

Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier

MAI 2015



Québec 

Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier

MAI 2015



Ce document est imprimé sur du papier entièrement recyclé, fabriqué au Québec, contenant 100 % de fibres postconsommation et produit sans chlore élémentaire.

Le générique masculin n'est utilisé que pour alléger le texte.

Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier

Dépôt légal – Mai 2015

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-73222-8 (Imprimé)

ISBN 978-2-550-73223-5 (PDF)

© Gouvernement du Québec, 2015

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 160 de la Loi sur le courtage immobilier (RLRQ, chapitre C-73.2), j'ai l'honneur de vous transmettre pour son dépôt le présent *Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier*.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma très haute considération.

Le ministre des Finances,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'C. Leitão', with a stylized flourish at the end.

Carlos Leitão
Québec, mai 2015

MOT DU MINISTRE

La vente et l'achat d'une propriété constituent, pour la plupart des gens, la transaction la plus importante de leur vie. Les personnes qui engagent un courtier, qui s'occupera de tous les détails de la transaction, doivent être certaines de la compétence et de l'honnêteté de celui-ci. C'est là l'objectif de la Loi sur le courtage immobilier. L'actuelle Loi a été adoptée en 2008 et elle est entrée en vigueur le 1^{er} mai 2010. Elle a été le résultat d'une réforme majeure du droit du courtage immobilier et du courtage hypothécaire, qui devait se solder par une meilleure protection pour le public et un allègement du fardeau réglementaire.

Le présent rapport se veut un outil de réflexion en vue d'examiner le cadre juridique actuel qui gouverne le courtage immobilier et hypothécaire afin de maintenir la protection et la confiance du public québécois envers les acteurs de l'industrie du courtage. J'invite donc les professionnels de l'industrie et toute autre personne intéressée à commenter les divers enjeux présentés dans le rapport et à me faire part de leurs opinions et, s'il y a lieu, de leurs propositions.

Le ministre des Finances,



Carlos Leitão

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
L'objet du présent rapport.....	2
 CHAPITRE 1	3
Portrait de l'encadrement de l'industrie.....	3
L'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec.....	3
Les courtiers et les agences.....	5
Les chambres immobilières et leur fédération	6
 CHAPITRE 2	7
La réforme de 2008 et l'évolution du courtage depuis	7
La réforme de 2008	7
L'évolution du courtage depuis 2008	8
L'évolution législative depuis 2008	10
 CHAPITRE 3	11
L'avenir de l'encadrement.....	11
La notion de courtage.....	11
La fonction de conseiller	12
Les services à la carte.....	13
Les entreprises d'assistance aux vendeurs	14
L'organisme d'encadrement et la gouvernance	15
 CONCLUSION.....	17

INTRODUCTION

Les transactions immobilières, tant résidentielles que commerciales, occupent une place importante dans l'économie. La maison constitue environ le tiers de la valeur totale de l'avoir d'une famille¹. En comparaison, les régimes de pension représentent un peu moins du tiers du total des avoirs.

Dans la majorité des cas, la vente ou l'achat de l'immeuble, généralement une maison d'habitation, a exigé la collaboration entre plusieurs courtiers. Aussi, les acheteurs utilisent de plus en plus les services d'un courtier hypothécaire en vue d'obtenir d'une institution financière un prêt garanti par une hypothèque immobilière.

La grande majorité des courtiers immobiliers sont membres des chambres immobilières. Leur adhésion leur permet notamment d'exploiter la base de données immobilière Centris, qui est la plus grande base de données immobilière au Québec. Au 27 mai 2015, 111 765 propriétés y étaient inscrites (comparativement à 104 875 en mai 2014). En 2014, 70 686 résidences inscrites sur Centris avaient été vendues ou achetées au Québec².

Chaque transaction immobilière exige généralement la participation de plusieurs autres professionnels, dont notamment un inspecteur en bâtiment et un notaire. Ainsi, un encadrement adéquat de cette importante industrie est primordial afin de protéger le public et de préserver sa confiance. La Loi sur le courtage immobilier (RLRQ, chapitre C-73.2) (la Loi) est un élément important de cet encadrement. Son objet est de protéger le public par l'encadrement et la supervision des personnes et des entreprises qui se livrent à des opérations de courtage immobilier ou de courtage hypothécaire. Leur encadrement prévoit entre autres des normes d'entrée en carrière, des normes de formation supplémentaire, un code de déontologie et des mesures disciplinaires en cas de faute. La Loi a institué l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ), qui est chargé de la réglementation et de la surveillance des titulaires de permis.

