

## **PROJET DE LOI 141**

### **LOI VISANT PRINCIPALEMENT À AMÉLIORER L'ENCADREMENT DU SECTEUR FINANCIER, LA PROTECTION DES DÉPÔTS D'ARGENT ET LE RÉGIME DE FONCTIONNEMENT DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES**

**Observations sur les dispositions relatives à l'encadrement du  
courtage immobilier présentées à la Commission des finances  
publiques**

**RE/MAX Québec | Royal LePage | Groupe Sutton | Via Capitale  
Proprio Direct | L'expert immobilier | Vendirect**

**Décembre 2017**

## Table des matières

AVANT-PROPOS.....	3
INTRODUCTION .....	5
SECTION 1   L’AVENIR DE L’ENCADREMENT - LE CONTRAT DE COURTAGE IMMOBILIER.....	9
SECTION 2   LES DOMAINES D’APPLICATION DE LA LOI.....	19
2.1   LA VENTE OU L’ACHAT D’ENTREPRISES AVEC OU SANS IMMEUBLE.....	23
2.2   LA LOCATION IMMOBILIÈRE.....	27
2.3   LA VENTE OU L’ACHAT DE MAISONS MOBILES .....	30
SECTION 3   OBLIGATIONS DES AGENCES EN MATIÈRE DE DISCIPLINE ET DE SUPERVISION .....	32
SECTION 4   LES PRATIQUES COMMERCIALES DES PUBLICITAIRES ET DES ENTREPRISES D’ASSISTANCE AUX VENDEURS .....	35
SECTION 5   L’ORGANISME DE CONTRÔLE.....	43
5.1   LA GOUVERNANCE .....	43
5.2   LES AFFAIRES D’ASSURANCE DE L’ORGANISME - L’ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE .....	47
5.3   LA RESPONSABILITÉ DES FORMULAIRES .....	49
CONCLUSION .....	50
LISTE DES DOCUMENTS EN ANNEXE .....	53

## AVANT-PROPOS

Nous sommes les principaux réseaux et agences immobiliers du Québec. Ensemble, nous regroupons plus de **9 000 courtiers** et dirigeants d'agences immobilières. Nous œuvrons majoritairement dans le domaine du courtage immobilier résidentiel.

Nous remercions la Commission des finances publiques de nous procurer l'occasion de formuler nos commentaires et recommandations portant sur les dispositions relatives au courtage immobilier contenues au projet de loi n°141 (ci-après « PL 141 »). Ceux-ci vous sont respectueusement soumis et sont le fruit des consultations que nous avons menées auprès de nos franchisés.

Permettez-nous, avant toute chose, de vous exprimer les cinq grands objectifs qui nous animent, soit de :

- (1) Respecter et préserver le libre choix du consommateur de transiger seul, en vendant ou en achetant par lui-même, d'avoir recours à une entreprise publicitaire ou entreprise d'assistance aux vendeurs ou encore de faire appel aux services d'un courtier immobilier;
- (2) Améliorer la compréhension du consommateur d'un bien immobilier face aux risques et aux protections associés aux diverses façons de réaliser une transaction et aux offres de service disponibles dans le marché;
- (3) Ne pas protéger un modèle d'affaires, mais faire évoluer une profession;
- (4) Valoriser les services professionnels des courtiers immobiliers.

Ajoutons à cela que nous respectons et encourageons la libre entreprise, la concurrence loyale, les innovations technologiques et l'évolution des modèles d'affaires. Les quelques 1 100 agences immobilières et les 15 000 courtiers immobiliers de l'industrie offrent leurs services aux divers consommateurs québécois sous un éventail des plus variés de façons de faire, de modèles d'affaires et de tarification.

Enfin, nous croyons fermement que la pérennité de la profession de courtier immobilier et de nos entreprises est tributaire d'une meilleure protection des consommateurs. Toutefois, nous considérons que le PL 141 tel que proposé ne va pas accroître le niveau de protection voulue. Aussi, pour mettre en lumière ces manquements ou encore pour vous souligner notre désapprobation, il est possible que nous ayons recours à un ton ferme. Toutefois, ce dernier ne se veut en aucun cas un manquement de respect envers la personne du Ministre ou des membres de son équipe.

**RE/MAX Québec**

Établie au Québec en 1982, la bannière immobilière compte aujourd'hui plus de **3 700** courtiers immobiliers répartis dans 145 agences. Fondée en 1973, RE/MAX est un réseau opérant dans plus de 100 pays et comptant plus de 110 000 courtiers à travers le monde.

**Royal LePage**

Fondée en 1913, Royal LePage est un réseau de plus de 17 000 courtiers répartis dans 600 bureaux au Canada. Au Québec, Royal LePage compte plus de **1 800** courtiers immobiliers, et est une société affiliée de Brookfield Real Estate Services inc. TSX: « BRE ».

**Groupe Sutton**

Le réseau Sutton - Québec a été fondé en 1995. Il regroupe 18 franchisés, **1 500** courtiers immobiliers déployés dans 68 points de service. Établi en 1982, le réseau canadien Sutton compte plus de 8 500 courtiers répartis dans 200 agences au Canada.

**Via Capitale**

Via Capitale, fondée en 1991, regroupe près de **1 000** courtiers immobiliers dans 23 franchises réparties dans 59 bureaux à travers le Québec. Via Capitale est une société affiliée de Brookfield Real Estate Services inc. TSX: « BRE ».

**Proprio Direct**

Fondée en 1987, Proprio-Direct compte aujourd'hui **700** courtiers. Cette agence est une société affiliée de Brookfield Real Estate Services inc. TSX: « BRE ».

**L'expert immobilier PM inc.**

L'agence existe depuis 1993. Elle est à propriétaire unique et compte près de **400** courtiers.

**Vendirect**

Vendirect est une agence immobilière qui compte près de **400** courtiers immobiliers. Agence à propriété 100% québécoise, en constante progression depuis sa création en 2011.

## INTRODUCTION

**Le consommateur de services immobiliers doit être au cœur de la révision de la loi.**

Suite au *Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier de mai 2015* (ci-après « *Rapport ministériel de 2015* »), de nombreux acteurs du courtage immobilier ont soumis une série de recommandations <sup>1</sup> visant essentiellement à améliorer la protection du public. **Ces recommandations avaient pour but de sécuriser les transactions immobilières de tous les consommateurs de services immobiliers québécois.**

À la lecture du PL 141, voyant que l'on y écarte totalement nos recommandations, nous tenons à manifester au ministre des Finances (ci-après le « *Ministre* ») **notre très grande inquiétude quant à la protection des intérêts du consommateur.**

Nous aurions souhaité que le PL 141 prenne en compte les perspectives d'avenir des services immobiliers et propose des repères clairs et non équivoques. Le principal axe auquel s'attaque le PL 141 en matière d'encadrement est de clarifier l'empiètement des offres de service des entreprises d'assistance aux vendeurs <sup>2</sup> sur celles des courtiers immobiliers. Or, d'autres préoccupations actuelles liées à la protection du consommateur ne sont pas adressées. Ces préoccupations sont sérieuses et voyant que le PL 141 ne les solutionne pas entièrement, cela nous a motivés à nous adresser à la Commission d'une seule voix.

En effet, comme nous le démontrons dans ce mémoire, **dans sa forme actuelle, le PL 141 fait défaut de placer la protection du consommateur au centre de la réforme.**

Avec la dernière réforme de loi en 2010, le courtage immobilier a connu de grands avancements professionnels au bénéfice du consommateur et nous ne pouvons que nous en réjouir. Les quelque 85 000 transactions immobilières résidentielles, 110 000 en incluant les transactions commerciales, effectuées annuellement par les praticiens en bénéficient.

L'amélioration des compétences alliée à l'encadrement des gens qui exercent le courtage immobilier doit converger vers un seul but, soit la protection de quiconque transige en immobilier dans notre province. La confiance des consommateurs envers nos praticiens et nos instances sont une grande priorité.

Les transactions immobilières sont de plus en plus complexes et requièrent l'observance d'exigences et formalités toujours plus nombreuses. **Le milieu du courtage immobilier est**

---

<sup>1</sup> Nous référons à la série de mémoires déposés par les différents acteurs de l'industrie du courtage immobilier à l'attention du ministre, à l'été 2015 à la suite du *Rapport sur l'application de la loi sur le courtage immobilier (Rapport ministériel de 2015)*.

<sup>2</sup> Le *Rapport sur l'application de la loi sur le courtage immobilier de mai 2015* a introduit l'expression « *entreprises d'assistance aux vendeurs* ». Pour simplifier la communication, nous adopterons le même vocable pour référer aux entreprises qui, en plus de l'affichage, offrent des services immobiliers.

**engagé et marche d'un pas accéléré de façon continue, vers toujours plus de professionnalisme.**

Dans le domaine de la mise en marché et des transactions immobilières encore davantage que dans bien d'autres secteurs économiques, les avancées technologiques des acteurs, agrégateurs et fournisseurs et d'autres types d'entreprises ont radicalement révolutionné les façons de faire et continueront de transformer les offres de service. C'est déjà commencé. Les acteurs actuels comme ceux qui feront leur entrée dans notre secteur vont continuer de miser sur l'innovation pour proposer de nouvelles offres de service. Il n'y a pas lieu de s'en surprendre puisque l'immobilier est l'un des domaines les plus attrayants pour la génération de trafic sur Internet et le positionnement sur lequel repose la visibilité et la valeur des entreprises dans notre ère numérique.

Ces solutions n'auront pas toutes la même valeur, et ne procureront pas toutes la même rigueur aux transactions. Elles n'apporteront assurément pas toutes avec elles, le même niveau de protection. Pour effectuer des choix éclairés parmi cette multitude d'offres, les consommateurs résidents du Québec ou à l'étranger, auront besoin de s'y retrouver, de pouvoir les différencier. **Il est de la responsabilité de l'État de placer ces repères.** En 2017, et pour les années à venir, la *Loi sur le courtage immobilier* (ci-après « LCI ») doit se projeter plus loin que le simple axe d'opposition entre les praticiens aux entreprises dites d'assistance aux vendeurs.

La sécurité des transactions immobilières est primordiale. L'État ne peut aller à contre sens d'un maintien, voire d'un renforcement de la protection des consommateurs. **Il y va de la préservation du patrimoine personnel des Québécois et de celui des propriétaires d'entreprises, petites et grandes.**

Nous constatons le fait que la dérèglementation et l'ouverture des marchés sont des choix et des priorités gouvernementales. Les répercussions de ces choix se voient déjà dans le décor québécois et elles s'immiscent dans le secteur des services immobiliers. Avant qu'elles déferlent à grande vitesse, l'État a l'opportunité aujourd'hui d'adopter des mesures pour que **les consommateurs de services immobiliers puissent, minimalement, faire des choix éclairés.**

L'ouverture des marchés, sous ses habits prometteurs, **ne doit pas se tourner contre le consommateur et le piéger.**

L'absence d'une définition claire de l'acte de courtage, maintenue dans ce projet de loi, amènera les quelque 15 000 entrepreneurs actuels du courtage immobilier que sont les franchiseurs, les agences ainsi que les courtiers à se questionner sur la pertinence et la valeur de l'assujettissement à la LCI. En effet, pourquoi demeurer assujettis avec les efforts et les investissements que cela impliquent, s'il s'avérait que d'autres, dotés d'immenses moyens financiers, sans être contraints aux mêmes exigences, offrent les mêmes services en toute légitimité **et sans encadrement aucun, le consommateur n'ayant alors comme seul recours que la voie des tribunaux.**

Le coût des permis et de l'encadrement d'une loi doivent avoir une valeur ajoutée pour les assujettis. Le projet de loi ne renforce ni ne bonifie cette valeur ajoutée, bien au contraire. Autant les franchiseurs, les agences que les courtiers voudront réévaluer leur appartenance et revoir leurs modèles d'affaires afin de ne pas être soumis à la future loi et ainsi bénéficier de la même latitude que les acteurs qui s'intéressent et s'immiscent dans le marché et qui de notre avis se multiplieront.

Bien que nous reconnaissons l'effort d'introduire de nouvelles définitions, plutôt que de retenir les définitions avancées par les praticiens de l'industrie, le PL 141 prend le pari d'introduire un nouveau cadre législatif. Nous en faisons la démonstration plus loin, ces définitions ne tracent pas clairement la démarcation recherchée quant aux niveaux de services et aux mesures de protection et d'informations.

Nous nous attendons à ce qu'elles soient rapidement contestées et déstabilisent longtemps le secteur immobilier alors que nous assisterons à de longs débats judiciaires. Pour éviter cette instabilité, **à moins d'amendements aux dispositions proposées, nous préconisons le maintien des dispositions de la loi actuelle.**

L'absence de clarté à la LCI fut soulignée par les auteurs du *Rapport ministériel de 2015*. Ils y exprimaient le besoin d'éliminer toute confusion afin que le consommateur distingue facilement le niveau de services et de protections entre les propositions des courtiers immobiliers et celles provenant des entreprises dites d'assistance aux vendeurs. Le Ministre a reconnu la nécessité de clarifier l'acte de courtage et l'a placée en tête de liste des visées de la révision de la LCI au Budget 2016-2017.<sup>3</sup>

C'est dire que le PL 141 doit avant tout apporter cette clarification. **Tant que le PL 141 résistera à ne pas réserver le service-conseil aux seuls praticiens, qualifiés et encadrés pour le faire, il n'y arrivera pas.**

Alors que les praticiens du courtage doivent avoir la compétence requise et doivent fournir toutes les protections émanant de la LCI, **L'État doit prendre le parti des consommateurs, de leurs droits aux protections et à l'information et :**

- Solutionner de façon volontaire et pratique le fait que les consommateurs **confondent les niveaux de service et surtout les mécanismes de protection**, selon qu'ils font affaire avec un courtier immobilier ou non. Le jour où la transaction tourne mal, le client qui n'a pas transigé par le biais d'un courtier immobilier est en désarroi, laissé à lui-même, sans aucune protection;
- Mettre en place les mesures pour que les acheteurs tout comme les vendeurs qui transigent à partir des informations affichées sur des sites autres que ceux des courtiers immobiliers ne

---

<sup>3</sup> Objectifs présentés par le ministre des Finances dans le cadre du Budget 2016-2017 relativement à la révision de la LCI.

**soient adéquatement informés des risques qu'ils encourent** à transiger sur la base d'informations non vérifiées, et de formulaires non protégés;

- Mettre en place des mesures pour que les consommateurs soient adéquatement informés que seuls les conseils prodigués par des courtiers immobiliers soient protégés. Et que par opposition, les personnes non formées, non encadrées et non supervisées **ne soient d'aucune façon** autorisées à prodiguer de tels conseils. Sans compter que ces personnes ou entreprises opposent aux consommateurs des décharges de responsabilité, **subtilement** contractées à leur insu;
- Ne pas leur retirer l'exclusivité d'exercice, soit l'assurance qu'ils transigeront exclusivement avec des courtiers immobiliers pour leur besoin de location, de maison mobile. Tout comme, l'État doit permettre aux entrepreneurs de recourir sans contrainte, à l'expertise des courtiers pour la vente ou l'achat de leur entreprise.

Bien que la question du choix de l'encadrement du contrat de courtage immobilier compte tenu de l'impact qu'il aura sur la protection du consommateur soit la mesure qui nous préoccupe le plus, nous formulons une série d'autres recommandations qui adressent la protection du consommateur.

**Afin de mieux protéger le public, l'industrie du courtage immobilier recommande notamment que des mesures soient prises pour :**

1. Éviter que des transactions se concluent sur la foi de conseils non protégés;
2. Définir clairement ce qui constitue un contrat de courtage immobilier en y incluant le service-conseil et préciser l'opération de courtage;
3. Éliminer les possibilités de confusion entre les offres de services des courtiers et des non-assujettis à la LCI;
4. Mettre en place un cadre légal adapté à la diversification des offres de services et à l'ouverture des marchés;
5. Maintenir les praticiens sous l'égide de la loi;
6. Contrer la déresponsabilisation généralisée des non-assujettis à la LCI;
7. Clarifier les champs d'application de la loi;
  - a. Que la location immobilière et les transactions relatives aux maisons mobiles demeurent de la compétence exclusive des courtiers immobiliers;
  - b. Que les règles relatives aux transactions portant sur les entreprises soient assouplies afin que les courtiers puissent répondre aux demandes incessantes des entrepreneurs et afin que puissent se conclure des transactions de sociétés privées, sur la base d'un transfert de capital-actions;
8. Que soient identifiées des mesures de supervision et d'encadrement qui incomberont à l'agence immobilière, et qu'en cas d'inobservance de sa part, des sanctions pénales s'appliquent;
9. Que l'offre de service de publicitaires et entreprises d'assistance aux vendeurs, de même que leurs pratiques commerciales, soit l'objet d'encadrement et de supervision.

# **SECTION 1 - L'AVENIR DE L'ENCADREMENT - LE CONTRAT DE COURTAGE IMMOBILIER**

## **Au point de départ, l'État protégeait l'ensemble des services immobiliers**

Au moment de l'adoption de la première loi portant sur le courtage immobilier en 1962, en encadrant les acteurs de l'industrie du courtage immobilier, L'État protégeait les consommateurs en regard de l'ensemble des services immobiliers disponibles.

Au fil des diverses révisions de la loi qui s'en sont suivies, l'État a continué d'assurer une protection aux consommateurs pour l'ensemble des services immobiliers, et a constamment renforcé les mesures et les mécanismes de supervision et d'encadrement.

