

Révision de la Loi sur le courtage immobilier



Pour une meilleure protection du public :
des courtiers immobiliers

PLEINEMENT
RESPONSABLES

PRÉSENTÉ PAR



Association des courtiers
et agents immobiliers
du Québec

Novembre 2000

Table des matières

Mémoire de l'ACAIQ

Révision de la Loi sur le courtage immobilier

Pour une meilleure protection du public : des courtiers et des agents immobiliers pleinement responsables

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

Novembre 2000

Membres du conseil d'administration

PRÉSIDENT DU CONSEIL – ÉLU

François Léger

ADMINISTRATEURS – ÉLUS

Robert Aubin

Serge Brousseau, vice-président

Raymond Desbiens

David Farber

Pierre Lafond

Pierre Paradis

Daniel Pelchat

Paul Robert, trésorier

ADMINISTRATEURS –
NOMMÉS PAR LE GOUVERNEMENT

Jean Mathieu

Madeleine Plamondon

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Robert Nadeau

SECRÉTAIRE

Claude Barsalou

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

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

ACAIQ

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

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

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

Avant-propos 4

Introduction 5

CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

1 Évolution des rôles du courtier et de l'agent et responsabilité 8

2 Responsabilités et limitations 10

2.1 Restreindre la portée des actes du stagiaire au profit d'une meilleure protection du public 10

2.2 Les droits et obligations du courtier immobilier 11

2.3 Les droits et obligations du courtier immobilier agréé 12

2.4 Maintenir l'exercice du courtage immobilier sous forme d'entreprises de courtage immobilier 13

3 Une meilleure formation pour les membres de la profession 14

3.1 Rehausser les critères d'accès à la profession 14

3.2 Le stage : un outil d'encadrement dynamique et efficace 15

3.3 Mieux répondre aux besoins de formation des courtiers immobiliers agréés 15

3.4 Améliorer l'accessibilité des cours 15

3.5 Revoir l'examen de certification 16

3.6 Contribution de l'organisme de contrôle dans l'élaboration des programmes de formation
et dans le contrôle des compétences acquises 16

3.7 Développer les cours nécessaires aux besoins des spécialistes 17

3.8 Développer un programme de formation continue obligatoire 17

3.9 Mobilité inter-juridictions 18

4 Activité de courtier et opération de courtage 19

4.1 Courtage illégal : retirer la notion de rétribution de la définition de l'activité de courtier immobilier 19

4.2 Obligation pour le courtier immobilier de toujours agir à ce titre 20

4.3 Divulguer les conflits d'intérêts 20

4.4 L'importance de régir le domaine de l'inspection en bâtiment 21

5 Publicité, sollicitation et représentations 22

5.1 Garantir une identification claire des personnes avec lesquelles le public transige 22

5.2 Véhiculer une information vérifiable et quantifiable 23

6 Formulaires 24

6.1 Revoir la réglementation des formulaires en fonction des besoins du public 24

7 Établissements 25

7.1 Redéfinir la notion d'établissement 25

7.2 Éliminer l'obligation pour les dirigeants de se consacrer exclusivement à leur fonction de direction 25

8	Dossiers, comptes et registres	27
8.1	Rendre obligatoire le maintien d'un compte en fidéicommis	27
8.2	Prévoir des registres en fonction des domaines spécialisés	27
9	Organisme de contrôle	28
9.1	Maintenir les principes d'autogestion, d'autoréglementation et d'autodiscipline	28
9.2	Trouver un nom qui représente mieux la mission de l'organisme de contrôle	29
9.3	Viabilité de l'organisme de contrôle	29
10	Certification	30
10.1	Simplifier le processus administratif lié à la certification	30
10.2	Actes criminels et fautes disciplinaires dans une autre juridiction	31
11	Inspection professionnelle	32
11.1	Donner au comité d'inspection le pouvoir de surveiller la compétence professionnelle des courtiers	32
12	Syndic	34
12.1	Donner au syndic le pouvoir de faire de la conciliation déontologique	34
12.2	Prévenir les abus en matière de recours civils	34
12.3	Comité de révision	35
12.4	Revoir la réglementation concernant la nomination des syndics adjoints	35
13	Comité de discipline	36
13.1	Préciser le recours à un tribunal d'appel	36
13.2	Revoir le mécanisme de sélection ou de remplacement du secrétaire et des présidents du comité de discipline	36
13.3	La nomination des assessseurs	37
14	Assurance responsabilité professionnelle	38
14.1	Fournir l'assurance responsabilité par l'entremise de l'organisme de contrôle	38
15	Fonds d'indemnisation du courtage immobilier	40
15.1	Augmenter la couverture monétaire des victimes de fraudes	40
15.2	Nomination et composition du conseil d'administration du Fonds	40
15.3	Obtenir le pouvoir de suspendre les cotisations	41
	Conclusion	42
	Transition	43

ANNEXES

Annexe 1	La consultation	45
	Méthodologie	45
	Étendue de la consultation	46
	Documents de référence	47
	Document de consultation	48
	Document de consultation (questionnaire)	56
Annexe 2	Technologies et courtage immobilier : matière à réflexion	59
	Le consommateur : de nouveaux moyens, de nouveaux besoins et de nouvelles attentes	59
	Le courtier : une nouvelle réalité et de nouvelles aptitudes	60
	Conclusion	61
Annexe 3	Historique de l'encadrement du courtage immobilier au Québec	62

Avant-propos

L'article 188 de la Loi sur le courtage immobilier indique que le ministre doit faire rapport au gouvernement sur la mise en œuvre de la Loi, sur l'opportunité de la maintenir en vigueur et, le cas échéant, de la modifier. C'est dans ce contexte que l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ) a entrepris, en 1997, une évaluation en profondeur de l'encadrement de la profession, en prévision de la publication du Rapport quinquennal sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier. Ce faisant, elle a examiné l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires qui régissent le courtage immobilier afin de vérifier si la structure de contrôle en place et les différents mécanismes assurent efficacement la protection du public, comme la mission de l'Association le prescrit.

Un comité de consultation a alors été mis sur pied par le conseil d'administration de l'Association. Ce comité a mené un sondage auprès de l'ensemble des membres, auquel plus de 1 100 courtiers et agents ont répondu, sur un total de 9 700 membres à l'époque comparativement à près de 11 000 aujourd'hui. Il a également tenu des rencontres d'information sur tout le territoire du Québec, de même que des groupes de discussion menés par la firme Créatec Plus avec des consommateurs et des courtiers et agents immobiliers. Des organismes de protection de consommateurs ont été consultés et rencontrés, ainsi que des organismes gouvernementaux et des ordres professionnels. Les chambres immobilières et la Fédération des chambres immobilières du Québec ont aussi été consultées à plusieurs reprises, permettant ainsi des échanges approfondis sur l'ensemble des questions abordées. Le comité de consultation a remis les résultats de ses travaux au conseil d'administration de l'Association en 1999. L'*Annexe 1 – Consultation* décrit la méthodologie et l'étendue de ces travaux. On y retrouve le document de réflexion et le questionnaire utilisés pour le sondage. Y sont aussi précisées les recommandations de l'Association dont les sujets ont été abordés lors de la consultation générale de même que ceux qui ne l'ont pas été, la consultation ne pouvant couvrir tous les sujets du fait de l'évolution rapide de la situation et de l'apparition de nouvelles préoccupations.

Le présent document est le fruit d'une longue réflexion. Il permet d'identifier les moyens de moderniser la Loi sur le courtage immobilier, dans le but d'optimiser la qualité des services professionnels dont bénéficie le public, et d'ajuster le cadre législatif et réglementaire à la pratique actuelle et future du courtage immobilier. En effet, si le courtage immobilier a évolué considérablement depuis quelques années, particulièrement au niveau de l'encadrement professionnel, il apparaît clairement que des changements encore plus fondamentaux surviendront dans les années à venir, engendrés par les nouveaux besoins du consommateur et par de nouvelles façons de rendre des services professionnels.

Introduction

En matière immobilière, le consommateur doit transiger avec plusieurs fournisseurs pour effectuer une transaction. Le processus est long, complexe, très réglementé et très coûteux. Traditionnellement, le consommateur faisait appel au courtier et à l'agent immobiliers pour l'aider dans la vente ou l'achat d'une propriété, principalement pour la mise en marché, la recherche d'immeuble et la négociation d'une entente. Il avait aussi recours au courtier et à l'agent pour coordonner, dans une certaine mesure, les relations qu'il devait avoir avec certains fournisseurs dont l'intervention est nécessaire à la réussite de la transaction, par exemple le notaire. Jusqu'à tout récemment, le courtier était aux yeux du consommateur la première source de référence en matière immobilière, du simple fait qu'il permettait d'accéder à une base de données du marché et qu'il avait certaines connaissances. Or, cette réalité a considérablement évolué.

En effet, du point de vue de l'impact des nouvelles technologies de l'information, le courtage immobilier n'est pas différent des autres secteurs d'activités commerciales et professionnelles où l'on constate de profonds changements dans les besoins et les attentes des consommateurs et la nécessité pour les distributeurs de biens et services de s'adapter. Les relations entre acheteurs et vendeurs diffèrent de ce qu'elles étaient il y a quelques années, tout comme le rôle des intermédiaires, quels qu'ils soient. Le consommateur peut facilement participer aux discussions sur les produits et services qu'il utilise. Il a les arguments et les moyens nécessaires pour imposer ses choix. Grâce aux nouvelles technologies de l'information, le concept du consommateur mieux informé prend tout son sens. Il est davantage en mesure de contrôler la relation d'affaires.

Dorénavant, le consommateur a tous les moyens de faire lui-même les recherches, trouver des ressources, bien comprendre le processus de transaction et l'effectuer sans intermédiaire ou en limitant le rôle de ce dernier à des fonctions restreintes ou plus spécialisées. Étant donné la complexité de la transaction immobilière et les multiples facteurs limitant sa standardisation, l'adaptation du processus de transaction aux exigences du commerce électronique ne se fera pas de la même façon que pour la vente de livres ou de billets d'avion. Cela se fera plutôt par une fragmentation du processus de transaction, tant au niveau des besoins du consommateur que du service professionnel offert par le courtier immobilier. Par exemple, un consommateur pourrait avoir recours à un courtier uniquement pour présenter une promesse d'achat et la négocier, sans lui demander d'intervenir dans la recherche de la propriété. Le consommateur aura moins besoin d'un intermédiaire qui l'aidera à vendre ou à acheter une propriété que d'un conseiller dont le rôle dépassera largement la seule transaction. Par contre, même si le consommateur est mieux informé, il n'a pas nécessairement les moyens, le temps et les habiletés pour profiter pleinement des nouvelles ressources dont il dispose en matière d'information. C'est là que le courtier pourra jouer son rôle de conseiller en matière immobilière.

Ce nouvel environnement, que nous décrivons sommairement à l'Annexe 2 intitulée « Technologie de l'information et courtage immobilier », exige un niveau important d'adaptation de la part des professionnels du courtage immobilier. Pour bien servir le consommateur, ils doivent à la fois comprendre, utiliser et intégrer pleinement et efficacement les nouvelles technologies dans leurs activités. Ils doivent aussi acquérir les connaissances exigées par l'environnement dans lequel ils exerceront, et celles demandées par leur rôle de conseiller en matière immobilière. Elles différeront à bien des égards de celles requises de l'intermédiaire traditionnel dont le rôle se limitait à la transaction.

De l'avis des observateurs, les firmes de courtage immobilier et les courtiers et agents y œuvrant devront revoir leur mode de fonctionnement parce qu'il y aura des investissements majeurs à faire au chapitre de la technologie et d'importantes pressions à la baisse sur le prix de leurs services et en conséquence sur leur marge bénéficiaire. On s'entend également sur le fait que nous assisterons à une concentration des activités et à une uniformisation des méthodes et procédures provenant de la standardisation des moyens de communication. Ces changements qui affectent la pratique du courtage immobilier nous mènent vers la transaction et l'intermédiaire virtuels.

Le nouvel environnement dans lequel une transaction immobilière pourra être menée pose des défis importants en matière de protection du consommateur, tant au niveau de l'encadrement des actes professionnels des courtiers immobiliers et autres professionnels mis à contribution, que de la réglementation des marchés ainsi que du maintien et du fonctionnement des institutions qui y sont vouées.

Le fait pour le courtier immobilier d'élargir son champ d'activités, d'accroître considérablement la quantité et la nature des informations qu'il fournit au consommateur et de diversifier ses sources de revenus, notamment ceux tirés des indications de clients, que ce soit auprès de fournisseurs de services financiers, de services juridiques ou comptables, de services d'entretien ou de rénovation de propriétés, etc, exige de revoir de nombreux volets de la Loi et de la réglementation. La question de la responsabilité civile et disciplinaire doit évidemment faire l'objet d'une attention particulière de même que la définition de l'acte de courtage immobilier. La plupart des questions abordées, qu'il s'agisse des règles relatives aux conflits d'intérêts ou à la collaboration entre courtiers, du développement et du maintien de sites web, des règles relatives à la communication d'informations et à leur vérification, de la sollicitation et de la publicité ou de la tenue des dossiers, devront l'être en fonction des nouveaux modes de consommation et de la façon moderne de traiter les affaires.

Un autre défi est celui du territoire de juridiction pour établir la légalité des actes professionnels posés. Cette question ne peut être résolue dans le seul cadre de la Loi sur le courtage immobilier mais dans un contexte beaucoup plus large des lois régissant le commerce et la taxation des produits et services. Pour les mêmes motifs et afin d'éviter les conflits avec les autres juridictions, l'harmonisation de l'encadrement du courtage immobilier au Québec avec celui des autres juridictions doit être examinée attentivement.

Pour s'assurer que les consommateurs puissent transiger efficacement, au meilleur coût possible et en toute sécurité, le cadre législatif et réglementaire qui résultera du processus de révision devra faciliter et favoriser le changement, notamment au niveau du développement de la transaction et de l'agence immobilières virtuelles. Il devra également soutenir le courtier immobilier dans l'exercice de son rôle de conseiller. Ce nouveau cadre devra donc accorder suffisamment de souplesse quant à l'administration de la loi, tout en étant empreint de rigueur quant à la protection du public et à l'encadrement des actes professionnels.

En vertu de l'actuelle Loi sur le courtage immobilier, l'agent immobilier n'est autorisé à agir que pour et au nom d'un courtier. Il n'a actuellement aucune autonomie professionnelle et sa responsabilité est partielle, même si c'est lui qui pose tous les actes de courtage. L'évolution de la pratique du courtage au cours des dernières années et les changements que nous prévoyons dans un proche avenir exigent une révision des principes d'encadrement en faveur d'une pleine responsabilisation de toutes les personnes, physiques ou morales, agissant comme intermédiaire ou conseiller, dans une transaction ou plus généralement en matière immobilière.

La pleine responsabilisation des personnes ne peut cependant se réaliser que dans la mesure où les standards de compétence auront été revus et seront assurés par une formation complète et efficace.

CONSTATS ET RECOMMANDATIONS



Évolution des rôles du courtier et de l'agent et responsabilité

En vertu de la Loi sur le courtage immobilier, l'agent immobilier n'est autorisé à agir que pour et au nom d'un courtier. La Loi ne lui reconnaît aucune autonomie professionnelle même s'il est celui qui pose tous les actes de courtage (sollicitation, signature de contrat de courtage, rédaction et présentation de promesses d'achat, négociations, etc.). C'est au courtier qu'est attribuée l'entière responsabilité civile des actes professionnels de ses agents, même s'il n'est presque plus en mesure de les superviser adéquatement.

En effet, la pratique du courtage immobilier a évolué, que ce soit pour des raisons économiques ou parce que les nouvelles technologies de communication ont modifié les méthodes de travail. Les courtiers n'interviennent presque plus dans le travail de leurs agents même si cette responsabilité leur incombe toujours selon la Loi actuelle. Les agents ne sont plus de simples employés. Dans les faits, ils ont acquis une grande indépendance professionnelle par rapport à leur employeur et exercent leurs activités de plus en plus à l'écart de la supervision de leur courtier.

Selon une étude réalisée pour le compte de l'ACAIQ par la firme Créatec Plus en 1997, le public ne fait généralement pas la différence entre un courtier et un agent. D'une façon générale, il comprend mal le fonctionnement du courtage immobilier et croit, lorsqu'il fait affaire avec un agent immobilier, qu'il transige avec une personne pleinement responsable de ses actes. Or, il n'en est rien puisque la seule responsabilité des agents est en principe au plan déontologique.

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

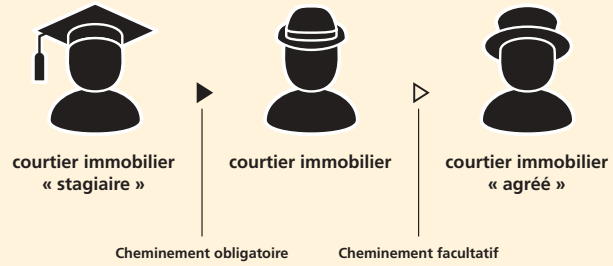
RECOMMANDATION N° 1

L'Association recommande que toute personne agissant comme intermédiaire immobilier possède la pleine capacité juridique et la pleine responsabilité de tous ses actes professionnels, sans qu'elle ne soit obligée d'être à l'emploi ou autorisée à agir pour quelqu'un d'autre. Une telle responsabilité ne serait acquise par le nouveau venu dans la profession qu'après une période de stage au cours de laquelle il serait désigné aux fins d'administration de la Loi comme « courtier immobilier stagiaire ».

Une fois son stage complété, l'intermédiaire pleinement habilité serait le pivot du système professionnel du courtage immobilier et serait désigné comme « courtier immobilier ». La Loi devrait cependant prévoir certaines limitations aux activités du courtier immobilier, lesquelles disparaîtraient lorsqu'il aurait acquis une expérience suffisante et complété une formation additionnelle. Le courtier deviendrait alors « courtier immobilier agréé ».

À des fins d'administration de la Loi, il y aurait donc lieu de prévoir 3 paliers au certificat de courtier immobilier. Une telle mesure apparaît nécessaire à des fins de transition et pour assurer que tous possèdent l'expérience, la formation et les compétences requises.

Cheminement professionnel



N.B. : 89 % des 1 100 participants au sondage de l'Association considèrent que l'intermédiaire en immobilier devrait avoir la capacité d'accomplir seul ses actes professionnels (pleine autonomie et pleine responsabilité). Ceux qui sont en faveur de l'autonomie des agents font valoir qu'il est grand temps que la réglementation soit à l'image des pratiques qui ont cours dans la profession. On souligne que les agents sont en pratique déjà autonomes. Les partisans de l'autonomie y posent toutefois des conditions. Notamment, on souhaite une formation rigoureuse, des critères d'admission plus exigeants et l'obligation de détenir une assurance responsabilité professionnelle pour tous les intervenants.



Responsabilités et limitations

Dans cette section, nous décrivons quelles pourraient être les responsabilités et limitations des courtiers immobiliers ainsi que celles des courtiers stagiaires et des courtiers agréés. Nous traitons également de la forme que pourraient prendre les entreprises de courtiers.