¹ STATISTIQUE CANADA, Enquête sur la sécurité financière, 2012.

² FÉDÉRATION DES CHAMBRES IMMOBILIÈRES DU QUÉBEC, *Marché immobilier résidentiel au Québec : retour à la croissance en 2015*, [Communiqué de presse], 15 janvier 2015.

L'objet du présent rapport

Le *Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier* vise à évaluer dans quelle mesure cette loi continue de répondre aux besoins du public et de l'industrie du courtage et à proposer des améliorations, au besoin.

Le rapport compte trois chapitres. Le chapitre 1 présente un portrait de l'industrie du courtage immobilier et hypothécaire et de son encadrement. Le chapitre 2 porte sur la réforme de 2008 ainsi que sur l'évolution du courtage depuis. Le chapitre 3 porte sur l'avenir de l'encadrement.

CHAPITRE 1

PORTRAIT DE L'ENCADREMENT DE L'INDUSTRIE

L'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec

L'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) exerce des pouvoirs qui lui ont été délégués législativement par l'État. Il est une personne morale de droit public qui a pour seule mission d'assurer la protection du public dans le domaine du courtage immobilier et du courtage hypothécaire. L'OACIQ doit donc veiller à la qualité des services de courtage offerts par les titulaires de permis. Ses fonctions consistent à adopter la réglementation, à inspecter les courtiers et les agences, à répondre aux besoins d'assistance du public et à veiller à la discipline des titulaires de permis.

L'OACIQ veille donc à ce que les membres du public soient bien servis lorsqu'ils font affaire avec des courtiers immobiliers, des courtiers hypothécaires, des agences immobilières et des agences hypothécaires. L'OACIQ a la responsabilité de recevoir et d'examiner les plaintes des consommateurs, de les aider, de les accompagner dans leurs démarches contre un courtier et de les diriger, parfois en transmettant leur dossier, vers les services adéquats : médiation, arbitrage, indemnisation, syndic, etc.

Les courtiers et les agences ont notamment l'obligation d'agir avec honnêteté et avec compétence. En cas d'allégation sérieuse de manquement à leurs obligations, le syndic fait une enquête et, s'il y a lieu, porte plainte devant le comité de discipline.

L'OACIQ est, comme son nom l'indique, un organisme d'autoréglementation. L'autoréglementation repose sur le principe que les professionnels d'une industrie particulière seront prêts à s'imposer des normes en matière de pratique et de comportement qui protégeront le public avec qui ils font affaire de façon à maintenir sa confiance envers leur industrie. Souvent, l'industrie ira même jusqu'à constituer un fonds d'indemnisation pour les victimes de fraudes perpétrées par des professionnels. C'est le cas pour l'industrie du

courtage immobilier au Québec, avec l'OACIQ. Il s'agit là d'un autre élément qui contribue à maintenir la confiance du public.

L'autoréglementation présente l'avantage de mettre au service du public les compétences spécialisées des professionnels de l'industrie. Elle présente également l'avantage d'être financée par l'industrie elle-même. Par ailleurs, l'autoréglementation fait régulièrement l'objet de critiques en raison notamment des apparences de conflit d'intérêts.

L'OACIQ est administré par un conseil composé de treize administrateurs. Dix de ces administrateurs sont des courtiers élus par les titulaires de permis, alors que les trois autres sont nommés par le ministre des Finances. Toutes ces personnes, courtiers ou non, doivent veiller à l'accomplissement de la mission de l'organisme : assurer la protection du public dans le domaine du courtage immobilier et du courtage en prêt garanti par hypothèque immobilière.

Les activités de l'OACIQ sont financées essentiellement à même les droits versés par les titulaires de permis, soit par les courtiers et les agences. Les fonds de l'OACIQ ne sont pas des fonds privés. Ils ont un caractère public à l'image des fonds de l'État. Ces fonds doivent donc être utilisés exclusivement en vue de réaliser la mission de l'organisme.

Géré par l'OACIQ, le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier est affecté au paiement des indemnités aux victimes de fraudes causées par un courtier ou une agence. Un comité d'indemnisation statue préalablement sur l'admissibilité des réclamations.