La version actuelle de la loi a introduit, elle aussi, un grand nombre de mesures contraignantes et de mécanismes de contrôle. Plutôt que d'être décriés, ceux-ci ont été bien accueillis par les praticiens. L'industrie a vu dans ce rehaussement des normes, des pas additionnels vers un plus grand professionnalisme, augmentant du coup la confiance des consommateurs dans les services immobiliers.

## **L'État doit prendre des mesures pour éviter que des transactions se concluent sur la foi de conseils non protégés**

Rapidement après l'adoption de la version actuelle de la LCI, un publicitaire affichant uniquement des propriétés à vendre a entrepris d'ajouter à son offre des services immobiliers, plus particulièrement du service-conseil.

Dans l'état actuel du droit, ces entreprises d'assistance aux vendeurs tout comme les publicitaires ne sont pas assujettis à la LCI. Par conséquent, en cas de manquements ou de fautes de ces entreprises ou de leurs employés, leurs clients ne bénéficient pas du régime de protection mis de l'avant par la LCI. Ceux-ci se retrouvent sans autre alternative ou ressource que l'action en justice.<sup>4</sup>

Par ailleurs, il ne faut pas se réconforter trop rapidement, comme semblent le faire les auteurs du *Rapport ministériel de 2015*,<sup>5</sup> qu'en cas de manquement ou de faute émanant d'un professionnel à l'emploi d'une entreprise non assujettie à la LCI, que le client floué sera couvert par le code des professions ou encore un Fonds d'assurance responsabilité professionnelle.

---

<sup>4</sup> « 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. » Tiré du *Rapport ministériel de 2015*, à la page 14.

<sup>5</sup> « 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. » Tiré du *Rapport ministériel de 2015*, à la page 14.

D'une part, dans les cas où le consommateur s'adresse à un juriste œuvrant pour le compte d'une entreprise non assujettie à la LCI, le lien contractuel n'est pas établi directement entre le consommateur et le professionnel. En effet, celui-ci est à l'emploi de l'entreprise, laquelle contracte avec le client sous la base d'autres considérations. Il sera intéressant de voir les avancées judiciaires sur la névralgique question de l'indépendance professionnelle requise pour que soit reconnu le lien contractuel client-professionnel.<sup>6</sup>

D'autre part, les conseillers à leur emploi ne sont pas membres d'ordres professionnels ou encore détenteurs de permis de courtage immobilier. Ces personnes, faut-il le rappeler, sont ni formées ni encadrées. Trop de consommateurs ne font pas cette distinction.

### **L'État doit prendre des mesures pour définir le contrat de courtage immobilier et inclure le service-conseil**

Les auteurs du *Rapport ministériel de 2015* en parlant du courtier immobilier nous disent :

*« ...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. »<sup>7</sup>*

S'il y a une fonction, un rôle que l'on peut aisément associer à un intermédiaire, c'est la fonction de conseiller. La connaissance de la transaction, la considération des intérêts du client, les stratégies, les conseils sont autant d'éléments qui transcendent tous les faits et gestes de celui-ci.

La protection du consommateur, c'est aussi de pourvoir la compétence nécessaire pour assurer une rédaction adéquate des clauses contractuelles particulières. Transiger, c'est plus que de compléter des formulaires ou de relayer des promesses et des contre-propositions.

*« (...) il ne s'agit pas du seul rôle du courtier et à cet égard, il ne faut pas mettre de côté l'aspect de devoir de conseil auquel le courtier est astreint. »<sup>8</sup>*

D'autres auteurs abondent dans le même sens.<sup>9</sup> Dans le domaine des transactions immobilières comme dans bien d'autres, des éléments et des formalités s'ajoutent constamment et se complexifient. L'OACIQ dans son Mémoire de 2015 a dédié une section complète à la

---

<sup>6</sup> Pour les notaires. Voir le Règlement sur l'exercice de la profession de notaire en société. RLRQ c N-3 r.7. Voir ANNEXE – Onglet no. 1

<sup>7</sup> Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier de mai 2015, à la page 11. Partout dans le présent mémoire, les soulignés sont de nous.

<sup>8</sup> Claude G. Leduc, *Le courtage immobilier : aspects civils et déontologiques*, 4<sup>e</sup> édition, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2015, à la page P. 15. Voir ANNEXE – Onglet no. 2

<sup>9</sup> Mario Naccarato, *Le courtage immobilier au Québec*. Brossard CCH, 2010 434 pages (avec Audrey Létourneau aux pages 92-93. Voir ANNEXE – Onglet no. 3

complexification des transactions.<sup>10</sup> L'Organisme y dénombre une vingtaine de lois d'ordre général ou spécifique, de codes, de règlements, de normes provinciales ou municipales, de notions contractuelles ou techniques. De la fiscalité, aux normes environnementales, culturelles ou patrimoniales, aux normes de construction ou du bâtiment, à l'aménagement et au zonage, au blanchiment d'argent à la copropriété, et combien d'autres.

Il est également intéressant de rappeler que le précédent Rapport ministériel (celui de 2004) reconnaissait le rôle de conseiller comme étant intrinsèque à la fonction de courtier.<sup>11</sup>

Pourtant, les amendements proposés à la loi par le PL 141 laisseront encore de côté certains acteurs dont spécifiquement ceux qui œuvrent dans le service-conseil immobilier au sein de non-assujettis à la LCI. Pareille exclusion prive leurs consommateurs des protections auxquels, ils seraient en droit de s'attendre.

Dans la plupart des autres provinces canadiennes, l'équivalent des entreprises d'assistance aux vendeurs sont contraintes à embaucher des détenteurs de permis pour agir comme conseiller.  
**Pourquoi tous les consommateurs québécois ne bénéficient-ils pas des mêmes protections ?**

#### **L'État doit prendre des mesures pour préciser la définition de l'opération de courtage**

Nous sommes d'avis que la définition de l'opération de courtage proposé à l'article 361. «3.1 aurait tout avantage à être précisée afin de mieux en saisir sa portée.

Partant de l'effort du Ministre de vouloir définir l'encadrement du courtage immobilier, pour préciser l'interprétation à donner à l'opération de courtage, nous suggérons l'ajout d'une présomption.

Par cet ajout, le PL 141 traduira mieux la volonté du Ministre de réserver aux titulaires de permis, l'exécution de faits et gestes ou l'offre de produits et services qui s'inscrivent dans une démarche menant à la réalisation d'une transaction immobilière.

---

<sup>10</sup> *Mémoire de l'OACIQ sur le Rapport sur l'application sur le courtage immobilier, septembre 2015, à l'annexe 2, à la page 71.*

<sup>11</sup> « *Toutefois, l'achat ou la vente d'un immeuble demeure un contrat extrêmement important. Ainsi, le public a encore souvent recours à des agents et courtiers pour s'assurer que la transaction immobilière se fasse en toute sécurité. Les agents et courtiers peuvent donc miser sur leur expertise pour répondre aux besoins du public.* » Tiré du Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier de juin 2004, à la page 9.

**RECOMMANDATION numéro 1.**

**Nous recommandons** l'ajout suivant à la fin de l'article 361 «3.1. du PL 141 à savoir :

*« Sera présumée exécutée une opération de courtage immobilier, lorsque pour considérations et le compte d'autrui, une personne pose directement ou indirectement une série de gestes ou procure une série de produits et services qui contribuent à la réalisation d'une transaction immobilière. »*

Le consommateur a besoin, d'une définition claire de ce qu'est un contrat de courtage immobilier qui inclurait la notion de services-conseils et de ce qu'est une opération de courtage immobilier. Le consommateur a besoin de comprendre quel régime de protection y est associé. Plutôt, le PL 141 propose une définition incomplète, ambiguë qui ne permettra pas ce départage. Il nous apparaissait pourtant facile de trancher clairement.

Si le PL 141 ne trace pas une ligne sans équivoque, ou encore si le Ministre en venait qu'à être satisfait que des services immobiliers, notamment de services-conseils, puissent être offerts par des non assujettis à quelques lois, nous lui demandons qu'il en informe clairement les praticiens, les consommateurs et tous autres intéressés dès maintenant. Cela sera de loin préférable à l'adoption d'un nouveau cadre législatif imprécis qui servira de terreau à d'inexorables débats judiciaires. **Il est urgent et nécessaire d'informer clairement le consommateur sur ses options et protections.**

**L'État doit prendre des mesures pour éliminer les possibilités de confusion**

Nombreux sont les consommateurs qui déjà croient, à tort, que des entreprises d'assistance aux vendeurs sont de véritables agences immobilières. À titre d'exemple, nous vous référons à un sondage mené en novembre 2017, par Léger Marketing.<sup>12</sup>

Nous y constatons que :

- a) 3 consommateurs sur 4 croient que les entreprises d'assistance aux vendeurs et notamment l'entreprise DuProprio sont un intermédiaire dans le cadre d'une transaction immobilière, et
- b) Ladite entreprise DuProprio se classe au 2<sup>e</sup> rang des entreprises spontanément mentionnées par les répondants, après RE/MAX et avant Via Capitale, comme un intermédiaire dans le cadre d'une transaction immobilière.

Trop de consommateurs croient que peu importe l'entreprise qui les assiste pour leur transaction immobilière, ils bénéficient d'un régime de protection public. Ils ne réalisent pas

---

<sup>12</sup> Sondage mené par Léger Marketing, en novembre 2017, pour le compte de la Fédération des chambres immobilières du Québec, des franchiseurs et principales agences immobilières, aux pages 6 et 12. Voir ANNEXE – Onglet no. 4

réellement qu'ils vendent par eux-mêmes. Ils croient pouvoir s'en remettre aux entreprises qui les conseillent. Cette fausse croyance va se perpétuer lorsque les géants du Web et des médias sociaux ou des agrégateurs venus de l'extérieur du Québec déferleront dans le secteur immobilier.

Cette méprise est grandement attribuable au fait qu'actuellement des personnes qui ne sont pas des courtiers, et donc non-assujettis à la LCI, posent les mêmes gestes que les praticiens de l'industrie.<sup>13</sup> Face à cet empiètement, les auteurs du *Rapport ministériel de 2015* soulignent l'importance d'éliminer toute confusion, afin que le consommateur distingue clairement le niveau de services et de protections.

*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.<sup>14</sup>*

Il est de la **responsabilité de l'État d'éliminer toute ambiguïté** entre le courtage immobilier, tel que pratiqué par des titulaires de permis contraints à un encadrement législatif et réglementaire rigoureux, et les offres des non-assujettis à la LCI, lesquelles échappent à toute forme de supervision et d'encadrement.

Rappelons-nous que lorsqu'un consommateur transige par le biais d'un courtier immobilier, titulaire de permis, celui-ci tout comme les autres parties à la transaction, bénéficie, en plus de la compétence et l'expertise de cette personne, de **l'ensemble des protections** mis en place par la LCI. Nous référons plus particulièrement à :

- ✓ La formation d'accès à la profession et la formation continue obligatoire;
- ✓ La supervision et l'encadrement d'un dirigeant d'entreprise;
- ✓ Le respect d'un code de déontologie;
- ✓ L'inspection professionnelle;
- ✓ Le service d'assistance et l'expertise de l'Organisme;
- ✓ La couverture de l'assurance responsabilité professionnelle;
- ✓ La couverture du Fonds d'indemnisation.

---

<sup>13</sup> « 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 empiètement sur-le-champ d'exercice réservé au courtier. » Tiré du *Rapport ministériel de 2015*, à la page 12.

<sup>14</sup> *Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier de mai 2015*, à la page 13

## L'État doit prendre des mesures pour clarifier le champ d'application de la loi

**L'avenir de l'encadrement passe par la notion de courtage.** Le choix des définitions à donner aux notions de courtage décidera de l'étendue des protections que l'État désire désormais offrir aux consommateurs de services immobiliers.

Paradoxalement, alors que les auteurs du *Rapport ministériel de 2015* placent la notion de courtage immobilier comme l'élément central de l'encadrement, ceux-ci nous rappellent l'absence dans la loi d'une définition précise de ce qu'est le courtage immobilier.

*« 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. »<sup>15</sup>*

C'est d'ailleurs ce qui a conduit l'industrie en 2015, à donner suite à l'invitation ministérielle et à proposer une définition de l'acte de courtage. Et aujourd'hui, constatant que les définitions recommandées n'ont pas été retenues, l'ensemble des praticiens du courtage immobilier tient à **manifestar sa sérieuse inquiétude quant à la protection des intérêts du consommateur.**

Bien que nous reconnaissons l'effort d'introduire de nouvelles définitions, force est d'admettre que celles-ci ne vont pas permettre de tracer clairement la démarcation recherchée quant au niveau de services et de protections. Afin d'accroître réellement la protection des consommateurs et d'introduire un cadre législatif stable, il aurait été souhaitable que le PL 141 reproduise les définitions relatives à l'acte de courtage et l'encadrement du courtage immobilier tel que proposé par la Fédération des chambres immobilières du Québec (ci-nommée « la FCIQ ») dans son mémoire de 2015. (Retranchement fait du prêt garanti par hypothèque).

Nous craignons que l'adoption des définitions proposées à l'article 361 sans amendements créera une grande instabilité dans l'écosystème législatif du secteur immobilier. En l'absence d'une définition claire qui inclurait la notion de service-conseil comme élément intrinsèque de l'opération de courtage immobilier **et la présomption d'accomplissement d'une opération de courtage ci-haut suggérée**, au moins deux conceptions juridiques pourront s'opposer. Cela amènera, non pas l'État, mais les tribunaux au terme de longues et coûteuses confrontations judiciaires, à écrire le droit et à définir le périmètre légal du courtage immobilier.

Au soutien, de notre recommandation d'amender la proposition d'encadrement contenue au PL 141, nous vous soumettons respectueusement que certains plaideront que le service-conseil est implicite à l'acte de courtage. En effet, la doctrine et la jurisprudence vont présentement dans ce sens.

*« Dans l'état actuel du droit, plus particulièrement depuis la mise en vigueur de la Loi et de ses règlements et de la volonté évidente du législateur de faire du courtage*

---

<sup>15</sup> *Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier* de mai 2015, à la page 12.

*immobilier un véritable créneau professionnel, nous croyons que le courtier doit conseiller son client sur la valeur de la propriété qui fait l'objet de la transaction. Le prix demandé et le prix de vente constituent deux des éléments fondamentaux de toute transaction immobilière. **Le devoir de conseil à cet égard fait donc partie intégrante de tout contrat de courtage immobilier.** »<sup>16</sup>*

Ils s'appuieront également sur le courant jurisprudentiel qui s'inscrit dans la foulée du jugement de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Fletcher c. Société d'assurance publique du Manitoba*.<sup>17</sup>

D'autres plaideront que le Ministre ne désire pas l'inclusion de la notion de services-conseils, et qu'il a délibérément fait le choix de ne pas préciser que celle-ci est intrinsèque au contrat de courtage, à l'opération de courtage immobilier.

### **RECOMMANDATION numéro 2.**

**Nous recommandons** d'amender l'article 361 du projet de loi afin que la première partie de l'article 3.1 de la LCI se lise ainsi :

**3.1** *Une opération de courtage s'entend des faits et gestes normalement posés par les titulaires d'un permis délivré en vertu de la présente loi ou d'une autorisation spéciale de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec, incluant notamment le fait pour les titulaires de fournir à des parties intéressées à conclure la vente, l'achat ou la location d'un immeuble, des conseils et des services de mise en marché, de représentation, de démarchage, de négociation, de mise en relation, de référencement, de recherche, de détermination de prix, de publicité, d'affichage et tout autre service relié à la mise en place de stratégies de vente, d'achat ou de location.*

Sera présumée exécuter une opération de courtage immobilier, lorsque pour considérations et le compte d'autrui, une personne pose directement ou indirectement une série de gestes ou procure une série de produits et services qui contribuent à la réalisation d'une transaction immobilière.

Il existe un second argument qui milite pour l'amendement des définitions d'encadrement proposées. Au soutien de celui-ci, nous reproduisons le premier paragraphe de l'article 1 et 3.1 de la LCI (article 361 du PL 141), lequel se lit comme suit : (le second paragraphe est construit de la même façon).

**1.** *Pour l'application de la présente loi, est un contrat de courtage immobilier:*

<sup>16</sup> Claude G. Leduc, *Le courtage immobilier : aspects civils et déontologiques*, 4<sup>e</sup> édition, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2015, à la page P. 127 et 128.

<sup>17</sup> *Fletcher c. Société d'assurance publique du Manitoba* [1990] 3 R.C.S. 191.

*1° le contrat par lequel une partie, le client, en vue de conclure une entente visant la vente ou la location d'un immeuble, charge l'autre partie d'être son intermédiaire pour agir auprès des personnes qui pourraient s'y intéresser et, éventuellement, faire s'accorder les volontés du client et celles d'un acheteur, d'un promettant-acheteur ou d'un promettant-locataire;*

La composante « faire s'accorder les volontés du client et celles d'un acheteur » n'apporte rien de plus à la définition, sinon elle est trop limitative. Celle-ci est précédée de l'objet du contrat, à savoir : «en vue de conclure une entente visant la vente ou la location d'un immeuble ».

Or, le contrat de courtage se doit d'être valide et en vigueur dès sa signature et ne doit pas être conditionnel à la réalisation d'une transaction. Il arrive fréquemment que des contrats de courtage viennent à échéance avant la réalisation d'une transaction.

