

Édité et produit par l'ORGANISME D'AUTORÉGLLEMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC
4905, boulevard Lapinière, bureau 2200
Brossard (Québec) J4Z 0G2

© Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec

Tous droits réservés.

On ne peut reproduire cet ouvrage, en totalité ou en partie, sous quelque forme et par quelque procédé que ce soit, électronique, mécanique, photographique, sonore, magnétique ou autre, sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de l'éditeur.

Conception graphique : OACIQ

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-924369-02-9 (PDF)



Monsieur Richard Boivin
Sous-ministre adjoint
Politiques relatives aux institutions financières
et au droit corporatif
Ministère des Finances
Gouvernement du Québec

QUÉBEC

Monsieur le Sous-Ministre adjoint,
C'est avec plaisir que nous vous soumettons le rapport annuel de l'ORGANISME D'AUTORÉGLÉMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC, pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2015.

Veuillez agréer, Monsieur le Sous-Ministre adjoint, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Serge Brousseau
Courtier immobilier agréé DA
Président du conseil d'administration



Monsieur Carlos J. Leitão
Ministre des Finances
Gouvernement du Québec

QUÉBEC

Monsieur le Ministre,

Permettez-moi de vous présenter le rapport annuel de l'ORGANISME D'AUTORÉGLÉMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2015.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes salutations distinguées.

Richard Boivin
Sous-ministre adjoint
Politiques relatives aux institutions financières et au droit corporatif



Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Gouvernement du Québec

QUÉBEC

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de l'ORGANISME D'AUTORÉGLÉMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2015.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Monsieur Carlos J. Leitão
Ministre des Finances

Bilan et amélioration continue

L'autre grand dossier de 2015 a été le processus – toujours en cours – de révision de l'application de la *Loi sur le courtage immobilier*.

Cinq ans après son entrée en vigueur en mai 2010 et comme il était prévu dans la loi, le ministre des Finances a rédigé son bilan, assorti de pistes de réflexion pour l'avenir. Tout comme d'autres acteurs du milieu immobilier, l'OACIQ a transmis un mémoire au ministère pour lui faire part de ses propres constats et tracer les grandes lignes de ce qui lui apparaît souhaitable de faire pour assurer une meilleure protection du public.

Secondé par les professionnels de l'OACIQ, le conseil d'administration a pris le temps de bien faire ses devoirs, d'analyser les impacts de la Loi et de ses règlements, d'évaluer les pistes d'améliorations possibles, de consulter, etc.

À la suite de ce processus rigoureux, deux grands enjeux ont été identifiés, soit la nécessité de :

- clarifier ce qui constitue une activité de courtage immobilier ou hypothécaire ; et
- maintenir le modèle d'autoréglementation actuel de l'OACIQ.

Clarifier ce qui constitue un acte de courtage immobilier ou hypothécaire nous apparaît fondamental afin que le public bénéficie de toutes les

protections offertes par la Loi lors de ses transactions. Par ailleurs, bien qu'il soit toujours perfectible, nous réitérons que le modèle d'autoréglementation de l'OACIQ a fait ses preuves, et qu'il doit donc être préservé.

Dans son mémoire, l'OACIQ cible également un autre enjeu important pour la protection du public, soit celui d'encadrer les activités des inspecteurs en bâtiment. L'Organisme soumet enfin diverses autres recommandations, comme l'encadrement des gestionnaires de copropriété.

Information au public

Un public bien informé est un public mieux outillé pour ses transactions. Toujours soucieux d'assumer sa mission première, en 2015, l'OACIQ a réalisé plusieurs initiatives de communication afin de bien informer les acheteurs et les vendeurs. L'année aura ainsi été marquée par trois campagnes publicitaires auprès du public : une campagne déployée dans divers médias au printemps ; puis, deux campagnes web, en mai et juin ainsi qu'en novembre et décembre. Ces initiatives ont permis de faire mieux connaître l'OACIQ, sa mission, ses services ainsi que l'encadrement des courtiers. En outre, l'Organisme a conclu un partenariat avec Protégez-Vous.ca ainsi que le site lacopropriete.info, réalisé par la Chambre des notaires du Québec. Ces efforts se poursuivront en 2016.

Stabilité financière

2016

Voici quelques-unes des priorités de l'Organisme pour 2016.

Fort du succès du Programme de formation continue, l'OACIQ poursuivra ses efforts pour accroître le nombre de formations accréditées offertes tout en s'assurant de leur qualité, qu'il s'agisse de formations de l'Organisme ou d'autres dispensateurs. Ceci afin de continuer à encourager le développement d'une culture de formation continue chez les courtiers.

