processus. Pourtant, les grandes bannières rassemblent la majorité des intervenants de l'industrie et jouent un rôle déterminant dans l'évolution de cette industrie.**

C'est dans ce contexte que Via Capitale, l'une des plus importantes bannières québécoise en courtage immobilier, souhaite prendre position sur les questions soulevées par le rapport du ministère des Finances concernant l'application de la *Loi sur le courtage immobilier*.

Enjeux

Le conseil, au cœur de l'acte de courtage

Plus qu'un simple vendeur, le courtier immobilier est un professionnel qui accompagne et soutient ses clients du début à fin d'une transaction immobilière réussie. Il est doté d'un bagage multidisciplinaire qui lui permet de guider tant les acheteurs que les vendeurs sur les options possibles, tout en leur évitant les écueils que peut présenter une transaction immobilière. Une excellente connaissance des besoins des clients et un lien de confiance solide entre les clients et le courtier sont essentiels au succès de la relation d'affaires.

Le courtier est d'abord et avant tout un conseiller avisé présent à chacune des étapes menant à l'acquisition d'une propriété et qui doit s'assurer que le processus transactionnel se déroule dans le meilleur intérêt de ses clients. **La notion de conseil est centrale et névralgique dans l'exercice de la profession de courtier immobilier. Il est donc primordial que l'activité consistant à fournir des conseils immobiliers soit strictement réservée aux courtiers immobiliers.**

Dans son mot accompagnant le rapport, le ministre des Finances lui-même souligne que « la vente et l'achat d'une propriété constituent, pour la plupart des gens, la transaction la plus importante de leur vie »¹. La protection du public apparaît donc comme essentielle et incontournable dans le cadre de ce type de transactions. C'est pourquoi la *Loi sur le courtage immobilier* vise à encadrer la notion de courtage et la relation entre le client, vendeur ou acheteur, et le courtier. Toutefois, la Loi ne prévoit pas de définition précise de l'acte de courtage.

L'absence de définition claire de ce qu'est un acte de courtage a permis au cours des dernières années le développement de modèles d'affaires alternatifs, dans lesquels des non courtiers posent maintenant des gestes traditionnellement réservés aux courtiers. Ce sont notamment les gestes désignés dans le rapport comme des « services d'assurances ».

Dans ce contexte, le consommateur se voit désormais offrir des services qui pourraient lui sembler comparables à celui d'un courtier, mais par un non courtier - désigné parfois comme un « coach immobilier ». Ce dernier ne bénéficie cependant pas de la formation obligatoire du courtier, n'a aucune obligation de maintenir ses connaissances à jour, ne s'assujettit pas au cadre réglementaire prévu à la Loi et n'offre pas, dans le cadre de la prestation de services, une protection à sa clientèle, notamment par le biais d'assurances responsabilité professionnelle. Évidemment, aucun de ces modèles d'affaires de ces « services d'assistance » ou de « coach immobilier » ne met de l'avant ces absences de protection et d'encadrement : le consommateur est donc, en quelque sorte, tenu volontairement dans l'ignorance de ces enjeux cruciaux, et ce pour une transaction qui représentera, pour la très grande majorité des familles, l'actif le plus important de leur patrimoine.

L'avènement du concept de « coaching immobilier » sur le marché québécois constitue une menace sérieuse au principe même de protection du public visé par la Loi. En effet, pour faire un parallèle avec d'autres professions où le conseil demeure névralgique dans la prestation du professionnel, peut-on imaginer un système où coexisterait des « avocats » et des « coachs légaux », des médecins et des « coachs médicaux », des « ingénieurs » et des « coachs en ingénierie » qui conseilleraient tous leurs clients dans les sphères professionnelles respectives, les premiers en offrant la protection d'un professionnel, les seconds sans cette protection ?

¹ Ministère des Finances du Québec, *Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier*, Mai 2015, page IV

Contrairement au courtage en valeurs mobilières, qui lui est clairement défini dans une Loi et régi par l’Autorité des marchés financiers, l’absence d’une définition claire et enchâssée dans la Loi de l’acte de courtage met à risque les Québécois de se retrouver sans protection et ce, pour la transaction la plus importante pour eux-mêmes et leur famille.

Pour que la protection du public continue d’être assurée par la Loi, l’acte de courtage doit y être clairement défini, englober la prestation de conseil et être strictement réservé aux courtiers immobiliers, qui offrent la meilleure protection au public.

Dans un tel contexte, il apparaît clair que l’acte de courtage doit faire l’objet d’une redéfinition plus précise qui tiendra compte des commentaires précédents. Les formulations proposées par le mémoire de l’OACIQ, de même que celui de la Fédération des chambres immobilières du Québec abondent tous les deux dans ce sens. Via Capitale préconise que la notion de conseil soit nommément précisée dans la définition qui sera retenue.

Les services d’assistance et les services à la carte – la confusion qui nuit à la protection du public

Le rapport gouvernemental soulève avec raison la question de l’octroi et de l’encadrement des services à la carte. En effet, l’avènement de joueurs non courtiers qui viennent concurrencer les courtiers incite ces derniers à revoir leur pratique et à tenter de modifier la prestation de services pour conserver leur clientèle. L’avènement de services à la carte, en plus des services d’assistance, et leur éventuelle légitimation, augmente considérablement la confusion du public, en ce qui concerne non seulement le niveau de services mais également, et surtout, en ce qui concerne le niveau de protection offert au public. Le risque est grand ici, de s’éloigner de la mission de la Loi qui vise justement à protéger le public, notamment en lui assurant la prestation professionnelle d’un courtier immobilier, imputable à toutes les étapes de la transaction immobilière

La possibilité de sectionner les services offerts par un courtier a plusieurs conséquences, notamment:

- La prestation de services par plusieurs courtiers, à un seul client pour une seule transaction ;
- La prestation de services par un courtier pour une part de la transaction et par une entreprise d’assistance aux vendeurs pour une autre part ;
- La prestation de services par un courtier pour une part de la transaction et l’absence de services pour le reste de la transaction.