Établi par l'OACIQ, le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (FARCIQ) vise principalement à protéger le patrimoine des courtiers et des agences en cas de faute de leur part. Ainsi, si un tribunal judiciaire ou un arbitre juge qu'un courtier ou une agence a commis une faute entraînant des dommages, la victime sera indemnisée à même le FARCIQ, et non pas à même les biens appartenant aux courtiers ou aux agences. Le FARCIQ protège accessoirement les membres du public, qui seront indemnisés même si le courtier ou l'agence devenait insolvable ou introuvable. Le FARCIQ est administré par un conseil d'administration distinct de celui de l'OACIQ.

Les courtiers et les agences

Pour obtenir un permis de courtier, une personne doit notamment avoir suivi avec succès un programme de formation reconnu par l'OACIQ. Cette personne doit aussi avoir réussi l'examen de l'OACIQ.

Les titulaires de permis sont les courtiers immobiliers, les courtiers hypothécaires, les agences immobilières et les agences hypothécaires. Les agences se livrent à des opérations de courtage par l'entremise d'un ou de plusieurs courtiers. La grande majorité des courtiers exercent leurs activités au sein d'une agence.

Comme intermédiaires, les courtiers immobiliers et les agences immobilières offrent aux personnes qui ne veulent pas s'occuper elles-mêmes de vendre leur maison de former en quelque sorte un partenariat. Ainsi, le courtier fournit tous les services accessoires à la vente et conseille le vendeur sur la stratégie à adopter quant au prix demandé, il agit au nom du vendeur en faisant affaire avec les acheteurs potentiels et il le conseille sur les offres d'achat reçues. La majorité des vendeurs font affaire avec un courtier. Généralement, le courtier reçoit du vendeur une commission calculée en pourcentage de la valeur de la vente.

Quant aux courtiers hypothécaires et aux agences hypothécaires, les consommateurs et les entreprises peuvent bénéficier de leurs services pour déterminer l'institution financière qui leur fera un prêt qui conviendra à leurs besoins. Ces services ne coûtent rien au consommateur, la rémunération du courtier ou de l'agence étant généralement à la charge de l'institution prêteuse.

TABLEAU 1

NOMBRE DE COURTIER ET D'AGENCES

au 31 décembre 2014

Courtiers immobiliers	14 887
Courtiers hypothécaires	609
Agences immobilières	1262
Agences hypothécaires	44

Source : Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec et Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec, *Rapports annuels 2014 – Pour une profession dynamique, tournée vers l'avenir et soucieuse de bien protéger le public*, 2015.

Le nombre de courtiers immobiliers et d'agences immobilières a légèrement diminué en 2014, alors que celui des courtiers hypothécaires a augmenté. Le nombre d'agences hypothécaires est resté stable.

TABLEAU 2

FRANCHISE

au 31 décembre 2014

Agences titulaires d'une franchise	427
Agences non titulaires d'une franchise	879
Courtiers utilisant une franchise	9463
Courtiers n'utilisant pas une franchise	6033

Source : Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec et Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec, *Rapports annuels 2014 – Pour une profession dynamique, tournée vers l'avenir et soucieuse de bien protéger le public*, 2015.

Les chambres immobilières et leur fédération

Alors que l'OACIQ a pour mission d'assurer la protection du public dans le domaine du courtage immobilier et hypothécaire, les chambres immobilières et la Fédération des chambres immobilières du Québec ont plutôt pour mission de défendre et de promouvoir les intérêts socioéconomiques des courtiers immobiliers.

La Fédération administre le plus gros site Internet de publicité immobilière, lequel est appelé Centris.

Les chambres immobilières ou leur fédération offrent divers services à leurs membres, notamment des activités de formation et d'arbitrage. Elles font également de la publicité pour promouvoir les services de courtage.

CHAPITRE 2

LA RÉFORME DE 2008 ET L'ÉVOLUTION DU COURTAGE DEPUIS

La réforme de 2008

L'actuelle Loi sur le courtage immobilier, entrée en vigueur le 1^{er} mai 2010, a été le résultat d'une révision majeure du droit du courtage immobilier, tant de la Loi que de la réglementation. Elle a été précédée de trois documents majeurs :

- le document de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ), qui est devenu l'OACIQ par l'effet de la nouvelle loi, intitulé *Pour une meilleure protection du public : des courtiers immobiliers pleinement responsables – Révision de la Loi sur le courtage immobilier* (novembre 2000);
- le *Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier* (juin 2004);
- le *Rapport du Comité de députés constitué par le ministre des Finances relativement au droit du courtage immobilier* (novembre 2006).