Globalement, l'Association recommande de passer d'un régime où la pleine responsabilité professionnelle incombe au regroupement ou au cabinet, c'est-à-dire le courtier actuel, à un régime de pleine responsabilité à la fois des individus et des regroupements. Le modèle des ordres professionnels au Québec est en soi un argument sur lequel peut se fonder cette recommandation. Cependant, il ne s'agit pas du principal argument. Pour l'Association, un tel régime de responsabilité professionnelle devient indispensable à la lumière des changements radicaux qui surviennent actuellement dans le domaine du courtage immobilier, provoqués par l'utilisation massive des nouvelles technologies de l'information et favorisant l'individualisme des intervenants.

Le modèle traditionnel du courtier qui embauche ou autorise des agents à agir en son nom pour offrir en vente ou pour rechercher une propriété ne tient plus. Comme nous l'avons évoqué en introduction et comme cela est décrit dans l'Annexe 1, on assiste au développement de nouveaux modèles d'affaires où le consommateur est en position de force. Il y aura à la fois élargissement et fragmentation de la demande et de l'offre de services professionnels. Nous verrons aussi se développer des systèmes d'information permettant de mener électroniquement toutes les étapes d'une transaction immobilière.

2.1 Restreindre la portée des actes du stagiaire au profit d'une meilleure protection du public

Le stagiaire ne détenant généralement ni l'expérience ni la formation nécessaires à sa pleine autonomie, l'encadrement de sa pratique devrait être déterminé en conséquence.

RECOMMANDATION N° 2

Pour le stagiaire, l'Association recommande ce qui suit :

Autonomie et responsabilité limitées du stagiaire

Le stagiaire aurait, pendant la durée de son stage, une capacité juridique et des compétences limitées pour accomplir ses actes professionnels. Il agirait donc pour et au nom de son responsable de stage, et ce dernier serait responsable de ses actes professionnels.

Le responsable de stage aurait à guider, orienter, revoir et valider le travail du stagiaire, mais n'aurait pas nécessairement à l'accompagner dans toutes ses démarches.

Prévoir certaines interdictions pour les opérations importantes

L'exercice restreint des actes professionnels du stagiaire se traduirait par :

- l'interdiction de signer des contrats de courtage ou d'agir à titre d'intermédiaire à une promesse d'achat sans la supervision de son responsable de stage ; et

- l'interdiction de recevoir directement sa rétribution (le partage de la rétribution serait toutefois laissé à la discrétion du courtier immobilier agréé et du stagiaire).

Titre du stagiaire

Aux yeux du public et aux fins d'administration de la Loi, le stagiaire serait vu comme courtier immobilier «stagiaire» afin d'identifier clairement son statut d'apprenti et son expérience limitée dans la profession.

2.2 Les droits et obligations du courtier immobilier

Dans l'esprit des modifications proposées, l'ancienne appellation *agent immobilier* serait remplacée par *courtier immobilier*. Au-delà de ce changement de titre, le nouvel encadrement des professionnels de l'immobilier devrait faire en sorte que la transition vers la pleine autonomie des praticiens se fasse sans difficulté.

RECOMMANDATION N° 3

Pour le courtier immobilier, l'Association recommande ce qui suit :

Autonomie et responsabilité du courtier immobilier

L'Association recommande que le courtier immobilier puisse agir seul et soit pleinement responsable de ses actes. Il deviendrait obligatoirement partie au contrat de courtage et serait responsable du maintien de ses dossiers et registres. Il devrait également détenir une assurance responsabilité professionnelle.

Rétribution et compte en fidéicommis

Étant le premier responsable de l'acte professionnel posé, le courtier immobilier pourrait recevoir directement sa rétribution et la partager. Il pourrait également détenir son propre compte en fidéicommis afin de percevoir les acomptes relatifs à ses transactions immobilières. Si le courtier choisissait d'agir au sein d'une entreprise de courtage, il devrait lui déléguer la gestion de son compte en fidéicommis, la perception de sa rétribution ainsi que la tenue de certains registres.

Limitations quant à l'embauche

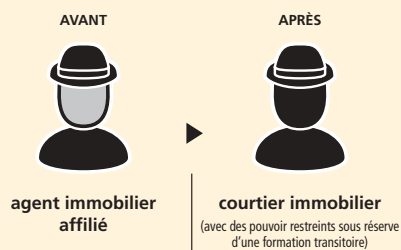
Bien que le courtier immobilier serait autorisé à agir à son compte, il ne lui serait pas permis d'avoir à son service d'autres courtiers ou des stagiaires. Il ne serait donc pas autorisé à agir à titre de responsable de stage.

Interdiction d'exercer sous la forme d'une compagnie ou d'une raison sociale

Le courtier immobilier ne pourrait pas exercer ses activités professionnelles par le biais de sa propre compagnie, ni agir sous une raison sociale (nom d'emprunt). Toutefois, il aurait la possibilité de partager certains frais d'opérations avec d'autres courtiers immobiliers.

Titre et transition

Par ailleurs, l'Association recommande que l'actuel agent immobilier affilié devienne courtier immobilier. Par contre, celui-ci ne devrait pas pouvoir exercer à son compte sans avoir réussi un examen au préalable, de façon à être au même niveau que ceux qui joindront la profession après l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi.



2.3 Les droits et obligations du courtier immobilier agréé

Les limitations du courtier immobilier disparaîtraient lorsqu'il aurait acquis une expérience et une formation suffisantes. Après avoir exercé sa profession à titre de courtier immobilier pendant un certain temps et avoir acquis une formation complémentaire, il pourrait alors devenir *courtier immobilier agréé* et bénéficierait de certains droits supplémentaires.

RECOMMANDATION N° 4

Pour le courtier immobilier agréé, l'Association recommande ce qui suit :

Embauche et responsabilité à l'égard du stagiaire

Le courtier immobilier agréé pourrait avoir à son service des courtiers immobiliers agréés, des courtiers immobiliers et des stagiaires. Dans ce dernier cas, il pourrait agir à titre de responsable de stage ou confier cette responsabilité à un autre courtier immobilier agréé. La responsabilité professionnelle du courtier immobilier agréé serait engagée par les actes du stagiaire.

Compagnie et raison sociale

Le courtier immobilier agréé pourrait exercer ses activités professionnelles par le biais d'une compagnie, d'une société en nom collectif ou d'une coopérative. Il pourrait aussi agir sous un nom d'emprunt. Dans tous les cas, l'entreprise devrait être enregistrée auprès de l'organisme de contrôle.

Tenue de dossiers, comptes et registres pour autrui

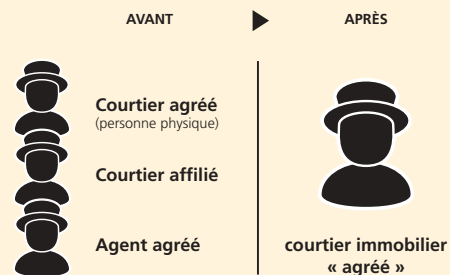
C'est au courtier immobilier agréé responsable de l'entreprise que serait déléguée la charge de tenir les dossiers et registres et de maintenir le compte en fidéicommiss des autres courtiers travaillant au sein d'une même entreprise.

Limitations du courtier immobilier agréé

Le courtier immobilier agréé n'aurait à subir aucune des limitations du courtier immobilier.

Titre et transition

L'Association recommande que les actuels agents immobiliers agréés, courtiers immobiliers affiliés et courtiers immobiliers agréés personnes physiques, soient désignés courtiers immobiliers agréés aux fins d'administration de la Loi. Par contre, pour le public, ils pourraient s'afficher simplement comme courtier immobilier.



2.4 Maintenir l'exercice du courtage immobilier sous forme d'entreprises de courtage immobilier

En plus d'exercer seuls leurs activités, c'est-à-dire à leur compte, les courtiers immobiliers agréés pourraient exercer leurs activités sous diverses formes d'entreprise de courtage.

RECOMMANDATION N° 5

Pour les entreprises de courtage, l'Association recommande ce qui suit :

Un **premier type d'entreprise** pourrait s'organiser sous la responsabilité d'un courtier immobilier agréé personne physique ayant à son service d'autres courtiers immobiliers agréés, des courtiers immobiliers ou des stagiaires.

Un **deuxième type d'entreprise** pourrait réunir plusieurs courtiers immobiliers agréés, courtiers immobiliers et stagiaires sous le sceau d'une entité qui pourrait être une compagnie, une société ou une coopérative. Cette entité ne détiendrait toutefois pas de certificat de courtier immobilier, ce privilège n'étant accordé qu'aux personnes physiques. La personne morale, la société ou la coopérative ne pourrait pas non plus agir comme responsable de stage, ce rôle ne pouvant être joué que par des personnes physiques. Elle ne pourrait pas s'afficher directement en tant que courtier immobilier mais comme agence de courtage et serait toutefois tenue de s'enregistrer auprès de l'organisme de contrôle.

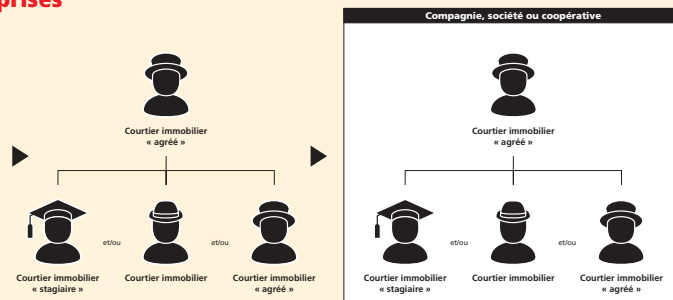
Toutes les obligations du courtier immobilier prévues à la Loi seraient applicables à l'entreprise. Cela signifie que l'entreprise serait responsable, au même titre que les courtiers qu'elle regroupe, des manquements à la discipline que ceux-ci commettent. Elle serait également responsable de tout préjudice causé à un consommateur par la faute commise dans l'exercice de sa fonction par une personne physique œuvrant au sein de l'entreprise.

La responsabilité des courtiers immobiliers demeurerait pleine et entière en regard de leurs actes professionnels et chaque personne physique devrait détenir une assurance responsabilité professionnelle à des conditions minimums fixées à la Loi. Leurs actes n'engageraient cependant pas la responsabilité des autres courtiers faisant partie de l'entreprise. L'entreprise pourrait cependant s'assurer en excédent de l'assurance responsabilité détenue par les courtiers immobiliers et ainsi offrir une valeur ajoutée au public.

Transition

L'Association recommande que le courtier immobilier agréé personne physique soit celui sous l'autorité duquel les autres courtiers ou les stagiaires pourraient agir. La situation serait donc essentiellement la même qu'actuellement. Par ailleurs, l'Association recommande que les personnes morales ou les sociétés actuellement titulaires d'un certificat de courtier immobilier agréé voient leurs certificats transformés en inscription à l'organisme de contrôle.

Entreprises





Une meilleure formation pour les membres de la profession

De nombreux témoignages confirment que la formation des courtiers et des agents immobiliers s'est améliorée depuis l'entrée en vigueur de l'actuelle Loi sur le courtage immobilier. Malgré cela et bien qu'elle soit l'une des formations les plus exigeantes en Amérique du Nord, les commentaires recueillis dans le cadre de rencontres de discussion avec des consommateurs et des membres de la profession sont unanimes : une formation mieux adaptée aux besoins de la profession et du public est essentielle, afin de pouvoir garantir des services de haute qualité au consommateur.

Dans cette section, nous examinons les différents aspects de la formation actuelle des courtiers et agents, et proposons des mesures visant à l'améliorer.

3.1 Rehausser les critères d'accès à la profession

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

RECOMMANDATION N° 6

L'Association recommande que les candidats à la formation initiale détiennent au moins un diplôme d'études collégiales (DEC) ou l'équivalent.

L'Association recommande aussi que la formation initiale ou l'attestation d'études collégiales (AEC), qui constitue le cheminement habituel pour accéder à la profession, puisse être enrichie dans le cadre d'un DEC, afin d'apporter à la formation actuelle les améliorations nécessaires, notamment en élargissant le champ des matières enseignées.

Comme c'est le cas actuellement, la réussite d'un examen administré par l'organisme de contrôle permettrait de vérifier les connaissances et compétences acquises au cours de la formation initiale.

Les candidats à la profession devraient également avoir réussi un examen démontrant leur connaissance de la langue utilisée (français ou anglais) dans l'exercice de la profession.

Les quatre conditions ci-dessus constitueraient les critères de qualification pour accéder au stage.

N.B. : 96 % des participants au sondage de l'Association croient que les futurs membres de la profession devraient avoir une formation en immobilier plus complète que celle qui prévaut actuellement, avant de pouvoir devenir stagiaires.

3.2 Le stage : un outil d'encadrement dynamique et efficace

L'expérience des dernières années nous a permis de constater que les nouveaux venus dans la profession sont souvent laissés à eux-mêmes. Le passage de la théorie à la pratique se fait difficilement, tout en constituant un risque pour le public.

RECOMMANDATION N° 7

L'Association recommande que tout nouveau candidat à la profession soit tenu d'effectuer un stage sous la supervision d'une personne dûment qualifiée à cette fin. Le stage inclurait des cours, des travaux et des examens portant sur la rédaction de contrats et l'utilisation des formulaires, la méthodologie du courtage immobilier (présentation de promesses d'achat, tenue de dossiers et registres), l'évaluation immobilière, la façon de traiter avec un client, la mise en marché, le financement, une formation de base dans les domaines commercial et industriel, la déontologie, l'informatique, etc.

La durée du stage pourrait varier en fonction du temps requis par le stagiaire pour acquérir l'expérience nécessaire, mais avec une durée minimum et maximum. Son évaluation serait basée sur certains critères quantitatifs et qualitatifs qui seraient appréciés par le responsable de stage et par la réussite d'un deuxième examen préparé par l'Association avant de lui décerner le titre de courtier immobilier.

Le courtier immobilier stagiaire aurait l'obligation de compléter sa formation en cours de stage avant de devenir courtier immobilier de plein droit.

N.B. : 88 % des répondants au sondage de l'Association sont en faveur de l'obligation d'effectuer un stage pour accéder à la profession.

3.3 Mieux répondre aux besoins de formation des courtiers immobiliers agréés

La formation menant actuellement au titre de courtier immobilier agréé ne permet pas d'acquérir toutes les compétences additionnelles requises pour gérer une entreprise de courtage immobilier.

RECOMMANDATION N° 8

L'Association recommande que l'on apporte des améliorations à la formation pour devenir courtier immobilier agréé de façon à permettre l'acquisition de toutes les compétences et habiletés requises par la fonction.

Les matières nécessaires à la formation d'un courtier immobilier agréé seraient notamment le droit des affaires, la comptabilité et la fiscalité, la rédaction avancée de contrats, la Loi sur le courtage immobilier et les règles de déontologie, les méthodes de gestion, l'immobilier commercial et industriel ainsi que les techniques de commercialisation et de services professionnels.

3.4 Améliorer l'accessibilité des cours

On constate que les cours de la formation initiale sont parfois difficiles à obtenir, surtout en région. Il en est de même des cours donnés en anglais. Ce problème d'accessibilité devient plus aigu dans le cas des cours pour agent ou courtier immobilier agréé. Les candidats au certificat d'agent immobilier agréé doivent parfois attendre jusqu'à deux ans avant de pouvoir passer l'examen de l'ACAIQ car les maisons d'enseignement éprouvent des difficultés à former des groupes d'étudiants suffisamment nombreux.

Peu d'institutions donnent les cours, même si elles sont plusieurs à être autorisées à le faire. Il arrive fréquemment que des cours soient annulés. Cette situation est un frein important au développement des compétences professionnelles et de la relève. Il peut aussi en résulter une

pénurie de titulaires de certificat dans certaines régions ou pour certaines catégories, ce qui encourage l'exercice illégal de l'activité de courtier.

Par ailleurs, il est très difficile pour les gens ayant pourtant une formation universitaire pertinente d'obtenir des équivalences de niveau collégial, ce qui accentue encore davantage le problème général d'accessibilité.

RECOMMANDATION N° 9

Dans le but d'optimiser la formation actuelle, l'Association recommande que l'accessibilité des cours soit améliorée. À cette fin, les cours devraient être offerts à distance (par correspondance, via la télévision ou Internet, etc.) afin de pallier les problèmes d'accessibilité identifiés.

En ce qui concerne l'étude des dossiers des candidats aux fins de certification, et notamment l'octroi d'équivalences, les mécanismes actuels devraient être revus afin de conférer des pouvoirs nécessaires à l'organisme de contrôle, ce qui permettrait de faciliter l'accès aux personnes détenant une formation universitaire adéquate.

3.5 Revoir l'examen de certification

Avant de délivrer un certificat, l'Association fait passer un examen de « synthèse » au candidat afin d'établir s'il a les connaissances requises. La réussite de cet examen constitue une condition de délivrance du droit de pratique. La note de passage est de 70 %.

Il peut arriver qu'un candidat y échoue une matière, par exemple le cours portant sur la Loi, mais qu'il obtienne la note de passage à l'examen de synthèse. Afin d'éviter cette situation, il serait nécessaire d'instaurer un examen par matière plutôt qu'un examen de synthèse. Outre le fait que de tels examens permettraient de mieux vérifier les connaissances des candidats, ils contribueraient également à rehausser leur niveau de compétence.

Cette recommandation s'applique également aux examens de courtiers. À ce propos, la non-disponibilité des cours amplifie considérablement leur problème.

RECOMMANDATION N° 10

L'Association recommande l'instauration d'un examen par matière, par opposition à un examen de synthèse. De tels examens auraient l'avantage d'améliorer le processus de vérification des compétences acquises. Une période de temps maximum devrait être prévue pour passer l'ensemble des examens.

3.6 Contribution de l'organisme de contrôle dans l'élaboration des programmes de formation et dans le contrôle des compétences acquises

L'Association participe très peu à l'élaboration des programmes de formation développés par les maisons d'enseignement à l'intention des courtiers et agents immobiliers. Cependant, les nombreuses demandes adressées quotidiennement à l'Association lui permettent d'identifier clairement chez les courtiers et agents les manques d'information et de connaissances. L'Association est d'autant plus susceptible d'être une ressource de premier ordre, qu'elle est l'organisme qui édicte les règles de l'art en matière de courtage immobilier.



RECOMMANDATION N° 11

Il est essentiel que l'organisme de contrôle soit impliqué directement dans le développement des programmes de formation en immobilier. À cet effet, l'Association recommande que la Loi établisse une participation automatique de l'organisme de contrôle à l'élaboration des cours et des programmes donnés par les maisons d'enseignement.

Dans le même esprit, le législateur devrait prévoir, en matière de formation de base, des mécanismes par lesquels l'organisme de contrôle consulterait les différents partenaires du domaine de l'éducation et du courtage immobilier de façon à mettre en commun leur expertise au profit du développement de cours mieux adaptés aux besoins des étudiants.

De plus, une participation plus étroite de l'organisme de contrôle à la formation du personnel enseignant aurait un impact positif sur la qualité des cours offerts, particulièrement en ce qui concerne la Loi sur le courtage immobilier et la rédaction de contrats.

3.7 Développer les cours nécessaires aux besoins des spécialistes

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



RECOMMANDATION N° 12

L'Association recommande de revoir la formation de courtier immobilier afin que les principaux champs de spécialisation soient couverts. De cette manière, tous les professionnels de l'immobilier auraient des connaissances de base suffisantes pour exercer dans un domaine spécialisé.