**RECOMMANDATION numéro 3.**

**Nous recommandons** d'amender l'article 361 afin que l'article 1 de la LCI se lise ainsi :

**1.** *Pour l'application de la présente loi, est un contrat de courtage immobilier:*

*1° le contrat par lequel une partie, le client, en vue de conclure une transaction visant la vente, l'achat ou la location d'un immeuble, charge l'autre partie d'être son intermédiaire pour agir à cette fin auprès d'autres personnes, physiques ou morales;*

*2° le contrat par lequel une partie, le client, obtient des conseils d'une autre partie en vue de conclure une entente visant la vente, l'achat ou la location d'un immeuble.*

*N'est pas un contrat de courtage immobilier visé par la présente loi celui par lequel, une personne, s'oblige sans rétribution.*

La FCIQ et les soussignés ont convenu de vous soumettre la même série de recommandations quant aux définitions visant l'encadrement du courtage immobilier. Nous complétons ainsi, cette section et recommandons de recourir aux définitions complémentaires ci-après, à savoir :

**RECOMMANDATION numéro 4.**

**Nous recommandons** d'ajouter une section intitulée « Objet et définitions », qui comprendrait entre autres, les définitions suivantes :

**OBJET ET DÉFINITIONS**

**Objet**

*La présente loi a pour objet de régir la pratique du courtage immobilier au Québec.*

**Définitions**

*Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente loi.*

**Intermédiaire**

*L'intermédiaire, au sens de la présente loi, s'entend, notamment, de toute personne prodiguant au client les conseils visés à l'alinéa 2°.*

**Location**

*Action de donner ou de prendre à bail un immeuble.*

**Maison mobile**

*Propriété unifamiliale individuelle qu'il est possible de déplacer, car un châssis est intégré à même la structure du plancher. Cette propriété est généralement construite en usine et est située soit sur un terrain qui appartient au propriétaire ou dans un parc de stationnement adapté à cette fin et qui sera en location (bail).*

**Rétribution**

*La rétribution s'entend de toute contrepartie payée ou autrement versée par le client à une personne sous quelque forme que ce soit pourvu qu'elle soit en lien avec la vente, l'achat ou la location d'un immeuble. Elle peut notamment prendre la forme d'une entente à pourcentage, d'une entente à montant fixe ou d'une combinaison des deux.*

**Titulaire de permis**

*Toute personne, physique ou morale, dont l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) lui reconnaît le droit de pratiquer le courtage immobilier au Québec.*

**Transaction immobilière**

*Contrat par lequel une partie transfère ou s'engage à transférer la propriété ou la location d'une résidence unifamiliale, d'une copropriété, d'un immeuble commercial ou industriel, d'une maison mobile, d'une entreprise ou d'actions pour usage exclusif d'un logement, à l'autre partie, qui s'oblige à en payer le prix en argent.*

**Le contrat de courtage est indissociable**

Enfin, les soussignés désirent répondre ici à une des questions posées dans le *Rapport ministériel de 2015* qui en apparence est en lien avec le choix du PL 141 d'exclure de la définition de contrat de courtage, l'élément de service-conseil. À savoir : *Devrait-on interdire aux courtiers d'offrir leurs services autrement que dans un le cadre d'un contrat de courtage ?*<sup>18</sup>

<sup>18</sup> *Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier de mai 2015, à la page 13.*

L'industrie a été unanime à déconseiller que les services d'un courtier puissent être offerts en dehors d'un contrat de courtage. Les pièges pour les consommateurs y sont trop nombreux. La réalisation d'une transaction immobilière, autant d'achat que de vente ou location, repose d'abord et avant tout sur la cohérence entre la stratégie définie, la coordination et l'exécution de l'opération de courtage qui en découle.

Le rôle du courtier outrepassé largement celui de simple relayeur de promesse d'achat et de contre-proposition. Introduire un courtier immobilier dans la réalisation d'une transaction que pour une partie de son exécution donnerait au client, à la fois une fausse impression qu'il contrôle tous les aspects de sa transaction et surtout, lui donnerait une double fausse impression que quoi qu'il arrive sur n'importe quel des éléments ou étapes de la chaîne d'exécution, il sera protégé alors qu'il n'en sera pas ainsi. **Le contrat est indissociable.**

Par surcroît, si les praticiens, formés et encadrés, craignent eux-mêmes que le consommateur soit mal servi et/ou soit à risque par une prestation partielle de leur part, la Commission doit absolument **craindre la prestation de conseils d'une personne ou d'une entreprise non formée, non encadrée.**

## SECTION 2 - LES DOMAINES D'APPLICATION DE LA LOI

### L'État doit prendre des mesures pour mettre en place un cadre légal adapté à la diversification des offres de services et à l'ouverture des marchés

De nos jours, s'introduisent dans l'univers des transactions immobilières, de très grands joueurs avec des moyens financiers considérables. Ce sont pour la plupart des entreprises étrangères spécialisées dans l'affichage ou dans les informations immobilières, ou encore spécialisées dans les moteurs de recherche, dans les réseaux sociaux, etc. Il n'y a pas lieu de s'en surprendre puisque l'immobilier est l'un des domaines les plus attrayants pour la génération de trafic sur Internet.

Dans ce contexte d'ouverture de marché, nous pouvons nous imaginer que ces nouveaux acteurs passeront rapidement d'un service d'affichage à pourvoyeurs d'une offre de service immobilier plus élaborée. En plus de l'affichage, on peut les imaginer offrir; des opinions de valeur en ligne, du financement en ligne, des modèles de contrat en ligne, des conseils en ligne, etc.

Il est aussi légitime de penser que sans un encadrement adéquat, ces entreprises œuvrant sur le Web, et répondant à des modèles d'affaires axés uniquement sur le volume et non sur la qualité, la rigueur, qu'elles vont entraîner à la baisse la qualité des services immobiliers.

Avant qu'elles s'imposent dans l'univers virtuel des québécois, l'État a l'opportunité aujourd'hui de prendre des mesures pour que les consommateurs de services immobiliers puissent, minimalement, faire des choix éclairés. L'ouverture des marchés, sous ses habits prometteurs, **ne doit pas se tourner contre le consommateur et le piéger.**

Nous croyons que l'exercice de révision de la LCI, au moment où Internet transforme tout, doit être l'occasion d'une réflexion plus approfondie du secteur immobilier, de ses défis et enjeux. Cette réflexion ouverte, axée davantage pourrait mener à une vision moderne de l'immobilier et des besoins du public en matière de transactions immobilières. Nous serions heureux d'y contribuer.

Un tel exercice pourrait être l'occasion de se distancer de certains constats aux inclinaisons défavorables et/ou maintenant dépassées des Rapports ministériels précédents. Après tout, les enjeux de sécurité entourant une transaction sur un actif aussi important qu'une propriété, devraient **mériter davantage d'attention et de modernité** que la très vaste majorité des autres actes de consommation. .

Le PL 141 n'adresse pas suffisamment la réalité contemporaine et la complexité **des transactions immobilières à l'ère du numérique.**

## L'État doit prendre des mesures pour maintenir les praticiens sous l'égide de la LCI

Un allègement réglementaire arbitraire du secteur immobilier ou la possibilité d'offrir des services immobiliers en dehors du cadre réglementaire de la LCI amènera les quelque 15 000 entreprises actuelles du courtage immobilier, que sont les franchiseurs, les agences ainsi que les courtiers à se questionner sur la pertinence et la valeur de l'assujettissement à la LCI.

**Simplement posée, la question est : Que faisons-nous présentement que nous ne pourrions pas faire à l'extérieure de la nouvelle loi ?**

Déjà, nous sommes nombreux en attente de voir si la PL 141 corrigera l'iniquité attribuable aux activités des seuls non-assujettis actuels. Et maintenant que d'autres joueurs dotés d'immenses moyens financiers arrivent dans le marché, la question est encore plus d'actualité. Pourquoi demeurer assujetti, avec les efforts et les investissements que cela impliquent, si d'autres sans être contraints aux mêmes exigences, offrent les mêmes services en toute légitimité ?

D'un côté, ne pas être contraint à se soumettre à une longue et onéreuse formation d'accès à la profession, la pleine liberté d'action sans réelles contraintes notamment publicitaires. De l'autre côté, devoir payer les cotisations à l'Organisme, assurer leur formation continue, être sujet à l'inspection professionnelle et à la déontologie. Pensons simplement au prix des permis, au coût de l'assurance responsabilité professionnelle et du Fonds d'indemnisation, au coût et à l'effort de l'obtention des unités de formation obligatoire. **Si une seule agence fait ce choix, il y a lieu de penser à l'effet d'entraînement.**

L'État peut-il prendre le pari de voir des milliers de praticiens quitter l'Organisme ? L'État a-t-il mesuré les conséquences ne seraient-ce que financière d'un possible exode ? Et les conséquences sur les **consommateurs n'ayant alors comme seul recours que la voie des tribunaux ?**

Maintenir une situation de deux poids deux mesures, nous laisse présumer que la révision en cours se veut l'achèvement des volontés exprimées et des constats au Rapport ministériel de 2004 <sup>19</sup> davantage que de l'aboutissement d'une réflexion plus récente. Mais voilà, l'environnement économique et social du Québec n'est plus celui de cette époque.

Nous estimons qu'au-delà des 15 000 travailleurs autonomes et entrepreneurs détenteurs de permis de courtier ou d'agence, c'est quelque 50 000 emplois directs et indirects, majoritairement regroupés au sein de PME qui dépendent actuellement des transactions immobilières générées par l'industrie. Quel est le nombre de **ces emplois**, source de taxes, d'impôts, de retombées économiques et d'investissements, qui disparaîtront lorsque les géants venus d'ailleurs auront pris d'assaut le marché et apporteront avec eux hors nos frontières les profits.

---

<sup>19</sup> *Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier, juin 2004, 61 pages.*

Le PL 141 n'adresse pas suffisamment la réalité contemporaine et la complexité grandissante **du marché immobilier**.

### **Le pari de l'allègement réglementaire et de l'exclusion de l'encadrement**

Il s'agit d'un véritable recul tant pour les consommateurs que pour les courtiers immobiliers qui desservent de façon responsable les marchés que le PL 141 entend ouvrir à des non-assujettis à la LCI.

Sera-t-il bénéfique pour la protection du consommateur de voir se pointer une nouvelle industrie de la transaction immobilière en marge de l'encadrement actuel ? Ou encore, toujours en marge de l'encadrement actuel, une industrie de conseillers en immobilier ?

Si le PL 141 a identifié, ce qu'il ne mentionne pas, un ou des groupes qui devraient être actifs dans ces marchés, sans devoir être assujettis à la LCI, pourquoi ne pas simplement ajouter ces cas d'exception à la liste prévue à l'article 361. « 3. de la LCI et définir pour quels types d'immeubles ou de transactions spécifiques, ces cas particuliers d'exception, s'appliqueront. Ainsi, l'État pourra contrôler qui fait quoi et assurer une qualité de prestations plutôt que de permettre à quiconque de s'improviser « intermédiaire » et que le consommateur, faute de protections, en paie le prix.

L'État québécois devrait plutôt être fier d'avoir réussi à offrir à ses citoyens un des meilleurs systèmes de protection de leurs transactions immobilières. Il devrait être fier de s'être doté d'un encadrement rigoureux et cela se vérifie. De tous les métiers et professions mesurés par le *Baromètre des professions* réalisé par Léger recherche stratégie-conseil,<sup>20</sup> ce sont les courtiers immobiliers qui connaissent depuis 2011, la plus forte croissance (92%) du niveau de confiance que leur accordent les consommateurs québécois.

Cette progression confirme une autre observation du fort taux de confiance que les consommateurs accordent aux courtiers immobiliers, soit une note de 72%. Selon une étude menée au Québec en 2017 par la Société canadienne d'hypothèques et de logement.<sup>21</sup> Le taux de confiance le plus élevé parmi tous les intervenants à une transaction immobilière.

Les praticiens demandent à ce que tous les consommateurs soient davantage protégés. Paradoxalement, le PL 141 va dans le sens contraire.

---

<sup>20</sup> *Baromètre des professions 2016, Léger recherche stratégie-conseil. Voir ANNEXE – Onglet no. 5*

<sup>21</sup> *SCHL – Enquête 2017 auprès des accédants à la propriété Voir ANNEXE – Onglet no. 6*

### Des groupes de consommateurs négligés.

De qui parlons-nous ? Nous parlons ici des entrepreneurs, des locataires et locateurs d'immeubles résidentiels autres qu'un logement, des locataires et locateurs d'immeubles commerciaux, industriels et institutionnels. Et nous référons aux acheteurs et vendeurs de maisons mobiles. Pour les fins de la présente section, nous les nommerons indistinctement les « *Entrepreneurs* ».

Ces *Entrepreneurs*, ce sont d'abord des centaines de milliers d'exploitants de petits commerces, d'entreprises de service, de salon de soins, de services professionnels, de garderie, de commerce de proximité, etc. qui font partie de notre environnement quotidien. Pensons aussi au grand nombre d'*Entrepreneurs* de toutes les régions du Québec, ces propriétaires d'entreprises manufacturières, d'entreprises agricoles, ces exploitants de ressources, autant que les propriétaires d'entreprises de service ou dans le commerce de plus grande envergure.

Ces *Entrepreneurs* constituent pour un grand nombre notre relève entrepreneuriale. Ces hommes et ces femmes qui assurent la vitalité économique du Québec. Ces *Entrepreneurs* sont aussi des dizaines de milliers de petits investisseurs qui, comme fonds de pension, entendent détenir ou détiennent un bloc-appartement.

À l'instar du profil sociodémographique du Québec, le profil de ces *Entrepreneurs* est en grande mutation. Beaucoup de nouveaux investisseurs ou acquéreurs proviennent de communautés ethniques, culturelles, religieuses différentes. Ce sont aussi des nouveaux arrivants, des investisseurs étrangers. Souvent plus vulnérables à certains égards, ils se doivent de pouvoir compter sur l'État pour les protéger.

Ces *Entrepreneurs* sont majoritairement locataires dans des édifices commerciaux. Leurs entreprises sont pour la plupart constituées uniquement d'actifs mobiliers et d'achalandage.

Ils investissent massivement dans l'économie du Québec et contribuent au mieux-être collectif de notre société. Au même titre que les particuliers, ces *Entrepreneurs* paient des taxes et des impôts à l'État. Alors, pourquoi ces *Entrepreneurs* québécois sont négligés par la loi actuelle ? Et ils le seront davantage après l'adoption, sans amendement, du PL 141. Après tout, ils sont aussi des consommateurs de services immobiliers et leurs transactions et patrimoines de retraite méritent d'être protégés. Ils doivent bénéficier des protections existantes.

**Est-ce vraiment la volonté du Ministre d'évacuer toutes autres formes d'assistance aux parties, et de les contraindre à devoir s'adresser aux tribunaux ? Alors que la LCI se veut une loi de protection du public, pourquoi les en priver ?**

## 2.1 - LA VENTE OU L'ACHAT D'ENTREPRISES AVEC OU SANS IMMEUBLE

RÉFÉRENCE : Article 361 du PL 141

### Les *Entrepreneurs* le demandent

À la lecture de l'article 361. «1.1 du PL 141, l'on en comprend que pour être qualifié de contrat de courtage immobilier, un contrat portant sur la vente d'entreprise requiert que sa valeur marchande soit « principalement » constituée de biens immobiliers. Cette dernière exigence a été introduite récemment, soit au moment de l'adoption de la loi actuelle. Elle se lit comme suit :

*1. La présente loi s'applique à toute personne ou société qui, pour autrui et contre rétribution, se livre à une opération de courtage relative aux actes suivants:*

*5. l'achat ou la vente d'une entreprise, la promesse d'achat ou de vente d'une entreprise ainsi que l'achat ou la vente d'une telle promesse, par un seul contrat, si les biens de l'entreprise, selon leur valeur marchande, sont principalement des biens immeubles.*

Nous ignorons quelles catégories de professionnels le Ministre avait à l'esprit pour qu'ils en viennent à desservir ce marché, mais force d'admettre que depuis 2010, ceux-ci n'ont pas ou très peu répondu à la demande. Incapable d'identifier un intermédiaire qui comble leurs besoins, de trop nombreux *Entrepreneurs* hésitent ou se privent d'intermédiaires pour les accompagner dans leur transaction.

Le besoin d'accompagnement de ces *Entrepreneurs*, vendeurs comme acheteurs est manifeste. Ils recherchent des solutions pour être accompagnés pour faire le démarchage, diffuser la mise en vente de leur entreprise, les conseiller dans tous les aspects d'une transaction d'achat ou de vente, les référer vers les autres professionnels qui devront intervenir pour compléter la transaction.

Soulignons ici, une particularité importante de la vente d'entreprise, soit celle de préserver l'achalandage, lequel représente souvent une partie significative de la valeur de l'entreprise. L'*Entrepreneur* veut éviter qu'à l'annonce de la mise en vente de son entreprise, sa clientèle se mette à rechercher immédiatement un autre fournisseur, que ce soit un commerce, une entreprise de services, etc. C'est pourquoi la recherche d'un acheteur se fait par le « bouche-à-oreille » au sein de réseaux qui gravitent autour des courtiers immobiliers. L'inverse est également vrai pour l'acheteur qui cherche à acquérir une telle entreprise. Il se tournera vers ces mêmes courtiers connus pour œuvrer au sein de ces réseaux. Dans toutes les régions et dans tous les secteurs d'activités économiques, ce sont les courtiers immobiliers qui comblent ces besoins alors que peu ou pas d'autres professionnels sont en mesure de le faire.