Lors de cette révision, l'Office des professions du Québec a examiné la possibilité pour l'ACAIQ de former un ordre professionnel. L'Office en a conclu que la profession de courtier ne satisfaisait pas aux critères prévus par le Code des professions.

Parmi les nombreux changements apportés par la réforme, mentionnons notamment le fait que l'OACIQ a pour mission exclusive, depuis mai 2010, de protéger le public en matière de courtage immobilier et de courtage hypothécaire. Auparavant, il s'agissait de sa mission principale. Ce changement résultait d'une recommandation du Comité de députés. Il visait à favoriser davantage la protection du public tout en clarifiant le rôle de l'OACIQ par rapport à celui des chambres immobilières et de leur fédération. L'OACIQ était désormais exclusivement chargé de la protection du public, laissant ainsi les rôles de défense et de promotion des intérêts socioéconomiques des courtiers aux chambres immobilières et à leur fédération. L'ensemble des pouvoirs réglementaires a été confié à l'OACIQ, alors

qu'auparavant ces pouvoirs étaient détenus en partie par l'ACAIQ et le gouvernement.

Les agences et les courtiers ont cessé d'être des membres de l'ACAIQ pour devenir des titulaires de permis émis par l'OACIQ.

L'appellation « agent immobilier » a été abandonnée de manière à retenir une seule appellation pour les personnes physiques, soit celle de « courtier immobilier ». Les entreprises de courtage prenaient l'appellation d'agence.

Le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier, qui était constitué en personne morale distincte, a été intégré à l'OACIQ.

En somme, l'ACAIQ a été remplacée par l'OACIQ, lequel a acquis plusieurs nouveaux pouvoirs.

L'évolution du courtage depuis 2008

Le *Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier* de 2004 soulignait déjà que les nouvelles technologies, dont l'Internet, étaient en train de transformer certains aspects de la pratique du courtage immobilier et du courtage hypothécaire, principalement en ce qui a trait à la publicité des propriétés à vendre.

À cet égard, l'industrie du courtage immobilier bénéficiait autrefois d'une situation avantageuse sur le marché immobilier grâce au système de publicité immobilière, qui a pris maintenant le nom de Centris. Ce système était alors mis à la seule disposition de ses membres. Ce système donnait donc aux courtiers un avantage concurrentiel important puisqu'ils étaient les seuls à avoir accès à cette masse d'informations relatives aux propriétés offertes sur le marché. L'Internet a permis au public de s'échanger directement l'information immobilière.

L'industrie du courtage est beaucoup influencée par la situation du marché immobilier. À cet égard, les prix de l'immobilier ont crû beaucoup plus rapidement que le coût de la vie en général au cours des quinze dernières années³. Cette hausse des prix s'est traduite par une hausse presque proportionnelle des commissions perçues par les courtiers, ce qui a probablement favorisé une augmentation importante

³ Brian PETERSON et Yi ZHENG, « Les fluctuations à moyen terme des prix des maisons au Canada », *Revue de la Banque du Canada*, Hiver 2011-2012, p. 33-46.

du nombre de courtiers. En effet, leur nombre a doublé entre 1997 et 2012.

TABLEAU 3

NOMBRE DE COURTIERS

Année (au 1 ^{er} janvier)	Nombre de courtiers (personnes physiques)
1997	8309
1998	8743
2005	13 659
2006	13 735
2012	16 928
2013	16 100
2014	15 461
2015	14 887

Source : Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec et Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec, *Rapports annuels 2014 – Pour une profession dynamique, tournée vers l'avenir et soucieuse de bien protéger le public...*

Par ailleurs, la hausse des commissions est susceptible d'avoir contribué, ces dernières années, à une légère diminution du nombre de ventes résidentielles réalisées en utilisant les services d'un courtier.

TABLEAU 4

VENTES RÉSIDENTIELLES RÉALISÉES PAR UN COURTIER

Année	Nombre de ventes résidentielles (Centris)
2009	79 185
2010	80 126
2011	77 258
2012	77 463
2013	71 265
2014	70 686

Source : Fédération des chambres immobilières du Québec, communiqués de presse annuels concernant les ventes de l'année précédente.