Ceux qui souhaiteraient obtenir la mention d'une catégorie de spécialisation sur leur certificat et être en mesure de le spécifier sur leur carte professionnelle, devraient obtenir une reconnaissance par l'organisme de contrôle de leur formation et de leur expérience pertinentes. Ils devraient également réussir un examen. De plus, le nombre de catégories de spécialisation paraissant sur un certificat devrait être limité.

3.8 Développer un programme de formation continue obligatoire

Dans le cadre des pouvoirs que lui confère la Loi, l'Association donne à ses membres, depuis plusieurs années, des activités de formation continue et des conférences sur des sujets liés à la pratique comme, par exemple, l'utilisation des formulaires obligatoires.

Malgré cela, les professionnels du courtage immobilier reçoivent peu de formation en cours d'exercice vu l'absence de dispositions rendant obligatoire la participation des courtiers et agents aux activités de formation continue. Pourtant, la plupart des manquements aux règles établies en matière disciplinaire et civile semblent imputables à un perfectionnement professionnel insuffisant.

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



RECOMMANDATION N° 13

L'Association recommande que la formation continue soit obligatoire. Cette obligation pourrait prendre la forme d'un certain nombre d'heures de formation suivies périodiquement, dans le cadre d'un programme établi et administré par l'organisme de contrôle. Il serait cependant nécessaire que celui-ci ait le pouvoir de reconnaître la formation donnée par d'autres institutions et de mandater certaines d'entre elles afin qu'elles dispensent certaines activités pour et au nom de l'organisme de contrôle.

N.B. : Plusieurs répondants au sondage de l'Association font valoir qu'une formation continue serait utile pour des sujets fondamentaux (changements au Code civil, aux lois ou aux règlements ou tout autre changement ayant une incidence importante sur la pratique du courtage immobilier).

Les cours par correspondance, Internet et les événements de type colloque, séminaire, congrès, etc. sont les formules le plus souvent suggérées.

Finalement, on demande que la formation soit le plus possible axée sur la pratique et non sur la théorie.

3.9 Mobilité inter-juridictions

Actuellement, l'Association n'a pas la capacité de reconnaître la formation des personnes déjà autorisées à exercer dans d'autres juridictions, pour leur permettre de pratiquer au Québec. Le Québec est l'une des rares juridictions où l'organisme d'encadrement ne peut convenir d'une entente à ce chapitre avec ses homologues. À la lumière de la Loi canadienne sur la mobilité de la main-d'œuvre, plusieurs organismes d'encadrement du courtage immobilier au Canada sont à revoir leur loi et réglementation et certains ont déjà conclu des ententes inter-juridictions. Le même phénomène se produit aux États-Unis. De telles ententes ont même été conclues entre des juridictions canadiennes et américaines. Au Québec, l'Association a reçu quelques demandes à cet effet auxquelles elle ne peut donner suite.



RECOMMANDATION N° 14

L'Association recommande que la Loi et la réglementation sur le courtage immobilier prévoient des dispositions permettant à l'organisme d'encadrement de reconnaître, selon des critères pré-établis, la formation des personnes déjà autorisées à exercer dans d'autres juridictions à des fins de délivrance d'un certificat d'exercice au Québec. Une telle mesure et toute autre disposition favorisant la mobilité accrue des personnes exerçant le courtage immobilier sont jugées essentielles dans le contexte général de la mobilité de la main-d'œuvre, compte tenu de la transformation que subira le courtage immobilier sous l'impulsion des technologies de l'information.

Naturellement, une telle reconnaissance ne peut se faire que dans le contexte particulier du Québec en matière de droit. Ainsi serait-il facile de reconnaître un cours de mathématiques financières suivi en Alberta ou au Michigan mais difficile, voire même impossible, de reconnaître les cours de droit en *Common Law*.



Activité de courtier et opération de courtage

Dans cette section, nous traitons de certains aspects directement ou indirectement liés à l'activité de courtier sur lesquels des changements législatifs et réglementaires devraient être apportés si nous voulons assurer une protection optimale du public.

4.1 Courtage illégal : retirer la notion de rétribution de la définition de l'activité de courtier immobilier

La Loi sur le courtage immobilier précise, dans sa description de l'activité de courtier immobilier, qu'« exerce l'activité de courtier immobilier toute personne qui, contre rétribution et pour autrui, se livre à une opération de courtage... ». Cette définition, anodine à première vue, implique qu'en l'absence du paiement d'une rétribution, une personne n'est pas considérée comme ayant exercé l'activité de courtier et ce, même si elle a posé des actes de courtage.

En d'autres mots, une personne peut difficilement être déclarée coupable d'exercice illégal de la profession par les tribunaux sans preuve de rétribution. Malheureusement, cette partie de la preuve est souvent difficile à établir, si bien que des contrevenants échappent à la justice même s'il a été démontré qu'ils agissaient sans certificat. Or, le public ne peut être protégé adéquatement s'il est servi par des personnes non qualifiées et non encadrées.

Par ailleurs, l'expression « opération de courtage » n'est pas définie dans la Loi. Cette imprécision entraîne des difficultés d'interprétation en matière pénale.

RECOMMANDATION N° 15

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

L'Association recommande de revoir la définition de l'opération de courtage et certaines dispositions de la Loi et de la réglementation, de façon à assurer que tous les actes de courtage posés par des personnes faisant l'objet d'une exception à l'article deux de la présente Loi sur le courtage immobilier soient soumis aux dispositions de la Loi. De plus l'Association recommande le retrait de l'interdiction au courtier immobilier d'exercer des activités dans les domaines liés de l'assurance, de la planification financière et des valeurs mobilières. Cette définition pourrait aussi être revue à la lumière des activités de titrisation, de relogement et de gestion immobilière.

La définition de l'acte de courtage devrait aussi tenir compte des changements en matière de commercialisation électronique et de leur impact sur la portée des actes professionnels de même que sur les questions de territorialité.

N.B. : 66 % des participants au sondage sont d'avis qu'une personne posant un acte de courtage devrait être considérée comme agissant à titre d'intermédiaire même si elle ne reçoit pas de rétribution.

4.2 Obligation pour le courtier immobilier de toujours agir à ce titre

L'actuelle Loi sur le courtage immobilier prévoit qu'un agent immobilier ne peut être à l'emploi de plus d'un courtier en même temps. De plus, le Règlement de l'ACAIQ précise que les agents peuvent effectuer une opération de courtage à condition d'être à l'emploi d'un courtier agréé ou d'un cabinet multidisciplinaire. Or, il arrive que des agents travaillent pour d'autres personnes ou organismes que leur courtier sans s'identifier comme agents même s'ils posent des actes de courtage, par exemple pour des constructeurs ou des institutions financières, et qu'ils reçoivent en retour une rétribution.

RECOMMANDATION N° 16

L'Association recommande que la Loi et la réglementation interdisent au courtier immobilier d'effectuer des opérations de courtage pour une personne autre que lui-même ou l'entreprise de courtage à laquelle il est lié. Des dispositions devront également être prévues pour assurer que le courtier agisse toujours à ce titre lorsqu'il pose des actes de courtage afin de bien informer le public qui y gagne ainsi des recours.

4.3 Divulguer les conflits d'intérêts

Le courtier ou l'agent immobilier qui possède ou entend posséder un intérêt dans un immeuble faisant l'objet d'une transaction, doit faire connaître sa qualité professionnelle au contractant pressenti. De même, toute entente de rétribution pouvant mettre en conflit l'intérêt d'un courtier ou d'un agent avec celui de son client, doit être divulguée. Par exemple, le courtier reçoit fréquemment une rétribution de l'institution financière à laquelle il envoie un client.

Légalement, un courtier immobilier ne peut partager sa rétribution qu'avec un autre courtier exerçant au Québec ou dans une autre juridiction ou avec un cabinet ou représentant au sens de la Loi sur la distribution des produits et services financiers. Or, il arrive que des ententes de partage de rétribution soient conclues avec des professionnels de domaines connexes au courtage immobilier. Ce genre de pratique est illégal.

RECOMMANDATION N° 17

L'Association recommande de revoir les dispositions législatives et réglementaires de façon à **obliger la divulgation** de tout conflit d'intérêts. En effet, un encadrement plus efficace est requis afin que les règles concernant les indications de clients, les commissions ou toute autre pratique favorisant les intérêts du courtier soient mieux respectées. Ainsi, il y aurait lieu de bien encadrer les situations de double représentation, par exemple lorsqu'un courtier détenant un contrat de courtage d'achat est amené à présenter une promesse d'achat sur un immeuble pour lequel il a un contrat de courtage pour la vente de celui-ci.

L'Association recommande aussi que les compensations monétaires soient inscrites dans les registres des courtiers. De plus, les contreparties non monétaires (contrats futurs et autres privilèges commerciaux, voyages, cadeaux, etc.) devraient être prohibées.

4.4 L'importance de régir le domaine de l'inspection en bâtiment

L'inspection en bâtiments est une étape importante lors d'une transaction immobilière et constitue un élément clé de la protection du public. C'est pourquoi l'Association recommande toujours aux acheteurs de faire effectuer une inspection complète de l'immeuble avant de l'acheter, afin de s'assurer de sa bonne condition. L'Association a d'ailleurs élaboré des directives précises à l'intention des courtiers et agents immobiliers à ce sujet.

Toutefois, les personnes œuvrant dans le domaine de l'inspection en bâtiment ne font l'objet d'aucune surveillance spécifique. Il n'est donc pas étonnant de constater que les normes de qualité de cette activité sont inégales. Plusieurs inspecteurs ne détiennent aucune assurance responsabilité, tandis que d'autres se prétendent professionnels sans avoir de formation suffisante.



RECOMMANDATION N° 18

L'Association recommande que l'obligation du courtier immobilier de conseiller à ses clients de faire inspecter un immeuble avant l'achat fasse l'objet d'une disposition spécifique à la loi, incluant l'obligation de déposer le rapport d'inspection au dossier, ce qui n'est pas toujours fait à l'heure actuelle.

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



Publicité, sollicitation et représentations

La réglementation applicable en matière de publicité interdit à tout courtier ou agent immobilier de faire une représentation fausse, trompeuse ou incomplète.

Les observations de l'Association attestent d'une nette amélioration de la pratique en matière d'identification professionnelle. Mais certains ajustements demeurent souhaitables, comme nous pourrions le constater dans cette section.

5.1 Garantir une identification claire des personnes avec lesquelles le public transige

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

Il y aurait lieu également d'examiner la possibilité d'assujettir à la Loi sur le courtage immobilier et ses règlements la publicité immobilière faite par toutes entreprises, même celles qui ne sont pas sous la juridiction de l'organisme de contrôle. D'ailleurs, il s'agit là d'un point sur lequel le gouvernement de l'Ontario s'interroge dans une récente proposition relative à une réforme de la *Loi sur le courtage commercial et immobilier* de cette province.

RECOMMANDATION N° 19

Pour assurer une meilleure protection des consommateurs, il faudrait que, dans toute publicité, sollicitation ou représentation, le nom de l'annonceur soit reproduit de façon à n'occasionner aucune confusion (les directives élaborées par le syndicat de l'ACAIQ en 1995 sont d'ailleurs une référence à cet égard mais n'ont pas force de loi).

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

5.2 Véhiculer une information vérifiable et quantifiable

Les courtiers et agents immobiliers ont souvent recours dans leur publicité à des statistiques sur leurs performances. Elles servent généralement à se comparer à la concurrence, pour tirer un avantage promotionnel. Toutefois, ces données (nombre de maisons vendues, total des ventes en dollars, etc.) peuvent être traitées de multiples façons, selon les intérêts de l'annonceur, si bien que le public est souvent berné.

Ce genre de procédé, dans la mesure où il repose sur des informations partielles ou même potentiellement fausses, peut devenir déloyal et n'a par conséquent pas sa place dans un domaine d'activité où le rôle de conseiller professionnel doit prévaloir.

La Loi sur le courtage immobilier prévoit qu'un courtier ou un agent immobilier doit utiliser des données vérifiables et quantifiables dans sa publicité. Malheureusement, la vérification de l'exactitude des informations transmises pose souvent problème.

RECOMMANDATION N° 20

L'Association recommande que toute forme de publicité comparative, tant qualitative que quantitative soit interdite.



Formulaires

La Loi sur le courtage immobilier et ses règlements contiennent plusieurs mesures visant l'utilisation de formulaires dont l'usage est obligatoire. Les formulaires de contrat de courtage, de promesse d'achat, de contre-proposition, etc. ont fait l'objet de nombreux commentaires de la part du public et des membres de la profession. Cette section contient les différentes suggestions de l'Association pour simplifier leur utilisation.

6.1 Revoir la réglementation des formulaires en fonction des besoins du public

Les commentaires du public et des professionnels de l'immobilier font consensus : les formulaires actuels sont difficiles à comprendre et leur longueur en décourage la lecture. Bien que l'Association soit consciente que des changements soient nécessaires, l'élaboration et la mise à jour des formulaires prévus par la Loi sont difficiles en raison de la lourdeur du processus réglementaire à suivre.

RECOMMANDATION N° 21

L'Association recommande que l'utilisation de certains de ses formulaires constitue une obligation déontologique. Elle recommande également que l'organisme de contrôle ait les pouvoirs de réglementation nécessaires pour modifier le contenu obligatoire des formulaires sans avoir à soumettre ces changements à l'approbation gouvernementale.

Appliquer les règles d'utilisation à tous les formulaires

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

N.B. : 81 % des participants au sondage sont d'avis que seul un contenu minimum pour certains formulaires devrait être précisé par règlement adopté par la profession.

90 % des personnes interrogées croient que l'utilisation des formulaires publiés par l'organisme de contrôle devrait constituer une obligation déontologique. Parmi ceux qui sont d'accord avec ce principe, 12 % seulement sont d'avis que cela devrait s'appliquer pour les formulaires résidentiels seulement, et que les transactions de type industriel ou commercial, ou concernant des immeubles locatifs, devraient être exemptées de cette obligation, comme c'est actuellement le cas.



Établissements

L'établissement* est défini par la Loi comme étant l'endroit où le courtier conserve les dossiers, livres et registres. Cette notion de lieu central de gestion des dossiers repose en grande partie sur le principe de la supervision des agents par le courtier qui les emploie.

Dans cette section, nous suggérons des mesures d'adaptation tenant compte des changements survenus au sein de la profession à cet égard.

7.1 Redéfinir la notion d'établissement

Comme nous l'avons vu précédemment, les agents se rapportent peu à l'établissement auquel ils sont affectés, ce qui a des conséquences sur le rôle d'un établissement et sur la façon dont les dossiers et registres sont conservés. L'Association est d'avis que cette réalité devrait se refléter dans la réglementation régissant la tenue des établissements.

RECOMMANDATION N° 22

L'Association recommande que la notion d'« établissement » soit définie sans égard à la tenue des dossiers et registres. Ainsi, l'établissement serait tout lieu d'exercice identifié comme tel, annoncé publiquement et accessible au consommateur.

Ce lieu devrait cependant être aménagé pour assurer la confidentialité des entretiens qui y ont cours et des renseignements personnels qui y sont détenus.

Comme c'est le cas actuellement, un responsable devrait être désigné pour chacun des établissements afin que le public puisse avoir quelqu'un à contacter en cas de problème avec le courtier immobilier s'occupant de son dossier. Le responsable en question devrait toutefois être titulaire d'un certificat d'exercice.

* Jusqu'à tout récemment, la Loi sur le courtage immobilier parlait de place d'affaires.

N.B. : 84 % des répondants au sondage de l'Association croient qu'un responsable devrait être désigné pour chacun des établissements afin que le public ait quelqu'un à contacter en cas de problème avec le courtier s'occupant de son dossier.

7.2 Éliminer l'obligation pour les dirigeants de se consacrer exclusivement à leur fonction de direction

La Loi sur le courtage immobilier et la réglementation prévoient que tout établissement doit être dirigé par une personne physique qui doit se consacrer exclusivement à ses fonctions de direction en fonction du nombre et de l'expérience de son personnel. L'un des constats de l'Association est que l'expression « se consacrer exclusivement... » crée de la confusion en laissant croire que le dirigeant n'a pas besoin de certificat d'agent immobilier agréé ou encore qu'il n'a pas le droit d'effectuer des opérations de courtage immobilier.

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



RECOMMANDATION N° 23

L'Association recommande que les dirigeants de bureaux de courtage puissent effectuer des actes de courtage immobilier sans qu'ils ne soient obligés de se consacrer exclusivement à leurs fonctions de dirigeant.



Dossiers, comptes et registres

Le Règlement de l'ACAIQ prévoit que le titulaire d'un certificat de courtier immobilier doit tenir à jour ses dossiers, comptes et registres selon des spécifications précises. Le Règlement prévoit également l'obligation de l'agent immobilier de se rapporter à son courtier et de lui transmettre les informations nécessaires à leur maintien. Dans cette section, nous faisons le point sur la situation actuelle, à la lumière notamment des observations du comité d'inspection professionnelle.

8.1 Rendre obligatoire le maintien d'un compte en fidéicommiss

À l'heure actuelle, un courtier n'est pas obligé de maintenir un compte en fidéicommiss. Le Règlement de l'ACAIQ prévoit toutefois qu'un courtier ou un agent immobilier a l'obligation de recommander qu'un acompte raisonnable soit confié en fidéicommiss au courtier contractant (inscripteur), sauf s'il a transmis une déclaration à l'effet qu'il n'entendait recevoir aucune somme pour autrui.

RECOMMANDATION N° 24

Pour la protection du public, l'Association recommande que le maintien d'un compte en fidéicommiss soit obligatoire et que l'acompte fait dans le cadre d'une transaction réalisée par l'intermédiaire d'un courtier immobilier y soit nécessairement déposé. En effet, lorsque le dépôt est fait chez le courtier, l'Association a toujours la possibilité d'intervenir auprès de celui-ci en cas d'irrégularité, ce qui n'est évidemment pas le cas lorsque l'acompte est déposé ailleurs, par exemple chez un notaire. Cette obligation aurait également pour effet de responsabiliser davantage le courtier.

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

8.2 Prévoir des registres en fonction des domaines spécialisés

Les règles régissant la tenue des dossiers, comptes et registres des courtiers et agents immobiliers ont été conçues principalement en fonction du courtage résidentiel et sont par conséquent mal adaptées aux spécialités du courtage immobilier (commercial, industriel, hypothécaire, etc.), ce qui crée des difficultés lors de l'inspection professionnelle.

RECOMMANDATION N° 25

L'Association recommande que la Loi soit modifiée de façon à revoir la réglementation applicable à la gestion des dossiers, comptes et registres, afin que des règles de contrôle soient établies en fonction des caractéristiques particulières des différentes activités du courtage immobilier.



Organisme de contrôle

L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec est l'organisme chargé de l'application de la Loi sur le courtage immobilier. Sa principale mission consiste à assurer la protection du public par l'encadrement des membres de la profession.

Dans cette section, nous explorons les mécanismes qui ont permis à l'ACAIQ de s'acquitter de sa mission qui est de protéger le public et proposons quelques recommandations visant à renforcer l'efficacité de ses interventions.

