Me Isabelle Sirois
Avocate, médiatrice et formatrice en droit immobilier

Commentaires de
Me Isabelle Sirois, avocate

Consultation publique : les pratiques des courtiers immobiliers dans le contexte de surchauffe immobilière

Québec, le 7 septembre 2021

INTRODUCTION :

Je suis avocate depuis 27 ans spécialisée en droit immobilier et en droit du courtage immobilier oeuvrant principalement dans le secteur résidentiel. J'opère un bureau à Québec.

Depuis de nombreuses années, je mène un combat quotidien pour protéger le public dans le cadre d'une transaction immobilière résidentielle. J'y travaille avec conviction, avec mon cœur et mes tripes.

Une vente ou un achat d'immeuble résidentiel, pour la très grande majorité des gens, figure parmi les plus importantes opérations qu'ils auront à entreprendre de toute leur vie. Or, le droit immobilier résidentiel est depuis une quinzaine d'années en véritable ébullition, a subi d'énormes changements, resserrements, est de plus en plus complexe, tant pour les vendeurs que pour les acheteurs. Les lois et règlements se multiplient, on assiste de la part des tribunaux à une grande responsabilisation des parties à une transaction. Les exigences étant de plus en plus grandes, une vente immobilière comporte un très haut niveau de difficultés d'ordre juridique et un grand risque d'embuches pendant la transaction et par la suite, et ce pour les deux (2) parties.

Il y a donc un besoin criant d'une protection du public dans le cadre d'une transaction immobilière résidentielle. Or, cette protection s'opère par l'entremise du système de courtage immobilier. Le rôle du courtier en matière résidentielle est d'une haute importance. J'en reparlerai plus loin. Les tribunaux, conscients de ce rôle, ont d'ailleurs commencé il y a quelques années à tenir compte de la présence d'un courtier immobilier dans les critères d'analyse du comportement prudent et diligent d'une partie à une vente.

L'accompagnement par un courtier n'est pas une assurance tous risques, bien entendu. Toutefois, il est certain qu'une grande protection quant à plusieurs aspects est apportée et que de nombreux problèmes sont ainsi évités tant pendant qu'après la transaction.

En plus de cet apport, il importe de souligner la protection accordée au public par les assurances-responsabilité professionnelles des courtiers et la présence rassurante de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ), notamment pour répondre aux questions du public, des courtiers et agences immobilières, informer par des publications variées et encadrer la pratique du courtage immobilier par des moyens divers, en plus du contrôle qu'il doit exercer sur la qualité de la profession.

Mon combat pour la protection du public dans le cadre d'une transaction immobilière résidentielle passe donc évidemment par la promotion des services de courtage immobilier auprès de ce public qui, pour la plupart, est tout à fait inconscient des lourds aspects juridiques liés à une transaction immobilière et banalise malheureusement l'opération.

Mon combat se fait aussi au moyen de la formation aux courtiers immobiliers à laquelle je me consacre depuis maintenant 21 ans afin de les informer des réalités juridiques toujours en mouvement liées à une transaction immobilière et accroître leurs compétences.

J'ai entre autres pendant 15 ans enseigné la déontologie immobilière dans le cadre de la formation de base des futurs courtiers immobiliers. J'ai assez tôt en parallèle ajouté des cours de perfectionnement traitant de sujets variés. Je me consacre depuis 2015 à l'enseignement de formations continues accréditées par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ), toutes destinées à donner aux courtiers immobiliers ce qu'il faut pour atteindre un haut niveau de qualité de services et fournir au public la protection dont il a tant besoin.

Mon expérience de vingt-et-une (21) années de travail assidu auprès des courtiers immobiliers m'a menée à plusieurs constats dont les suivants : les protections offertes par notre système de courtage immobilier se sont nettement accrues au fil du temps au plus grand bénéfice du public et la qualité du courtage s'est grandement améliorée depuis quelques années.

<u>La surchauffe immobilière</u> :

L'immobilier est cyclique. On assiste ainsi à des marchés de vendeurs, des marchés d'acheteurs et des marchés équilibrés, le tout variant dans le temps et selon les régions.