En imposant la contrainte à l'effet que la valeur des biens immobiliers soit prédominante, de nombreux *Entrepreneurs* désireux de vendre ou d'acquérir une entreprise non principalement constituée de biens immobiliers, sont et continueront d'être privés des services, voire d'un réseau d'acheteurs ou à l'inverse du bassin d'entreprises en vente, et conséquemment, de toutes les protections, que peuvent leur procurer un courtier immobilier habilité en courtage commercial.

Alors que le Québec a un réel défi d'assurer la pérennité de ces entreprises, de faciliter la relève entrepreneuriale, de la plus petite à la plus grande, trop nombreux sont ces *Entrepreneurs* laissés à eux-mêmes ou mal protégés. Où qu'ils soient, ils se doivent d'avoir un accès facile, à prix abordable, à toute l'expertise et la compétence possible pour réaliser leurs transactions. Ce vide pénalise notre vitalité économique.

Si les courtiers immobiliers ont la compétence et les outils pour accompagner leurs clients dans le transfert de leur entreprise alors qu'il s'y trouve un actif immobilier important d'impliqué, ils sont tout aussi aptes à le faire lorsqu'il n'y en a pas. Pourquoi alors, priver les entrepreneurs, vendeurs comme acheteurs, d'une solution éprouvée pour réaliser leurs transactions?

Le milieu du courtage immobilier a su développer diverses spécialisations. Les agences ont su s'allier à une multitude d'autres domaines d'expertise. Elles accueillent dans leur rang ou développent des collaborations avec des professionnels de divers domaines. Leur clientèle est autant des acteurs locaux que des entreprises qui conjuguent à l'international.

Depuis plusieurs années, les courtiers qui se spécialisent dans le courtage commercial bénéficient d'une formation extensive particulière. Leur expertise s'est développée bien au-delà des simples biens immobiliers. Ils ont acquis une connaissance des montages financiers des entreprises et de leurs subtilités, des divers modes de détention, etc.

Au fil des transactions, les courtiers qui œuvrent dans le courtage commercial ont acquis une connaissance du monde des affaires. Au-delà de l'immobilier, ils ont développé des compétences importantes selon le secteur particulier autour duquel ils gravitent. Les entrepreneurs reconnaissent leurs compétences et recherchent leurs expertises.

**RECOMMANDATION numéro 5.**

**Nous recommandons** que la prédominance de la valeur des biens immobiliers dans l'ensemble de la valeur marchande des biens détenus par l'entreprise soit retirée.

## Vente d'actifs ou vente d'actions : Vente d'entreprise

Que ce soit une transaction sous la forme d'un transfert d'actifs de l'entreprise ou de capital-actions d'une société privée, les entrepreneurs, acheteurs comme vendeurs, sont trop souvent incapables d'identifier un intermédiaire qui peut combler leurs besoins d'accompagnement. Ces hommes et ces femmes sur qui repose en grande partie la vitalité de notre économie, en viennent qu'à s'en priver avec toutes les conséquences néfastes que cela impliquent.

Il est fréquent que la détention d'une entreprise ait lieu sous la forme de la détention de capital-actions, nous référons ici aux sociétés privées, plutôt que par la détention d'actifs. Ce choix de structure corporative découle généralement de simples considérations financières ou fiscales.

La jurisprudence développée en la matière adresse la situation lorsque le contrat de courtage à l'origine portait sur un transfert d'actifs et que la transaction se matérialise sous la forme d'un transfert de capital-actions. La jurisprudence assimile alors à une transaction immobilière, une transaction portant sur le transfert d'une entreprise, **sans distinction que l'objet de la transaction prenne la forme finale d'un transfert d'actifs ou qu'elle porte sur le capital-actions de la société privée.**

Vers qui les entrepreneurs peuvent-ils se tourner lorsque la détention de l'entreprise est sous la forme de capital-actions d'une société privée. Dans l'état actuel du droit, cela crée un obstacle à ce qu'un courtier immobilier puisse agir à titre d'intermédiaire.

C'est pourquoi nous recommandons que le démarchage relativement à la vente d'une entreprise puisse être valablement confié à des courtiers immobiliers, sans égard que sa détention soit sous la forme de capital-actions de société privée lorsque ce choix est fait pour des considérations de nature comptable, financière, fiscale ou autre.

### **RECOMMANDATION numéro 6.**

**Nous recommandons** que soit confié à des courtiers immobiliers, le démarchage relativement à la vente d'une entreprise, incluant la vente des actions de la société privée qui l'exploite, lorsque ce choix est fait pour des considérations de nature comptable, financière, fiscale ou autre, sans toutefois perdre sa nature.

Par conséquent, que soit ajoutée à l'article 1.1 du projet de loi 141, la notion suivante :

**1.1. Pour l'application de l'article 1 :**

*1° est assimilé à un immeuble :*

*b) une entreprise ou les actions de la société privée qui l'exploite.*

## Le contrat de vente d'entreprise en collaboration

Nous invitons le Ministre à considérer une nouvelle avenue. Celle de combiner des compétences professionnelles complémentaires. Sans conteste, les courtiers immobiliers demeurent le groupe de professionnels le mieux positionné pour orchestrer une transaction, pour effectuer la mise en marché, pour y intéresser des acheteurs et mener à terme la transaction dans l'intérêt de toutes les parties. D'autres groupes de professionnels ou de détenteurs de permis émis par l'AMF, possèdent des compétences reconnues et complémentaires à celles d'un courtier pour la réalisation d'une transaction.

Dans le contexte économique effervescent qui prévaut actuellement et le besoin d'assurer les transferts générationnels, l'intégration d'entrepreneurs provenant de l'extérieur du Québec, etc., la création d'un contrat de collaboration entre les courtiers immobiliers titulaires de permis et ces professionnels répondrait à des besoins non desservis.

À cette étape, le Ministre pourrait incorporer à la loi, les dispositions législatives donnant naissance au contrat de courtage vente ou achat d'entreprise en collaboration avec un professionnel ou une personne dûment autorisée par l'AMF, lequel pourrait s'appliquer pour les sociétés privées.

Et prévoir que les modalités pourront être définies par voie réglementaire. Entre-temps, l'Organisme, en consultation avec l'industrie du courtage et les autres groupes intéressés, ordre professionnel et détenteurs de permis de l'AMF, pourrait préparer les recommandations à vous soumettre, tant en matière de compétence, que de détermination d'actes pouvant être accomplis par l'un et l'autre.

### **RECOMMANDATION numéro 7.**

**Nous recommandons** que les règles relatives aux transactions portant sur les sociétés privées soient assouplies bien que devant être restreintes aux courtiers dûment formés, afin que ceux-ci puissent répondre aux demandes croissantes des entrepreneurs, et ce en collaboration avec un professionnel ou une personne dûment autorisée par l'AMF.

En reconnaissant la légalité des contrats de courtage pour les transferts d'entreprises tels que nous le proposons, les entrepreneurs bénéficieront d'avantages additionnels, soit **l'assurance responsabilité professionnelle** en plus de tous les autres mécanismes de protection mis à la disposition des consommateurs sans égard que le mode de détention de l'entreprise soit individuelle ou par le biais d'une société privée.

## 2.2 - LA LOCATION IMMOBILIÈRE

### RÉFÉRENCE : Article 361 du PL 141

À l'article 361. «2 du PL 141, au second paragraphe, on y lit :

*« En conséquence, l'intermédiaire partie à un contrat de courtage immobilier visant une telle maison mobile ou la location de tout immeuble n'est pas tenu d'être titulaire d'un permis de courtier ou d'agence. »*

Il est évident qu'on ne contribue pas à améliorer la protection du consommateur en permettant à des personnes ou des groupes non encadrés d'agir en matière de location, autre que le logement.

En permettant à quiconque d'agir contre rétribution, à titre d'intermédiaire pour la location de tous types d'immeubles, le PL 141 fait le pari que dans tous les cas de figure en matière de location, les parties seront gagnantes et aussi bien protégées. **Ce pari, le PL 141 le tient tant pour les immeubles à vocation résidentielle, que commerciale, qu'industrielle, etc.**

De façon générale c'est la mise en location de plus de 6 000 unités de tous types qui se retrouvent à tout moment confiées aux courtiers immobiliers, 4 000 de types résidentiels et 2 000 de types commerciaux. C'est dire que les courtiers par leurs services et les protections qu'ils procurent apportent une réelle valeur ajoutée.<sup>22</sup>

Convenons immédiatement que la *Régie du logement* a une compétence bien limitée. Celle de régulariser la relation des locateurs et des locataires du seul marché locatif de l'habitation. Elle n'a pas compétence sur la relation entre le propriétaire d'un logement et l'intermédiaire chargé de sa location.

D'un simple point de vue transactionnel, la protection du consommateur, c'est d'abord de pourvoir la compétence nécessaire pour assurer une rédaction adéquate des clauses contractuelles particulières. Transiger, c'est plus que de compléter des formulaires.

En addition à cela, lorsqu'un consommateur transige par le biais d'un courtier immobilier, ce client tout comme les autres parties à la transaction, bénéficie, en plus de sa compétence et de son expertise, de l'ensemble des protections mis en place par la LCI. Voir l'encadré à la page 13.

**En matière de location résidentielle**, les produits immobiliers sont de plus en plus sophistiqués et la tendance ne s'arrêtera pas : location de résidences unifamiliales, location d'unités de condominium ou autres types d'unités avec multiples restrictions imposées aux locataires et autant de contraintes pour les locateurs. Qui a plus d'expertise que les courtiers immobiliers et peut autant protéger les parties?

---

<sup>22</sup> Source : Centris

**En matière commerciale, est-ce vraiment la volonté du Ministre d'évacuer toutes autres formes d'assistance aux parties, et de les contraindre à devoir s'adresser aux tribunaux ?** Ces derniers sont déjà bondés. Partout au Québec, les plus nombreux locataires commerciaux et industriels sont de petites entreprises qui ne peuvent se permettre des démarches judiciaires longues et onéreuses, et il en est très souvent de même des propriétaires.

Il arrive fréquemment que la durée de location résidentielle, mais davantage commerciale soit pour une période très longue, sans compter ses renouvellements. Lorsque l'on additionne les loyers sur toutes ces années, ceux-ci finissent par excéder la valeur de l'immeuble. Les baux sont devenus des documents contractuels aussi volumineux qu'un acte de vente, tellement les parties y contractent d'obligations.

Alors que les enjeux entourant les transactions immobilières n'ont jamais été aussi complexes, le PL 141 laissera place à l'improvisation. Lorsque les transactions que les non-assujettis à la LCI auront réalisées tourneront mal ou que celles-ci auront avortées faute de savoir-faire, en l'absence de régime de protection, leurs victimes se dirigeront vers qui ?

**Ce qui se vend se loue.** Qui sera responsable des conséquences d'une location bâclée réalisée par un non-assujetti non encadré, portant sur un immeuble à vocation résidentielle, commerciale, ou encore industrielle :

- Qui ruisselle de polluants, qui ne respecte pas les normes environnementales parce que personne ne s'est soucié de faire inspecter l'état des lieux?
- Qui enfreint des normes agricoles, des normes culturelles, des normes municipales parce que personne ne s'est soucié de les vérifier?
- Qui comporte un risque pour la santé ou la sécurité de ses occupants ?
- Pour laquelle, une des parties a été flouée dans un rapport de force inéquitable entre les parties laissées à elles-mêmes?
- Qui a fait l'objet de culture de cannabis non déclarée ?
- Pour lequel les engagements de l'une des parties n'ont pas été valablement constatés et de sorte que le bénéficiaire ne peut les faire respecter ?
- Pour lequel l'argent relié à la transaction a pris une mauvaise direction ?
- Pour lequel on y exploite un Air BNB non autorisé?

Qui sera responsable des erreurs souvent très coûteuses, s'il est permis de s'improviser dans : la compréhension et l'interprétation de la déclaration de copropriété, le fonds de prévoyance, le budget, les impôts fonciers, les règlements de l'immeuble, les contrats d'entretien, les charges extraordinaires, etc. ?

C'est dire que pour les futurs intermédiaires du marché locatif ou ceux qui viendront des autres provinces le temps d'une ou plusieurs transactions, aucune compétence n'est requise, ni aucune exigence n'est à respecter. Cela est sans compter la possibilité que ce soient des entreprises non résidentes du Québec qui tirent avantage de cette ouverture et s'accaparent le marché

emportant avec elles les revenus outre frontière et sans passer sous silence les défis de perception de taxes et impôts.

Il y a vraiment lieu de craindre que la déréglementation vienne avec son lot de victimes. En l'espèce, est-ce vraiment une avancée? Un pas vers une meilleure protection du public ? À l'évidence, non.

***RECOMMANDATION numéro 8.***

**Nous recommandons** que l'article 361. « 2. soit amendé pour que :

- a) Soit incluse la location de résidences unifamiliales, de copropriétés, d'immeubles commerciaux et industriels, comme champ exclusif à la LCI.
- b) Soit retiré le deuxième paragraphe, lequel se lit comme suit :

En conséquence, l'intermédiaire parti à un contrat de courtage immobilier visant une telle maison mobile ou la location de tout immeuble n'est pas tenu d'être titulaire d'un permis de courtier ou d'agence.

***RECOMMANDATION numéro 9.***

**Nous recommandons** que s'il existe des personnes ou des groupes qui devraient être exemptés d'être titulaires de permis pour agir en matière de location, que la loi les identifie spécifiquement à l'article 361. «3. et qu'elle précise pour quels types d'immeubles et de transactions ces cas d'exception s'appliquent.

## 2.3 - LA VENTE OU L'ACHAT DE MAISONS MOBILES

**RÉFÉRENCE : Article 361 du PL 141**

### Pour une protection complète de tous les types d'immeubles

On ne contribue pas davantage à améliorer la protection du public lorsqu'on entend permettre à des personnes ou des groupes non encadrés d'agir en matière de transaction portant sur des maisons mobiles.

Il s'agit d'un véritable recul tant pour les consommateurs que les courtiers immobiliers qui s'acquittent de façon responsable de ce marché.

Si le Ministre a identifié, ce qu'il ne mentionne pas, un ou des groupes qui devraient être actifs dans ces marchés, sans devoir être assujettis à la LCI, pourquoi ne pas simplement ajouter ces cas d'exception à la liste prévue à l'article 3 de la LCI. Et définir pour quels types d'immeubles ou de transactions spécifiques, ces cas d'exception, s'appliqueront.

À première vue, si l'on s'en tient à la seule valeur des biens, certains pourraient penser que de transiger une maison mobile est une chose simple. Dans les faits il n'en est rien. En effet, malgré que les valeurs associées aux maisons mobiles soient généralement inférieures aux autres types d'habitations, les divers types de détention, le caractère souvent non permanent du bâtiment, la location du terrain et les contrats d'entretien qui y sont rattachés, les modes de financement, etc., rendent ce type de transactions complexe.

Nos praticiens nous rapportent qu'une partie de cette clientèle est plus vulnérable considérant la complexité de ce type de transactions en comparaison avec d'autres types d'habitations. Terrain loué, financement atypique, services sanitaires privés, bref il importe de ne pas laisser des gens s'improviser experts là aussi.

Quand on sait que pour plusieurs la maison est le principal actif, cette affirmation est d'autant plus préoccupante et pèse encore plus lourd dans la balance. On peut conclure en tout respect qu'il s'agit d'une clientèle plus vulnérable.

Tout comme nous l'avons démontré en matière de location à la section 2.1, la vente ou l'achat d'entreprises avec ou sans immeuble, le PL 141 ouvre la porte à la venue d'intermédiaire irresponsable devant la LCI. Une telle ouverture ne va pas bénéficier à la clientèle des maisons mobiles. Cette clientèle a besoin de protections tout autant que tout autre consommateur d'habitation. De façon générale c'est plus de 1 000 maisons mobiles dont la vente se retrouve à tout moment confiée aux courtiers immobiliers. C'est dire que les courtiers par leurs services et les protections qu'ils procurent apportent une nette valeur ajoutée.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Source : Centris

Rappelons-nous qu'en cette matière lorsqu'un consommateur transige par le biais d'un courtier immobilier, celui-ci tout comme les autres parties à la transaction, bénéficie de l'ensemble des protections mis en place par la LCI. Voir l'encadré à la page 13.

***RECOMMANDATION numéro 10.***

**Nous recommandons** que l'article 361 soit modifié afin que seuls les titulaires de permis de courtier ou d'agence, hormis les exemptions prévues à l'article 3 de la LCI, puissent être l'intermédiaire parti à un contrat de courtage visant la vente ou l'achat d'une maison mobile et que soit retiré le deuxième paragraphe de l'article 2, lequel se lit comme suit :

En conséquence, l'intermédiaire parti à un contrat de courtage immobilier visant une telle maison mobile ou la location de tout immeuble n'est pas tenu d'être titulaire d'un permis de courtier ou d'agence.

***RECOMMANDATION numéro 11.***

**Nous recommandons** que s'il existe des personnes ou des groupes qui devraient être exemptés d'être titulaires de permis pour agir en matière de transaction portant sur les maisons mobiles, que la loi les identifie spécifiquement à l'article 361. «3. et qu'elle en précise les cas d'exception.

## **SECTION 3 - OBLIGATIONS DES AGENCES EN MATIÈRE DE DISCIPLINE ET DE SUPERVISION**

### **Exigences pour devenir dirigeant d'agence**

**RÉFÉRENCE : Article 379 du PL 141 ajoutant l'article 20.1 à la loi actuelle.**

De façon stratégique, le Ministre pose sur les épaules des dirigeants d'agence, une bonne part de la responsabilité qui relève du milieu d'offrir au consommateur l'expérience client auquel il est en droit de s'attendre.