9.1 Maintenir les principes d'autogestion, d'autoréglementation et d'autodiscipline

La profession de courtier immobilier bénéficie dans une large mesure des principes d'autogestion, d'autoréglementation et d'autodiscipline. Ainsi, le conseil d'administration de l'Association est composé de neuf titulaires de certificat élus par les membres de la profession, et de deux personnes nommées par le gouvernement. De plus, le conseil a le pouvoir d'adopter des règlements relatifs à la pratique professionnelle. Enfin, la discipline des courtiers et agents est assurée par des membres de la profession, nommés par le conseil d'administration.

RECOMMANDATION N° 26

L'Association recommande le maintien d'un organisme de contrôle dont la majorité des membres du conseil d'administration sont élus directement par les membres de la profession plutôt que nommés. Elle propose donc de maintenir et de renforcer les principes d'autogestion, d'autoréglementation et d'autodiscipline déjà établis.

La Loi devrait établir un principe de remplacement progressif des administrateurs de l'Association, afin de préserver une certaine continuité. Par exemple, les règles applicables à la relève des administrateurs pourraient garantir le départ graduel des anciens, en assurant la transmission des dossiers aux nouveaux venus.

Le conseil d'administration devrait être composé de 11 membres, comme c'est le cas actuellement. Le nombre de personnes nommées par le gouvernement, en raison de leur aptitude à contribuer à la solution de problèmes propres à la protection du public dans le domaine de l'immobilier, devrait passer de deux à trois.

N.B. : 91 % des répondants au sondage de l'Association considèrent que les principes d'autogestion, d'autoréglementation et d'autodiscipline déjà établis devraient être maintenus.

93 % des participants sont d'avis que la majorité des membres du conseil d'administration devraient, comme c'est actuellement le cas, être élus directement par les membres de la profession plutôt que nommés par le gouvernement.

En ce qui concerne la proportion de la représentation des personnes nommées par le gouvernement au conseil d'administration de l'organisme de contrôle, 21 % de ceux qui ont émis des commentaires sont d'avis que deux personnes suffisent. On mentionne qu'à tout le moins, ces personnes devraient obligatoirement avoir des notions valables en matière de courtage immobilier.

9.2 Trouver un nom qui représente mieux la mission de l'organisme de contrôle

Le nom actuel de l'Association peut porter à confusion en regard de sa mission. En effet, le mot « association » véhicule des notions d'adhésion volontaire qui peuvent donner l'impression que l'organisme de contrôle a pour mission de représenter exclusivement les intérêts de ses membres. Le caractère professionnel de l'Association est par conséquent mal représenté par ce terme.

RECOMMANDATION N° 27

L'organisme de contrôle ayant comme mission principale de protéger le public, l'Association recommande que son nom reflète davantage son caractère professionnel et que la terminologie employée pour le décrire devrait être choisie en conséquence.

9.3 Viabilité de l'organisme de contrôle

Près de sept ans après le début de ses opérations, l'Association est connue du public et ses membres en comprennent bien le rôle. Elle jouit d'une bonne notoriété et a la confiance du public, de ses membres et des divers intervenants. En fait, l'organisme est devenu l'une des principales références en matière de courtage immobilier, qu'il soit question d'information, de surveillance de la qualité des actes professionnels, de formation continue, etc.

Par ailleurs, l'Association constate qu'il devient difficile d'assurer la disponibilité de ressources financières suffisantes pour que l'organisme s'acquitte pleinement de sa mission. La question du financement et de la viabilité de l'organisme de contrôle sera un défi majeur au cours des prochaines années.

La demande de services est en croissance constante et l'Association y répond, mais à la limite de ses capacités. Un revirement du marché immobilier et une baisse le moins significative du nombre de courtiers réduiraient considérablement la capacité de l'organisme à s'acquitter de ses responsabilités.

Rappelons que le financement de l'organisme repose principalement sur les droits d'exercice perçus des titulaires de certificat. Or, dans un contexte plus global, il apparaît difficile de majorer ces droits même si l'organisme a la possibilité de le faire. En effet, il coûte de plus en plus cher aux courtiers et agents pour exercer dans un cadre traditionnel, où ils adhèrent à une chambre immobilière et à des associations provinciales et nationales et où ils utilisent les services inter-agences. Pour ces organismes, il y a des enjeux importants au chapitre du financement et de l'offre de services. Il y a aussi un phénomène alarmant de désaffectation, que l'on constate dans la plupart des juridictions.

Au cours des prochaines années, nous assisterons à des changements structurels majeurs au sein du courtage immobilier organisé qui ne seront pas sans affecter les organismes d'encaissement, ne serait-ce qu'au niveau de l'accroissement de la demande de services et de financement. Le conseil d'administration de l'ACAIQ poursuit sa réflexion sur le sujet, mais il serait essentiel que le processus de révision de la Loi permette un examen de ces questions.

RECOMMANDATION N° 28

L'Association recommande un examen des modes de financement de l'organisme de contrôle de façon à ce que ses revenus ne soient plus basés exclusivement sur les cotisations versées par les membres de la profession. La diversification des sources de revenus, par exemple en provenance de la formation continue, minimiserait le caractère aléatoire du financement de l'organisme.

L'Association recommande également que le conseil d'administration puisse déterminer les cotisations exigibles, par règlement soumis à l'approbation du gouvernement.



Certification

La Loi sur le courtage immobilier stipule que tous les courtiers et agents immobiliers du Québec détiennent obligatoirement un certificat d'exercice de l'Association. Un certificat d'agent ne peut être délivré que si celui-ci est employé par ou autorisé à agir pour un courtier. De plus, les candidats désireux d'accéder à la profession doivent d'abord réussir l'examen d'entrée de l'Association. Cette norme a pour but de garantir au public que les courtiers et les agents possèdent les connaissances et les compétences nécessaires pour lui offrir des services de qualité.

10.1 Simplifier le processus administratif lié à la certification

Le fait que le droit de pratiquer le courtage immobilier repose sur l'émission d'un « certificat d'exercice » et non sur le principe du « droit d'exercice » comme cela existe chez les ordres professionnels, alourdit considérablement le processus de certification. Que le certificat d'agent soit obligatoirement lié à celui d'un courtier contribue également à cette lourdeur.

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

RECOMMANDATION N° 29

L'Association recommande de remplacer la notion de certificat d'exercice par la notion de droit d'exercice comme le font, entre autres, les ordres professionnels. Ce changement, combiné au fait que toutes les personnes autorisées à pratiquer le courtage immobilier auraient le statut de courtier, ayant donc pleine responsabilité et autonomie professionnelles, permettra de grandement simplifier le processus de certification et par conséquent générerait des économies appréciables.

Ces économies seraient d'autant plus importantes si l'organisme de contrôle pouvait effectuer la délivrance et le maintien du permis d'exercice par voie électronique.

10.2 Actes criminels et fautes disciplinaires dans une autre juridiction

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

Il n'y a pas non plus de dispositions permettant de prendre en considération le fait qu'une personne a été reconnue coupable d'une faute disciplinaire liée à l'activité de courtier dans une autre juridiction pour suspendre ou limiter son droit d'exercice.

RECOMMANDATION N° 30

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



Inspection professionnelle

Le rôle du comité d'inspection professionnelle de l'Association consiste à s'assurer que les méthodes de travail des courtiers et des agents immobiliers sont conformes aux règles de la profession. Plus spécifiquement, le comité a pour mandat de surveiller la pratique professionnelle des courtiers et des agents immobiliers en procédant à la vérification de leurs dossiers, comptes et registres.

Le service de l'inspection professionnelle a constaté que les dossiers de contrats de courtage tenus par les courtiers ne contiennent pas toujours tous les documents requis par la Loi. À cet égard, les inspecteurs se doivent souvent de rappeler l'obligation qu'ont les courtiers et leurs agents de compléter les dossiers de façon à démontrer l'exactitude des informations contenues dans la fiche descriptive. Ce problème est d'autant plus important qu'il est souvent à l'origine d'inconvénients causés au public.

Dans cette section, nous proposons des moyens d'améliorer l'efficacité du comité d'inspection professionnelle.

11.1 Donner au comité d'inspection le pouvoir de surveiller la compétence professionnelle des courtiers

Au chapitre de l'inspection professionnelle, la Loi sur le courtage immobilier a un impact favorable sur la protection du public, grâce notamment à son intervention à caractère préventif. Ainsi, l'identification de certains accrocs aux règles de la profession, avant qu'ils ne portent à conséquence, procure une protection supplémentaire au public. En effet, l'expérience du comité démontre que des correctifs sont effectivement apportés à la suite de ses recommandations et ce, dans la très grande majorité des cas.

Bien que les dernières années aient mis en évidence la grande utilité du comité d'inspection professionnelle, le rôle qui lui a été confié (article 108 de la Loi), « *surveiller, à l'exclusion de la compétence professionnelle, l'exercice des activités des membres de l'Association, notamment en procédant à la vérification des dossiers, comptes, livres et registres des membres* », limite la portée de son action. En effet, il empêche le comité d'intervenir lorsqu'il constate des lacunes relatives à la capacité des courtiers et des agents immobiliers d'accomplir leur activité adéquatement.

Le pouvoir de surveiller la compétence des professionnels du courtage immobilier donnerait au comité d'inspection professionnelle plus de latitude afin d'inciter les membres de la profession à parfaire leur formation. Mieux, le pouvoir de recommander au conseil d'administration de l'organisme de contrôle d'imposer à certains professionnels de compléter un stage et/ou de suivre un cours de perfectionnement, avec succès, et de limiter ou suspendre le droit de ces membres d'exercer leurs activités professionnelles jusqu'à ce qu'ils aient rencontré cette obligation maximiserait la portée des visites d'inspection au profit d'une protection plus efficace du public.



RECOMMANDATION N° 31

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



Syndic

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

Dans cette section, nous proposons certains moyens d'améliorer l'efficacité du syndic.

12.1 Donner au syndic le pouvoir de faire de la conciliation déontologique

Le syndic joue souvent un rôle de conciliateur lorsque les membres de la profession font l'objet d'une enquête, bien que ce genre d'intervention ne soit pas prévu par la Loi sur le courtage immobilier, contrairement à la réglementation des ordres professionnels.

L'étude d'un dossier conduit souvent le syndic à expliquer aux professionnels concernés non seulement les motifs de l'enquête, mais aussi les risques potentiels encourus pour le public et pour le professionnel, dans le but de prévenir d'autres erreurs.

RECOMMANDATION N° 32

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

* La conciliation entre courtiers pour le partage de rétribution suite à une collaboration demeurerait, pour leurs membres, la responsabilité des chambres immobilières.

12.2 Prévenir les abus en matière de recours civils

Lorsque les courtiers immobiliers et leurs clients entrent en conflit sur des questions de services et de rétribution, il arrive de plus en plus souvent que le différend soit porté devant les tribunaux civils par le courtier. Une jurisprudence de plus en plus abondante en témoigne. Traditionnellement, cette décision de poursuivre le client était prise par le courtier. Ce n'est plus le cas. Le mode d'organisation des firmes de courtage et la grande autonomie des agents qui en découle font en sorte que la décision de poursuivre le client appartient maintenant beaucoup plus à l'agent qu'à la firme. Les facteurs comme la qualité des relations avec la clientèle et l'image de l'entreprise entrent de moins en moins en ligne de compte. En conséquence, les poursuites sont non seulement plus fréquentes, mais elles ont aussi de plus en plus souvent un caractère abusif.

Si la Loi sur le courtage immobilier confère aux intermédiaires immobiliers la pleine responsabilité de leurs actes, il apparaît nécessaire de prévoir des dispositions ayant pour effet de prévenir les abus à cet égard, sans limiter les droits des personnes.

RECOMMANDATION N° 33

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

12.3 Comité de révision

Lorsque le syndic décide de ne pas porter plainte devant le comité de discipline, sa décision ne peut faire l'objet d'aucune révision et les personnes qui sont en désaccord n'ont alors d'autre choix que de déposer eux-mêmes une plainte devant ce comité.

RECOMMANDATION N° 34

Dans un souci de transparence du processus disciplinaire, l'Association recommande que les décisions du syndic de ne pas porter plainte puissent être examinées par un comité de révision indépendant, formé de personnes compétentes pour les apprécier, comme c'est le cas chez les ordres professionnels.

12.4 Revoir la réglementation concernant la nomination des syndics adjoints

La Loi prévoit que le syndic est choisi parmi les membres de la profession qui exercent depuis au moins cinq ans. Dans le cas des syndics adjoints, les candidats doivent exercer depuis au moins trois ans. Or, le syndic et les syndics adjoints ne sont pas autorisés à exercer les fonctions de courtier ou d'agent immobilier pendant la durée de leur mandat, bien qu'ils aient la possibilité de renouveler leur certificat d'exercice. Cette situation pose problème pour la relève du syndic. En effet, les syndics adjoints n'ayant pas la possibilité de pratiquer pendant leur mandat, ils ne peuvent se qualifier pour le poste de syndic même s'ils ont l'expérience et les connaissances nécessaires à l'exercice de la fonction.

Il faut souligner également que le Québec est la seule juridiction canadienne dans le domaine du courtage immobilier où le syndic adjoint (enquêteur) doit nécessairement être titulaire d'un certificat. Le principe est emprunté au monde professionnel québécois.

RECOMMANDATION N° 35

L'Association recommande que le critère de qualification pour le poste de syndic, à l'effet que les candidats doivent « exercer depuis cinq ans », soit remplacé par un critère de « détention d'un droit d'exercice depuis cinq ans ».

L'Association recommande également d'abandonner, pour l'embauche d'un syndic adjoint, l'obligation d'avoir exercé.



Comité de discipline

Tout courtier ou agent immobilier n'agissant pas conformément à la Loi peut être appelé à comparaître devant le comité de discipline de l'Association, qui peut notamment imposer des amendes, suspendre les contrevenants ou même annuler son droit de pratique.

Les décisions du comité de discipline sont publiées dans le magazine et le site Web de l'Association. De cette manière, les membres de la profession prennent rapidement conscience que certaines façons de faire ne sont pas tolérées. Du même coup, ils peuvent corriger des aspects de leur pratique, si nécessaire.

Dans cette section, nous abordons les éléments susceptibles d'entraver le travail du comité et proposons des solutions pour y remédier.

13.1 Préciser le recours à un tribunal d'appel

Actuellement, l'appel des décisions du comité de discipline de l'Association est entendu par la Cour du Québec, soit un juge seul, plutôt qu'au Tribunal des professions où le banc est composé de trois juges de la Cour du Québec spécialisés en droit disciplinaire. Toutefois, en vertu de l'article 136 de la Loi sur le courtage immobilier, la Cour du Québec se réfère aux articles 164 à 177.1 du Code des professions pour l'audition de l'appel. L'appel des décisions disciplinaires de première instance se fait donc selon des modalités différentes.

Malheureusement, des références incomplètes au Code des professions occasionnent d'importantes difficultés d'interprétation qui portent atteinte au fonctionnement du système disciplinaire du courtage immobilier.

RECOMMANDATION N° 36

L'Association recommande que l'appel des décisions du comité de discipline soit porté devant le Tribunal des professions exclusivement. Une telle harmonisation de la procédure d'appel est essentielle afin d'offrir aux justiciables un système cohérent, permettant la mise en œuvre d'une justice de qualité au moindre coût possible.

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

Le comité de discipline de l'Association est composé d'au moins trois membres nommés pour un mandat de trois ans. Son président est nommé par le gouvernement, après consultation du Barreau, parmi les avocats ayant au moins 10 ans de pratique. Le gouvernement nomme également un président substitut en cas d'empêchement d'agir du président.

Par ailleurs, la Loi actuelle ne prévoit pas la nomination d'un substitut au secrétaire du comité de discipline.



RECOMMANDATION N° 37

L'Association recommande que la notion de président substitut qui remplace le président lorsqu'il ne peut siéger soit abandonnée pour une notion de vice-président qui pourrait aussi siéger en même temps que le président lorsque nécessaire.

L'Association recommande également que le mécanisme de sélection d'un président et d'un vice-président du comité de discipline prenne la forme d'un concours supervisé par un comité de sélection.

Dans le même ordre d'idées, la Loi devrait être modifiée afin de prévoir la nomination d'un secrétaire substitut qui pourrait remplacer le secrétaire du comité de discipline en cas d'absence.

13.3 La nomination des assesseurs

Outre le président ou le président substitut, les deux autres membres du comité de discipline sont nommés par le conseil d'administration parmi les membres de l'Association. Ainsi, le conseil d'administration a nommé environ 80 personnes qui, lorsqu'elles sont appelées à siéger, jouent le rôle d'assesseur.

L'expérience des cinq dernières années a permis de constater que très souvent les personnes nommées n'ont pas nécessairement la disponibilité pour siéger, d'autant que certaines des plaintes entendues peuvent exiger plusieurs jours d'audience. Ce phénomène est accentué aussi par le fait que le marché immobilier est très actif depuis quelques années et que les assesseurs, ne touchant pas de rémunération lorsqu'ils siègent au comité, peuvent encourir des pertes de revenus significatives.

On constate également que le fait de siéger occasionnellement ne permet pas aux assesseurs d'acquérir toutes les habilités nécessaires à l'exercice de leur rôle. Il y aurait donc lieu, sur la base de ces constats, d'apporter des changements au processus de nomination des membres de la profession au comité de discipline.



RECOMMANDATION N° 38

L'Association recommande que les membres du comité de discipline appelé à jouer le rôle d'assesseur soient nommés par le conseil d'administration parmi les membres de la profession n'ayant plus le droit d'exercer. Les assesseurs, que l'on pourrait rémunérer, siègeraient beaucoup plus souvent et acquerraient plus facilement les habilités exigées par la fonction.



Assurance responsabilité professionnelle

L'assurance responsabilité professionnelle est une sûreté que les courtiers immobiliers souscrivent dans le but d'offrir une garantie au public dans l'éventualité d'une réclamation pour faute, erreur, négligence ou omission qu'ils pourraient commettre dans l'exercice de leurs activités professionnelles.

Bien que des statistiques précises à ce sujet ne soient pas disponibles, l'obligation qu'ont les professionnels de l'immobilier de transmettre des renseignements exacts et vérifiés aux parties à une transaction est invoquée dans la majorité des rapports de sinistre que les assureurs envoient à l'Association.

Dans cette section, nous abordons la question administrative de l'assurance responsabilité et proposons des solutions susceptibles d'en améliorer le fonctionnement.

14.1 Fournir l'assurance responsabilité par l'entremise de l'organisme de contrôle

À l'heure actuelle, seuls les courtiers sont couverts par une assurance responsabilité, ce qui occasionne différents problèmes liés au fait que le courtier est responsable des actes professionnels de ses agents, même lorsque ces derniers ne sont plus à son emploi. Ce genre d'inconvénient serait bien entendu éliminé si la Loi reconnaissait la pleine responsabilité civile et l'autonomie de toutes les personnes exerçant le courtage immobilier.

D'autre part, l'administration des dossiers d'assurance responsabilité pose souvent un problème, les assureurs ne s'acquittant pas de leur obligation légale de transmettre à l'Association une copie de tous les rapports de sinistre. Ce type d'information permettrait à l'Association d'analyser les préjudices causés au public et d'orienter les efforts de l'Association visant à enrayer certaines pratiques non conformes à la Loi.