Au courant de 2016, l'Organisme aura l'occasion de revoir et de bonifier ses façons de faire. En outre, il souhaite bâtir une culture de transparence organisationnelle en ouvrant la porte à une diffusion accrue de ses informations.

Je désire remercier ici les membres actuels du conseil d'administration de l'OACIQ pour leur dévouement et leur implication de tous les instants. Le renouvellement prochain de plusieurs postes au conseil, en 2016, apportera des forces nouvelles pour donner suite au mémoire déposé par l'Organisme en réponse au Rapport sur l'application de la *Loi sur le courtage immobilier* publié par le ministère des Finances. J'en profite d'ailleurs pour inviter tous ceux et celles qui, comme nos membres actuels, ont le désir de s'impliquer encore plus dans la profession et de travailler en équipe pour faire avancer le courtage immobilier et hypothécaire, à poser leur candidature.

« SI LES DÉFIS QUI
NOUS ATTENDENT
SONT SI GRANDS,
C'EST QU'ILS SONT
À LA MESURE DE
LA PROTECTION
QUE NOUS VOULONS
CONTINUER D'ASSURER
À LA POPULATION. »

Si les défis qui nous attendent sont si grands, c'est qu'ils sont à la mesure de la protection que nous voulons continuer d'assurer à la population.

Merci à tous et toutes pour l'année 2015, et bonne continuation pour 2016.



Serge Brousseau
Président du conseil d'administration

Une meilleure protection du public

Parallèlement à l'implantation du Programme de formation continue, beaucoup d'efforts ont été consacrés à dresser le bilan des cinq dernières années d'application de la *Loi sur le courtage immobilier* et ses règlements. Conformément aux directives du conseil d'administration, l'OACIQ a également proposé diverses améliorations permettant de mieux protéger le public. Cette démarche a abouti à la publication d'un mémoire étoffé qui a été officiellement remis au ministère des Finances à la fin septembre 2015.