En plaçant cette responsabilité entre les mains du dirigeant d'agence, le Ministre se dote d'un allié additionnel pour assurer la conformité des transactions et la protection du public et nous saluons cette décision.

Nous désirons toutefois sensibiliser le Ministre aux risques d'un allègement réglementaire arbitraire du secteur immobilier ou encore aux risques associés à permettre l'offre de services immobiliers en dehors du cadre réglementaire pour le recrutement de dirigeants d'agence. Compte tenu des nombreux investissements qu'un dirigeant d'agence doit effectuer, lui plus que quiconque y pensera à deux fois, avant de faire ce choix de carrière. Et pourtant, l'industrie du courtage immobilier a un besoin pressant d'entrepreneurs et de dirigeants possédant ces compétences particulières.

Nous devons nous soucier du développement des compétences des dirigeants d'agence, leurs activités de formation, leurs développements de compétences particulières. Ceux-ci s'acquitteront aussi bien de leurs responsabilités qu'ils seront bien outillés et formés. En parallèle, il y a nécessité de mettre à la disposition de ces dirigeants des ressources additionnelles accessibles et abordables.

Nous questionnons la pertinence d'introduire comme norme d'accession à la direction d'une agence, le nombre d'années d'exercice plutôt que de favoriser la détention de compétences acquises (et à maintenir). Nous préférons que le PL 141 introduise la nécessité pour un dirigeant d'agence de faire preuve de compétences spécifiques.

#### ***RECOMMANDATION numéro 12.***

**Nous recommandons** que l'article 379 introduise une norme d'accès à la fonction de dirigeant d'agence basée sur la détention de compétences acquises plutôt que sur les années de services accumulées. Et que le dirigeant d'agence soit contraint à suivre de la formation sur une base continue.

## **Introduction de sanctions pénales**

RÉFÉRENCE : Article 442 du PL 141 modifiant l'article 125 de la loi actuelle.

En ajoutant des sanctions pénales élevées pour les agences, administrateurs et dirigeants (collectivement nommés dans la présente section « Agence(s) ») qui ne veillent pas à la discipline de leurs courtiers immobiliers et ne s'assurent pas que ces derniers agissent conformément à la LCI, le Ministre lance un message fort.

Nous sommes par contre surpris de l'introduction inattendue du type de mesures auquel il recourt pour y arriver. Rien dans le *Rapport ministériel de 2015* ne traitait de carences en matière de supervision et d'encadrement de la part des Agences.

Nous ne condamnons nullement la volonté d'assurer un meilleur encadrement et une plus grande supervision. Toutefois, ces mesures doivent porter sur les responsabilités spécifiques des Agences pour contribuer à donner confiance au consommateur envers les praticiens et l'Organisme.

Les activités des courtiers se concentrent autour des opérations de courtage. Ce sont chacun d'eux qui au quotidien posent des dizaines, voire plus, d'actes de courtage qui découlent de leur contrat de courtage; rédactions promotionnelles de propriétés, rédactions de contrats de courtage, de promesses d'achat, des clauses types, font de la sollicitation de financement, vérification d'identité, services-conseils, stratégies de négociation, détermination de la valeur, la liste est encore très longue et varie selon le type d'immeuble et la nature du contrat de courtage.

Ces faits et gestes d'opération de courtage, ils les posent en présence de leurs clients, d'autres courtiers ou intervenants à la transaction, au téléphone, par courriel, en dehors de la place d'affaires de l'agence et loin des yeux des dirigeants d'agence. Pour chaque transaction, les faits et gestes d'opération de courtage s'étendent sur plusieurs semaines, voire des mois.

Force est de conclure que d'imposer un rôle de supervision aux Agences sur tous les faits et gestes posés par leurs courtiers est totalement irréaliste. Par conséquent, tenir l'Agence responsable au niveau pénal de n'importe quel manquement ou écart de ses courtiers serait une grave injustice. Les contestations qui s'en suivront vont amener l'Organisme à devoir s'engager dans de multiples procès et confronter, ses meilleures alliées, les Agences.

## **Une autre piste à explorer**

S'il faut écarter le scénario où l'Agence est responsable du moindre manquement à la déontologie et au non-respect de la loi des actions de ses courtiers, rien n'empêche que l'on introduise des responsabilités propres à l'Agence en lien avec la supervision et l'encadrement de ses courtiers.

Les Agences doivent offrir une panoplie de services et gèrent des systèmes. Pensons simplement aux activités de formation et de coaching, aux communications internes et aux échanges d'informations, à la gestion de la conformité, à la gestion de la documentation, à la supervision des documents transactionnels, à la tenue des registres, à leur implication dans les transactions, dans la médiation, à la supervision de la publicité, de l'expérience client, aux suivis, à la vigie, encore ici la liste est longue. Parmi ces responsabilités certaines pourraient être identifiées afin qu'elles contribuent aux objectifs parcourus de protection du consommateur et de respect des règles.

Il serait donc préférable de cibler certaines de ces responsabilités et de contrôler la façon dont s'en acquittera l'Agence. Le rehaussement de la qualité de la prestation de service et sa conformité passeront par les moyens et la façon dont les Agences s'acquitteront de ces obligations ciblées de supervision et d'encadrement, et voir s'il y a lieu d'y associer une sanction pénale.

Subséquemment, l'Organisme devra instaurer des inspections professionnelles qui porteront sur les responsabilités spécifiques d'encadrement qui incomberont aux Agences. À cet effet, ces inspections se devront d'être conduites dans toutes les agences. Cela implique que les Agences comptant peu de courtiers seront inspectées et non principalement celles qui en regroupent un nombre plus important. L'expérience nous permet d'affirmer, dû à leur choix de ne pas se doter des ressources nécessaires, que les lacunes d'encadrement et de supervision soient plus nombreuses chez les petites agences ou chez les courtiers pratiquant seuls.

***RECOMMANDATION numéro 13.***

**Nous recommandons** que soient écartées toutes formes de responsabilité pénale de l'Agence en lien avec les manquements à la déontologie et au non-respect de la loi de la part du courtier.

**Nous recommandons** que soit retiré l'article 442 du PL 141 tel qu'il est proposé.

***RECOMMANDATION numéro 14.***

**Nous recommandons** que l'Organisme cible et définisse parmi les responsabilités de supervision et d'encadrement que l'Agence doit exercer, lesquelles devraient être assorties de responsabilités spécifiques additionnelles. Et voir s'il y a lieu d'y associer une sanction pénale.

***RECOMMANDATION numéro 15.***

**Nous recommandons** que subséquemment, l'Organisme instaure des inspections professionnelles qui porteront sur les responsabilités spécifiques d'encadrement qui incomberont aux Agences. C'est alors que les sanctions pénales pourraient s'appliquer.

## **SECTION 4 - LES PRATIQUES COMMERCIALES DES PUBLICITAIRES ET DES ENTREPRISES D'ASSISTANCE AUX VENDEURS**

Il revient à la LCI de définir ce qui constitue un contrat de courtage, une opération de courtage et conséquemment d'établir les normes de conduite des acteurs qui y sont assujettis. Pour les acteurs qui échapperont à l'assujettissement de LCI, nous suggérons que les normes de conduite qui s'appliquent à eux soient définies par la *Loi sur la protection des consommateurs (chapitre P-40-1)*.

Tout comme les auteurs du *Rapport ministériel de 2015*, l'industrie milite pour un encadrement rigoureux et plus de supervision.<sup>24</sup> S'il est vrai comme le rapportent les auteurs que l'objectif est d'encadrer les acteurs du courtage, encore faudrait-il que tous les offrants de services immobiliers soient encadrés, et non seulement les titulaires de permis.

Afin de préserver la liberté de choisir du consommateur, il est impératif de clarifier le type d'encadrement qui s'applique aux différentes offres de service en immobilier. Le consommateur ne doit pas être trompé ni induit en erreur.

Il est essentiel qu'en tout premier lieu, le consommateur puisse facilement comprendre que les entreprises d'assistance aux vendeurs tout comme la simple entreprise publicitaire en immobilier, ne lui procurent l'ensemble des protections mis en place par la LCI. Voir l'encadré à la page 13.

Cela est d'autant important que les pratiques commerciales et publicitaires de certaines de ces entreprises entretiennent l'ambiguïté et confondent leurs clients qui en viennent à croire, à tort, qu'ils transigent avec une agence immobilière encadrée qui leur fait bénéficier du filet de protection ci-haut.

Nombreux sont les témoignages de clients qui disent « *J'ai mis ma maison en vente avec l'agence DuProprio* », alors que celle-ci est une entreprise d'assistance aux vendeurs.

Les médias également s'y méprennent. La couverture de presse lors de l'acquisition par le Groupe pages Jaunes de DuProprio en juin 2015, titrait largement « Pages Jaunes met la main sur l'agence DuProprio ».

---

<sup>24</sup> « *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.* » Tiré du *Rapport ministériel de 2015*, à la page 1.

Rappelons-nous aussi, 2 constats tirés du sondage mené par Léger Marketing en novembre 2017, en ce qui concerne l'entreprise DuProprio.<sup>25</sup>

- a) 3 consommateurs sur 4 croient que les entreprises d'assistance aux vendeurs et notamment l'entreprise DuProprio sont un intermédiaire dans le cadre d'une transaction immobilière, et
- b) Ladite entreprise DuProprio se classe au 2<sup>e</sup> rang des entreprises spontanément mentionnées par les répondants, après RE/MAX et avant Via Capitale, comme un intermédiaire dans le cadre d'une transaction immobilière.

La première mouture de la *Loi sur la protection des consommateurs* (chapitre P-40-1) remonte à 1978. Bien avant l'ère des sites Internet et médias sociaux empruntés aujourd'hui par les publicitaires et les entreprises d'assistance aux vendeurs. Une actualisation et un élargissement de cette loi s'imposent.

L'État désire-t-il **perpétuer le manque de protections des consommateurs** de services immobiliers qui font affaire avec des non-assujettis à la LCI, et qui trop souvent en ignorent tout?

**RECOMMANDATION numéro 16.**

**Nous recommandons** l'adoption des dispositions législatives et/ou réglementaires appropriées pour que La LPC soit amendée afin de mieux encadrer les contrats de service des entreprises publicitaires tout comme les entreprises d'assistance aux vendeurs.

**L'État doit prendre des mesures pour éviter que des transactions se concluent sur la foi d'informations non vérifiées**

Plus récemment sont apparus des publicitaires, dont certains se sont spécialisés en immobilier. Ces entreprises ne sont pas assujetties à la LCI. Leurs sites Internet permettent aux consommateurs de faire connaître leurs propriétés à des acheteurs potentiels. Les milliers d'acteurs du courtage immobilier, eux-mêmes en concurrence, respectent ce choix du consommateur.

Il est toutefois inquiétant que ces sites diffusent des informations immobilières non vérifiées qui **mettent à risque les parties à la transaction**. L'acheteur pourra être induit en erreur ou trompé et le vendeur poursuivi. Nous observons également des entreprises de construction qui publicisent leurs immeubles, qu'ils accompagnent souvent de promotions, sans trop se soucier de l'exactitude des informations publiées.

---

<sup>25</sup> Voir la note 12, à la page 12.

Depuis le temps que des sites publicitaires existent, nous comprenons mal l'inertie de l'État à imposer des mesures de protection ou à tout le moins à **introduire des avertissements** quant à la précarité des informations qui s'y retrouvent.

Cette absence d'avertissement est totalement incompatible avec les visées de protection du consommateur qui a donné naissance à la LCI. Il y a donc lieu de conclure à l'urgente nécessité d'une intervention gouvernementale pour mieux protéger les consommateurs. Entre-temps, ces derniers continueront d'être nombreux à témoigner des préjudices importants qui leur sont causés par ce laisser-faire.

**RECOMMANDATION numéro 17.**

**Nous recommandons** que lorsqu'un consommateur accède à un site Internet ou une autre forme de plateforme numérique ou médias sociaux, d'un publicitaire ou d'une entreprise d'assistance aux vendeurs, qui affichent des informations immobilières non contrôlées par un praticien encadré, qu'il soit obligatoire d'apposer un avertissement aux consommateurs.

À moins que l'État n'opte pour l'imposition d'une forme de responsabilité au diffuseur d'information provenant d'un tiers, en l'occurrence le vendeur d'un bien immobilier, cet avertissement (ou obligation d'information) devra être à l'effet que les informations qui s'y trouvent n'ont pas fait l'objet de vérifications de la part du diffuseur ou de quiconque.

Cet avertissement ne devra pas s'apparenter aux requêtes de consentement qu'un visiteur sur un site Internet ne lie pas et accepte machinalement pour être conduit rapidement à la prochaine étape de sa démarche.

Quant au contenu, ces avertissements pourraient s'inspirer de ce que contiennent les étiquettes dans le domaine de la *vente ou de louage à long terme d'automobiles d'occasion et de motocyclettes d'occasion*. Voir à titre d'exemple l'article 156 LPC.

**RECOMMANDATION numéro 18.**

**Nous recommandons** l'exemple suivant d'avertissements que le visiteur d'un site immobilier d'un publicitaire ou d'une entreprise d'assistance aux vendeurs serait appelé à déclarer avoir lu et accepté.

*Avertissements aux propriétaires-vendeurs et aux acheteurs :*

1. Le publicitaire ou l'entreprise d'assistance aux vendeurs n'est pas une agence immobilière. Conséquemment, le consommateur ne bénéficie pas des protections de la *Loi sur le courtage immobilier*, que sont notamment :

- ✓ La formation d'accès à la profession et la formation continue obligatoire;
- ✓ La supervision et l'encadrement d'un dirigeant d'entreprise;
- ✓ Le respect d'un code de déontologie;
- ✓ L'inspection professionnelle de l'Organisme;
- ✓ Le service d'assistance de l'Organisme;
- ✓ La couverture de l'assurance responsabilité professionnelle;
- ✓ La couverture du Fonds d'indemnisation.

Le consommateur bénéficie des dispositions contenues à la LPC.

2. Le publicitaire ou l'entreprise d'assistance aux vendeurs n'effectue aucune vérification quant aux informations publiées et n'en garantit aucunement la véracité.
3. Le publicitaire ou l'entreprise d'assistance aux vendeurs ne fait aucune représentation quant à l'exactitude du contenu qui se trouve sur le site et plus particulièrement sur une fiche de propriété et se dégage de toute responsabilité quant aux conséquences que pourrait entraîner une information erronée, manquante ou trompeuse.

Autre avertissement aux propriétaires-vendeurs:

4. Le propriétaire-vendeur doit fournir aux acheteurs toutes les informations pertinentes afin que celui-ci prenne une décision éclairée quant à sa volonté de se porter acquéreur, d'en établir le prix et les conditions. Toutes fausses déclarations où le fait de ne pas divulguer une telle information entraînera la responsabilité civile du vendeur.

**L'État doit prendre des mesures pour contrer la déresponsabilisation généralisée des non-assujettis à la LCI**

Ce qui est alarmant, c'est qu'il prévaut chez ces non-assujettis à la LCI, une pratique de dégageant de responsabilité généralisée.

Même lorsque ces entreprises rendent disponibles des formulaires transactionnels d'une grande similarité avec ceux de l'Organisme, ils éludent toute responsabilité. <sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> «Les entreprises d'assistance aux propriétaires offrent par ailleurs des formulaires transactionnels présentant une grande familiarité avec ceux développés par l'OACIQ, ce qui tend à rassurer le public. Or, ces formulaires comportent des clauses excluant leur responsabilité. En voici un exemple :

« (...) DuProprio décline toute responsabilité quant à l'exactitude, la suffisance et la pertinence de ses modèles (...) ».

Tiré du mémoire de l'OACIQ de septembre 2015, à la page 15.

Leurs sites Internet recourent à des **Politiques d'utilisation** difficilement accessibles et difficilement compréhensibles pour **décliner toute forme de responsabilité** à l'encontre des droits légitimes de leurs clients.<sup>27</sup>

Ci-après deux extraits tirés de la section « conditions d'utilisation » que l'on retrouve en tout bas de page sur l'un des sites d'un publicitaire spécialisé en immobilier.

*... ( \_\_ ) n'assume aucune responsabilité à l'égard de l'incapacité ou de l'incapacité d'un Usager à vendre ou à louer une Propriété ou de l'échec d'une vente ou d'une location d'une Propriété affichée sur le Site Web. ( \_\_ ) n'assume aucune responsabilité pour tout autre défaut, échec, omission, fausse déclaration ou vice entourant une transaction relative à une Propriété annoncée sur le Site Web, que ce soit avant, pendant ou après la conclusion d'une transaction...*

*...( \_\_ ) ne sera aucunement responsable des dommages, y compris des dommages compensatoires, directs ou indirects, ou de tout autre dommage de quelque nature que ce soit pouvant être causé par les Usagers à des tiers ou à toute autre personne morale ou physique dans le cadre de l'utilisation du Site Web par ceux-ci...*

Par conséquent, l'acheteur floué, par des informations erronées alors qu'aucun avis utile et accessible ne le prévenait de s'en méfier, n'aura d'autre recours que de s'adresser au vendeur. Quoi répondre à cet acheteur qui sur la base d'informations publiées sur un tel site croit acheter un immeuble à deux logements alors que le logement au sous-sol est considéré clandestin par les autorités municipales ?

Non responsable des informations immobilières affichées sur leur site; non responsable du contenu des formulaires pratiquement intégralement copiés; non-responsable des conseils de leurs conseillers non supervisés et non encadrés : voilà le niveau de protection qu'attend le consommateur lorsqu'il s'aventure chez un non-assujetti.