Le fait que les dates d'entrée en vigueur des polices d'assurance et des certificats d'exercice ne concordent pas pose aussi des difficultés puisqu'il peut arriver qu'un courtier ne soit pas couvert pendant un certain temps, contrairement aux exigences de la Loi.



RECOMMANDATION N° 39

En matière d'assurance responsabilité professionnelle, l'Association recommande ce qui suit :

La pleine responsabilité civile de toutes les personnes posant des actes de courtage immobilier ne saurait se faire sans qu'elles soient dotées d'une assurance responsabilité professionnelle qui protégerait le public en cas de faute, erreur ou omission.

De plus, un Fonds d'assurance responsabilité professionnelle dont l'organisme de contrôle serait l'administrateur et qui couvrirait dorénavant toutes les personnes, serait plus économique. Cette approche favoriserait un meilleur contrôle du processus administratif. Cela permettrait aussi à l'organisme de contrôle de connaître les fautes, erreurs ou omissions les plus fréquemment commises. Ce faisant, il serait en mesure d'intervenir plus efficacement pour corriger les pratiques indésirables, ce qui contribuerait à renforcer la protection du public.



Fonds d'indemnisation du courtage immobilier

Le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier a pour mission de garantir la responsabilité d'un courtier ou d'un agent immobilier lors d'une fraude, d'une opération malhonnête ou d'un détournement de fonds d'un compte en fidéicommiss. Il agit sous l'autorité du ministre des Finances du Québec et est géré par un conseil d'administration composé de sept membres nommés par le gouvernement.

15.1 Augmenter la couverture monétaire des victimes de fraudes

Les administrateurs du Fonds décident de l'admissibilité d'une réclamation et, le cas échéant, fixe le montant de l'indemnité payable à un réclamant, dont le montant maximum est de seulement 15 000 \$ pour chaque opération de courtage faisant l'objet d'une réclamation.

RECOMMANDATION N° 40

Compte tenu de l'importance des sommes en cause dans les transactions immobilières, l'Association recommande que le montant maximal de l'indemnité accordée par le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier soit rehaussé à 75 000 \$ par opération de courtage et réclamant.

15.2 Nomination et composition du conseil d'administration du Fonds

Le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier est un organisme distinct de l'Association, dont les sept membres du conseil d'administration sont nommés par le gouvernement. Quatre d'entre-eux sont nommés parmi les titulaires de certificats délivrés par l'Association, après consultation de celle-ci. À ce chapitre, le Fonds diffère de ce que l'on retrouve chez les ordres professionnels ou au Bureau des services financiers.

RECOMMANDATION N° 41

L'Association recommande que le conseil d'administration du Fonds d'indemnisation soit toujours composé de sept membres, dont quatre seraient nommés par l'organisme de contrôle parmi les titulaires d'un droit d'exercice depuis au moins 5 ans et trois nommés par le gouvernement en raison de leur aptitude à contribuer à la solution de problèmes propres à la protection du public dans le domaine de l'immobilier.

15.3 Obtenir le pouvoir de suspendre les cotisations

L'encaisse du Fonds d'indemnisation du courtage immobilier produit des surplus d'environ 300 000 \$ par an, si bien que l'excédent sur les dépenses atteignait 3 671 301 \$ à la fin de l'année 1999.

Les intérêts produits par une telle encaisse dépassent maintenant le total de la cotisation annuelle des membres de la profession.

RECOMMANDATION N° 42

L'Association recommande que le Fonds obtienne le pouvoir de déterminer, sur la base de critères et recommandations actuarielles, l'augmentation ou la suspension des cotisations.



Conclusion

En adoptant la Loi sur le courtage immobilier, le législateur a exprimé sa volonté de rehausser les standards professionnels des courtiers et agents immobiliers. Près de sept ans après son entrée en vigueur, l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec est en mesure d'en constater les bienfaits. La structure d'encadrement actuelle de la profession contribue efficacement au maintien et à la promotion de la compétence et de l'intégrité au sein de la profession.

L'importance de la Loi sur le courtage immobilier lui vient du fait qu'elle encadre les personnes agissant à titre de conseillers auprès du public pour des transactions portant sur des biens qui constituent très souvent la part la plus importante du patrimoine des personnes. Pour le consommateur, il est rassurant de pouvoir compter sur la présence d'un système indépendant dont la mission consiste à assurer sa sécurité.

Cette sécurité ne devrait pas être compromise par les changements profonds qui affectent la profession et dont nous ne connaissons pas encore toutes les conséquences. La formation des membres de la profession constitue une préoccupation centrale afin d'assurer au public une excellente qualité de services. C'est pourquoi une meilleure formation des futurs courtiers immobiliers, avant leur entrée dans la profession, est essentielle, tout comme l'accroissement de leurs connaissances sur une base continue. La formation est le principal outil de prévention des erreurs professionnelles et d'amélioration de la pratique. C'est aussi le fondement de l'autonomie et de la pleine responsabilité professionnelle de toute personne pratiquant le courtage immobilier. Une jurisprudence disciplinaire de plus en plus riche renforce également les bonnes habitudes de pratique et décourage ceux qui seraient tentés de contrevenir aux règles de la profession. Cependant, certaines modifications à la réglementation actuelle permettraient à l'organisme de contrôle d'aller plus loin.

Dans un contexte où les agents immobiliers ont acquis une grande indépendance par rapport à leur courtier, il serait plus sécuritaire pour le public que la Loi reconnaisse l'indépendance des agents en leur attribuant toute la responsabilité de leurs actes professionnels. L'autonomie des agents ne peut toutefois devenir réalité sans une formation adéquate. Ainsi, l'Association propose des modifications qui ont pour but de garantir une formation de base de haut niveau tout en voyant au développement professionnel des praticiens de façon permanente.

Dans le même esprit, les mécanismes d'encadrement du courtage immobilier doivent être adaptés en fonction des nouvelles méthodes employées par les professionnels de l'immobilier. À titre d'exemple, l'évolution rapide des technologies de l'information est en train de révolutionner la pratique du courtage immobilier telle que nous la connaissons. L'autoroute de l'information a une incidence remarquable sur la manière dont le public envisage ses transactions immobilières. Ses besoins évoluent rapidement et les nouveaux sites spécialisés lui facilitent la tâche, si bien que ses attentes à l'égard du courtier ou de l'agent immobilier ont changé significativement au cours des dernières années. Pourtant, une transaction immobilière comporte souvent de nombreux aspects techniques qui requièrent des connaissances spécialisées. Ce genre de compétence n'est pas à la portée du premier venu et ignorer cela constitue un danger pour la personne qui choisirait d'effectuer ses transactions immobilières sans l'aide d'une personne qualifiée.

Le public exige maintenant de son courtier qu'il lui procure un service supérieur. Dans un contexte où les clients sont souvent tentés d'effectuer leurs transactions sans intermédiaire pour les aider à prendre leurs décisions d'une manière éclairée, l'essentiel de la contribution des courtiers et des agents immobiliers réside dans leur rôle de conseiller. Cette nouvelle conjoncture met une fois de plus en évidence l'importance de la formation, la compétence étant une condition *sine qua non* de la qualité des services offerts.

C'est en adoptant une approche dynamique et en se voyant accorder tous les pouvoirs et outils nécessaires pour mieux assurer la protection du public que l'organisme de contrôle s'acquittera le mieux des responsabilités que lui confiera le législateur.

Transition

Les recommandations contenues au présent document sont tout autant porteuses de changements que l'entrée en vigueur de la loi et de la réglementation en 1994. De tels changements exigent non seulement des règles transitoires mais une planification stratégique à laquelle pourraient être appelés à contribuer nombres d'intervenants, notamment les organismes de protection des consommateurs, les chambres immobilières et la Fédération des chambres immobilières du Québec, les franchiseurs et bannières, les gestionnaires immobiliers et certains ordres ou organismes professionnels. Une telle planification établirait clairement les échéanciers et les impacts en termes de coûts et de ressources. Cela favoriserait une meilleure compréhension des dispositions de la Loi et de la réglementation, des économies de temps et de ressources et le maintien de relations de confiance.

ANNEXES

Annexe 1

La consultation

Ce mémoire est le fruit d'une consultation de tous les intervenants du courtage immobilier au Québec. Il contient les principaux éléments de réflexion de l'Association à l'égard de la Loi sur le courtage immobilier.

Méthodologie

Afin de mener une étude en profondeur des principaux aspects de la Loi, un comité de consultation a été mis sur pied par le conseil d'administration de l'Association. Ce comité représentatif de la profession comptait dans ses rangs les président et vice-président du conseil de l'ACAIQ et son directeur général, le président du Fonds d'indemnisation du courtage immobilier, deux titulaires de certificat désignés par le conseil d'administration de la Fédération des chambres immobilières du Québec, des représentants des principaux franchiseurs immobiliers québécois, des titulaires de certificat représentant les secteurs commercial, industriel et des prêts garantis par hypothèques immobilières, une personne nommée par le gouvernement au conseil d'administration de l'Association .

Des groupes de discussion avec des citoyens et des membres de la profession ont d'abord permis au comité de faire certains constats qui sont à l'origine d'un document de réflexion présentant différentes possibilités d'amélioration du système actuel. Ces suggestions ont ensuite été testées dans le cadre d'un sondage auprès des membres de l'Association. Tous les acteurs concernés de près ou de loin par l'application de la Loi ont également eu l'occasion d'exprimer leur opinion afin que les positions défendues par l'Association fassent l'objet du plus large consensus possible. Ont notamment été invités à faire des commentaires :

- les chambres immobilières ;
- la Fédération des chambres immobilières du Québec ;
- des organismes de protection des consommateurs ;
- des ordres professionnels ;
- l'Office de protection du consommateur ;
- le Protecteur du citoyen ;
- l'Office des professions du Québec ;
- le Conseil interprofessionnel du Québec ;
- l'Inspecteur général des institutions financières ;
- la Commission des valeurs mobilières du Québec.

Au terme de cet exercice, plus de 1 100 questionnaires et 17 mémoires ont été acheminés à l'Association. Les commentaires recueillis ont permis au comité d'élaborer des recommandations qui ont été présentées au conseil d'administration de l'Association en décembre 1998. Le présent mémoire a été entériné par le conseil en octobre 2000.

Étendue de la consultation

La consultation générale touchait la très grande majorité des questions abordées dans le présent document. Cependant, certains points font l'objet de commentaires sans avoir été soumis à la consultation et, à l'inverse, certaines questions n'y sont pas abordées même si elles avaient fait l'objet de la consultation.

- **Introduction**

Les principales préoccupations animant la consultation générale avaient trait à l'évolution des rôles des courtiers et agents et aux lacunes de l'encadrement actuel en matière de responsabilités et de compétences professionnelles. À ces préoccupations, s'en sont ajoutées d'autres ayant trait à l'impact des technologies de l'information sur les consommateurs, les courtiers et agents immobiliers, le marché immobilier et la nature même de la transaction immobilière. Ces préoccupations ont été soulevées ultérieurement, à partir du moment où les tendances de fond en matière de courtage immobilier en Amérique du Nord se sont profilées plus clairement.

- **Sections 1 et 2 : Rôles du courtier et de l'agent et responsabilités et limitations**

Les concepts et recommandations de ces deux sections étaient au cœur de la consultation générale de 1998. Ainsi, le questionnaire traitait de la pleine responsabilité professionnelle pour toute personne exerçant comme intermédiaire immobilier, de la question du stage, tant au niveau du principe, de la durée, des conditions d'accès et de réussite de même que des limitations. On y traitait également des limitations au niveau de l'embauche et de la supervision, de la perception de la rétribution, de la forme des groupements, etc.

- **Section 3 : La formation**

Au niveau de la formation, la recommandation concernant l'accessibilité des cours et à l'effet de revoir l'examen de certification au profit d'un examen par matière n'ont pas fait l'objet de la consultation. Ces recommandations sont issues de l'expérience des dernières années et sont une solution aux difficultés du système actuel. La recommandation sur la mobilité inter-juridictions n'a pas non plus été abordée lors de la consultation, mais c'est un chaud sujet de discussion entre les différentes juridictions canadiennes et américaines en vertu de diverses lois favorisant la mobilité de la main-d'œuvre.

- **Section 4 : Activité de courtage et opération de courtage**

Dans cette section, seul le retrait de la notion de rétribution de la définition de l'acte de courtage a fait l'objet d'une consultation. La gestion immobilière et la vente d'actions (entreprise) sont deux questions touchant la pratique du courtage immobilier et ayant été abordées lors de la consultation mais qui finalement n'ont fait l'objet d'aucune recommandation. Les recommandations à l'effet que le courtier immobilier agisse toujours à ce titre, concernant l'inspection en bâtiment et les conflits d'intérêts sont issues des difficultés d'application de la Loi et de l'évolution des pratiques en matière immobilière.

- **Section 5 : Publicité**

Les recommandations sur la publicité n'ont pas fait l'objet de questions précises lors de la consultation générale, si ce n'est, dans le document de consultation, de préoccupations exprimées concernant l'application au bannières (franchiseurs) des règles applicables aux courtiers et agents, par exemple en matière de publicité.

- **Section 6 : Formulaires**

Le contenu et la réglementation relatifs aux formulaires ont été abordés lors de la consultation générale de 1998, mais pas la question du contrat de courtage achat. Par contre, celle-ci a fait l'objet d'une consultation particulière, sous forme de groupes de discussions, tant auprès du public que des membres de la profession.

- **Section 7 : Établissements**

Les points abordés dans cette section, soit la redéfinition de la notion d'établissement et l'élimination de l'obligation pour les dirigeants de se consacrer exclusivement à leur fonction de direction ont fait l'objet d'une consultation.

- **Section 8 : Dossiers, comptes, livres et registres**

Les deux points traités dans cette section, soit l'obligation du maintien d'un compte en fidéicommissé et le maintien de registres en fonction des domaines spécialisés n'ont pas été abordés lors de la consultation.

- **Section 9 : Organisme de contrôle**

La question du maintien des principes d'autogestion, d'autoréglementation et d'autodiscipline de même que celle du nom de l'organisme ont été abordées lors de la consultation. Celle du nombre d'administrateurs et de leur représentativité a aussi été évoquée.

- **Sections 10, 11, 12, 13, 14 : Certification, Inspection professionnelle, Syndic, Comité de discipline, Assurance responsabilité**

Les recommandations contenues aux sections 10 à 14 n'ont pas été abordées lors de la consultation générale. Ces recommandations sont issues des travaux du comité et du conseil.

- **Section 15 : Fonds d'indemnisation**

L'intégration du Fonds d'indemnisation à l'organisme de contrôle a été abordée lors de la consultation générale. L'augmentation de la couverture monétaire des victimes et le pouvoir de suspendre les cotisations ne l'ont pas été.

Documents de référence

Tous les documents utilisés pour la réalisation du présent document et énumérés ci-après sont disponibles aux bureaux de l'Association.

- *Mémoire concernant le document de consultation sur le courtage immobilier*
Association de l'immeuble du Québec - août 1990
- *Dispositions en matière de publicité de sollicitation de clientèle et de représentations par un membre*
Association des courtiers et agents immobiliers du Québec – juin 1994
- *Commentaires relatifs au Rapport quinquennal sur la mise en œuvre de la Loi sur les intermédiaires de marché*
Association des courtiers et agents immobiliers du Québec – sept. 1996
- *Évaluation d'un cadre professionnel amélioré*
Créatec Plus – octobre 1997
- *Loi sur le courtage immobilier*
Association des courtiers et agents immobiliers du Québec – sept. 1997
- *Pour un intermédiaire immobilier pleinement responsable et autonome*
Association des courtiers et agents immobiliers du Québec – nov. 1997
- *Questionnaire de consultation – révision de la Loi sur le courtage immobilier*
Association des courtiers et agents immobiliers du Québec – nov. 1997
- *Compilation - questionnaires et mémoires – révision de la Loi sur le courtage immobilier*
Association des courtiers et agents immobiliers du Québec – juin 1998
- *Résumé - Compilation - questionnaires et mémoires – révision de la Loi sur le courtage immobilier*
Association des courtiers et agents immobiliers du Québec – juillet 1998.

Document de consultation

À vous la parole !

Consultation

RÉVISION DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

Pour un
intermédiaire
immobilier pleinement
responsable
et **autonome**

Préparé par
**Le comité de consultation sur la révision
de la Loi sur le courtage immobilier**
de l'Association des courtiers
et agents immobiliers du Québec

Pour nous rejoindre

Toute demande d'information ou suggestion et tout commentaire relatifs à la consultation sur la révision de la Loi sur le courtage immobilier peuvent être adressés au :

Comité de consultation / ACAIQ

500, boul. René-Lévesque O.
Bureau 700
Montréal (Québec)
H2Z 1W7
Tél. : (514) 392-4800 ou 1 800 440-5110
Fax : (514) 392-4837
Courrier électronique : consultation@acaiq.com

Personnel de l'ACAIQ ayant participé aux travaux du comité

Claude Barsalou
Claude Laffrenière
Josée Mares
Robert Nadreau

Composition du comité de consultation

Le président et le vice-président du conseil de l'ACAIQ :
François Léger, Groupe Sutton Laurentides (St-Sauveur)
Nicholas Stephens, Re/Max du Mont-Royal Inc. (Mont-Royal)

Le président du Fonds d'indemnisation du courtage immobilier :
Clément Depelteau, Re/Max Signature (Boucherville)

Deux titulaires de certificat désignés par le conseil d'administration
de la Fédération des chambres immobilières du Québec :
Robert Langlade, Les Immeubles Trans-Immo Enr. (Laval)
Jean-Guy Savoie, G.R. Lauzon & Associés Inc. (Gatineau)

Un représentant désigné par chacune des bannières suivantes :

Claude Charron, Re/Max TMS inc. (Ste-Thérèse)
Keith Collins, Royal LePage (Brossard)
Yvon Poirier, Trans-Action, Les immeubles Nova Inc. (Saint-Hubert)
Jean-Marie Gauthier, Century 21 Innovation (Montréal)
Robert Daoust, Groupe Sutton Plus Inc. (Québec)
Claude Méthot, Max-Immo C.M. (Laval)
Bernard Girard, La Capitale Est de Montréal Inc. (Anjou)

Un titulaire de certificat représentant le secteur des prêts garantis
par hypothèque immobilière :
Jean-Guy Vanier, Groupe Conseil hypothèque GCH Inc. (Lasalle)

Un titulaire de certificat représentant le secteur commercial et industriel :
Michel Léonard, Léonard McKeague (Montréal)

Trois titulaires de certificat qui ne sont pas autrement représentés :
Dominique Tessier, Société immobilière Métiévier et Associés Inc. (Montréal)
Arnold Laforest, Immo Club Plus Inc. (Anjou)
Jean-Nicolas Perrault, Immeubles Nicolas Perrault Inc. (Ste-Adèle)

Une personne a participé qui n'est ni courtier, ni agent :
Jean Mathieu, administrateur de l'ACAIQ désigné par le gouvernement

Le directeur général de l'ACAIQ :
Serge Cayser

Pour un intermédiaire immobilier pleinement responsable et autonome

Les courtiers immobiliers d'aujourd'hui ne sont plus les patrons qu'ils étaient autrefois ! Très souvent, la réalité fait d'eux des gestionnaires qui n'interviennent plus vraiment dans l'exercice professionnel de leurs agents même si, paradoxalement, cette responsabilité leur incombe toujours. C'est la loi... De la même façon, les agents ne sont plus de simples employés. Ils ont acquis avec le temps une grande indépendance par rapport à leur employeur. Les agents sont maintenant reconnus comme des « professionnels », ce qui correspond d'ailleurs à la vision du consommateur qui ne fait pas vraiment de distinction entre courtiers et agents immobiliers. Pourtant, la loi n'accorde pas aux agents, tout professionnels qu'ils soient, l'entière responsabilité de leurs actes. Ils ne sont autorisés à agir que pour et au nom d'un courtier, selon une hiérarchie qui n'a plus cours.