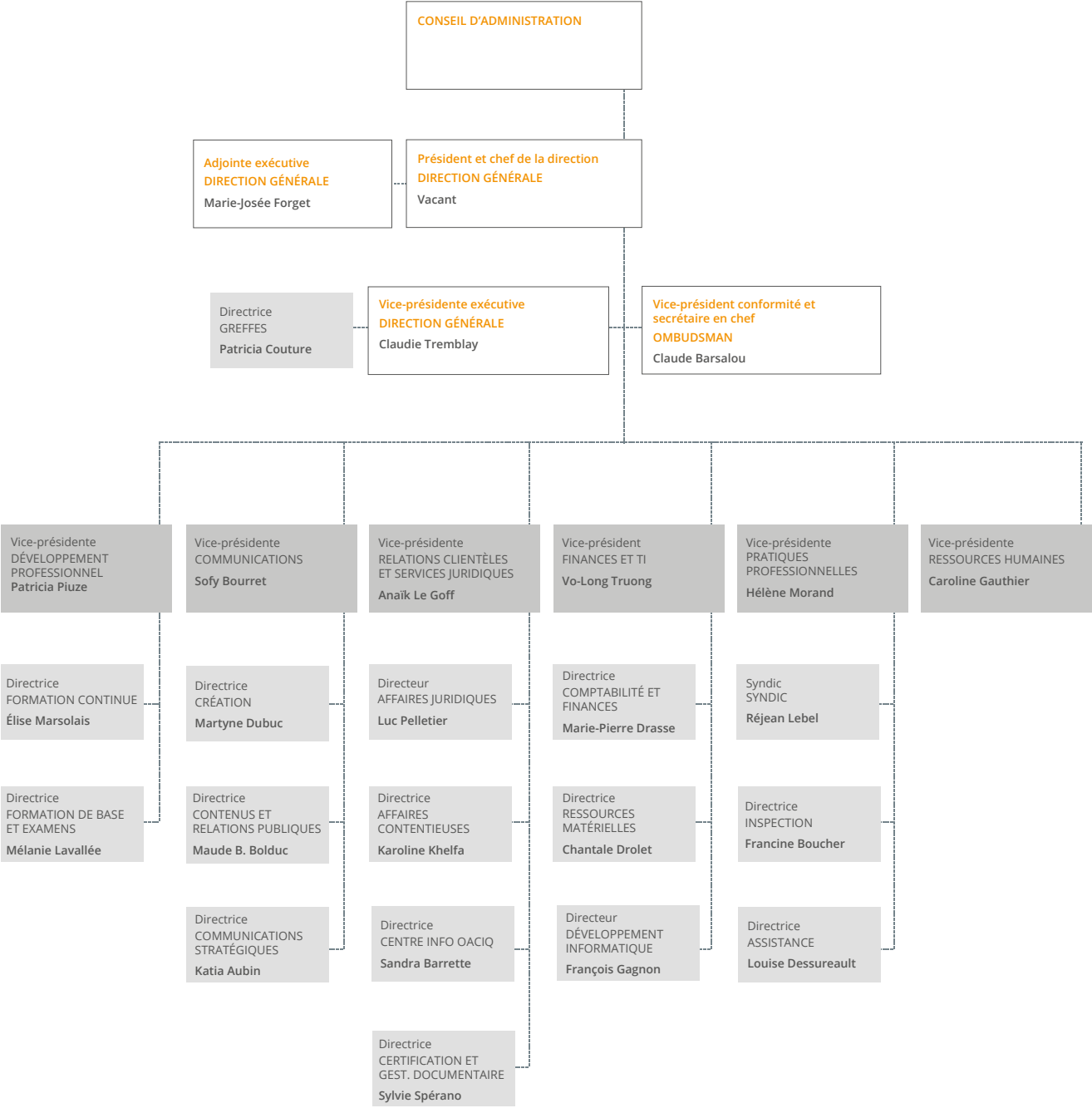
Améliorer nos processus

En gestionnaire responsable, l'Organisme a poursuivi et accentué la mise en place d'un processus de gestion améliorée de traitement des dossiers amorcé en 2014. Ainsi, toute demande du public ou des courtiers passe désormais par un guichet unique. L'utilisation de cet outil a déjà permis de simplifier l'accès aux services ainsi que le suivi des demandes. Résultat : les délais dans le traitement des dossiers ont diminué dans plusieurs services. Ce processus d'amélioration est appelé à se poursuivre.

Mieux informer le public

Sur le plan des initiatives de communication, l'OACIQ a produit trois campagnes publicitaires. Leur objectif commun : faire mieux connaître au public l'Organisme, sa mission, ses services ainsi que l'encadrement des courtiers. Ces efforts ont porté leurs fruits, et ils se poursuivront en 2016.

« L'ENTRÉE EN VIGUEUR
DU PROGRAMME DE
FORMATION CONTINUE,
LE 1^{ER} MAI 2015, A ÉTÉ UN
MOMENT CLÉ, À LA FOIS
POUR L'ORGANISME ET
POUR LES COURTIER. »



Mai

- Entrée en vigueur du Programme de formation continue obligatoire. Premier cycle de deux ans jusqu'au 30 avril 2017.
- L'OACIQ débute une nouvelle campagne de publicité web « [Trouvez réponse à vos questions](#) ».
- Assemblée générale annuelle le 13 mai. Conférencières de marque : Danièle Henkel et Mélanie Turgeon.

Juin

- L'OACIQ devient partenaire de contenu du site [lacopropriete.info](#), en collaboration avec la Chambre des notaires du Québec.
- L'OACIQ accrédite une troisième firme offrant un service de signature électronique.

Juillet

- L'Organisme encourage les courtiers à utiliser les formulaires électroniques, pour lesquels un abonnement est désormais disponible.

Septembre

- L'OACIQ amorce sa première collaboration à l'infolettre mensuelle du site [lacopropriete.info](#).
- L'OACIQ signe une entente avec deux nouvelles associations d'inspecteurs en bâtiment afin de mieux structurer cette pratique.
- Consultation auprès de la profession et dépôt d'un mémoire au gouvernement, dans lequel l'OACIQ répond aux deux enjeux principaux soulevés par le ministre des Finances du Québec dans son *Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier*.

Octobre

- Début d'une nouvelle campagne de publicité de l'OACIQ, sous le thème « [L'OACIQ veille sur votre protection](#) ».
- 23 octobre : élections au sein du conseil d'administration de l'OACIQ : MM. Serge Brousseau et Richard Dion conservent respectivement la présidence et la vice-présidence. Quant au poste de trésorier, c'est M. Roger Doré, représentant des titulaires de permis exerçant en courtage immobilier commercial, qui succède à M. Daniel Pelchat.

Voici quelques autres réalisations de l'OACIQ accomplies tout au long de l'année :

- 176 formations accréditées.
- 268 séances d'activités de formation dispensées par des formateurs de l'OACIQ.
- Poursuite des efforts visant la transparence organisationnelle et l'accès aux documents.
- Implantation du guichet unique pour accélérer le traitement des demandes d'assistance.
- Maintien de la popularité du Centre Info O

Formation de base et examens

L'année 2015, en ce qui concerne le Service de la formation de base et des examens, a été axée sur le renforcement des relations professionnelles avec les établissements d'enseignement, basées sur la collaboration et le soutien.