Les nouveaux besoins en matière de services immobiliers ont également favorisé le développement d'entreprises d'assistance aux propriétaires vendeurs, dont la plus connue est DuProprio.

La vente directe par le propriétaire a toujours fait concurrence à la vente par courtier. Cependant, les entreprises d'assistance ont certainement favorisé cette concurrence en facilitant la tâche du propriétaire vendeur. Ces entreprises occupent d'ailleurs de plus en plus de place dans le domaine des transactions immobilières, bien que les courtiers immobiliers et les agences immobilières occupent encore de loin la plus grande part du marché.

Afin de préserver sa part du marché, l'industrie du courtage, appuyée en cela par l'OACIQ, livre une lutte médiatique intense aux entreprises d'assistance aux propriétaires.

L'évolution législative depuis 2008

Depuis son adoption en 2008, la Loi sur le courtage immobilier a été modifiée à quelques reprises. Elle a été modifiée une première fois en 2009 (L.Q. 2009, chapitre 58), soit avant son entrée en vigueur, en vue d'y apporter quelques ajustements.

Elle a été modifiée à nouveau en 2010 (L.Q. 2010, chapitre 40) afin de permettre aux courtiers immobiliers qui le désirent de se constituer en personne morale aux fins de planification fiscale. Elle a finalement été modifiée en 2013 (L.Q. 2013, chapitre 18) afin notamment de préciser certaines dispositions relatives à la rétribution réclamée ou reçue pour une opération de courtage, de permettre à l'OACIQ de procéder en tant qu'arbitre, en cas de litige, entre un consommateur et un courtier et de préciser la procédure applicable à l'appel d'une décision de cet organisme.

CHAPITRE 3

L'AVENIR DE L'ENCADREMENT

La notion de courtage

La Loi vise à encadrer le courtage immobilier, c'est-à-dire la fonction d'intermédiation réalisée par le courtier. Pourquoi régir cette fonction en particulier et en réserver l'exercice aux seuls courtiers? Parce qu'en faisant affaire avec un courtier, le vendeur s'appuie entièrement sur une autre personne pour « réussir » la vente de sa propriété. Le vendeur a confiance qu'en faisant affaire avec un courtier, il obtiendra un prix juste pour sa propriété et la transaction se fera sans qu'il ait à se soucier des détails administratifs et légaux. Ainsi, le fardeau de la vente repose sur les épaules du courtier et, en échange de ce fardeau, il recevra normalement une commission qui sera prélevée à même le prix de vente. À l'opposé, la personne qui décide de vendre elle-même sa propriété comprend qu'elle obtiendra le prix qu'elle réussira à négocier et que c'est elle qui aura la responsabilité de respecter les exigences légales.

La différence entre les deux moyens de vendre sa propriété est fondamentale et est relativement aisée à reconnaître : dans un cas, la vente est faite par l'entremise du courtier; dans l'autre, c'est le propriétaire qui s'en occupe. Dans un cas, une commission est normalement versée au courtier; dans l'autre, aucune commission n'est versée. Il apparaît tout aussi important pour la protection du public qu'il n'y ait aucune ambiguïté quant aux responsabilités qui échoient au courtier : il est responsable de conseiller son client quant au prix à demander, de veiller au respect des obligations légales et de mener la négociation avec les acheteurs potentiels. Il se chargera par ailleurs de publiciser la propriété.

Le champ d'application de la Loi est donc défini par la nature même de la relation entre le vendeur et le courtier à qui est confiée la vente de la propriété. En réservant au seul courtier l'acte de courtage, la Loi fait en sorte que le vendeur ne peut établir cette relation qu'avec un courtier. Le courtier devient en quelque sorte le partenaire du vendeur. Leurs intérêts se confondent, le courtier n'étant généralement rémunéré qu'à même les fruits de la vente. Le champ d'application peut difficilement être cerné par l'énumération des services rendus par les courtiers parce que ceux-ci peuvent varier selon les circonstances.

La Loi ne prévoit pas de définition précise de ce qu'est le courtage, et cette question est régulièrement soulevée. Toutefois, l'industrie du courtage, par l'entremise de l'OACIQ, a défini les pratiques du courtage, c'est-à-dire l'ensemble des obligations du courtier qui cherche à vendre la propriété de son client. Elle fait aujourd'hui le constat que plusieurs des gestes que pose le courtier dans la réalisation de son mandat sont maintenant offerts, comme services d'assistance, par des personnes qui ne sont pas des courtiers. Elle y voit là un empiétement sur le champ d'exercice réservé au courtier.