Par ailleurs, la formation professionnelle que reçoivent courtiers et agents est insuffisante. Ils sont plusieurs à affirmer, des consommateurs mais aussi de nombreux courtiers et agents : formation incomplète, cours difficilement accessibles, absence d'un programme formel de cours de perfectionnement, etc. Il y a aussi les formulaires obligatoires : longs et complexes. Tellement que les consommateurs ne prennent pas la peine de les lire et qu'ils s'en remettent à l'expertise de leur courtier ou agent.

Voilà quelques-unes des constatations faites par le Comité de révision de la Loi sur le courtage immobilier mis sur pied par le conseil d'administration de l'ACAIQ. Le comité s'est appuyé sur l'expertise de ses 19 membres, sur l'expérience de l'Association ainsi que sur les témoignages de groupes de discussion de consommateurs et de praticiens pour examiner l'application de la Loi sur le courtage immobilier. Dans le document qui suit, le comité ne fait pas que décrire ces situations (et d'autres) que vous connaissez bien, mais il fait aussi des suggestions qui permettraient de moderniser la pratique du courtage immobilier et de la rendre plus efficace en regard des besoins, des attentes, de la satisfaction et de la protection du public. Ces suggestions devraient aussi simplifier l'encadrement de la profession et l'harmoniser avec la pratique actuelle du courtage immobilier.

Le conseil d'administration de l'Association a pris connaissance du présent document de consultation mais ne s'est pas prononcé sur son contenu. Ce n'est qu'à la suite de la consultation, après que le comité aura fait la synthèse des réactions, des commentaires et des suggestions obtenus, que le conseil formulera ses recommandations au gouvernement dans le cadre de la révision quinquennale de la Loi sur le courtage immobilier.

Merci de votre précieuse collaboration.

Le président du conseil d'administration



François Léger, ing.
Agent immobilier agréé

Il importe de savoir ce que vous en pensez

Des changements majeurs sont suggérés par le Comité. Ils doivent faire l'objet d'un large consensus du public et de la profession si l'on veut que le gouvernement y donne suite.

Ce que l'on attend de vous ...

1. Prenez connaissance du document.
2. Discutez-en avec vos collègues et votre entourage.
3. Complétez le questionnaire accompagnant le présent document et transmettez-le à l'Association par télécopieur ou par la poste.
4. Transmettez à l'Association tout autre commentaire ou toute autre suggestion, par télécopieur ou par la poste.

De plus, nous vous invitons à :

5. Préparer un mémoire écrit sur une ou plusieurs des questions soulevées dans le document. Cette invitation s'adresse à tous les praticiens du courtage immobilier, au public et à tout organisme intéressé par ces questions.
6. Transmettre ce mémoire à l'Association au plus tard le **vendredi 6 février 1998**.
7. Demander à l'Association d'être entendu lors des rencontres publiques qui auront lieu en février 1998 et dont l'horaire est joint au présent document. Vous pouvez être entendus lors de ces rencontres, que vous ayez ou non soumis un mémoire écrit.
8. Participer aux rencontres publiques.

Consultation – Révision de la Loi sur le courtage immobilier

3

Autonomie et responsabilisation de l'intermédiaire immobilier

Note : dans le présent document, le terme « intermédiaire » est utilisé parce qu'il décrit correctement l'activité du courtier et de l'agent immobilier et qu'il permet d'éviter toute confusion avec la terminologie actuelle.

► Constatations

Distinction entre le courtier et l'agent

Le public ne distingue pas le courtier de l'agent immobilier. Il croit, lorsqu'il fait affaire avec un agent, qu'il transige avec une personne qui possède une pleine autonomie professionnelle. D'ailleurs, des groupes de discussion (focus group) tenus avec des consommateurs ont confirmé ce constat. Ces groupes de discussion ont été menés par une firme spécialisée en recherche et marketing à la demande du Comité de consultation.

Responsabilité du courtier pour les actes posés par les agents

En vertu de la Loi actuelle, l'agent n'est autorisé à agir que pour et au nom d'un courtier et il n'a présentement aucune autonomie en vertu de la Loi, même si c'est lui qui pose tous les actes de courtage (solicitation, signature du contrat de courtage, rédaction et présentation de promesses d'achat, négociations, etc.).

La Loi actuelle attribue au courtier l'entière responsabilité des actes professionnels posés par un agent ou un courtier, même s'il n'est pas toujours en mesure de superviser adéquatement l'agent. De même, dans la très grande majorité des cas, les courtiers n'assument plus la formation des agents, pas plus qu'ils ne leur en dispensent.

► Suggestions

Un seul niveau de certification

Le comité suggère, hormis une période de **stage** lors de l'entrée dans la profession, que toute personne physique agissant comme intermédiaire immobilier devrait avoir **pleine capacité et compétence** pour accomplir seule ses actes professionnels.

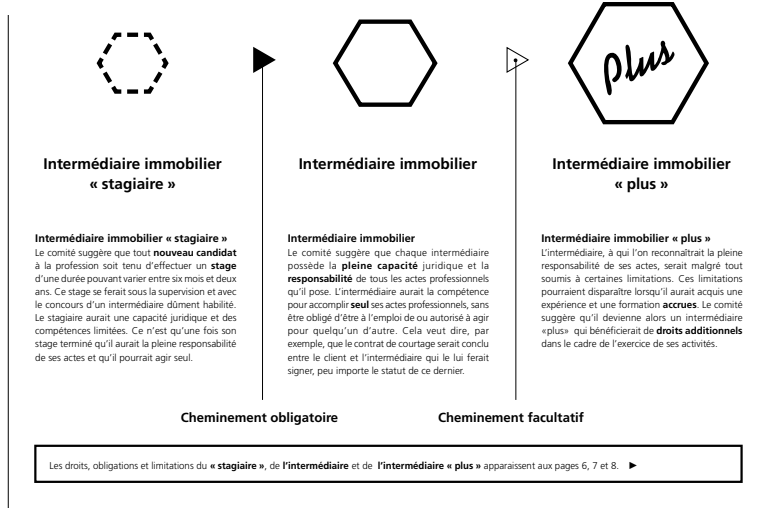
Cet intermédiaire immobilier serait le pivot du système professionnel de courtage immobilier où il n'y aurait plus, aux yeux du public et pour sa protection, qu'un seul niveau de certification. En somme, le professionnel de l'immobilier de demain débiterait sa carrière par un stage. Après un stage et une formation pertinente réussie, il deviendrait un intermédiaire immobilier à part entière, **pleinement autonome et responsable** de ses actes professionnels.

L'intermédiaire immobilier pourrait par la suite poursuivre une formation additionnelle et devenir intermédiaire immobilier « plus » ou encore suivre une formation dans un domaine spécialisé et se voir décerner un titre ou une appellation en conséquence de la formation reçue.

Consultation – Révision de la Loi sur le courtage immobilier

4

Cheminement de carrière



Consultation – Révision de la Loi sur le courtage immobilier

5

Le « stagiaire »

▶ Avant de devenir « stagiaire » : 4 pré-requis

Le **premier** pré-requis, avant de devenir « stagiaire », serait d'avoir l'un des diplômes suivants :

- Un diplôme d'études secondaires
- Un diplôme d'études collégiales
- Un diplôme d'études universitaires

Le **second** serait d'avoir complété une formation de base en immobilier portant, par exemple, sur : le droit civil, le droit immobilier, les mathématiques, l'architecture et la construction, l'analyse comparative du marché, la Loi sur le courtage immobilier et la déontologie et les principes généraux de rédaction de contrats.

Le **troisième** serait d'avoir réussi un examen administré par l'organisme de contrôle et permettant de démontrer une bonne compréhension de la langue utilisée (français ou anglais) dans l'exercice de la profession.

Le **quatrième** serait d'avoir réussi un examen administré par l'organisme de contrôle et permettant de vérifier les connaissances acquises au cours de la formation de base.

La personne ayant rencontré ces pré-requis pourrait alors commencer son stage.

▶ Droits et obligations du « stagiaire »

Autonomie et responsabilité limitées

Le stagiaire aurait, pendant la durée de son stage, une capacité juridique et des compétences limitées pour accomplir ses actes professionnels. Il agirait donc pour et au nom de son responsable de stage et sous sa supervision. Par le fait même, les actes professionnels du stagiaire engageraient la responsabilité de ce dernier. Le responsable aurait à guider, orienter et revoir le travail du stagiaire, mais n'aurait pas nécessairement à l'accompagner dans toutes ses démarches.

▶ Limitations du « stagiaire »

Interdictions

L'exercice restreint des actes professionnels du « stagiaire » se traduirait ainsi :

- Interdiction de signer des contrats de courtage sans la supervision de son responsable de stage.
- Interdiction d'agir à titre d'intermédiaire à une promesse d'achat sans la supervision de son responsable de stage.
- Interdiction de recevoir directement sa rétribution et de la partager.

Durée et évaluation du stage

Le « stagiaire » aurait l'obligation de compléter sa formation en cours de stage avant de devenir intermédiaire de plein droit. La durée du stage pourrait varier entre un minimum de 6 mois et un maximum de 24 mois. Son évaluation serait basée sur certains critères quantitatifs et qualitatifs qui seraient appréciés par le responsable de stage et l'organisme de contrôle.

▶ Contenu du stage

Le stage incluerait des cours, des travaux et des examens portant, par exemple, sur : la rédaction de contrats et l'utilisation des formulaires, la méthodologie du courtage immobilier (présentation de promesses d'achat, tenue de dossiers et registres), l'évaluation immobilière, la façon de traiter avec un client (rôle d'intermédiaire), la mise en marché et le financement.

▶ Transition

L'obligation d'effectuer un stage ne viserait que les nouveaux arrivants dans la profession.

Titre professionnel

Le comité croit que le « stagiaire » pourrait être désigné à titre de « **courtier immobilier stagiaire** » ou encore d'« **agent immobilier** ».

Consultation – Révision de la Loi sur le courtage immobilier

6

L'intermédiaire

► Droits et obligations de l'intermédiaire

Responsabilité : contrats et dossiers, livres et registres

L'intermédiaire pourrait agir seul. Étant pleinement responsable de ses actes, il devrait nécessairement détenir une police d'assurance responsabilité professionnelle. Il deviendrait obligatoirement partie au contrat de courtage. Il serait responsable du maintien de ses dossiers et registres. Toutefois, l'intermédiaire qui choisirait de ne pas agir seul mais plutôt par l'entremise d'un regroupement aurait l'obligation de déléguer la tenue de certains registres à ce regroupement (voir page 9, Regroupements).

Rétribution et compte en fidéicommiss

Par ailleurs, étant le premier responsable de l'acte professionnel posé, l'intermédiaire pourrait recevoir directement sa rétribution et la partager. Il pourrait également détenir lui-même un compte en fidéicommiss afin de percevoir les acomptes relatifs aux transactions immobilières. Cependant, si l'intermédiaire choisissait d'agir par l'entremise d'un regroupement, il aurait l'obligation de lui déléguer le maintien du compte en fidéicommiss. Il aurait aussi l'obligation de déléguer la perception de sa rétribution à son regroupement.

► Limitations de l'intermédiaire

Aucun autre intermédiaire à son service

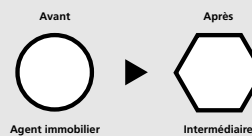
Bien que l'intermédiaire serait autorisé à agir à son compte, il ne lui serait pas permis d'avoir à son service d'autres intermédiaires ou des « stagiaires ». Il ne serait donc pas autorisé à agir à titre de responsable de stage.

Compagnie et raison sociale

Il ne pourrait exercer ses activités professionnelles par le biais de sa propre compagnie. Il ne pourrait non plus agir sous une raison sociale (immatriculation).

► Transition

Le comité suggère que l'actuel **agent immobilier affilié** devienne **intermédiaire**. Le comité croit toutefois que l'agent immobilier affilié devenu intermédiaire ne devrait pas pouvoir exercer à son compte sans avoir suivi une formation transitoire.



Titre professionnel

Le comité croit que l'intermédiaire pourrait être désigné à titre de **courtier immobilier**.

Consultation – Révision de la Loi sur le courtage immobilier

7

L'intermédiaire « plus »

Comme cela est décrit à la page précédente, l'intermédiaire serait pleinement responsable de ses actes mais serait soumis à certaines limitations. Ces limitations disparaîtraient lorsqu'il aurait acquis une expérience et une formation accrues. Le comité suggère qu'il devienne alors intermédiaire « plus » et qu'il bénéficie ainsi de droits supplémentaires.

► Avant de devenir intermédiaire « plus »

Le comité suggère que la formation spécifique pour devenir intermédiaire « plus » puisse être composée de cours, de travaux et d'exams qui pourraient porter, par exemple, sur : le droit des affaires, la gestion corporative, la comptabilité et la fiscalité, la rédaction avancée de contrats et le rôle du responsable de stage.

► Droits et obligations de l'intermédiaire « plus »

En plus des droits et obligations déjà énoncés pour l'intermédiaire, l'intermédiaire « plus » bénéficierait des droits supplémentaires suivants :

Embauche et responsable de stage

L'intermédiaire « plus » pourrait avoir à son service des intermédiaires « plus », des intermédiaires et des « stagiaires ». Dans ce dernier cas, il devrait agir à titre de responsable de stage.

Compagnie et raison sociale

D'autre part, l'intermédiaire « plus » pourrait exercer ses activités professionnelles par le biais d'une compagnie. Il pourrait aussi agir sous une raison sociale (immatriculation).

Tenue de dossiers, comptes et registres pour autrui

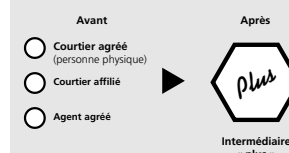
C'est à l'intermédiaire « plus » que pourrait être déléguée la charge de tenir les dossiers et registres et de maintenir les comptes en fidéicommiss des intermédiaires ou intermédiaires « plus » travaillant au sein du même regroupement.

► Limitations de l'intermédiaire « plus »

En conséquence, l'intermédiaire « plus » n'aurait aucune des limitations de l'intermédiaire.

► Transition

Le comité suggère que les actuels « agent immobilier agréé », « courtier immobilier affilié » et « courtier immobilier agréé », personne physique, deviennent **intermédiaire « plus »**.



Titre professionnel

Le comité croit que l'intermédiaire « plus » pourrait être désigné à titre de **courtier immobilier agréé**.

Consultation – Révision de la Loi sur le courtage immobilier

8

Regroupements

En plus d'exercer leurs activités seuls, c'est-à-dire à leur compte, les intermédiaires « plus » ainsi que les intermédiaires pourraient exercer leurs activités sous divers regroupements.

► Exercice sous la responsabilité d'un intermédiaire « plus » (personne physique)

Ce type de regroupement est simple : il s'agit d'un intermédiaire « plus » ayant à son service des intermédiaires « plus » et/ou des intermédiaires et/ou des « stagiaires ». Aucune activité ne serait exercée par l'entremise d'une compagnie ou société.

► Exercice par l'entremise d'une compagnie ou une société

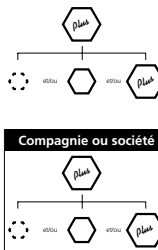
L'exercice des activités d'un ou de plusieurs intermédiaires « plus », d'intermédiaires et de « stagiaires », le cas échéant, s'effectuerait par l'entremise d'une compagnie ou d'une société. La compagnie ou la société ne détendrait pas de certificat d'intermédiaire mais devrait s'enregistrer auprès de l'organisme de contrôle. Elle pourrait s'identifier comme intermédiaire. Les obligations prévues dans la Loi lui seraient applicables de la même façon que pour un intermédiaire.

► Responsabilité des regroupements

Pour l'un comme pour l'autre des regroupements, la responsabilité des intermédiaires demeurerait la même en regard des actes professionnels qu'ils poseraient. Toutefois, leurs actes engageraient également la responsabilité des intermédiaires « plus » et des compagnies ou sociétés au sein desquelles ils exerceraient leur profession. Il va sans dire que les actes posés par les « stagiaires » entraîneraient eux aussi, non seulement la responsabilité de leur responsable de stage, mais celle du regroupement au sein duquel ils exerceraient leurs activités. On parle de responsabilité « ajoutée », puisque le consommateur disposerait de recours supplémentaires par le fait que les intermédiaires oeuvreraient en regroupement.

Bannière

Par ailleurs, le comité s'interroge à savoir si toutes les bannières devraient être soumises à certaines règles applicables aux intermédiaires, par exemple en matière de publicité.



► Transition

Le comité suggère que l'actuel « courtier immobilier agréé », personne physique, continue d'être celui sous l'autorité duquel d'autres intermédiaires ou des « stagiaires » pourraient agir. La situation serait essentiellement la même qu'actuellement.

Le comité suggère que les personnes morales ou les sociétés actuellement titulaires d'un certificat de courtier immobilier agréé, voient leurs certificats transformés en inscription à l'organisme de contrôle.

Formation

Au chapitre de la formation, de nombreux constats ont été faits par le comité. De plus, des groupes de discussion menés avec des consommateurs et des membres de l'Association ont mis en lumière des lacunes importantes et des préoccupations sérieuses en matière de formation professionnelle.

► Constatations

Formation inadéquate et faible accessibilité des cours

Le comité constate une formation insuffisante tant pour devenir agent que courtier. Le comité constate aussi que les cours sont parfois difficilement accessibles, plus particulièrement en région. Les cours donnés en anglais sont particulièrement rares.

Formation de courtier immobilier agréé

La formation de courtier ne permet pas d'acquies les compétences additionnelles requises par la pratique habituelle des courtiers. De plus, les personnes qui veulent devenir courtier ou agent agréé doivent attendre une longue période avant de passer l'examen de l'ACAIQ, soit après avoir suivi tous les cours, ce qui contribue à une pénurie de courtiers et d'agents agréés.

Formation spécialisée

Certains cours offerts dans le cadre de la formation de base et de courtier ne sont pas pertinents pour des courtiers et agents oeuvrant dans des domaines particuliers. En fait, il n'existe pas de cours spécifiques pour certains champs de pratique.

Absence d'implication de la profession dans l'élaboration et le contrôle de la formation

La profession n'est pas directement et formellement impliquée dans l'élaboration du contenu et le contrôle de la formation de base pour devenir agent et courtier immobiliers. L'examen de certification préparé par l'Association est sa seule intervention dans le processus d'entrée dans la carrière.

Formation continue

Le comité constate qu'il y a peu ou pas de formation continue et que les cours de perfectionnement disponibles ne sont pas offerts dans le cadre d'un programme formel.