Afin d'assurer une vigie efficace de la qualité des programmes offerts, le Service a continué de tisser des liens avec les établissements d'enseignement. Par ailleurs, la mise sur pied de sondages auprès des candidats, les visites d'établissements et les communications directes ont permis de faire une lecture précise et actuelle de la réalité de la formation de base. La confiance mutuelle entre les établissements et l'Organisme a permis d'assurer la qualité de l'enseignement offert tout en maintenant les prérogatives liées à notre rôle de protection du public.

L'optimisation des processus de correction des examens par l'utilisation des technologies a également occupé une place importante.

Parmi les réalisations principales du Service, mentionnons :

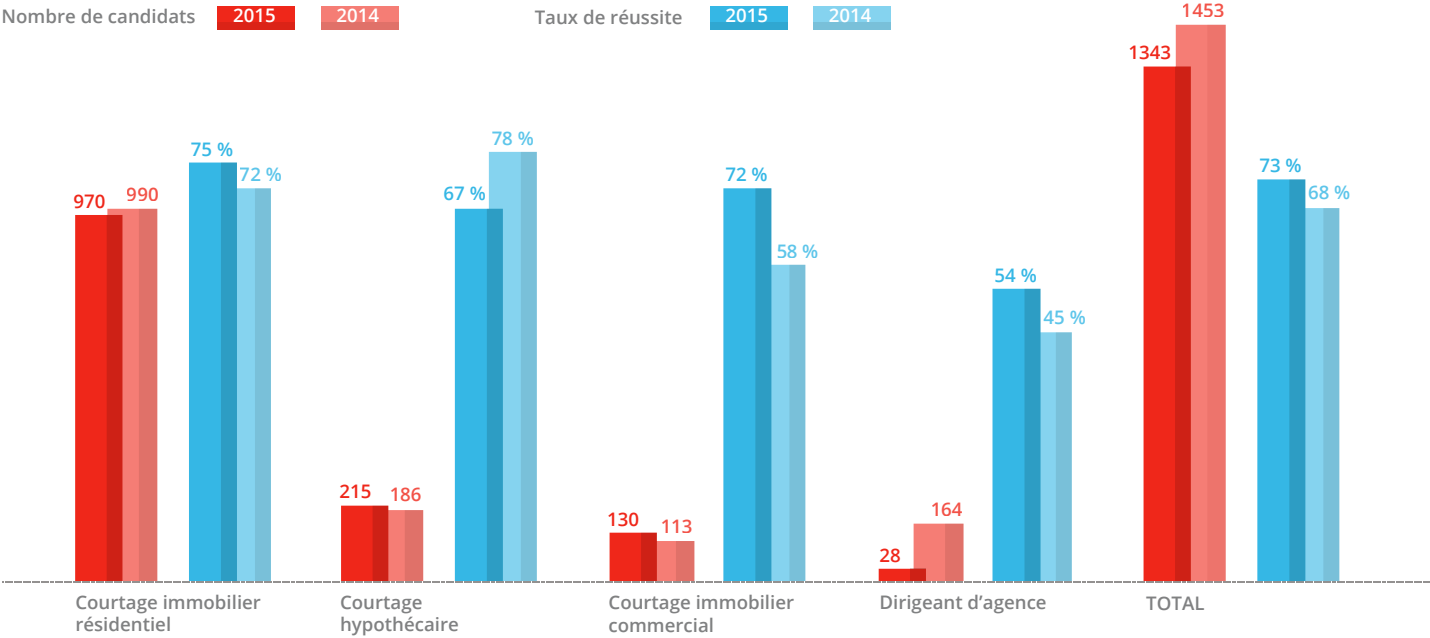
- le déploiement du module de correction afin d'optimiser les processus de correction ;
- les sondages auprès des candidats qui en étaient à leur examen initial, concernant leur formation de base ;
- la mise en place d'outils de surveillance afin de fournir aux établissements d'enseignement des données objectives et concrètes sur leur programme ;
- la collaboration avec l'Office québécois de la langue française dans le projet de refonte des examens de français des futurs courtiers.

En 2016

Au cours de l'année à venir, le Service de la formation de base et des examens souhaite créer de nouveaux outils de préparation aux examens de certification. Le Service prévoit également réviser le référentiel de compétences en courtage hypothécaire afin qu'il réponde davantage aux besoins actuels et futurs de la profession, et ce, en collaboration avec le MBRCC (Mortgage Broker Regulators Council of Canada), les praticiens et les établisse-

ments d'enseignement offrant ce programme. De plus, toujours dans un souci de répondre adéquatement aux besoins des candidats et des établissements, le Service analysera la logistique des séances d'examens afin d'apporter des améliorations concrètes.