Un marché de vendeurs avait commencé à s'installer dans la grande région de Montréal dès 2019 et le phénomène gagnait tranquillement du terrain et affectait au début 2020 plusieurs régions du Québec. Cela veut dire qu'il y avait déjà à cette époque une pénurie d'immeubles à vendre et que le marché basculait en faveur des vendeurs.

Avec l'arrivée de la pandémie en mars 2020, le phénomène de rareté a pris encore plus d'ampleur notamment pour les raisons suivantes :

- des propriétaires insécurisés par les répercussions financières de la pandémie (emploi, etc.) reportent leur projet de mettre en vente;
- plusieurs personnes âgées qui souhaitaient vendre ont décidé de conserver leur immeuble lorsqu'elles ont vu ce qui se passait dans les CHSLD et résidences pour aînés;
- de nombreux vendeurs craintifs pour leur santé ne voulaient pas d'étrangers dans leur propriété et ont reporté la mise en vente à plus tard;
- plusieurs voudraient vendre et profiter de la hausse de valeur de leur propriété mais ne veulent pas payer un prix très élevé pour se reloger et ont peur de ne pas trouver donc reportent le projet à plus tard;

Aussi, toujours à cause de la pandémie, la demande d'immeubles a explosé dans un contexte où, rappelons-le, il y avait déjà pénurie au préalable :

- nombreuses séparations;
- besoins des familles pour plus d'espace à cause du télétravail;
- le confinement et le télétravail ont créé un besoin pour une meilleure qualité de vie, plus d'espace habitable et d'espace vert;
- baisse des taux d'intérêts;

Plusieurs se sont tournés vers le locatif en attendant que le marché ralentisse. Ainsi, selon les régions, il y a maintenant non seulement pénurie d'immeubles à vendre mais également pénurie de logements à louer.

Toutes les régions du Québec n'ont pas été touchées de manière uniforme. Évidemment, dans les régions touchées, les produits sur le marché trouvent preneur plus rapidement et dans des circonstances très favorables pour les vendeurs. C'est la loi de l'offre et de la demande.

Ainsi, **la surchauffe n'a aucunement été orchestrée ni alimentée par les courtiers immobiliers.** Le phénomène leur est si étranger qu'on le retrouve tout autant dans les ventes entre des parties non représentées.

Un court sondage parmi les courtiers immobiliers vous permettrait aussi d'apprendre que leur vie en mode « surchauffe » est très désagréable et qu'ils ont très hâte de mettre cet épisode derrière eux et de reprendre leurs habitudes de travail. Quelques courtiers ont même pris un temps d'arrêt en attendant que les choses se replacent ou en ont profité pour prendre une retraite précipitée.

Dès que les principaux effets de la pandémie seront derrière nous, nous verrons une importante augmentation des mises en vente et le problème de pénurie se règlera en grande partie par lui-même. La construction de nouvelles unités d'habitation contribuera aussi à la solution.

Quant aux acheteurs, ils sont déjà moins nombreux. La hausse des taux d'intérêts et le resserrement des règles relatives au crédit contribuent grandement à restreindre leur bassin.

Le phénomène de surchauffe est d'ailleurs déjà en train de ralentir depuis le début de l'été et les choses entreront fort probablement tranquillement dans l'ordre dans le cours de la prochaine année. Je crois que dans un scénario pessimiste quelques régions plus affectées demeureront plus longtemps dans un marché de vendeurs qui finira par s'estomper avec le temps. Mais le pire est déjà derrière nous.

Ainsi, avec respect, bien que vos inquiétudes face à la surchauffe immobilière soient justifiées et que votre initiative de consultation soit louable, elle arrive à mon avis trop tard et ne sera que de peu d'utilité au moment où la présente consultation portera ses fruits.

Toutefois, je vous invite à donner aux commentaires et suggestions que je formule ici une portée qui va au-delà du contexte de surchauffe immobilière, ceux-ci trouvant application en toutes circonstances. Ceci étant dit, voici mes réponses à vos questions.

<u>Question 1</u> :

Est-ce que des ajustements aux pratiques en vigueur dans le secteur du courtage immobilier devraient être apportés, notamment pour s'assurer que ces pratiques n'exacerbent pas la surchauffe?