► Suggestions

Développement d'un programme de formation

Les suggestions faites par le comité en ce qui concerne la formation des intermédiaires immobiliers «stagiaires» et la formation pour devenir intermédiaire immobilier «plus» permettraient de répondre à ces préoccupations en ce qu'elles comportent des étapes d'apprentissage obligatoires et facultatives. Le comité se demande si ces cours devraient être donnés à distance (par correspondance, télévision, internet, etc.).

Formation spécialisée, titres ou autres appellations

Le comité aimerait recevoir des commentaires au sujet de la formation spécialisée et des titres ou appellations qui pourraient être décernés suivant la réussite de cette formation.

Implication de la profession dans l'élaboration et le contrôle de la formation

Le comité suggère que la profession soit obligatoirement impliquée dans le développement d'un programme de formation selon des mécanismes permettant la collaboration entre l'organisme de contrôle et le monde de l'enseignement.

Formation continue : optionnelle ou obligatoire ?

Le comité suggère que de la formation continue soit offerte. Le comité se demande si les activités de perfectionnement devraient avoir un caractère optionnel ou obligatoire.

Place d'affaires

En plus des questions de la responsabilisation des courtiers et agents immobiliers et de la formation professionnelle, le comité a fait des constats touchant d'autres aspects de l'application de la Loi, dont la notion de place d'affaires. Le comité suggère des correctifs et sollicite vos commentaires à leur sujet.

► Constatations

La notion de place d'affaires

La place d'affaires est définie par la Loi comme étant l'endroit où le courtier conserve les dossiers, livres et registres déterminés par l'organisme de contrôle actuel (ACAIQ). Cette notion repose sur la supervision des agents par leur courtier. Cependant, le comité a constaté que les pratiques professionnelles actuelles font en sorte que le courtier exerce de moins en moins de contrôle sur les activités des agents. Ces derniers ne se rapportent plus, ou peu, à la place d'affaires à laquelle ils sont affectés. En conséquence, il arrive que des courtiers soient dans l'ignorance de contrats de courtage signés en leur nom par un agent qui se fait alors payer directement, bien que cela soit interdit.

Les dossiers et registres

Le comité reconnaît qu'il est difficile pour les courtiers de maintenir leurs dossiers, livres et registres d'une façon conforme à la réglementation. À titre d'exemple, les dossiers de contrats de courtage ne contiennent pas toujours tous les documents qui sont exigés par la réglementation. Également, le maintien de dossiers relatifs à différents champs de pratique (commercial, location, hypothécaire) est difficilement applicable étant donné que les règles ont été conçues en fonction du secteur résidentiel.

Établissements éloignés

Plusieurs agents oeuvrent dans des établissements qui ne sont pas, au sens de la Loi, des places d'affaires. Ainsi, un agent peut exercer dans un établissement situé à Trois-Rivières, alors qu'il est affecté à une place d'affaires à Québec. Il devient alors difficile pour le directeur de connaître la disponibilité de son agent ainsi que l'état d'avancement de ses travaux.

Personne qualifiée

Pour ouvrir une place d'affaires, le courtier doit trouver une personne ayant les qualifications d'un courtier. Cette exigence est difficile à rencontrer, voire même impossible dans certaines régions.

► Suggestion

Remplacement de la notion de place d'affaires par la notion d'établissement

Le comité suggère que la notion de place d'affaires soit remplacée par la notion d'établissement, laquelle serait définie sans égard à la tenue des dossiers et registres.

Selon le comité, l'établissement serait tout lieu d'exercice identifié comme tel, annoncé publiquement et accessible au public. Il devrait par contre être aménagé pour assurer la confidentialité des entretiens avec les clients et collègues, et pour assurer la protection des renseignements personnels détenus. Un responsable pour chacun des établissements devrait être désigné afin que le public puisse le contacter en cas de problèmes avec l'intermédiaire immobilier s'occupant de son dossier.

Consultation – Révision de la Loi sur le courtage immobilier

11

Activité de courtier et opération de courtage

► Constatations

Courtage illégal

En bref, l'activité de courtier immobilier se définit comme suit : poser un acte de courtage pour autrui et contre rétribution. Ainsi, en l'absence du paiement d'une rétribution, une personne qui n'est pas titulaire d'un certificat n'est pas considérée comme ayant exercé l'activité de courtier et ce, même si elle a posé des actes de courtage. Une des conséquences est qu'un individu ne peut être déclaré coupable d'exercice illégal de la profession par les tribunaux, s'il n'y a pas de preuve de rétribution.

Par ailleurs, certains membres poursuivis par le syndic de l'Association devant le comité de discipline ont tenté de se soustraire à l'application de la Loi, en faisant valoir en défense qu'ils n'avaient pas reçu de rétribution.

Gestion immobilière

Bien que la gestion immobilière ne soit pas spécifiquement visée par la Loi, certains actes posés par le gestionnaire constituent du courtage immobilier.

Ventes d'actions

Lorsque les services d'un courtier immobilier sont retenus pour agir à titre d'intermédiaire dans une vente d'actifs (vente d'entreprise) et que se sont plutôt les actions d'une compagnie fermée* qui sont vendues, cette vente d'actions n'est pas explicitement couverte par la Loi. Cette situation a pour effet de rendre ambiguë le droit du courtier à sa rétribution.

* Compagnie fermée : dont le nombre d'actionnaires est limité à 50, excluant ceux qui sont ou ont été salariés de la compagnie ou d'une filiale.

► Suggestion

Retrait de la notion de rétribution

Le comité suggère que la notion de rétribution soit retirée de la définition de l'activité de courtier. Ainsi, une personne posant un acte de courtage serait considérée agir à titre d'intermédiaire immobilier même si elle ne reçoit pas de rétribution.

► Questions

Gestion immobilière

Quels actes posés par le gestionnaire devraient être encadrés par la Loi ?

Ventes d'actions

L'intermédiaire qui agit dans une vente d'actifs de compagnie devrait-il être encadré par la Loi sur le courtage immobilier lorsque ces actifs sont vendus sous la forme d'actions d'une compagnie fermée ?

Consultation – Révision de la Loi sur le courtage immobilier

12

Formulaires et Fonds d'indemnisation

► Constatations

Longueur et complexité des formulaires

Le comité a constaté que le public et la plupart des membres considèrent les formulaires actuels très longs et complexes. Ces formulaires sont difficiles à comprendre et leur longueur décourage les consommateurs de les lire.

Lourdeur réglementaire

L'élaboration du contenu des formulaires prévus à la Loi est rendue difficile en raison de la lourdeur du processus réglementaire à suivre. Cela empêche aussi leur mise à jour lorsque cela est nécessaire.

► Constatations

Le Fonds d'indemnisation : un organisme du gouvernement

Le Fonds d'indemnisation est un organisme du gouvernement puisque les membres de son conseil d'administration sont désignés par lui. Par conséquent, le Fonds est un organisme distinct de l'Association bien que son capital soit entièrement souscrit par les membres de la profession. De plus, c'est le seul Fonds qui ne soit pas intégré à l'organisme de contrôle, contrairement à ce que l'on retrouve chez les ordres professionnels.

► Suggestions

Formulaires – Processus d'adoption allégé

Le comité suggère que seul un contenu minimum pour certains formulaires soit précisé par règlement adopté par la profession, afin d'avoir plus de latitude pour les modifier et les faire évoluer de façon vivante.

Par ailleurs, l'obligation d'utiliser les formulaires publiés par l'organisme de contrôle devrait être une obligation déontologique.

► Suggestion

Intégration à l'organisme de contrôle

Le comité suggère que le Fonds d'indemnisation soit intégré à l'organisme de contrôle, comme c'est le cas pour les ordres professionnels.

Consultation – Révision de la Loi sur le courtage immobilier

13

Organisme de contrôle

► Constatations

Les principes d'autogestion, d'autoréglementation et d'autodiscipline

La profession de courtier immobilier bénéficie actuellement des principes d'autogestion, d'autoréglementation et d'autodiscipline. Ceci signifie :

- que le conseil d'administration de l'ACAIQ est composé de 9 titulaires de certificats **élus directement** par les membres de la profession et de 2 personnes **nommées** par le gouvernement ;
- que le conseil d'administration jouit du pouvoir d'adopter des règlements relatifs à la pratique professionnelle ;
- que le comité de discipline est composé, en majorité, de membres de la profession nommés par le conseil d'administration.

Le nom de l'organisme de contrôle

Le fait que le nom de l'organisme contienne le mot « Association » peut porter à confusion quant à la mission principale de l'organisme.

► Suggestion

Les principes d'autogestion, d'autoréglementation et d'autodiscipline

Le comité suggère le maintien d'un organisme de contrôle dont la majorité des membres du conseil d'administration est **élue directement** par les membres de la profession plutôt que **nommée**. En conséquence, il propose de maintenir et de renforcer les principes d'autogestion, d'autoréglementation et d'autodiscipline déjà établis. Selon ces principes, l'organisme de contrôle rend compte aux membres de son administration et au public de ses actions.

Quant à la proportion de la représentation des personnes nommées par le gouvernement sur le conseil d'administration de l'organisme de contrôle, le comité souhaite entendre les praticiens et le public à cet égard.

► Question

Changement de nom de l'organisme de contrôle

Le comité s'interroge sur le nom que devrait porter l'organisme de contrôle compte tenu :

- que l'organisme doit protéger le public ;
- que la profession doit être partie prenante de l'organisme ;
- que l'organisme doit assurer l'exercice ordonné de la profession.

Consultation – Révision de la Loi sur le courtage immobilier

14

Document de consultation (questionnaire)

Questionnaire

Pour un intermédiaire immobilier pleinement responsable et autonome

Instructions

Ce questionnaire porte sur les principaux sujets traités dans le document de consultation préparé par le Comité de consultation sur la révision de la Loi sur le courtage immobilier.

Nous vous invitons à y répondre car votre opinion est importante.

Les questions ont été regroupées par thème avec une indication des pages s'y rapportant dans le document informatif.

- 1) Veuillez répondre à chacune des questions ;
- 2) retourner le questionnaire à l'ACAIQ d'ici le vendredi 6 février 1998

par la poste : **Association des courtiers et agents immobiliers du Québec**
500, boul. René-Lévesque O.
Bureau 700
Montréal (Québec)
H2Z 1W7

par fax : (514) 392-4837

Un aperçu

Le Comité de consultation sur la révision de la Loi sur le courtage immobilier, mis sur pied par le conseil d'administration de l'ACAIQ, suggère d'harmoniser la Loi aux pratiques actuelles en reconnaissant à tous les intermédiaires immobiliers (courtiers et agents) la pleine responsabilité de leurs actes. Ils agiraient désormais en leur propre nom, comme le commande leur statut de « professionnel ».

Le comité suggère aussi que tout nouveau candidat à la profession soit tenu d'effectuer un stage d'une durée pouvant varier entre six mois et deux ans. Ce stage se ferait sous la supervision et avec le concours d'un intermédiaire dûment habilité. Le « stagiaire » aurait une capacité juridique et des compétences limitées. Ce n'est qu'une fois son stage terminé qu'il aurait la pleine responsabilité de ses actes et le statut d'intermédiaire.

L'intermédiaire qui aurait accumulé une certaine expérience et acquis une formation accrue, soit l'intermédiaire « plus », pourrait avoir accès à des droits réservés parmi lesquels celui d'avoir à son service d'autres intermédiaires ou celui d'exercer ses activités professionnelles par l'entremise d'une compagnie ou sous une raison sociale.

Le comité croit que l'intermédiaire devrait être désigné à titre de « courtier immobilier ». Quant à l'intermédiaire « plus », il serait alors désigné à titre de « courtier immobilier agréé ».

Le comité suggère également que soit offerte aux professionnels de l'immobilier une formation continue dans le cadre d'un programme défini.



Nom et prénom (optionnel) : _____

Membre du public Membre de l'ACAIQ ► N° ACAIQ : _____

Si vous avez des commentaires et/ou des suggestions additionnels, utilisez l'espace prévu à la fin du questionnaire.
Retournez par la poste : ACAIQ – 500, boul. René-Lévesque O., Bureau 700, Montréal (Québec) H2Z 1W7 ou par fax au (514) 392-4837

Le « stagiaire » (Ref. : p.6)

1. Il devrait y avoir obligation d'effectuer un stage pour accéder à la profession. (Si vous répondez « Contre », vous pouvez passer à la question 12)

Pour Contre Sans opinion

2. Avant de devenir « stagiaire », quel devrait être le diplôme minimal requis ?

- Un diplôme d'études secondaires
- Un diplôme d'études collégiales
- Un diplôme d'études universitaires
- Sans opinion

3. Avant de devenir « stagiaire », il faudrait avoir complété une formation de base en immobilier.

Pour Contre Sans opinion

4. Les notions suivantes devraient être incluses à la formation spécifique en immobilier requise avant de devenir « stagiaire » : (cochez vos choix)

- Droit civil
- Droit immobilier
- Mathématiques
- Architecture et construction
- Analyse comparative du marché
- Loi sur le courtage immobilier et déontologie
- Principes généraux de rédaction de contrats
- Autres : _____

5. Avant de devenir « stagiaire », il faudrait démontrer une bonne compréhension de la langue (française ou anglaise) utilisée dans l'exercice de la profession.

Pour Contre Sans opinion

6. Durant le stage, les notions suivantes devraient être étudiées : (cochez vos choix)

- Rédaction de contrats et utilisation des formulaires
- Méthodologie du courtage immobilier (présentation des promesses d'achat, tenue des dossiers et registres, etc.)
- Évaluation immobilière
- Comment traiter avec un client (rôle d'intermédiaire, obligation de conseil)
- Mise en marché
- Financement
- Autres : _____

7. L'évaluation du stage se ferait au moyen de critères qualitatifs et quantitatifs (cours, travaux et examens) par le responsable du stage et par l'organisme de contrôle (ACAIQ).

Critères qualitatifs :

Pour Contre Sans opinion

Critères quantitatifs :

Pour Contre Sans opinion

8. Le « stagiaire » devrait avoir une capacité juridique limitée et ne devrait pouvoir agir que sous la supervision de son responsable de stage.

Pour Contre Sans opinion

9. Il devrait être interdit au « stagiaire » de signer des contrats de courtage sans la supervision de son responsable de stage.

Pour Contre Sans opinion

10. Il devrait être interdit au « stagiaire » d'agir à titre d'intermédiaire à une promesse d'achat sans la supervision de son responsable de stage.

Pour Contre Sans opinion

11. Il devrait être interdit au « stagiaire » de recevoir directement sa rétribution et de la partager.

Pour Contre Sans opinion

L'intermédiaire (Ref. : p.7)

12. Après le stage, l'intermédiaire devrait avoir la capacité d'accomplir seul ses actes professionnels (pleine autonomie et pleine responsabilité).

Pour Contre Sans opinion

13. Après le stage, l'intermédiaire pourrait avoir le choix d'agir seul ou par l'entremise d'un regroupement.

Pour Contre Sans opinion

14. Après le stage, l'intermédiaire serait responsable du maintien de ses dossiers et registres :

Pour Contre Sans opinion

– s'il choisissait d'agir par l'entremise d'un regroupement, il aurait l'obligation de déléguer la tenue de certains dossiers et registres à ce regroupement :

Pour Contre Sans opinion

15. Après le stage, l'intermédiaire serait responsable de recevoir directement sa rétribution et de la partager :

Pour Contre Sans opinion

– s'il choisissait d'agir par l'entremise d'un regroupement, il aurait l'obligation de déléguer la perception de sa rétribution à ce regroupement :

Pour Contre Sans opinion

16. Après le stage, l'intermédiaire pourrait détenir lui-même un compte en fidéjussif afin de percevoir les acomptes relatifs aux transactions immobilières :

Pour Contre Sans opinion

Suite ►

Questionnaire / Consultation – Révision de la Loi sur le courtage immobilier

Page 1

Nom et prénom (optionnel) : _____
 Membre du public Membre de l'ACAIQ ► N° ACAIQ : _____

Si vous avez des commentaires et/ou des suggestions additionnels, utilisez l'espace prévu à la fin du questionnaire.
 Retournez par la poste : ACAIQ – 500, boul. René-Lévesque O., Bureau 700, Montréal (Québec) H2Z 1W7 ou par fax au (514) 392-4837

– s'il choisissait d'agir par l'entremise d'un regroupement, il aurait l'obligation de déléguer le maintien du compte en fidécommiss à ce regroupement.
 Pour Contre Sans opinion

17. L'intermédiaire ne serait pas autorisé à avoir à agir sous service d'autres intermédiaires ou des « stagiaires ».

 Pour Contre Sans opinion

18. L'intermédiaire ne pourrait pas exercer ses activités professionnelles par le biais de sa propre compagnie.

 Pour Contre Sans opinion

Intermédiaire « plus » (ref. : p.6)

19. La formation pour devenir intermédiaire « plus » devrait comprendre l'étude des notions suivantes : (cochez vos choix)

 Droit des affaires

 Gestion corporative

 Comptabilité et fiscalité

 Rédaction avancée de contrats

 Devoirs du responsable de stage

 Autres : _____

20. L'intermédiaire « plus » pourrait exercer ses activités professionnelles par l'entremise d'une compagnie ou agir sous une raison sociale (immatriculation).

 Pour Contre Sans opinion

21. L'intermédiaire « plus » pourrait tenir les dossiers et registres et maintenir les comptes en fidécommiss des intermédiaires ou intermédiaires « plus » qui travaillent au sein du même regroupement.

 Pour Contre Sans opinion

Titres professionnels (ref. : p.6, 7 et 8)

22. Tous les intermédiaires porteraient le titre de « courtier immobilier ».

 Pour Contre Sans opinion

 Autres : _____

23. Tous les intermédiaires « plus » porteraient le titre de « courtier immobilier agréé ».

 Pour Contre Sans opinion

24. Tous les « stagiaires » devraient porter le titre de courtier immobilier stagiaire et pourraient de plus être autorisés à utiliser le titre de : (cochez)

 Agent immobilier

 Autres : _____

Regroupements (ref. : p.9)

25. Le regroupement d'intermédiaires « plus », d'intermédiaires et de « stagiaires » pourrait s'effectuer par l'entremise d'une compagnie ou sous une raison sociale.

 Pour Contre Sans opinion

26. Cette compagnie ou société ne détendrait pas de certificat de courtier immobilier mais elle pourrait s'identifier comme tel, pourvu qu'elle soit enregistrée auprès de l'organisme de contrôle.

 Pour Contre Sans opinion

27. Cette compagnie ou société serait assujettie aux obligations de l'intermédiaire prévues à la Loi.

 Pour Contre Sans opinion

28. La responsabilité des intermédiaires et des intermédiaires « plus » demeurerait pleine et entière en regard des actes professionnels posés, même s'ils font partie d'un regroupement.

 Pour Contre Sans opinion

29. Les actes des intermédiaires engageraient également la responsabilité du regroupement au sein duquel ils exerceraient, de même que celle de l'intermédiaire « plus » agissant comme représentant de ce regroupement.

 Pour Contre Sans opinion

30. Les actes posés par un « stagiaire » entraîneraient non seulement la responsabilité de leur responsable de stage, mais également celle du regroupement ou de l'intermédiaire « plus » au nom duquel il exercerait.