Il est vrai que les courtiers fournissent, dans l'exécution d'un mandat de courtage, plusieurs des services offerts par les entreprises d'assistance. Ils prennent des photos, publicisent l'offre de vente de différentes façons, fournissent des formulaires, etc. Les entreprises d'assistance sont visées par des dispositions qui protègent les personnes avec lesquelles celles-ci contractent. On retrouve notamment les dispositions du Code civil relatives aux contrats de services (art. 2098 et suivants) et les dispositions générales régissant tout contrat. Enfin, dans la mesure où ces entreprises ne sont pas des agences immobilières, et selon la nature des services offerts, un certain nombre de dispositions, comme les dispositions générales sur les contrats relatifs aux biens et services (art. 8 à 22.1) et les dispositions sur les pratiques de commerce (art. 215 à 253) de la Loi sur la protection du consommateur, pourraient trouver application. Ces dispositions protègent entre autres les consommateurs des publicités qui induisent en erreur.

QUESTIONS

- Devrait-on définir le courtage et ainsi réserver aux seuls courtiers certains gestes?
- Si oui, lesquels?

La fonction de conseiller

La question du conseil a pris beaucoup d'importance dans le commerce. Fournir des conseils est une des façons les plus utilisées pour attirer et fidéliser la clientèle. Le conseiller aide le client à cerner ses besoins en fonction de ses moyens. Comme courtier, il doit aider son client à faire les meilleurs choix. Le conseil seul n'est pas en soi

un acte de courtage, mais il fait partie des gestes que pose le courtier dans l'exécution de son mandat.

QUESTIONS

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

Les services à la carte

Il est beaucoup question de permettre aux courtiers immobiliers d'offrir des services à la carte. C'est-à-dire de permettre aux courtiers d'offrir ses services de conseil ou d'accompagnement pour une partie seulement du processus de vente ou d'achat d'immeuble. Par exemple, le courtier pourrait être rémunéré pour accompagner un acheteur dans la rédaction d'une offre d'achat.

Pour éliminer les possibilités de confusion, il est primordial que le public puisse distinguer clairement le niveau de services et de protection qu'il obtiendra s'il choisit des services d'assistance, quand il désire vendre lui-même sa propriété, ou des services de courtage s'il veut que quelqu'un d'autre s'en charge.

QUESTION

- Devrait-on interdire aux courtiers d'offrir leurs services autrement que dans le cadre d'un contrat de courtage?

Les entreprises d'assistance aux vendeurs

Les entreprises d'assistance offrent des services qui, vu leur popularité grandissante, plaisent aux propriétaires qui se sentent suffisamment à l'aise pour vendre eux-mêmes leur propriété tout en bénéficiant d'une certaine assistance, alors que ceux qui veulent s'en occuper le moins possible peuvent utiliser les services d'un courtier.

En regard des préjudices qui peuvent être causés au consommateur, si l'employé d'une entreprise de services d'assistance commet une faute qui cause un dommage, le consommateur a une action en justice contre cette entreprise. Par ailleurs, les services qui pourraient être rendus par des professionnels (ex. : conseils juridiques) au sein des entreprises d'assistance au vendeur sont couverts par le Code des professions.

Devrait-on élargir le champ d'application de la Loi pour y viser non seulement le courtage, mais également d'autres services en lien avec les transactions immobilières?

Les clients de ces entreprises devraient-ils, comme pour les courtiers et les agences, bénéficier d'un fonds d'indemnisation (cas de fraude), d'un fonds d'assurance responsabilité, d'un syndic et d'un comité de discipline? Les personnes travaillant pour de telles entreprises devraient-elles avoir une formation de base, passer un examen et détenir un permis?

Un tel élargissement demanderait-il une transformation de l'OACIQ en organisme de réglementation?

QUESTIONS

- Est-ce que le champ d'application de la Loi devrait être élargi afin d'inclure les entreprises d'assistance aux propriétaires?
- Si oui, quels sont les services offerts par de telles entreprises qui devraient être spécifiquement encadrés pour la protection du public?