En conformité avec mes explications ci-dessus, je suis d'avis que la réglementation applicable au courtage immobilier qui encadre les façons d'agir des courtiers n'a pas créé et n'alimente pas non plus la surchauffe immobilière.

D'entrée de jeu, les courtiers immobiliers ont un code de déontologie strict à respecter qui fait en sorte qu'une transaction immobilière ne devienne pas une jungle, que les parties soient protégées et traitent ensemble dans un respect de règles établies.

Les obligations déontologiques des courtiers ont d'ailleurs été grandement étendues ces dernières années et les tribunaux y ajoutent régulièrement. Les responsabilités reposant sur les épaules des courtiers immobiliers sont ainsi très lourdes et la tendance n'est pas au relâchement, bien au contraire.

Je suis d'avis qu'un exercice extraordinaire a été fait dans le cadre de la dernière réforme du courtage immobilier de 2010. L'encadrement juridique actuel du courtage immobilier est ainsi d'une grande qualité et constitue une excellente protection pour le public.

De nombreux courtiers au Québec sont compétents, honnêtes et dévoués et ont un important désir de rendre l'expérience d'une transaction immobilière sécuritaire et agréable tout en se conformant à la réglementation qui les régit. Ces courtiers ont pu s'adapter aux nouvelles réalités de terrain en période de surchauffe dans le plus grand respect de leur déontologie qui les encadrait parfaitement malgré les nouveaux paramètres.

À mon sens, si une quelconque amélioration doit être apportée, elle ne réside pas dans le changement de la réglementation elle-même qui est déjà très appropriée telle qu'elle est. Elle se situe plutôt dans **un contrôle plus rigoureux** par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) **de la qualité des pratiques de courtage**.

L'annonce d'un contrôle accru des pratiques de courtage serait accueillie très favorablement par une grande majorité de courtiers qui ont un souci du travail bien fait, souhaitent un climat de travail sain et ont à cœur l'avenir du courtage immobilier. L'opinion du public à l'égard des courtiers immobiliers n'en serait que meilleure.

Les outils de surveillance existent déjà et sont régulièrement améliorés. Ils viennent d'ailleurs de subir tout récemment de très belles modifications qui font le bonheur de la majorité. Il serait bien simple d'en accroître davantage l'efficacité de manière à permettre une intervention plus étendue, rapide et musclée de l'OACIQ, notamment par l'ajout d'effectifs en coulisse et sur le terrain.

Question 2 -

Est-ce que des modifications aux modèles de rémunération en place devraient être apportées pour s'assurer que la rémunération des courtiers est alignée avec les intérêts de leurs clients, qu'ils soient acheteurs ou vendeurs ?

Je ne crois pas que les règles de rémunération doivent être modifiées.

Il est important tout d'abord de bien comprendre l'ampleur du travail requis des courtiers par leur réglementation et la jurisprudence pour la protection du public.

Un des principaux rôles du courtier immobilier est un important travail en amont du notaire visant à connaître les réalités juridiques d'une transaction très rapidement dans le processus de vente afin de tenter de solutionner les problèmes ou, à défaut d'y parvenir, en faire la dénonciation aux acheteurs potentiels qui achèteront en toute connaissance de cause ou prendront plutôt rapidement la décision de se désintéresser de l'immeuble. Ainsi, peu de surprises après conclusion de la promesse d'achat.

En plus de la mise en marché faite de manière professionnelle, ceci représente notamment de connaître les règles de droit applicable, de faire immédiatement une recherche juridique pour trouver d'éventuels problèmes ou irrégularités, de conseiller les parties pour régler des problèmes, de maximiser l'immeuble en améliorant les aspects juridiques qui peuvent l'être, demander les documents nécessaires et s'assurer que l'acheteur les reçoive rapidement, rédiger adéquatement toute la paperasse, conseiller tout au long du processus de vente, répondre aux questions, mettre en oeuvre les solutions appropriées si quelque chose accroche, aider à trouver des professionnels dont l'appui sera nécessaire et donner un support humain à travers tout ça. L'ensemble sécurise les transactions, protège et enveloppe les parties qui sont prises en charge dans un contexte où les émotions et la nervosité sont souvent à leur comble.

On est loin des « metteux de pancartes » et des « trouveux d'acheteurs », notions malheureusement erronément très répandues parmi le public ! Et d'année en année, les tribunaux et la réglementation ne cessent d'augmenter les responsabilités des courtiers.