Ce qui n'aide en rien est que le consommateur qui cherche assistance est confronté au fait que l'OPC n'a pas autorité en matière de transactions immobilières, au mieux quelques dispositions d'ordre générale et sur les pratiques de commerce alors que l'Organisme, de son côté, est contraint à ne pouvoir agir réellement parce qu'il est sans compétence sur ces entreprises non assujetties à la LCI.

**RECOMMANDATION numéro 19.**

**Nous recommandons** que soit interdite la stipulation par laquelle un publicitaire, y compris les entreprises d'assistance aux vendeurs, se dégage des conséquences de son fait personnel

<sup>27</sup> Extraits tirés de la section « conditions d'utilisation » du site Web de Publi-maison, tel qu'il apparaissait le 26 octobre 2017.

ou de celui de son représentant, conseiller ou dirigeant. Voir à titre d'exemple l'article 10 LPC ci-après.<sup>28</sup>

Les auteurs ont raison de s'inquiéter, d'abord, que les employés, assistants et/ou conseillers qui œuvrent dans des entreprises non assujetties à la LCI ne bénéficient pas d'une formation adéquate et, qu'ils ne sont nullement encadrés par quelque organisme que ce soit.

**RECOMMANDATION numéro 20.**

**Nous recommandons** d'assujettir à la LPC, les employés des publicitaires, y compris les conseillers des entreprises d'assistance aux vendeurs, de la même façon que le sont les employés des commerçants dans le domaine de la *vente ou de louage à long terme d'automobiles d'occasion et de motocyclettes d'occasion*. Voir à titre d'exemple l'article 165 LPC ci-après.<sup>29</sup>

**L'État doit prendre des mesures pour encadrer les pratiques commerciales**

Dans les notes introductives du projet de loi 134, on dénote la volonté d'assainir les pratiques commerciales. On y lit :

« Le projet de loi exige aussi, en matière de publicité, que les informations soient présentées de façon claire, lisible et compréhensible et interdit l'utilisation d'une illustration qui n'est pas une illustration fidèle du bien ou du service véritablement offert. Il encadre également certaines pratiques commerciales, notamment l'utilisation de l'expression « prix coûtant ». Il interdit enfin de faire une représentation fautive ou trompeuse selon laquelle le crédit peut améliorer la situation financière du consommateur ou selon laquelle un rapport de crédit fait à son sujet sera amélioré. »<sup>30</sup>

Dans sa volonté de permettre aux consommateurs de faire une transaction éclairée, le projet de loi 134 introduit une interdiction de communiquer aux consommateurs une information, en l'occurrence une illustration, qui ne correspond pas fidèlement à la réalité du bien. Il se doit d'en être de même pour les nombreuses informations utilisées pour décrire un immeuble sur un site Internet ou autres plateformes et médias sociaux. Voir l'article 231.1 ci-après reproduit.<sup>31</sup>

---

<sup>28</sup> « 10. Est interdite la stipulation par laquelle un commerçant se dégage des conséquences de son fait personnel ou de celui de son représentant. »

<sup>29</sup> « 165. Une personne qui, à titre onéreux, agit comme intermédiaire entre consommateurs dans la vente d'automobiles d'occasion ou de motocyclettes d'occasion adaptées au transport sur les chemins publics est assujettie aux obligations qui incombent au commerçant en vertu de la présente section. »

<sup>30</sup> Voir la note 10 aux notes introductives de la PL 134.

<sup>31</sup> Voir PL 134, article 51.

« Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 231, du suivant : « 231.1. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans un message publicitaire concernant un bien ou un service déterminé et divulguant le prix ou la valeur au détail de ce bien ou de ce service, montrer une illustration du bien ou du service qui ne constitue pas une illustration fidèle de ce bien ou de ce service. »

**RECOMMANDATION numéro 21.**

**Nous recommandons** que l'État, au-delà des dispositions déjà contenues dans le TITRE II sur les pratiques de commerce de la LPC, s'inspire de la révision en cours de la *Loi de la protection du consommateur*, nous référons ici au projet de loi 134, et qu'il ajoute les dispositions législatives et/ou réglementaires nécessaires pour encadrer les contrats, activités et publicités des publicitaires et de leurs déclinaisons, les entreprises d'assistance aux vendeurs.<sup>32</sup>

Il est tout à fait souhaitable que l'État adopte des mesures pour régir les publicitaires. C'est pourquoi nous recommandons l'adoption de dispositions législatives et/ou réglementaires portant sur l'ensemble des publicitaires, et ce tant pour y introduire des normes que pour y régir leur pratique. Il va de soi que l'encadrement des publicitaires nécessite l'adoption d'une série de mesures qui s'étendrait bien au-delà de l'immobilier. Aussi, dans les lignes qui suivent, nous nous en tiendrons à des recommandations qui sont en lien avec le domaine de l'immobilier.

**RECOMMANDATION numéro 22.**

**Nous recommandons** un renforcement et un élargissement de la portée des normes de pratiques commerciales énumérées à l'article 221 de la LPC afin que soit clairement interdit qu'aucun commerçant, fabricant, publicitaire y compris les entreprises d'assistance aux vendeurs ne puisse faussement, par quelque moyen que ce soit, promouvoir ses produits et services en prétendant à un résultat précis et prévisible alors que le résultat est aléatoire et dépend essentiellement de facteurs externes à son produit ou services.

Ainsi, une publicité prétendant que le vendeur d'un immeuble obtiendra d'acheteurs potentiels un montant qui sera nécessairement supérieur au montant une fois la rétribution du courtier soustraite, sans égard au montant d'une telle rétribution, à la volonté de payer des acheteurs et aux autres conditions de la transaction, **constituera une pratique interdite.**

---

<sup>32</sup> *Projet de loi 134 - Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation.*

**RECOMMANDATION numéro 23.**

**Nous recommandons** un renforcement et un élargissement de la portée des normes de pratiques commerciales énumérées à l'article 222 de la LPC afin que soit clairement interdit qu'aucun commerçant, fabricant, publicitaire y compris les entreprises d'assistance aux vendeurs ne puisse faussement, par quelque moyen que ce soit, déprécier un bien ou un service par un autre alors que ce dernier est compétent et encadré par une loi habilitante pour le faire.

Ainsi, une publicité dépréciant la compétence, la connaissance ou les aptitudes d'un courtier à mettre en marché et vendre l'immeuble de ses clients suivant un contrat de courtage, constituera une pratique interdite.

Nos recommandations impliquent que le mandat de surveillance soit confirmé à l'Office de la protection du consommateur (OPC). Ainsi, il appartiendra à l'OPC de les faire respecter. Le rôle de L'Organisme (OACIQ) sera ainsi limité aux situations potentielles d'entraves à la loi et pratiques illégales en lien avec le courtage immobilier.

# SECTION 5 - L'ORGANISME DE CONTRÔLE

## 5.1 - LA GOUVERNANCE

### Un Bureau du courtage immobilier sans le nom

Au Québec, le milieu du courtage immobilier s'est d'abord organisé au sein d'un modèle associatif. Jusqu'en 1994, alors que l'État n'avait aucune structure de régularisation, c'était l'Association des courtiers du Québec qui fixait les règles du jeu.

C'est alors que l'État a transformé l'association jusque-là vouée uniquement à la promotion des intérêts socio-économiques de ses membres, en association ayant comme second mandat de protéger le consommateur. Est alors née l'ACAIQ, *L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec*. Puis en mai 2010, avec la dernière version de la loi, en créant l'OACIQ, l'État est venu retirer la défense des intérêts socio-économiques des membres pour faire de l'association, un Organisme de régularisation à mission unique, celle de protection des consommateurs.

Tout ça en très peu de temps et pour une bonne partie alors que ce sont les mêmes courtiers, dirigeants d'agence, et leaders qui sont toujours actifs. Gardons à l'esprit, qu'en l'absence d'autre organisme d'envergure provinciale, cette même association a été longtemps, un fournisseur privilégié de services aux membres.

Lorsque que les auteurs du *Rapport ministériel de 2015* mettent en lumière que des courtiers perçoivent toujours l'Organisme comme étant leur, faut-il se rappeler que c'était le cas il n'y a pas si longtemps et que de tels transformations et changements de culture nécessitent un certain temps d'adaptation, ce à quoi l'industrie s'active énergiquement.

Dans le Rapport ministériel de 2004, le Ministre de finances de l'époque, l'Honorable Yves Séguin, évoquait la possibilité que les structures d'encadrement du courtage immobilier passent d'un organisme d'autoréglementation à un organisme d'encadrement (le Bureau du courtage immobilier), un modèle hybride. Force d'admettre qu'avec le PL 141, à bien des égards, nous y passons.<sup>33</sup>

Au chapitre des perceptions, le ton employé et les constats dressés par les auteurs s'apparentent à une véritable critique dirigée directement vers les leaders de l'Organisme. Et force d'admettre que les dispositions relatives à la gouvernance du PL 141, frôlent la mise sous tutelle.

---

<sup>33</sup> *Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier, juin 2004, 61 pages.*

En effet, quiconque fait une lecture parallèle du *Rapport ministériel de 2015* et du *Mémoire de l'Organisme de septembre 2015* <sup>34</sup> conclura à l'existence sans équivoque d'un affrontement entre les auteurs du Rapport ministériel et l'Organisme.

À un tel point, que l'OACIQ s'est senti contraint d'adresser la mise au point suivante :

« Sur l'ensemble de ces points, l'OACIQ croit d'ailleurs important de souligner d'emblée être surpris de certains constats et commentaires contenus au Rapport ministériel sur l'évolution du courtage immobilier et hypothécaire et sur la gouvernance de l'Organisme. Ils auraient mérité d'être étayés davantage. De plus, L'OACIQ est préoccupé par certaines orientations qui pourraient être prises quant aux questions qui sont soulevées par le rapport. En effet, à la lumière d'un examen sérieux de la situation telle qu'elle se présente depuis l'entrée en vigueur de la LCI, L'OACIQ **en arrive à des constats différents** de ceux du Rapport ministériel ... » <sup>35</sup>

Autre méprise troublante, c'est la conclusion erronée que tirent les auteurs, à savoir que l'industrie se doit de défendre ses parts de marché et champs d'activité. Or il n'en est rien. Encore là, l'OACIQ a voulu corriger le tir :

« Le Rapport ministériel indique que les courtiers « fournissent (...) plusieurs des services offerts par les entreprises d'assistance ». **Or, c'est l'inverse**, en effet ce sont plutôt ces entreprises qui, avec l'évolution des technologies notamment, en sont venues à offrir une grande partie des services fournis par les courtiers. » <sup>36</sup>

Cette conclusion erronée amène les auteurs à banaliser et/ou passer sous silence la conduite, l'empiètement du cadre législatif que font ces entreprises, qui force l'Organisme à entreprendre des procédures judiciaires.

Il nous apparaît pertinent ici de dénoncer le choix des auteurs de passer sous silence un des rôles qui revient à tout ordre professionnel ou régulateur, soit celui de faire respecter sa loi constitutive.

Pour cela, nous empruntons le passage suivant au *Rapport ministériel de 2015*.

*« 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*

---

<sup>34</sup> *Mémoire de l'OACIQ sur le Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier, septembre 2015. 96 pages.*

<sup>35</sup> *Mémoire de l'OACIQ sur le Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier, à la page 4.*

<sup>36</sup> *Mémoire de l'OACIQ sur le Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier, septembre 2015, à la page 14.*

*les courtiers et les agences, à répondre aux besoins d'assistance du public et à veiller à la discipline des titulaires de permis. »<sup>37</sup>*

La Commission conviendra, bien que volontairement ou non omis ci-haut, que l'Organisme a le devoir de faire respecter la loi dont l'État lui a confié la responsabilité. Plutôt que de légitimer leur soi-disant concurrence, il aurait été souhaitable de lire de la part des auteurs du *Rapport ministériel de 2015* que les tribunaux auront à décider si les entreprises d'assistance aux vendeurs enfreignent la loi, et que les auteurs saluent le devoir de l'Organisme de veiller à son respect.

C'est dire que le *Rapport ministériel de 2015* est truffé de raccourcis et d'affirmations préjudiciables à l'Organisme. Quoi qu'il en soit, nous n'endossons pas le bien-fondé de ces constats et critiques.

Alors, prétendre comme les auteurs du *Rapport ministériel de 2015* le suggèrent que l'Organisme est à la solde des courtiers, c'est aller vite aux conclusions.<sup>38</sup> D'autant qu'à aucun endroit, on y démontre que des décisions ou des actions ont été prises à l'encontre du meilleur intérêt des consommateurs.

Déjà en 2015, à la lecture du Rapport ministériel puis du Mémoire de l'OACIQ, nous avons à nous inquiéter. Les auteurs et les leaders de l'Organisme étaient enlisés dans un différend. Et ce différend a pu contribuer à ce que les auteurs entretiennent un penchant favorable aux entreprises d'assistance aux vendeurs.

Nous avons espéré que le temps ferait son œuvre, que le changement à la direction de l'Organisme aurait estompé cet affrontement. Force d'admettre à la lecture du PL 141, que le penchant favorable aux entreprises d'assistance aux vendeurs et défavorable à l'industrie semble avoir orienté les dispositions contenues au projet de loi. Les hommes et les femmes qui œuvrent respectueusement et professionnellement dans le courtage immobilier et encore moins les consommateurs de services immobiliers ne devraient pas faire les frais de cette discorde.

Même si des choses peuvent être reprochées à l'Organisme, l'État demeure responsable de prendre les meilleures décisions pour pleinement jouer son rôle social de protection du consommateur.

Malgré ce qui précède, et non pas pour les constats dressés dans le Rapport ministériel, mais parce que nous désirons accroître la confiance du consommateur dans l'Organisme, nous accueillons favorablement le fait que l'État améliore les règles de gouvernance qu'il a lui-même mis en place.

---

<sup>37</sup> *Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier de mai 2015, à la page 3.*

<sup>38</sup> *Rapport sur l'application de la Loi sur le courtage immobilier de mai 2015, à la page 14.*

Nous saluons l'introduction de profils de compétence pour les administrateurs devant siéger au Conseil d'administration. Nous espérons que cela fera contrepoids à une de nos très grandes inquiétudes. En effet, nous appréhendons que les orientations et décisions soient dictées par l'équipe ministérielle, en collaboration avec la direction générale de l'Organisme. Que l'on se retrouve avec un Bureau du courtage immobilier sans qu'il en porte le nom.

Ce qui entraînera une inévitable dévaluation de la fonction d'administrateur, privant l'Organisme d'un ingrédient essentiel au succès du régulateur, soit sa capacité d'attirer les meilleurs candidats pour siéger à son Conseil d'administration, et plus largement à ses comités et groupes de travail.

Sans cela, il s'opérera à la longue une déconnexion avec la réalité du courtage immobilier et les besoins des consommateurs. C'est pourquoi nous jugeons qu'il est abusif d'imposer une majorité d'administrateurs provenant de l'extérieur de l'industrie. Tout comme, il est impertinent de restreindre le poste de président aux seuls membres nommés par le gouvernement. Une telle mesure privera, là aussi, l'Organisme de la personne la plus compétente pour la présider.

***RECOMMANDATION numéro 24.***

**Nous recommandons** que la majorité des administrateurs provienne de l'industrie.

***RECOMMANDATION numéro 25.***

**Nous recommandons** que le président de l'organisme soit élu parmi l'ensemble des administrateurs siégeant au Conseil.

## 5.2 - LES AFFAIRES D'ASSURANCE DE L'ORGANISME - L'ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE

À la lecture de l'article 353 du PL 141 nous comprenons qu'il reviendra à l'Organisme d'assumer les responsabilités relatives aux affaires d'assurance. Certaines fonctions pourront être déléguées à un comité.

Aussi, les pouvoirs et responsabilités de chacun devront être séparés de façon étanche. La gestion des dossiers devra être effectuée de façon très robuste. Les mécanismes de reddition de compte devront être transparents et fluides.

Nous suivrons avec intérêt, tout le déploiement que cela requiert, et notamment, nous chercherons des réponses aux questions suivantes :

- quelles responsabilités incomberont à qui;
- quels modèles de gouvernance et de conduite seront adoptés;
- quelles compétences seront recherchées;
- quels mécanismes de reddition de compte seront déployés;
- comment les opérations seront organisées;
- quels seront les mécanismes de supervisions;
- Comment s'appliqueront les règles d'éthique et de déontologie.

### **Maintien d'expérience et d'expertise**

Le PL 141 propose de remplacer la gouvernance du FARCIQ par une gouvernance à deux paliers soit :

- Le conseil d'administration de l'OACIQ pour la gestion des fonds, les placements et l'approbation des politiques de réclamations au Fonds;
- Un comité de décision en matière d'assurance de responsabilité professionnelle pour le traitement des demandes de réclamations et l'application de la politique du Fonds en matière de traitement des réclamations.

À la lecture de l'article 360 du PL 141, nous sommes inquiets de la configuration que prendra le comité de décision. Nous craignons la perte d'expertise, la perte de complémentarité des compétences et d'expérience dont la gouvernance du FARCIQ a su se doter au fil des ans.

#### ***RECOMMANDATION numéro 26.***

**Nous recommandons**, pour assurer la saine transition et la pérennité, que les nominations à venir considèrent la nécessité de refléter la complémentarité des expertises et des expériences accumulées par les présents administrateurs du Fonds.

**RECOMMANDATION numéro 27.**

**Nous recommandons** que l'OACIQ adopte des profils de compétence identifiant les différentes sphères d'expertise et d'expérience requise, de provenances variées, des milieux de l'assurance, du courtage immobilier, du droit, pour bien accomplir la mission du comité de décision.