EXAMENS DE CERTIFICATION – 2015



Formation continue

L'année 2015 a été mémorable pour le Service de la formation continue. En effet, le tout premier Programme de formation continue obligatoire a débuté le 1^{er} mai.

Les trois grands objectifs du Programme sont :

- de maintenir et développer les compétences de tous les courtiers ;
- d'augmenter la crédibilité et la confiance du public envers la profession ;
- de permettre de développer une culture de formation continue durable auprès des courtiers.

Chaque courtier doit obtenir 18 unités de formation continue (UFC) d'ici le 30 avril 2017, dont un minimum de 6 UFC dans la catégorie Contenu fondamental ; le reste (12 UFC) est au choix du courtier, que ce soit en contenu fondamental (lié aux connaissances de la *Loi sur le courtage immobilier*, aux contrats et formulaires et à la déontologie)

ou en contenu spécialisé (lié aux compétences en matière de financement, de gestion, d'environnement, etc., dans le cadre des transactions).

Parmi les multiples réalisations de l'équipe en 2015, en voici quelques-unes :

- le développement accru de formations en webinaire et en ligne par l'OACIQ ;
- l'accréditation de plus de 700 heures de formation ;
- la publication d'un nouveau guide des pratiques professionnelles ;
- la présence sur le terrain pour faire connaître le Programme aux courtiers.

« LE SERVICE DE
LA FORMATION
CONTINUE A
GRANDEMENT
TRAVAILLÉ, AVEC
LE RESTE DE
L'ORGANISME,
À FAIRE CONNAÎTRE
LE PROGRAMME
À L'ENSEMBLE
DES COURTIER. »

Un succès collectif

Le Service de la formation continue a grandement travaillé à faire connaître le Programme à l'ensemble des courtiers (voir la section Communications, un peu plus loin). Ceci, bien sûr, afin qu'ils puissent bien le comprendre et commencer à suivre les formations de leur choix. Plusieurs actions ont également été faites auprès de dispensateurs de formations oeuvrant dans les domaines résidentiel, commercial et hypothécaire, afin que leur offre de formations reflète les besoins de la pratique.

Avant d'être accréditées, les formations sont analysées par le Service de la formation continue, en collaboration avec le reste de l'Organisme, afin de s'assurer que le contenu annoncé est admissible au Programme et respecte les bonnes pratiques prônées par l'OACIQ. Ayant

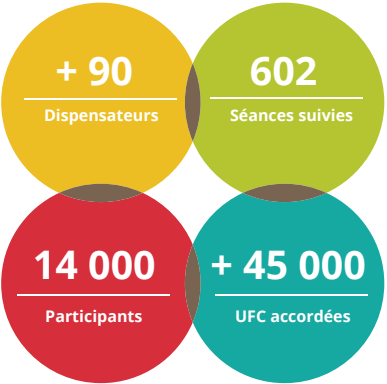
À cette fin, l'OACIQ, qui est aussi un dispensateur, a également augmenté le nombre de ses formations offertes en salle, en ligne ou en webinaire. Il en a résulté un nombre record de nouvelles formations qui ont été conçues au cours de l'année.

Huit mois seulement après le début du Programme, plus de la moitié des courtiers l'ont déjà débuté. Les efforts se poursuivront en 2016 pour que les courtiers continuent de se former, avec l'OACIQ ou avec tout autre dispensateur reconnu, afin qu'il leur reste le minimum d'UFC à obtenir pour les derniers mois du cycle, soit début 2017.

ACTIVITÉS DE FORMATION ACCRÉDITÉES
PAR L'OACIQ : 176



Nombre de :



ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE DE L'OACIQ - 2015

Nombre de :	Formations	Séances	Participants	UFC
 En salle	31	192	4 995	13 998
 En ligne	11	s. o.	1 643	3 474
 En webinaire	12	76	2 426	7 119

Formulaires

L'OACIQ exerce une vigie constante afin d'adapter les formulaires qu'il met à la disposition exclusive des courtiers immobiliers ou hypothécaires, et ce, tant dans le domaine résidentiel que dans le milieu commercial.

Cette année, les principaux changements ont concerné les formulaires dans le domaine de la location commerciale, ainsi que la clause 5.3 touchant le prêt garanti par hypothèque immobilière dans le contrat de courtage exclusif. Par ailleurs, un nouveau formulaire obligatoire a été proposé pour la vente d'un immeuble résidentiel situé hors de la province (*Annexe Vente – Immeuble résidentiel hors Québec*).