Mon opinion est simple : un courtier immobilier dévoué, consciencieux et respectueux de son encadrement juridique mérite amplement sa rétribution conformément au système actuel.

Quant à la réglementation régissant les rétributions, elle est stricte, de qualité, parfaitement adaptée à la réalité du courtage immobilier au Québec et a fait ses preuves. Encore une fois ici, j'estime que ce n'est pas la réglementation qui est en cause. Je vous réfère à mon commentaire sur la question 1. Une **surveillance accrue de la profession** par l'OACIQ assurerait la qualité des services

préconisée par la réglementation et la jurisprudence de même que le respect des règles et les rémunérations ne seraient alors plus un problème pour personne.

Pour terminer, il faudrait être très prudent en cas de désir de modifier la réglementation actuelle compte tenu de la *Loi sur la concurrence* qui crée bien des limitations.

Question 3 -

Est-ce que la règle interdisant aux courtiers immobiliers de divulguer aux promettants-acheteurs les prix et les conditions des offres déjà reçues devrait être revue ?

Réponse : NON ! Il est de l'essence-même d'une relation client-courtier (achat ou vente) que les informations échangées soient confidentielles. Cette règle a été édictée pour la plus grande protection du public et il n'est aucunement opportun de la changer.

Malgré l'acceptation d'une offre d'achat et la levée de ses conditions, à tort ou à raison, il arrive que des transactions ne se rendent pas à terme. En ces cas, une nouvelle mise en vente doit pouvoir attirer de nouveaux acheteurs pressentis à des termes et conditions totalement nouveaux. Le propriétaire-vendeur ne devrait pas avoir à souffrir des conséquences d'un dévoilement du contenu de l'offre qu'il avait acceptée.

Tout doit donc demeurer entièrement confidentiel jusqu'à ce que la vente soit publiée au Registre foncier alors que ses détails deviennent accessibles au public.

<u>Escalade des prix et autres éléments favorables aux vendeurs</u> :

Vous proposez de revoir les règles afin de mettre un terme à l'escalade causée par l'ignorance du contenu des offres concurrentes. Je suis d'avis que le résultat serait le même malgré la connaissance des éléments des autres offres.

On assisterait alors à des bonifications au compte-goutte à répétition des offres de plusieurs offrants jusqu'à ce qu'on atteigne le plafond de chacun.

La situation prendrait plus de temps, serait difficile à gérer, le travail des courtiers serait tout simplement infernal et la paperasse astronomique pour un résultat

similaire. Je crois qu'au final, tous - y compris les clients - détesteraient l'expérience.

Transparence :

La divulgation du contenu des offres est aussi préconisée dans le but de contrer des agissements moins honnêtes de la part de certains vendeurs et leurs courtiers en assurant une transparence de leur part.

Je peux en effet comprendre qu'il y ait une demande d'encadrement des pratiques sur ce point et j'ai une idée de solution qui serait à la fois efficace sans aller à l'encontre de la règle de confidentialité.

Il s'agit d'un REGISTRE rempli obligatoirement par le courtier du vendeur et contre-signé par son dirigeant d'agence qui contiendrait tous les éléments essentiels de toutes les offres reçues entre la date de mise en vente d'un immeuble et la signature de l'acte de vente chez le notaire. Ce registre contiendrait aussi quelques renseignements cléricaux, tels les numéros des offres soumises et leur date. L'OACIQ pourrait se charger de confectionner le registre qui deviendrait formulaire obligatoire.

Il serait rendu disponible uniquement APRÈS PUBLICATION DE L'ACTE DE VENTE AU REGISTRE FONCIER pour consultation sur demande par toute personne ayant déposé une offre dans le cadre de cette mise en vente ou par son courtier.

Ceci peut à première vue sembler aux courtiers une obligation laborieuse, j'en conviens. Toutefois, en relativisant les choses, l'exercice serait la plupart du temps assez simple et rapide dans la mesure où le pire de la surchauffe est derrière nous. Il ne nécessiterait du temps que dans les cas de nombreuses offres qui sont maintenant bien moins fréquents. Le registre pourrait de plus être d'une grande utilité au courtier pour l'analyse des offres, leur présentation et les conseils à son client-vendeur. D'ailleurs, plusieurs courtiers préparent déjà des grilles d'analyse des offres au bénéfice de leurs vendeurs. On ferait donc ici d'une pierre deux coups en fournissant également aux courtiers un outil de travail précieux.