**Stabilité financière et emploi des sommes accumulées au Fonds d'assurance**

Nous comprenons qu'il reviendra désormais à l'OACIQ, et non plus au FARCIQ de gérer directement les finances de l'assurance responsabilité professionnelle. Le FARCIQ a toujours eu une mission bien distincte de celle de l'OACIQ.<sup>39</sup>

C'est pourquoi, nous désirons souligner que les sommes injectées par l'Organisme en 2006, pour constituer le Fonds, soit +/- 4 000 000\$, ont depuis été remboursées à même les surplus, voire le produit des cotisations des praticiens du courtage immobilier. C'est conséquemment légitime que ces mêmes praticiens s'attendent à ce que les sommes accumulées demeurent entièrement dédiées à leur couverture et protection.

---

<sup>39</sup> *La mission du FARCIQ est de protéger le patrimoine des assurés par la souscription à l'assurance responsabilité professionnelle, alors que celle de l'OACIQ est d'assurer la protection du public qui utilise les services de courtage immobilier et hypothécaire encadrés par la loi.*

## 5.3 - LA RESPONSABILITÉ DES FORMULAIRES

**RÉFÉRENCE : Article 444 du PL 141 modifiant l'article 129 de la loi actuelle**

Le Ministre entend s'approprier le pouvoir de déterminer les domaines qui constitueront une opération de courtage. Nous ne pouvons qu'espérer que celui-ci disposerait des ressources sinon qu'il sera à l'écoute pour demeurer à l'affût des nouveaux produits immobiliers, des exigences légales ou autres de toutes provenances afin de statuer rapidement sur la nécessité d'élaborer ces outils que sont les formulaires.

L'usage approprié d'un formulaire requiert une bonne part d'expertise et d'expérience. Réaliser une transaction, exige beaucoup plus que de compléter un simple formulaire. Encore faut-il bien en administrer son contenu, ses clauses, ses annexes, en comprendre la portée, etc. Aussi, il faut éviter que les formulaires se retrouvent à la libre disposition du consommateur. C'est pourtant ce que les entreprises d'assistance aux vendeurs font en produisant les leurs dont l'essentiel est copié de ceux élaborés et diffusés par l'Organisme.

Le risque que des consommateurs s'aventurent à transiger en recourant à ces seuls formulaires, comme point d'appui, pourrait les amener à vivre des situations catastrophiques. Le Ministre ne voudra pas que ces victimes en viennent à lui reprocher de les avoir mis à leur disposition et qu'ils recherchent réparation auprès de lui.

Ces formulaires doivent demeurer des outils élaborés par l'Organisme en collaboration avec des praticiens. Nous invitons le Ministre à placer sa confiance dans la nouvelle gouvernance de l'Organisme pour que celui-ci continue de concert avec toutes les ressources nécessaires; à les élaborer, et équilibrer les obligations qui en incombent, en les gardant pertinents dans la pratique. Et de façon plus générale que le Ministre investisse sa confiance dans la nouvelle gouvernance de l'Organisme pour qu'il continue de déterminer les contrats de courtage et autres actes qui bénéficieront de ces formulaires.

***RECOMMANDATION numéro 28.***

**Nous recommandons** l'adoption des dispositions législatives et/ou réglementaires appropriées pour que le 1er paragraphe de l'article «129 de la loi se lise comme suit : L'Organisme détermine les contrats de courtage et les autres actes relatifs à une opération de courtage qui sont constatés sur un formulaire obligatoire.

## **CONCLUSION**

Dans sa forme actuelle, le **PL 141 fait défaut de placer la protection du consommateur au centre de la réforme**. Le PL 141 n'adresse pas suffisamment la réalité contemporaine et la complexité grandissante du marché en cette ère où le numérique guide la Loi des marchés. Le PL 141 dans sa forme présentée, sans les amendements ici suggérés, ne pourra encadrer convenablement le secteur immobilier alors que des transformations importantes sont en cours lesquelles continueront de s'opérer de plus en plus rapidement.

Le consommateur doit pouvoir **choisir le type de services immobiliers qu'il désire et en comprendre les subtilités**. Le spectre déjà large continuera de s'élargir. D'un côté du spectre, nous retrouvons les quelque 1 100 agences immobilières actives au Québec lesquelles offrent des modèles d'affaires et des propositions variées, et de l'autre côté, la possibilité de recourir à des entreprises d'assistance aux vendeurs à des publicitaires, à des agrégateurs de contenu Internet, etc. Ces solutions n'ont pas toutes la même valeur, et ne procureront pas toutes la même rigueur transactionnelle.

La Loi du courtage immobilier étant une loi de protection aux consommateurs, il importe **que le consommateur ne confonde pas les niveaux de services et de protections correspondants à chacune de ces catégories d'offres. Qu'il puisse faire un choix éclairé en ayant accès à l'information pertinente relative à son choix**. À cet égard, il est de la responsabilité de l'État de placer les repères afin d'éliminer toute ambiguïté.

Nous considérons que cette ligne de démarcation entre les niveaux de services et de protections passe par l'adoption d'une définition articulée et fonctionnelle de l'acte de courtage, laquelle se doit d'inclure la notion de services-conseils. La Commission doit absolument **craindre la prestation de conseils d'une personne ou d'une entreprise non formée, non encadrée laquelle serait non assujettie**. Les recommandations contenues à la section # 1, ont été formulées dans ce sens. L'une d'entre-elles crée une présomption d'exercer une opération de courtage lorsqu'une personne pose une série de faits et gestes ou offre une série de produits et services menant à la réalisation d'une transaction.

Cette ligne de démarcation entre des services encadrés ou non, est celle de l'assujettissement à la loi. S'il demeure permis aux personnes non assujetties, pensons à l'arrivée des agrégateurs dotés d'immenses moyens financiers, de proposer les mêmes services que ceux des courtiers sans être contraints à respecter la même loi et ses règles d'application, autant ces derniers que les agences et les réseaux de franchises devront **réévaluer le coût d'opportunité d'opérer à l'intérieur du cadre réglementaire**.

Déjà, nous sommes nombreux en attente de voir si la PL 141 corrigera l'iniquité attribuable aux activités des seuls non-assujettis actuels et de ceux à venir qui sont déjà à nos portes. La question est encore plus d'actualité. Pourquoi demeurer assujetti, avec les efforts et les investissements que cela impliquent, si d'autres sans être contraints aux mêmes exigences,

offrent les mêmes services en toute légitimité ? **Qu'est-ce que nous faisons présentement que nous ne pourrions faire à l'extérieur de la nouvelle loi ?**

Advenant notre retrait, les consommateurs y perdront les protections qui découlent de qui suit :

- ✓ La formation d'accès à la profession et la formation continue obligatoire;
- ✓ La supervision et l'encadrement d'un dirigeant d'entreprise;
- ✓ Le respect d'un code de déontologie;
- ✓ L'inspection professionnelle;
- ✓ Le service d'assistance et l'expertise de l'Organisme;
- ✓ La couverture de l'assurance responsabilité professionnelle;
- ✓ La couverture du Fonds d'indemnisation.

**À moins d'amendements** aux dispositions proposées sur les définitions relatives à l'encadrement du courtage immobilier tels que suggérés dans le présent mémoire, le tout afin de maintenir la stabilité du cadre légal **nous préconisons le maintien des dispositions de la loi actuelle** jusqu'à ce qu'une solution viable à long terme soit développée.

Nous recommandons que soit réinstaurée l'exclusivité de pratique accordée aux titulaires de permis pour les transactions sous la forme d'une location de résidences unifamiliales, de copropriétés, d'immeubles commerciaux et industriels ainsi que pour l'ensemble des transactions portant sur les maisons mobiles. Une transaction sur ce type de produits immobiliers requiert des compétences et protections que seuls les courtiers possèdent et auxquelles ils peuvent prétendre. Advenant qu'il existe des personnes ou des groupes qui devraient être exemptés d'être titulaires de permis pour agir en matière de transaction portant sur ces types de locations ou les maisons mobiles, nous suggérons que la loi les identifie et qu'elle en précise les cas d'exception.

Le besoin d'accompagnement des entrepreneurs, vendeurs comme acheteurs est manifeste et n'est pas ou mal desservi depuis l'ajout à la loi de 2010, de retrouver comme principal actif de l'entreprise, un bien immobilier. Aucun autre groupe de professionnels ne comble ce besoin. Nous recommandons de revenir à la situation qui prévalait avant 2010, et de permettre aux titulaires de permis de réaliser ces transactions.

Toujours pour répondre à une demande incessante des entrepreneurs et essentielle pour la vitalité économique de la province, nous innovons en proposant l'élaboration d'un contrat de vente ou d'achat d'entreprise en collaboration avec un professionnel ou une personne dûment autorisée par l'AMF, lequel pourrait s'appliquer pour les sociétés privées.

Le PL 141 exclut les entrepreneurs et les locateurs et locataires autres que d'un logement, des protections de la loi. Pourtant, ces hommes et ces femmes opèrent de petits commerces, ils sont nos fournisseurs de services locaux. Ils paient taxes et impôt et contribuent au mieux-être collectif. Lorsque vient le temps de recourir à des services immobiliers, ils sont tout aussi

vulnérables que les individus. **Alors que la LCI se veut une loi de protection du public, pourquoi les en exclure ? Quel serait le bénéfice d'une telle exclusion pour le consommateur?**

En matière de discipline et de surveillance, plutôt que d'imposer aux agences et ses dirigeants une forme de solidarité impraticable, nous innovons en proposant que l'Organisme cible et définisse parmi les responsabilités de supervision et d'encadrement que l'Agence doit exercer, lesquelles pourraient être assorties de responsabilités spécifiques additionnelles définies par règlement. L'analyse de la possibilité d'y introduire une notion de sanction pénale pourrait alors être évaluée dans le but d'en définir le bien fondé et la valeur ajoutée au résultat final.

Les pratiques commerciales des non assujettis à la loi sont troublantes lorsque regardées dans une perspective de protection du consommateur. Contrairement aux titulaires de permis, les non-assujettis ne sont pas ni responsables des informations immobilières affichées sur leurs sites, pas plus que de leurs formulaires transactionnels et pire encore, de leurs conseils. Nous avons proposé à la section # 4, une série de recommandations visant à mettre en garde le consommateur de ces sérieuses limitations. De même que nous avons adressé des recommandations portant sur les pratiques commerciales.

**Le milieu du courtage immobilier est engagé et marche d'un pas accéléré de façon continue, vers un professionnalisme toujours plus grand.** Aussi, nous souhaitons vivement avoir démontré par ce mémoire, la nécessité d'incorporer nos recommandations afin d'offrir à l'ensemble des consommateurs de services immobiliers, quels qu'ils soient, un environnement sécuritaire, leur permettant de réaliser leurs transactions immobilières en toute quiétude, tout en protégeant leur patrimoine financier, qui pour la grande majorité d'entre eux, représente leur fonds de retraite.

Les transactions immobilières toujours plus complexes requièrent l'observance d'exigences et formalités toujours plus nombreuses et adaptée à cette ère numérique moderne qui verra arriver à la vitesse grand V, la multiplication des joueurs dérèglementés qui chercheront à passer au travers des mailles du filet, si ces mailles ne sont pas tissées assez serrées. Nous sommes unanimement d'avis que, passer sous silence nos importantes recommandations, ultimement, ne serviraient pas l'intérêt du consommateur. Bien que le PL 141 ait été écrit dans la poursuite de cet objectif, ignorer nos recommandations serait faire abstraction de la somme importante des expériences regroupées de tous les détenteurs de permis de l'industrie. Sans l'incorporation de nos recommandations, **il y a lieu de s'inquiéter quant à la protection et les intérêts du consommateur.**

L'État doit prendre le parti des consommateurs, de leurs droits aux protections et à une information juste, transparente, balisée, le tout pertinent et nécessaire à un choix et une prise de décision éclairés. Nous avons pleinement confiance que c'est l'avenue que la Commission souhaite emprunter en acceptant de nous entendre d'une voie commune et unie.

## **LISTE DES DOCUMENTS EN ANNEXE**

**Onglet no. 1 ( note 6 à la page 10 du mémoire)**

*Règlement sur l'exercice de la profession de notaire en société. RLRQ c N-3 r.7.*

**Onglet no. 2 ( note 8 à la page 10 du mémoire)**

*Claude G. Leduc, Le courtage immobilier : aspects civils et déontologiques, 4<sup>e</sup> édition, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2015, pages 12 à 18.*

**Onglet no. 3 ( note 9 à la page 10 du mémoire)**

*Mario Naccarato, Le courtage immobilier au Québec. Brossard CCH, 2010 434 pages (avec Audrey Létourneau, pages 92-93*

**Onglet no. 4 ( note 12 à la page 12 du mémoire)**

*Sondage mené par Léger Marketing, en novembre 2017, pour le compte de la Fédération des chambres immobilières du Québec, des franchiseurs et principales agences immobilières.*

**Onglet no. 5 ( note 21 à la page 21 du mémoire)**

*Baromètre des professions 2016, Léger recherche stratégie-conseil*

**Onglet no. 6 ( note 22 à la page 21 du mémoire)**

*SCHL – Enquête 2017 auprès des accédants à la propriété*



## **Projet de loi 141**

**Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières**

### **Liste des documents en annexe**

**RE/MAX Québec - Royal LePage –  
Groupe Sutton - Via Capitale - Proprio Direct -  
L'expert immobilier PM inc. – Vendirect**

**Décembre 2017**

# Liste des documents en annexe

## **Onglet no. 1 ( note 6 à la page 10 du mémoire)**

*Règlement sur l'exercice de la profession de notaire en société. RLRQ c N-3 r.7.*

## **Onglet no. 2 ( note 8 à la page 10 du mémoire)**

*Claude G. Leduc, Le courtage immobilier : aspects civils et déontologiques, 4<sup>e</sup> édition, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2015, pages 12 à 18.*

## **Onglet no. 3 ( note 9 à la page 10 du mémoire)**

*Mario Naccarato, Le courtage immobilier au Québec. Brossard CCH, 2010 434 pages (avec Audrey Létourneau, pages 92-93*

## **Onglet no. 4 ( note 12 à la page 12 du mémoire)**

*Sondage mené par Léger Marketing, en novembre 2017, pour le compte de la Fédération des chambres immobilières du Québec, des franchiseurs et principales agences immobilières.*

## **Onglet no. 5 ( note 21 à la page 21 du mémoire)**

*Baromètre des professions 2016, Léger recherche stratégie-conseil*

## **Onglet no. 6 ( note 22 à la page 21 du mémoire)**

*SCHL – Enquête 2017 auprès des accédants à la propriété*

## Onglet no. 1

**Note 6 à la page 10 du mémoire**

*Règlement sur l'exercice de la profession de notaire en société. RLRQ c N-3  
r.7.*

chapitre N-3, r. 7

**Règlement sur l'exercice de la profession de notaire en société**

Loi sur le notariat  
(chapitre N-3)

Code des professions  
(chapitre C-26, a. 93 par. *g* et *h* et a. 94 par. *p*)

**TABLE DES MATIÈRES**

<b>SECTION I</b>	
DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	<b>1</b>
<b>SECTION II</b>	
GARANTIE DE LA SOCIÉTÉ CONTRE LES FAUTES PROFESSIONNELLES DE SES MEMBRES.....	<b>9</b>
<b>SECTION III</b>	
ACCESSIBILITÉ DES DOCUMENTS.....	<b>11</b>
<b>ANNEXE A</b>	

## SECTION I

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES

**1.** Un notaire peut, aux conditions, modalités et restrictions prévues au présent règlement, exercer ses activités professionnelles au sein d'une société par actions ou une société en nom collectif à responsabilité limitée au sens du chapitre VI.3 du Code des professions (chapitre C-26).

En tout temps, le notaire doit s'assurer que cette société lui permette de respecter la Loi sur le notariat (chapitre N-2), la Loi sur le notariat (chapitre N-3) et tous les règlements pris en application de ces lois, notamment en ce qui concerne le secret professionnel. De plus, lorsqu'il agit à titre d'officier public, cette société doit lui permettre d'exercer ses activités professionnelles dans le respect du principe d'impartialité inhérent à ce rôle.

D. 1092-2005, a. 1.

**2.** Un notaire peut exercer sa profession au sein d'une société si les conditions suivantes sont respectées en tout temps:

1° la majorité des voix rattachées aux actions ou aux parts sociales de la société est détenue et exprimée par les personnes ou les patrimoines fiduciaires suivants ou une combinaison de ceux-ci:

a) au moins un membre d'un ordre professionnel régi par le Code des professions (chapitre C-26) ou d'un regroupement professionnel qui exerce un contrôle similaire à celui exercé par un ordre professionnel et qui apparaît en annexe A;

b) une société par actions dont au moins 90% des voix rattachées aux actions sont détenues et exprimées par au moins une personne visée au sous-paragraphe a);

c) une fiducie dont tous les fiduciaires sont des personnes visées au sous-paragraphe a);

2° les administrateurs ou, selon le cas, les associés sont en majorité des personnes visées au sous-paragraphe a) du premier alinéa.

Pour constituer le quorum à une assemblée des administrateurs d'une société, la majorité des membres présents pour engager celle-ci doit être composée de personnes visées au sous-paragraphe a) du paragraphe 1 du premier alinéa.