Conscient de l'importance croissante des formulaires électroniques, l'Organisme a conclu en mars une entente avec Centris®. Celle-ci assure l'accès aux formulaires électroniques de l'OACIQ constamment mis à jour sur la plateforme

InstanetForms^{MC} pour les trois prochaines années. Depuis le 1^{er} juillet 2015, un abonnement est nécessaire pour utiliser les formulaires de courtage par l'intermédiaire de l'outil InstanetForms^{MC}. Pour un coût annuel minime, les courtiers ont accès à l'ensemble des formulaires.

Compte tenu de leur utilité croissante et par souci environnemental, au cours des prochaines années, les formulaires seront progressivement offerts en version exclusivement électronique sur la plateforme InstanetForms^{MC}.

Enfin, l'OACIQ a accordé une accréditation à une troisième firme offrant un service de signature électronique.

Accès aux documents

L'OACIQ a toujours été soucieux de bien informer le public et les courtiers de son fonctionnement, de ses décisions, de ses objectifs et de ses résultats. En sus des moyens traditionnels d'information et de communication, l'OACIQ diffuse sur son site plusieurs documents d'intérêt public.

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, tous les documents visés par une demande d'accès à l'information font l'objet d'une analyse. Lorsque ces documents ne sont pas visés par des restrictions aux droits d'accès, et chaque fois que la *Loi sur le courtage immobilier* et ses règlements nous le permettent, nous communiquons l'information demandée.

Au cours de l'année, l'Organisme a reçu 45 demandes d'accès. Sur celles-ci, 9 ont été acceptées, 20 partiellement acceptées, 13 refusées et 3 jugées irrecevables. Les demandes qui ont été refusées ou jugées irrecevables l'ont été principalement pour des motifs de protection des renseignements personnels, mais également pour préserver la confidentialité des dossiers d'enquête.

En 2016, l'OACIQ poursuivra ses efforts de transparence en diffusant, de façon proactive et continue, de nouvelles catégories de renseignements sur son site public.

Gestion documentaire

En 2015, l'OACIQ a continué d'implanter son processus de gestion électronique des documents, par souci d'efficacité et d'économie.

Certification

Le Service de la certification a maintenu ses efforts pour traiter efficacement les dossiers et assurer des communications régulières avec les dirigeants d'agence, les courtiers et les futurs titulaires de permis.

Ainsi, pour une toute première fois, le processus annuel de mise à jour des renseignements a été jumelé au maintien de permis et a pu être réalisé en ligne. L'opération a été un succès. Plusieurs commentaires positifs et constructifs ont été reçus, ce qui nous permettra de bonifier le processus en 2016.

En outre, cinq ans après l'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi sur le courtage immobilier*, plusieurs courtiers ont dû procéder à la mise à jour de leur photo. Ces mises à jour se poursuivront en 2016.

Parmi les autres faits saillants, le Service a mis en œuvre un processus d'assurance qualité pour le maintien d'un service efficace, uniforme et cohérent.

En 2016, le Service mettra sur pied un projet pilote pour optimiser la prise d'appels. Aussi, dans un souci constant de répondre aux besoins d'information des courtiers, une nouvelle foire aux questions (FAQ) sera mise en ligne.

Permis actifs

Le nombre d'agences et de courtiers immobiliers et hypothécaires détenant un permis d'exercice valide était de 16 468 à la fin 2015, contre 16 802 au 31 décembre 2014. Il s'agit d'une baisse de 334.

RÉPARTITION DES AGENCES ET DES COURTIERSTOTAL IMMOBILIERS ET HYPOTHÉCAIRES (au 31 décembre)

2015 2014

Par catégorie de permis

Courtier immobilier agréé

3 335
3 497

Courtier immobilier

11 257
11 390

Courtier hypothécaire

626
609

Agence immobilière

1 207
1 262

Agence hypothécaire

RÉPARTITION DES AGENCES ET DES COURTIER
IMMOBILIERS OU HYPOTHÉCAIRES (au 31 décembre 2015)