Et au-delà des irritants administratifs, ce mode de fonctionnement aurait un effet si bénéfique sur la transparence des vendeurs et leurs courtiers qu'il serait à mon sens un bien maigre sacrifice pour une amélioration marquée du système.

Question 4-

Est-ce que la pratique visant à concentrer les visites sur une courte période, peu après la mise en vente d'une propriété, devrait être encadrée ?

Cette pratique est déjà encadrée. En conformité avec la réglementation applicable, cette façon de faire n'est valable que si elle est initiée à la demande expresse du vendeur, dans son plus grand intérêt et que l'instruction détaillée est inscrite sur Centris ou transmise aux acheteurs pressentis non représentés.

Je ne crois pas que la réglementation ait besoin d'être modifiée. Encore une fois ici, je réitère mes propos ci-dessus relatifs à la **nécessité d'une surveillance accrue des pratiques par l'OACIQ**.

De plus, un encadrement supplémentaire sur ce point serait très difficile car on ne peut rien imposer au vendeur qui a le droit de faire ses propres choix. Par exemple, ajouter une durée de mise en vente minimale pourrait être nuisible à certains vendeurs qui ne souhaiteraient pas attendre l'expiration de ce délai pour accepter une offre qui leur convient.

Il ne faut pas perdre de vue qu'un carcan trop rigide imposant des façons de faire aux vendeurs pourrait dissuader certains de requérir les services d'un courtier et les pousser à se lancer seuls dans la mise en vente de leur immeuble, le tout au grand détriment de la protection du public.

Question 5 -

L'organisation de ventes aux enchères publiques en immobilier, avec obligation d'accepter la meilleure offre qui en résulte, devrait-elle être facilitée?

ABSOLUMENT PAS ! Je m'insurge devant cette proposition !

Une offre d'achat est constituée de plusieurs éléments essentiels : date de signature de l'acte de vente, date de prise de possession, prix, paiement du prix (ex. solde de prix de vente), demande de travaux à faire par le vendeur, pénalités, retenue chez le notaire, inclusions, exclusions, conditions diverses, clauses relatives aux garanties légales, etc., etc.

Le **prix**, bien qu'important, est donc **loin d'être le seul élément à considérer** pour un vendeur qui pourra tout à fait valablement pencher pour une offre d'un prix inférieur mais qui contiendra d'autres éléments qu'il jugera préférables, par exemple une prise de possession plus rapide ou une condition défavorable en moins.

Aussi, le DROIT est à l'effet que **le vendeur a la pleine liberté de choisir son acheteur**, sans avoir à fournir de justification. Il pourrait donc légitimement faire un choix purement personnel sur la base d'un contact humain agréable avec un offrant dont l'offre serait objectivement loin d'être la plus attrayante.

Nul besoin d'en dire plus pour **écarter complètement le principe de la vente aux enchères** ! Cet outil serait tout simplement impraticable dans le contexte d'une vente immobilière de gré à gré à la lumière du droit applicable.

CONCLUSION :

À part la question de la transparence des vendeurs à laquelle j'offre une solution (question 3), je préconise que le système actuel demeure inchangé puisque je suis d'avis que le droit applicable au courtage immobilier est tout à fait adéquat tel qu'il est. Tenter de le modifier est chercher une solution où il n'y en a pas.

La solution réside à mon sens dans une **surveillance plus rigoureuse de la qualité des pratiques par l'OACIQ** qui possède d'ailleurs déjà tous les outils pour y parvenir.

Je suis confiante que les présents commentaires sauront vous être utiles et que je puisse contribuer par cet exercice à l'amélioration de la qualité de la protection du public par l'encadrement judicieux des pratiques des courtiers immobiliers.

Je demeure disponible pour répondre à toute question ou élaborer davantage sur un point que vous pourrez m'indiquer.

Salutations respectueuses,

[redacted]

Me Isabelle Sirois, avocate