 Pour Contre Sans opinion

31. Les bannières devraient être soumises à certaines règles applicables aux intermédiaires, notamment en matière de publicité.

 Pour Contre Sans opinion

Commentaires : _____

Formation (ref. : p.10)

32. Les cours prévus pour devenir « stagiaire », intermédiaire ou intermédiaire « plus » pourraient être donnés à distance (par correspondance, télévision, internet, etc.).

 Pour Contre Sans opinion

33. Avez-vous des commentaires sur la formation spécialisée et les titres ou appellations qui pourraient être décernés suivant la réussite de cette formation ?

Commentaires : _____

Suite ►

Questionnaire / Consultation – Révision de la Loi sur le courtage immobilier Page 2

Nom et prénom (optionnel) : _____
 Membre du public Membre de l'ACAIQ ► N° ACAIQ : _____

Si vous avez des commentaires et/ou des suggestions additionnels, utilisez l'espace prévu à la fin du questionnaire.
 Retournez par la poste : ACAIQ – 500, boul. René-Lévesque O., Bureau 700, Montréal (Québec) H2Z 1W7 ou par fax au (514) 392-4837

34. La profession devrait être obligatoirement impliquée dans le développement d'un programme de formation selon des mécanismes permettant la collaboration entre l'organisme de contrôle (ACAIQ) et le monde de l'enseignement.

 Pour Contre Sans opinion

35. Un programme de formation continue pertinente devrait être offert aux intermédiaires.

 Pour Contre Sans opinion

Commentaires et/ou suggestions : _____

36. Un tel programme de formation continue devrait être :

 Obligatoire

 Optionnel

Commentaires et/ou suggestions : _____

Place d'affaires (ref. : p.11)

37. La notion d'établissement de l'intermédiaire immobilier ne serait plus définie par rapport à la tenue des dossiers et registres. L'établissement serait plutôt tout lieu d'exercice identifié comme tel, annoncé publiquement et accessible au public.

 Pour Contre Sans opinion

38. L'établissement d'un intermédiaire immobilier devrait être aménagé pour assurer la confidentialité des entretiens avec les clients et collègues, et pour assurer la protection des renseignements personnels détenus.

 Pour Contre Sans opinion

Commentaires : _____

39. Un responsable devrait être désigné pour chacun des établissements afin que le public puisse le contacter en cas de problèmes avec l'intermédiaire s'occupant de son dossier.

 Pour Contre Sans opinion

Activité de courtier et opération de courtage (ref. : p.12)

40. Une personne posant un acte de courtage serait considérée agir à titre d'intermédiaire même si elle ne reçoit pas de rétribution.

 Pour Contre Sans opinion

41. Quels actes posés par un gestionnaire immobilier devraient être encadrés par la Loi ?

Commentaires et/ou suggestions : _____

42. Est-ce que la vente d'actions d'une compagnie fermée devrait être explicitement couverte par la Loi au même titre que la vente d'entreprise ?

 Pour Contre Sans opinion

Formulaires (ref. : p.13)

43. Seul un contenu minimum pour certains formulaires devrait être précisé par règlement adopté par la profession.

 Pour Contre Sans opinion

44. L'utilisation des formulaires publiés par l'organisme de contrôle devrait être une obligation déontologique.

 Pour Contre Sans opinion

Commentaires et/ou suggestions : _____

Fonds d'indemnisation (ref. : p.13)

45. Le Fonds d'indemnisation devrait être intégré à l'organisme de contrôle (ACAIQ), comme c'est le cas pour les ordres professionnels.

 Pour Contre Sans opinion

Organisme de contrôle (ref. : p.14)

46. La majorité des membres du conseil d'administration devrait, comme c'est actuellement le cas, être élue directement par les membres de la profession plutôt que nommée, notamment par le gouvernement.

 Pour Contre Sans opinion

47. Les principes d'autogestion, d'autoréglementation et d'autodiscipline déjà établis devraient être maintenus.

 Pour Contre Sans opinion

48. Avez-vous des commentaires relativement à la proportion de la représentation des personnes nommées par le gouvernement au conseil d'administration de l'organisme de contrôle (ACAIQ) ?

Commentaires et/ou suggestions : _____

49. Quel nom l'organisme de contrôle (ACAIQ) devrait-il porter ?

Commentaires et/ou suggestions : _____

50. Autres commentaires et/ou suggestions (utilisez une autre feuille au besoin).

Suite ►

Questionnaire / Consultation – Révision de la Loi sur le courtage immobilier Page 3

Annexe 2

Technologies et courtage immobilier : matière à réflexion

ARTICLE PUBLIÉ DANS L'ACAIQ MAGAZINE, DÉCEMBRE 1999

Un des événements majeurs dans le domaine du courtage immobilier en Amérique du Nord est sans contredit le Congrès annuel de la National Association of Realtors (NAR). Plus de 23 000 participants, des centaines de conférences et d'ateliers et quelque 1 400 espaces d'expositions occupés par 700 exposants. Des courtiers et agents en provenance de près d'une trentaine de pays participent à l'événement.

C'est un lieu de rencontres, d'information, et de formation. Les nouvelles idées, les nouvelles façons de faire, les nouveaux outils mis à notre disposition y sont à l'honneur. C'est aussi l'endroit par excellence pour saisir et comprendre quels sont les défis que la profession devra relever. Lorsque l'on parle de développement et de l'application des technologies de l'information aux différents secteurs de l'activité économique, nos voisins du sud sont les leaders mondiaux incontestés. Cette avance est aussi très marquée en ce qui concerne les applications au courtage immobilier.

Déjà on peut percevoir clairement quels seront les nouveaux modèles de consommation et d'affaires en matière immobilières. Plusieurs considèrent que le courtage immobilier a évolué considérablement depuis les dix dernières années, du au développement du franchisage, aux changements dans les rapports entre courtiers et agents et à la plus grande autonomie des agents. C'est le cas, mais il apparaît clairement que des changements encore plus importants surviendront dans les quelques années à venir du fait qu'ils porteront moins sur le cadre dans lequel le courtage est exercé que sur les changements dans les besoins du consommateur et sur la nature et la façon dont les services professionnels en matière immobilière seront rendus.

Les idées et propos que nous avons entendus lors du congrès de NAR, et qui ont aussi été entendus lors du dernier congrès de l'Association canadienne de l'immeuble à Vancouver, permettent de formuler les constats suivants.

Le consommateur : de nouveaux moyens, de nouveaux besoins et de nouvelles attentes

La valeur du service professionnel du courtier et de l'agent reposait, traditionnellement, sur son rôle d'entremetteur et sur le caractère exclusif de l'information dont il disposait sur le marché immobilier. Or, aujourd'hui, les nouvelles technologies de l'information permettent de modifier considérablement la façon dont le consommateur entre en relation et la façon dont il communique avec les différents intervenants à la transaction, y compris le courtier et l'agent immobiliers. Avec Internet, le consommateur peut lui-même rechercher ou afficher une propriété à vendre ou à louer. Il peut la visiter et trouver son financement avec les autorisations nécessaires en quelques minutes. Il peut y chercher et trouver toutes les informations et presque tous les services dont il a besoin pour mener à bien sa transaction immobilière, y compris entrer en contact avec un agent ou un courtier qui réponde pleinement à ses exigences et au prix qu'il veut bien payer. D'ailleurs, un des sites les plus populaires dans le domaine immobilier aux États-Unis, Homegain.com, permet justement au consommateur d'afficher sa demande pour des services de courtage, en formulant clairement ses besoins et ses attentes. Les courtiers et agents immobiliers intéressés soumettent une offre, le consommateur compare et contacte

lui-même le courtier ou l'agent dont la proposition lui paraît la plus intéressante. Le service est avantageux pour le courtier puisqu'il facilite son travail de démarchage, mais il l'est surtout pour le client qui a maintenant un plein contrôle sur l'offre de service qui lui est faite.

Internet, c'est aussi le courrier électronique et la téléconférence, deux outils qui facilitent l'échange d'information et la négociation. Cela contribue à simplifier le processus de transaction et à en réduire les coûts. Avec Internet, le consommateur demeure anonyme aussi longtemps qu'il le souhaite. Il a une liberté de choix et d'action et il s'attend à un service précis et rapide. On peut même envisager qu'il devienne réfractaire à toute entente contraignant cette liberté.

On dénombre déjà plus de 40 000 sites web consacrés à l'immobilier. Il y a des sites de courtiers et d'agents, des sites de franchiseurs, des sites MLS traditionnels auxquels le public a partiellement accès, des bases de données gérées par des entreprises de technologies ou de média, des sites qui servent d'intermédiaires entre consommateurs et courtiers, des sites dont la vocation est de créer des réseaux, etc. Tous ces sites ont comme caractéristiques d'offrir le maximum d'informations, de liens et de moyens aux consommateurs, bien au-delà du simple inventaire de propriétés à vendre.

En matière d'information immobilière, le nouveau modèle d'affaires sur le Internet est simple. Ce modèle est établi par de grands sites web américains fondés sur le regroupement d'informations, le plus large et le plus diversifié possible, incluant les données sur les propriétés à vendre, la rénovation, l'inspection de bâtiment, le financement, les contrats, les ressources juridiques, la négociation, des données sur le voisinage et l'état du marché, etc. Ce modèle de portail immobilier est repris par des milliers de sites de moindres importances, incluant ceux de courtiers et agents. Le développement de ces sites portails, petits ou grands, repose sur des partenariats multiples et sur l'exploitation maximale de la marque de commerce du site. Ces sites sont financés par des revenus publicitaires et de référence. Certains d'entre eux, dont le site Homestore.com, ont déjà annoncé qu'il sera possible prochainement de mener intégralement une transaction en ligne, dès que les législations encadrant les signatures électroniques auront été adoptées. Le congrès américain a d'ailleurs récemment étudié deux projets de loi sur la question. (La législation américaine a été adoptée depuis la parution de ce texte et au Québec un avant-projet de loi a été déposée.)

Dorénavant, le consommateur a tous les moyens pour faire lui-même les recherches, trouver des ressources, bien comprendre le processus de transaction et l'effectuer sans intermédiaire ou en limitant son rôle à des fonctions restreintes ou très spécialisées. Une récente étude américaine menée par la firme Arthur H. Little prévoit que les ventes de propriétés faites directement par le propriétaire pourraient représenter aux États-Unis, d'ici quelques années, jusqu'à 40 ou 45 % du marché alors que cette proportion ne serait actuellement que de 20 %. Au Québec, il est reconnu que les courtiers n'ont jamais atteint une aussi forte pénétration du marché de sorte que la proportion des transactions faites sans intermédiaires est déjà beaucoup plus importantes.

Étant donné la complexité de la transaction immobilière et la présence de multiples facteurs limitant sa standardisation, l'adaptation du processus de transaction aux exigences du commerce électronique ne se fera pas de la même façon que dans le cas de la vente de livres ou de billets d'avion. Cette adaptation se fera plutôt par une fragmentation du processus de transaction, tant au niveau des besoins du consommateur que du service professionnel offert par le courtier immobilier. Le consommateur aura dorénavant moins besoin d'un intermédiaire que d'un conseiller dont le rôle dépassera largement la seule transaction.

Le courtier : une nouvelle réalité et de nouvelles aptitudes

Comme pour le consommateur, le courtier a aussi accès à beaucoup plus d'informations et il a dorénavant les moyens de diffuser de façon très élargie les données dont il dispose sur le marché. De par sa position, il a une meilleure capacité de transformer ces informations en connaissances utiles pour le consommateur. Il a aussi de nouveaux moyens pour approcher et servir la clientèle et se faire connaître et apprécier de celle-ci. Ces moyens, qu'il s'agisse de

courrier électronique ou de site web, peuvent le rendre plus efficace et en mesure d'offrir un service mieux adapté aux besoins du consommateur et à meilleurs coûts.

Au cours des prochaines années, l'accessibilité à des réseaux de transmission haute vitesse rendra l'Internet plus convivial, facilitant davantage les visites virtuelles de propriétés ou encore la tenue de rencontres, de discussions ou même de négociations par courrier électronique ou en mode de téléconférence. Les nouveaux langages de programmation, peu importe les systèmes d'exploitation utilisés, permettront au consommateur d'effectuer des recherches intelligentes et simultanées sur un nombre illimité de sites web. Ainsi, un acheteur n'aura qu'à préciser les caractéristiques de la propriété recherchée dans un moteur de recherche qui se chargera de répertorier les propriétés sur le marché, peu importe les sites sur lesquels elles ont été inscrites. Ces nouveaux langages de programmation faciliteront également l'accès en ligne à d'outils de travail, par exemple les formulaires, les contrats, etc.

L'usage voudra que le nom de domaine du site web de l'agent immobilier soit son nom personnel, par exemple YvesRichard.com, et nom plus celui d'un fournisseur. L'agent immobilier devra également s'assurer que son site soit affiché sur d'autres sites, comme celui de son courtier, celui du réseau auquel il appartient ou de tout autre site de référence générale ou spécialisée relié à l'immobilier. Ce portail de l'agent immobilier lui permet de se doter d'une identité très forte et complètement autonome, de créer des relations solides avec les consommateurs et les fournisseurs et d'accroître sa capacité de servir sa clientèle.

Il ne manque que les signatures électroniques, développements qui est à nos portes, pour que l'on puisse parler de transaction et d'intermédiaire virtuels. Cet intermédiaire, sans place d'affaires, tire ses revenus en partie des actes professionnels qu'il pose et des liens virtuels qu'il génère. L'étude américaine mentionnée précédemment souligne que près de 20 % des transactions immobilières seront effectuées d'ici quelques années par ces agences virtuelles, ne laissant aux agences traditionnelles que 40 % du marché.

À cause des changements profonds au niveau du contrôle et de l'utilisation de l'information, les observateurs de la scène immobilière s'entendent pour dire que l'offre de service du courtier reposera moins sur l'inventaire des biens pour lesquels il agit comme intermédiaire que sur les services et les compétences qu'il aura à offrir et qui très souvent lui seront demandées à la pièce. Cela suppose aussi des changements dans le mode de rétribution, où les commissions traditionnelles basées sur la valeur du bien effectivement transigé céderont progressivement le pas à une rétribution sous forme d'honoraires calculés en fonction des actes et des services rendus.

Le nouvel environnement du courtier sera aussi caractérisé par l'augmentation du nombre d'ententes contractuelles directes entre courtiers et acheteurs, clarifiant les droits et obligations de chacun. Le courtage d'achat modifiera également les mécanismes de collaboration entre courtiers sur lequel notamment est fondé le système actuel de partage de rétribution. On croit aussi que ce sera sur une base tarifaire et non plus d'adhésion, comme c'est le cas pour les Services inter agences traditionnels, que le courtier utilisera les systèmes d'informations dont il a besoin. La concurrence et les coûts de développement et de maintien de ces services en favoriseront le regroupement, comme dans le cas des firmes de courtage, phénomène auquel on assiste déjà.

Conclusion

Ces constats donnent matière à réflexion sur à peu tous les aspects de la pratique du courtage immobilier. Il apparaît clairement que pour continuer à servir professionnellement le consommateur, le courtier immobilier doit absolument acquérir les nouvelles aptitudes que lui impose le virage technologique, et ce à un niveau dépassant celui du consommateur. Il devra aussi acquérir les aptitudes exigées par le nouvel environnement dans lequel il exercera et celles demandées par son rôle de conseiller en matière immobilière. Les qualités nécessaires pour jouer ce rôle différeront en bien des égards de celles requises de l'intermédiaire traditionnel à une transaction.

Annexe 3

Historique de l'encadrement du courtage immobilier au Québec

La Corporation des courtiers en immeubles de la province de Québec voit le jour en 1954. Sa mission consiste à assurer la protection du public et l'avancement des intérêts professionnels des courtiers en immeubles.

La Loi sur le courtage immobilier est adoptée en 1962. Cette première version de la Loi sera amendée en 1967 afin de créer le Service du courtage immobilier, un organisme gouvernemental chargé de l'application de la Loi. À cette époque, le surintendant du courtage immobilier est chargé de la délivrance des permis de courtier ou d'agent ainsi que des certificats d'inscription nécessaires à la poursuite d'activités de courtage immobilier.

En 1972, l'Association de l'immeuble du Québec (AIQ) succède à la Corporation des courtiers en immeubles de la province de Québec. Le rôle principal de l'AIQ consiste à donner des services qui ont pour but de développer la compétence des membres de la profession mais sa mission est étendue à d'autres aspects de la pratique du courtage immobilier. Entre 1974 et 1988, l'Association adopte un code de déontologie, un processus disciplinaire ainsi qu'un mode de conciliation et d'arbitrage pour l'ensemble de ses membres qui regroupait alors 95 % des titulaires de permis de courtage.

L'actuelle Loi sur le courtage immobilier est adoptée en 1991 et entre pleinement en vigueur en 1994. Celle-ci prévoit notamment l'entrée en fonction de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ) en lieu et place de l'AIQ qui est dissoute par l'effet de la Loi, organisme à adhésion obligatoire dont la mission consiste à protéger le public par l'encadrement de la pratique professionnelle de tous les courtiers et agents immobiliers œuvrant au Québec. À ce titre, elle a la responsabilité de s'assurer de l'application de la Loi et de la réglementation de la profession.

Prolongement de l'ancienne Loi qui contenait déjà plusieurs dispositions visant à assurer la qualité des services offerts par les courtiers et les agents immobiliers, la Loi sur le courtage immobilier réaffirme l'engagement total du gouvernement envers la protection du public en se donnant le moyen d'exercer une surveillance beaucoup plus efficace du courtage immobilier. En effet, la création de mécanismes supplémentaires de protection du public, tels le contrôle de l'accès à la profession au moyen d'un examen, l'inspection professionnelle et la surveillance des courtiers et agents immobiliers via un syndic et un comité de discipline réprimant toute infraction à la Loi, a tôt fait de rehausser la qualité de la pratique des professionnels du courtage immobilier d'une façon significative.

En 1998, le conseil d'administration de l'Association adopte un plan stratégique dans lequel il interprète sa mission d'une manière plus dynamique :

« L'Association a pour mission de surveiller et promouvoir l'intérêt public par un encadrement opportun et adéquat de la profession, une réglementation juste et équitable et une formation consistante et efficace des courtiers et agents immobiliers. »

Le conseil d'administration ajoute à cette interprétation de sa mission sa vision prospective qui guidera ses actions au cours des années à venir :

« À titre d'organisme d'encadrement et de surveillance, l'ACAIQ contribuera à promouvoir, auprès du public, le professionnalisme et la compétence des courtiers et agents immobiliers lors d'une transaction immobilière au Québec. L'ACAIQ se distinguera par son efficacité organisationnelle, la qualité de ses interventions en matière de formation et son expertise quant à l'évolution du marché immobilier. »

Le cheval de bataille de l'Association, au cours des années à venir, sera donc le développement professionnel des courtiers et des agents immobiliers. Ce secteur d'intervention occupera d'ailleurs une part importante des ressources de l'Association car la formation continue demeure le moyen le plus efficace de garantir au public des services de qualité et, par conséquent, d'assurer sa protection adéquatement.



Association des courtiers
et agents immobiliers du Québec