Région	Agences	Courtiers	Total
Région de Montréal			
Montréal (06*)	500	6 009	6 509
Laval (13)	96	2 325	2 421
Montréal (16)	231	2 368	2 599
Sous-total	827	10 702	11 529
Région de Québec			
Capitale-Nationale (03)	113	1 154	1 267
Chaudière-Appalaches (12)	24	180	204
Sous-total	137	1 334	1 471
Région Nord-Est			
Abitibi-Témiscamingue (08)	7	61	68
Bas-Saint-Laurent (01)	8	98	106
Saguenay-Lac-St-Jean (02)	11	168	179
Côte-Nord (09)	5	36	41
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11)	2	9	11
Nord-du-Québec (10)	0	0	0
Sous-total	33	372	405
Région Centre			
Mauricie (04)	8	173	181
Estrie (05)	36	325	361
Lanaudière (14)	43	542	585
Centre-du-Québec (17)	14	103	117
Sous-total	101	1 143	1 244
Région Ouest			
Outaouais (07)	39	485	524
Laurentides (15)	113	1 182	1 295
Sous-total	152	1	

Centre Info OACIQ

Le Centre Info **OACIQ** est aux premières loges des demandes d'information du public et des courtiers. Afin de pouvoir toujours donner des réponses à la fine pointe, les agents d'information, qui sont également courtiers, sont eux aussi tenus de suivre des formations dans le cadre du Programme de formation continue. De plus, un processus d'assurance qualité veille à optimiser le service à la clientèle.

En 2015, 72 % des 57 136 appels (près de trois sur quatre) ont été logés par des courtiers et 28 % par le public, ce qui est comparable à l'année précédente. La légère baisse du nombre de demandes observée (1 748) est attribuable aux demandes ponctuelles faites dans le cadre de la formation continue sur la collaboration, en 2014.

Les sujets générant le plus de demandes ont été cette année encore la déontologie et les formulaires. Ils ont donc été traités dans des capsules informatives publiées dans l'infolettre *Pro@ctif* et dans le magazine *Profession COURTIER* de l'Orga-

nisme. La nouvelle version de synbad.com, en début d'année, a suscité quelques demandes de renseignements ou commentaires, notamment en raison du mot de passe davantage sécurisé. De plus, les unités de formation continue prépayées (offre de lancement à 50 % de rabais pour les formations de l'**OACIQ** en ligne et en webinaire) ainsi que l'abonnement à InstanetForms^{MC} ont aussi suscité des demandes d'information.

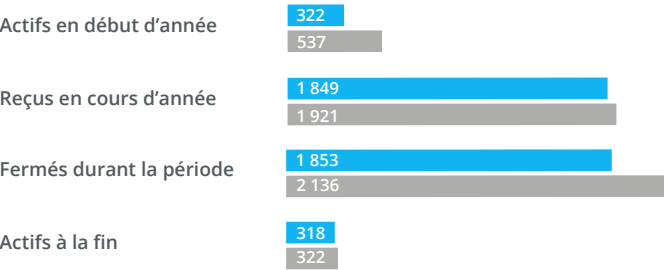
La ligne d'accès réservée aux dirigeants d'agence a été utilisée cette année par plus de 6 000 appelants, ce qui représente plus de 10 % des demandes d'information.

En 2016, le Service continuera de répondre aux demandes du public et des courtiers, de donner du soutien pour les formations en ligne et, bien sûr, de guider les appelants vers les sources de référence en ligne pertinentes à leur situation.

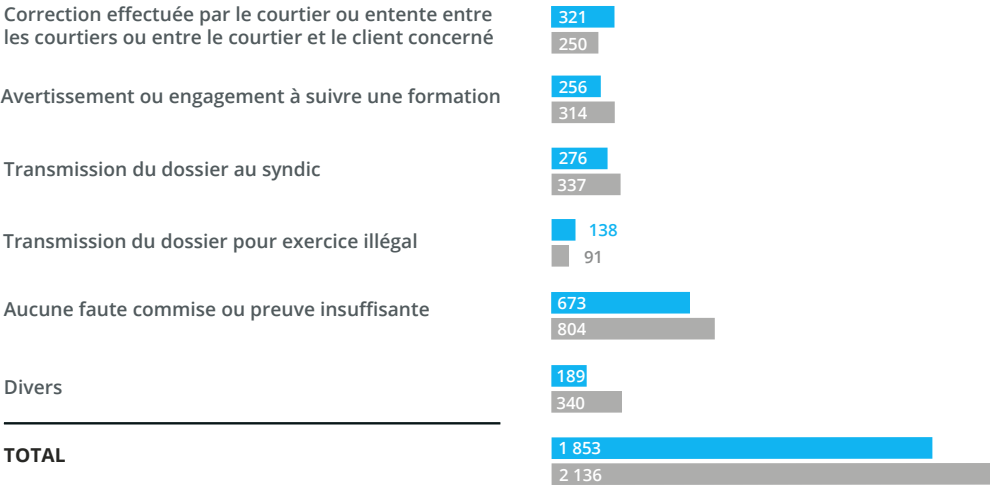
COMPARAISON ANNUELLE

2015 2014

Dossiers



Dossiers traités



EXERCICE ILLÉGAL

Lorsqu’une personne signale à l’OACIQ un cas possible de courtage illégal, le dossier est transféré au Bureau du syndic pour enquête. Une fois que le Bureau du syndic a terminé son enquête et que la preuve révèle une infraction, le dossier est alors judiciairisé à la Cour du Québec.