Dans ces contextes exposés ci-haut, la notion de conseil qui doit être au cœur de la relation entre le client et son courtier se voit diluée, tout comme l’engagement du courtier envers son client.

Il peut également devenir complexe pour le client et même pour le courtier et pour le régulateur, de définir le niveau de responsabilité de chacun dans le succès ou l'échec de la protection des intérêts du client, dans la réalisation ou non de la transaction, et en cas de dommage ou de préjudice. La protection du consommateur pourrait en être, par le fait même, singulièrement diminuée.

L'interdiction pour le courtier d'offrir des services à la carte ne nous apparaît pas être la solution à cet enjeu. En effet, nous estimons que la situation serait plus efficacement adressée si l'acte de courtage était clairement défini et réservé effectivement aux seuls courtiers.

Une confusion qui s'étend à l'encadrement et à la régulation de l'industrie

La confusion entraînée par l'absence d'une définition claire et exhaustive de l'acte de courtage a des répercussions jusque dans l'encadrement et la régulation de l'industrie. Si l'encadrement de l'activité des courtiers et des agences revient clairement à l'OACIQ, il n'en est pas de même pour les entreprises d'assistance aux vendeurs. Le rapport indique notamment que les entreprises d'assistance aux vendeurs sont visées par certaines dispositions du Code civil et de la *Loi sur la protection du consommateur*. Cependant, nombre de consommateurs s'étant adressé à l'Office de protection du consommateur pour des questions relatives à des services d'assistance reliés à l'immobilier par des non courtiers ont été référé à l'OACIQ. Pourtant, cette dernière ne peut agir qu'auprès des courtiers reconnus. Ainsi donc, une partie des consommateurs se retrouvent en quelque sorte sans protection effective, malgré le fait que les Lois prévoient certaines dispositions à cet égard.

L'existence de ces deux niveaux de régulation au sein de l'industrie aura aussi éventuellement des impacts sur son organisation et sur les modèles d'affaire. En effet, face à la concurrence d'entreprises qui ne sont pas soumises aux mêmes règles et encadrement et qui offrent des services qui peuvent sembler similaires du point de vue du consommateur, courtiers et agences seront forcés de se repositionner. Dans un contexte où la soumission à un encadrement est volontaire mais qu'elle implique des engagements et des coûts substantiels, celle-ci doit demeurer un avantage pour ceux qui souhaitent se définir comme courtier. **Dans le cas contraire, une dérèglementation de l'industrie pourrait survenir.**

Conclusion

Via Capitale, comme les autres bannières immobilières, est un joueur important de l'industrie immobilière québécoise directement concernée par l'encadrement législatif de l'industrie.

Pour elle, l'objet de la *Loi sur le courtage immobilier* qui vise à protéger le public par l'encadrement et la supervision des personnes et des entreprises qui se livrent à des opérations de courtage immobilier ou de courtage hypothécaire est fondamental et se doit d'être poursuivi.

Pour y arriver et notamment pour bien identifier ces personnes et entreprises et assujettir l'ensemble de l'industrie, l'acte de courtage doit être défini et il doit être strictement réservé aux courtiers. De plus, la notion de conseil doit être au centre de cette définition comme elle est au centre de la relation entre le client et son courtier.

Une telle définition et la réservation aux courtiers permettront par le fait même d'éliminer la confusion entre les différentes offres concurrentes sur le marché et dans l'encadrement réglementaire afin d'assurer une protection tant légale qu'effective du public, et ce, de façon durable.

Quelques mots sur Via Capitale

Via Capitale regroupe près de 1100 courtiers dans 37 franchises réparties dans 67 bureaux-lieux physiques au Québec.

Grâce à son approche orientée vers le service-client, Via Capitale s'est bâti une solide réputation sur le marché immobilier résidentiel et commercial. Sa notoriété repose sur les produits novateurs que Via Capitale a lancés sur le marché québécois comme les protections pour l'acheteur et le vendeur, un programme de formation continue pour ses courtiers et des plateformes web spécialisées pour répondre aux différents besoins des consommateurs : ViaCapitaleVendu.com, Art par Via Capitale, Habitations neuves et plus récemment, Via Commercial.

Forte de ces valeurs ajoutées, la bannière Via Capitale est en constante progression depuis sa fondation en 1991. La bannière a d'ailleurs remporté de nombreux prix décernés par différents organismes dont des Chambres de commerce, le Salon national de l'habitation, le Choix des consommateurs. Année après année, Via Capitale se classe parmi les « 100 entreprises les plus admirées des Québécois ».

Via Capitale est une entreprise de Brookfield Real Estate Services Inc., une fiducie de revenus inscrite à la Bourse de Toronto sous le symbole TSX:BRE.

Les courtiers et les agences oeuvrant sous la bannière Via Capitale adhèrent aux valeurs de professionnalisme et d'accompagnement de leurs clients dans la réalisation de leurs transactions immobilières, souvent l'accomplissement d'un rêve de toute une vie.

Sources

Josée Bouret, avocate

Vice-Présidente, Service aux franchises
Via Capitale

2550, boul. Daniel-Johnson, bur. 500 | Laval (Québec) | H7T 2L1
T 514 287-1818, poste 318 | **T** 1 800 363-6715 | **F** 450 686-6715
Josee.Bouret@ViaCapitale.com