L'organisme d'encadrement et la gouvernance

L'autoréglementation a ses avantages, mais elle a aussi ses limites. C'est particulièrement vrai quand l'industrie qui s'autoréglemente est en concurrence avec d'autres industries. Il devient alors important pour cette industrie de défendre ses parts de marché. L'organisme d'autoréglementation subit alors beaucoup de pression pour défendre les intérêts des professionnels de l'industrie contre leurs concurrents.

Ainsi, malgré une mission limitée à la protection du public, l'OACIQ est perçu, surtout par les courtiers eux-mêmes, comme un organisme de défense des intérêts commerciaux des courtiers et des agences, de telle sorte qu'à cet égard son rôle se confond avec celui des chambres immobilières et de leur fédération.

Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette perception, notamment :

- le contrôle exercé par les professionnels de l'industrie sur l'OACIQ;
- les publicités payées par l'OACIQ pour dissuader les propriétaires de vendre par eux-mêmes, s'opposant ainsi indirectement aux entreprises d'assistance qui leur font concurrence sur le marché des services immobiliers;
- l'offre de services aux courtiers;
- les ressources consacrées à des activités autres que l'encadrement des courtiers.

Pour préserver la confiance du public dans le cadre réglementaire du courtage immobilier, il est essentiel de modifier ces perceptions. Il est peu probable que l'OACIQ réussisse à effectuer par lui-même un tel redressement puisque la concurrence à laquelle doivent faire face les courtiers est susceptible d'augmenter encore davantage dans les prochaines années.

Une première option serait de réduire substantiellement ou même de mettre fin au contrôle des professionnels de l'industrie sur l'organisme d'encadrement. Éventuellement, les courtiers ne pourraient constituer qu'une minorité au sein du conseil d'administration.

Autre option : l'OACIQ pourrait désormais être entièrement dirigé par un président-directeur général nommé par le gouvernement, selon le modèle de l'Autorité des marchés financiers. Dans ce cas, des comités composés majoritairement de courtiers pourraient fournir à l'organisme de réglementation l'expertise dont il a besoin pour adopter la

réglementation et pour maintenir le principe de la discipline par les pairs.

À défaut de transformer le modèle de gouvernance de l'OACIQ, une autre option consisterait à limiter strictement, dans la Loi, les activités de l'OACIQ aux seules fonctions d'encadrement des courtiers et des agences : la réglementation, la délivrance du permis, l'assistance au public, la surveillance, la médiation et l'arbitrage, la discipline et l'indemnisation. Il serait interdit à l'OACIQ de poursuivre toutes les autres activités, tels les services aux courtiers et la publicité promotionnelle. L'industrie devrait se doter d'un autre organisme ou confier ces fonctions aux chambres immobilières ou à leur fédération.

QUESTIONS

- Quel modèle d'encadrement devrait être privilégié?
- Y a-t-il d'autres modèles qui devraient être étudiés?

CONCLUSION

L'examen de la mise en œuvre de la Loi sur le courtage immobilier a été guidé par une préoccupation centrale : comment mieux servir l'intérêt public tout en répondant aux défis de l'industrie du courtage immobilier?

Le présent rapport s'attarde surtout aux grands enjeux de l'heure, étant entendu que certains aspects plus techniques de la Loi seront également considérés dans un contexte de révision législative. Les discussions n'en seront que plus pertinentes.

Ces enjeux doivent être abordés ouvertement. Il est essentiel d'adapter la législation aux nouvelles réalités. Refuser de les voir n'en fera pas disparaître les conséquences.

L'industrie du courtage immobilier est à la croisée des chemins. Il y aura toujours des propriétaires qui ne voudront pas s'occuper eux-mêmes de la vente de leur maison. Il y en aura toujours d'autres qui voudront s'en occuper. Les services de courtage seront toujours recherchés, et il est important d'en assurer la continuité. L'avenir de l'industrie du courtage passe-t-il par des courtiers qui offrent un service clé en main ou passe-t-il par des titulaires de permis qui offrent des services variés, de l'installation d'une pancarte au service clé en main?

L'industrie est-elle prête à appuyer des modifications législatives, notamment quant à la nature de l'organisme de réglementation, qui le recentreraient sur sa mission exclusive de protection du public? Est-elle prête à ne compter que sur les chambres immobilières et sur leur fédération pour défendre et promouvoir leurs intérêts socioéconomiques? Des modifications en ce sens ne permettraient-elles pas d'augmenter la confiance du public à l'égard de l'organisme de réglementation?

C'est maintenant le temps d'en débattre.