Les efforts afin de diminuer les délais de traitement des cas d’exercice illégal d’activités de courtage immobilier ou hypothécaire se sont poursuivis en 2015. Le délai d’attente moyen pour débiter une enquête est ainsi passé de quatre à un peu plus de deux mois. Ce résultat a été obtenu malgré une augmentation du nombre de dossiers ouverts (198 en 2015 contre 93 en 2014). Également, le délai de traitement des dossiers a légèrement diminué, passant de 78 à 70 jours. Autre donnée à souligner : 166 enquêtes en exercice illégal ont été terminées.

À signaler en 2015 : environ 40 % des dossiers ont concerné l’exercice illégal du courtage hypothécaire. Dans certains cas, des courtiers étaient impliqués. Lorsque l’implication de courtiers a été constat

TABLEAU II — AUDIENCES – REMISES – DÉCISIONS

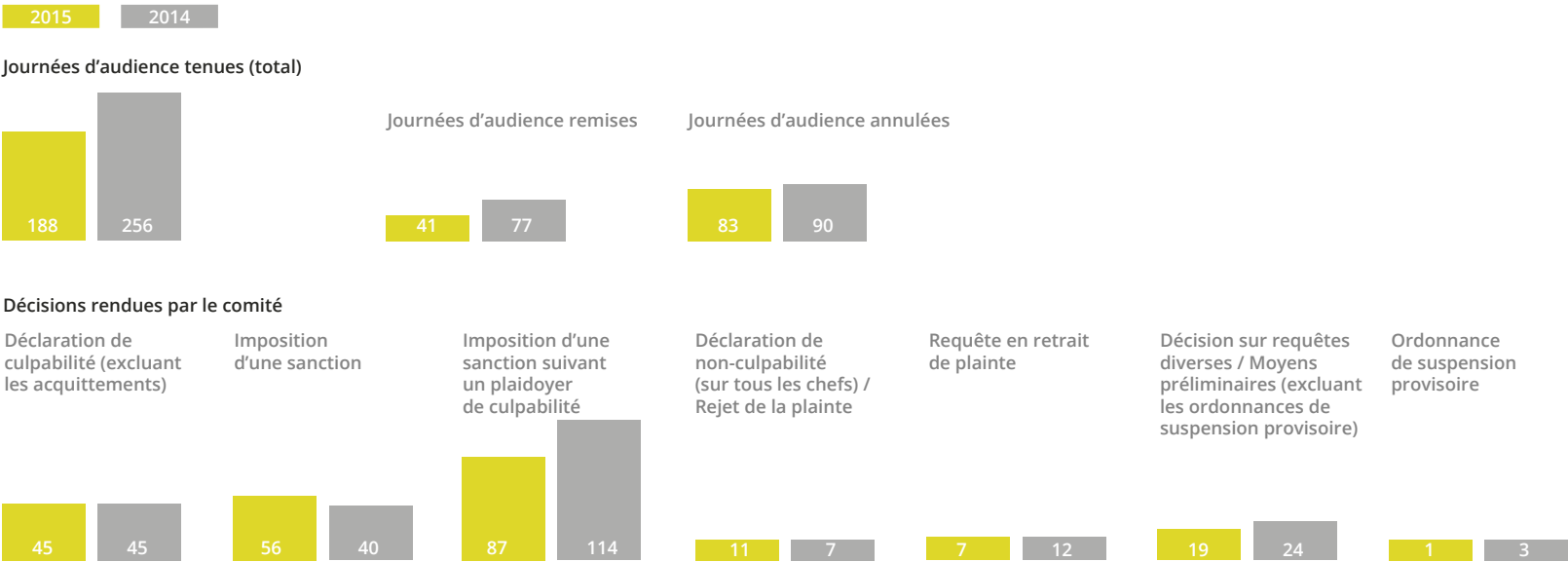


TABLEAU III — SANCTIONS IMPOSÉES PAR LE COMITÉ*



* L'ensemble des sanctions imposées par le comité de discipline pour l'année 2015 sont comptabilisées pour chacun des chefs d'infraction.