Le notaire associé, administrateur, dirigeant ou actionnaire de la société doit s'assurer que ces conditions sont inscrites, selon le cas, aux statuts de la société ou stipulées au contrat de société et qu'il y est aussi stipulé que cette société est constituée aux fins d'exercer principalement des activités professionnelles.

D. 1092-2005, a. 2.

**3.** Un notaire peut exercer sa profession au sein d'une société qui se présente exclusivement comme une société de notaires si les conditions suivantes sont respectées en tout temps:

1° la majorité des voix rattachées aux actions ou aux parts sociales de la société doit être détenue et exprimée par les personnes ou patrimoines fiduciaires suivants ou une combinaison de ceux-ci:

a) au moins un notaire;

b) une société par actions dont au moins 90% des voix rattachées aux actions sont détenues et exprimées par au moins un notaire exerçant, dans tous les cas, ses activités professionnelles au sein de la société;

c) une fiducie dont tous les fiduciaires sont des notaires exerçant, dans tous les cas, leurs activités professionnelles au sein de la société;

2° les administrateurs ou, selon le cas, les associés sont en majorité des notaires exerçant leurs activités professionnelles au sein de la société.

Pour constituer le quorum à une assemblée des administrateurs de la société, la majorité des membres présents pour engager celle-ci doit être composée de notaires.

Le notaire associé, administrateur, dirigeant ou actionnaire de la société doit s'assurer que ces conditions énoncées sont inscrites, selon le cas, aux statuts de la société ou stipulées au contrat de société et qu'il y est aussi stipulé que cette société est constituée aux fins d'exercer principalement des activités professionnelles.

D. 1092-2005, a. 3.

**4.** Le notaire qui veut exercer ses activités professionnelles au sein d'une société doit, avant le début de ces activités et après avoir acquitté les frais fixés à 175 \$, fournir au secrétaire de l'Ordre:

1° la déclaration prévue à l'article 5;

2° la confirmation écrite d'une autorité compétente attestant que la société fait l'objet d'une garantie conforme à la section II;

3° dans le cas d'une société par actions, une copie de l'acte constitutif émanant de l'autorité compétente attestant l'existence de la société;

4° la confirmation écrite donnée par l'autorité compétente que la société est dûment immatriculée au Québec;

5° un engagement de la société au sein de laquelle il exerce sa profession donnant le droit aux personnes, comités et tribunal mentionnés à l'article 192 du Code des professions (chapitre C-26) d'exiger de toute personne la communication et l'obtention d'un document mentionné à l'article 11 ou d'une copie conforme d'un tel document;

6° le cas échéant, une copie conforme de la déclaration requise en vertu de la Loi sur la publicité légale des entreprises (chapitre P-44.1) indiquant que la société en nom collectif est devenue une société en nom collectif à responsabilité limitée.

D. 1092-2005, a. 4.

**5.** Le notaire doit remplir une déclaration sous son serment professionnel sur un formulaire fourni exclusivement par le secrétaire laquelle contient les renseignements suivants:

1° le nom et le numéro de membre du notaire et son statut au sein de la société;

2° le nom ainsi que les autres noms utilisés au Québec de la société au sein de laquelle le notaire exerce ses activités professionnelles et le numéro d'entreprise de cette société attribué par le registraire des entreprises;

3° la forme juridique de la société et le fait que cette société respecte les conditions prévues à l'article 1 et, selon le cas, à l'article 2 ou 3;

4° l'adresse du siège de la société et l'adresse de ses établissements au Québec;

5° s'il s'agit d'une société par actions, les noms et adresses domiciliaires des administrateurs et des dirigeants de la société et l'Ordre ou le regroupement professionnel auquel ils appartiennent, le cas échéant;

6° s'il s'agit d'une société en nom collectif à responsabilité limitée, les noms et adresses domiciliaires de tous les associés domiciliés au Québec ainsi que, le cas échéant, les noms et adresses domiciliaires des administrateurs nommés par les associés pour administrer la société qu'ils soient ou non domiciliés au

Québec et, dans tous les cas, l'Ordre ou le regroupement professionnel auquel ils appartiennent, le cas échéant;

7° le cas échéant, la date à laquelle la société en nom collectif est devenue une société en nom collectif à responsabilité limitée.

D. 1092-2005, a. 5.

**6.** Lorsque plus d'un notaire exercent leurs activités professionnelles au sein d'une même société, une seule déclaration peut être complétée par un répondant pour l'ensemble des notaires de cette société.

Cette déclaration du répondant est réputée constituer la déclaration de chacun des notaires qui demeure toutefois pleinement responsable de l'exactitude des renseignements fournis en vertu des paragraphes 1 et 2 de l'article 5.

Le répondant doit être un notaire associé, administrateur, dirigeant ou actionnaire de la société.

D. 1092-2005, a. 6.

**7.** Pour conserver son droit d'exercer ses activités professionnelles en société, le notaire ou le répondant doit:

1° mettre à jour et fournir avant le 31 mars de chaque année la déclaration prévue à l'article 5;

2° informer le secrétaire de l'Ordre sans délai de toute modification à la garantie prévue à la section II ou aux informations transmises dans la déclaration prévue à l'article 5 qui auraient pour effet d'affecter le respect des conditions prévues aux articles 2 et 3.

D. 1092-2005, a. 7.

**8.** S'il constate que l'une des conditions prévues au présent règlement ou au chapitre VI.3 du Code des professions (chapitre C-26) n'est plus satisfaite, le notaire doit, dans les 15 jours de ce constat, prendre les mesures nécessaires pour s'y conformer, à défaut de quoi, il cesse d'être autorisé à exercer ses activités au sein de la société.

D. 1092-2005, a. 8.

## SECTION II

### GARANTIE DE LA SOCIÉTÉ CONTRE LES FAUTES PROFESSIONNELLES DE SES MEMBRES

**9.** Le notaire qui exerce ses activités professionnelles au sein d'une société doit, pour être autorisé à exercer sa profession conformément au présent règlement, fournir et maintenir pour cette société, par la souscription au Fonds d'assurance responsabilité professionnelle de la Chambre des notaires du Québec, une garantie contre la responsabilité professionnelle que cette société peut encourir en raison des fautes ou négligences commises par le notaire dans l'exercice de sa profession au sein de cette société.

D. 1092-2005, a. 9.

**10.** Cette garantie doit prévoir les conditions minimales suivantes :

1° l'engagement par l'assureur de payer aux lieu et place de la société, en excédent du montant de garantie que doit fournir le notaire conformément au Règlement sur la souscription au Fonds d'assurance responsabilité professionnelle de la Chambre des notaires du Québec (chapitre N-3, r. 14), et jusqu'à concurrence du montant de la garantie, toute somme que la société peut légalement être tenue de payer à des tiers relativement à une réclamation présentée pendant la période couverte par la garantie et résultant des fautes ou négligences commises par le notaire dans l'exercice de sa profession au sein de la société;

2° l'engagement par l'assureur de prendre fait et cause pour la société et d'assumer sa défense dans toute action dirigée contre elle et de payer, outre les sommes couvertes par la garantie, tous les frais de justice et autres frais des actions contre la société, y compris ceux de l'enquête et de la défense et les intérêts sur le montant de la garantie;

3° l'engagement que la garantie soit d'au moins 1 000 000\$ par sinistre et pour l'ensemble des réclamations présentées contre la société au cours d'une période de garantie n'excédant pas 12 mois, et ce, quel que soit le nombre de membres dans la société;

4° dans le cas où le notaire exerce seul l'ensemble des activités professionnelles au sein d'une société par actions, l'engagement que la garantie soit d'au moins 500 000 \$ par sinistre et pour l'ensemble des réclamations présentées contre la société au cours d'une période de garantie n'excédant pas 12 mois.

D. 1092-2005, a. 10; N.I. 2016-01-01 (NCPC).

### SECTION III

#### ACCESSIBILITÉ DES DOCUMENTS

**11.** Les documents qui peuvent être exigés de la société en vertu du paragraphe 5 de l'article 4 sont les suivants:

1° si le notaire exerce au sein d'une société par actions:

a) le registre complet et à jour des statuts et règlements;

b) le registre complet et à jour des valeurs mobilières;

c) le registre complet et à jour des actionnaires;

d) le registre complet et à jour des administrateurs;

e) toute convention entre actionnaires et ententes de vote et toute modification y afférente;

f) toute convention portant sur l'octroi d'option d'achat d'actions comportant droit de vote ou portant sur tout autre droit, même conditionnel, conféré à une personne de se faire émettre de telles actions;

g) le certificat d'immatriculation des sociétés et leurs mises à jour;

h) le nom des principaux dirigeants ainsi que leur adresse domiciliaire;

2° s'il exerce au sein d'une société en nom collectif à responsabilité limitée:

a) le contrat de société et ses modifications;

b) la déclaration d'immatriculation de la société et sa mise à jour;

c) le nom des principaux dirigeants ainsi que leur adresse domiciliaire;

d) le registre complet et à jour des associés.

D. 1092-2005, a. 11.

**12.** (*Omis*).

D. 1092-2005, a. 12.

**ANNEXE A**

**LISTE DES ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES QUI EXERCENT UN CONTRÔLE SIMILAIRE À CELUI EXERCÉ PAR UN ORDRE PROFESSIONNEL**

- Les ordres de comptables régis par une loi d'une autre province ou territoire canadien;
- L'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec;
- L'Autorité des marchés financiers;
- Les ordres de juristes régis par une loi d'une autre province ou territoire canadien;
- L'institut canadien des actuaires.

---

D. 1092-2005, Ann. A.

**MISES À JOUR**

D. 1092-2005, 2005 G.O. 2, 6771

L.Q. 2008, c. 9, a. 143

L.Q. 2010, c. 7, a. 282

## Onglet no. 2

### **Note 8 à la page 10 du mémoire**

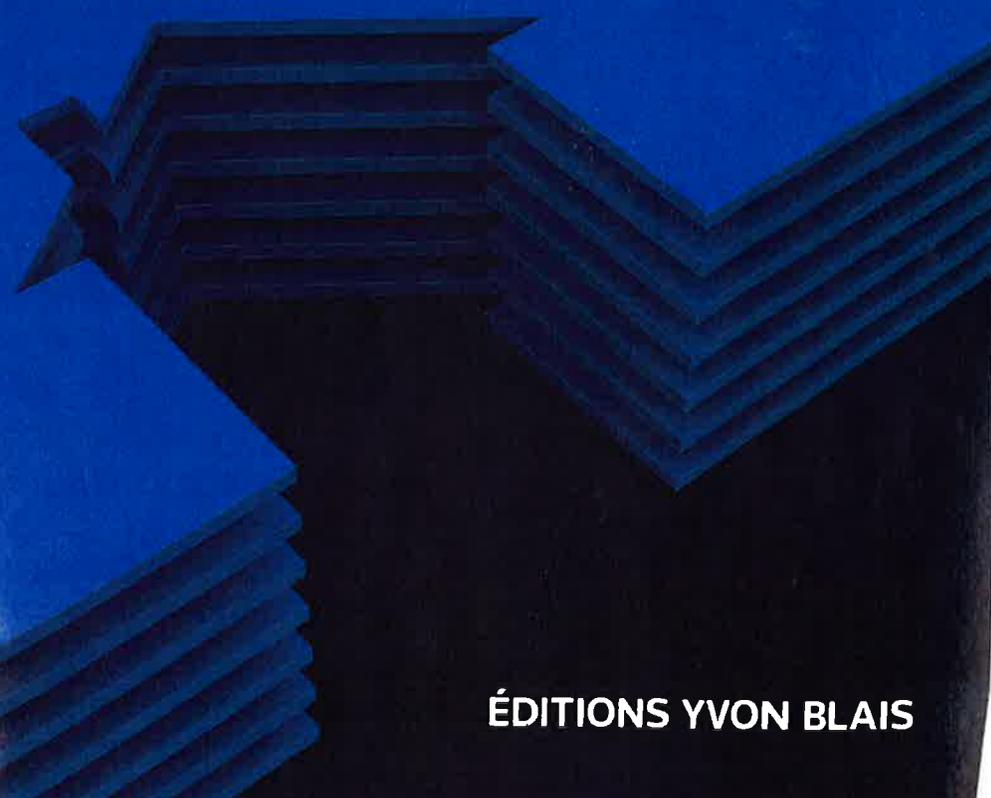
*Claude G. Leduc, Le courtage immobilier : aspects civils et déontologiques, 4<sup>e</sup> édition, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2015, pages 12 à 18.*

# **LE COURTAGE IMMOBILIER**

## Aspects civils et déontologiques

4<sup>e</sup> édition  
Claude G. Leduc

Préface par Henri Richard



**ÉDITIONS YVON BLAIS**

[16] Soutenir, comme le fait l'appelant, qu'il échappe aux contraintes imposées par la LCI en raison de la liberté contractuelle des parties revient à nier la règle séculaire selon laquelle l'exercice des droits civils ne peut déroger aux règles d'ordre public.

[17] La thèse de l'appelant ignore également l'objectif de protection poursuivi par la LCI. La Cour suprême dans l'arrêt *Proprio Direct* a reconnu que cette loi avait pour objet d'assurer la protection du consommateur et que ce principe prime généralement celui de la liberté contractuelle. Or, contrairement à la LCI, le mandat confié à l'appelant ne confère aucune protection en faveur des tiers. (notes omises)

Selon nous, il ne fait plus de doute que les lois qui régissent les professions sont là pour la protection du public et lorsque nous avons à examiner la conduite d'un professionnel, notamment d'un courtier, on ne peut faire fi des règles d'ordre public que sont les lois et règlements professionnels, tels la Loi et tous ses règlements qui ont, sauf en de rares occasions, préséance sur la liberté contractuelle.

Cette quatrième édition innove par l'intégration de principes déontologiques<sup>19</sup> liés à la pratique du courtage immobilier ; comme ce fut le cas pour de nombreuses autres professions, le législateur a progressivement jugé important d'encadrer la pratique du courtage immobilier afin de s'assurer que celui-ci s'exerce dans le respect de la protection du public ; cet aspect de la pratique est devenu incontournable, de sorte qu'un ouvrage traitant du courtage immobilier ne pouvait en faire l'économie.

## **B- RÔLE DU COURTIER DANS L'ACCOMPLISSEMENT DU CONTRAT DE COURTAGE IMMOBILIER**

Le rôle du courtier est désigné de différentes façons. On l'a déjà qualifié de « commissionnaire »<sup>20</sup>. Le plus souvent, on l'appelle « intermédiaire »<sup>21</sup> ou simplement « mandataire »<sup>22</sup>. Ces appellations définissent une réalité identique.

19. Nous avons colligé de nombreuses décisions disciplinaires, que nous vous présentons sous forme de tableaux identifiant les types d'infractions reprochées au courtier ; nous y référons le lecteur et croyons que ce procédé rend le texte moins lourd.

20. *Thomas c. Merkley*, (1885) 32 Lower Canada Jurist 207 (C.S.) ; *Doody c. Huot*, (1922) 60 C.S. 197 (C.R.).

21. P. LETARTE, « Problèmes juridiques de l'agent d'immeubles », (1949) 9 *R. du B.* 105.

22. Il suffit de consulter la nombreuse jurisprudence portant sur les courtiers pour s'en rendre compte. Voir à titre d'exemple : *Courtiers Inter-Cité inc. c. Faccio*, [1986] R.J.Q. 1488 (C.A.) ; *Robert Girard et Associés inc. c. Gagnon*, J.E. 85-786 (C.A.) ; *Immeubles Local ltée c. Lemire*, [1978] C.A. 503.

La Loi à son article 1, définit en ces termes son champ d'application :

1. La présente loi s'applique à toute personne ou société qui, pour autrui et contre rétribution, se livre à une opération de courtage relative aux actes suivants :

- 1<sup>o</sup> l'achat, la vente, la promesse d'achat ou de vente d'un immeuble, ou l'achat ou la vente d'une telle promesse ;
- 2<sup>o</sup> la location d'un immeuble, dès qu'il y a exploitation d'une entreprise par la personne ou la société qui agit à titre d'intermédiaire dans ce domaine ;
- 3<sup>o</sup> l'échange d'un immeuble ;
- 4<sup>o</sup> le prêt garanti par hypothèque immobilière ;
- 5<sup>o</sup> l'achat ou la vente d'une entreprise, la promesse d'achat ou de vente d'une entreprise ainsi que l'achat ou la vente d'une telle promesse, par un seul contrat, si les biens de l'entreprise, selon leur valeur marchande, sont principalement des biens immeubles.

Toutefois, la présente loi ne s'applique pas à une opération portant sur un instrument dérivé au sens de la *Loi sur les instruments dérivés* (chapitre I-14.01) ou à une opération portant sur une valeur mobilière au sens de la *Loi sur les valeurs mobilières* (chapitre V-1.1).

Lors de l'accomplissement d'une opération immobilière dans le cadre d'un contrat de courtage, le courtier assiste son client-inscripteur en vue de la vente de sa propriété. Il annonce l'immeuble en vente, le fait visiter, sollicite des acheteurs potentiels, agit comme porte-parole de son client-inscripteur dans les négociations préliminaires à toute promesse d'achat, reçoit les promesses d'achat et les transmet à son client-inscripteur, reçoit le dépôt qui accompagne les promesses d'achat et voit à ce que le notaire obtienne tous les documents nécessaires à la rédaction de l'acte de vente<sup>23</sup>.

23. G.E. LE DAIN, « The Real Estate Broker », (1957-58) 4 *McGill L.J.* 219, 221 ; J.-L. MONTIGNY, *L'agent immobilier*, Paris, Enseignement et Perfectionnement Techniques, Librairie du Journal des Notaires et des Avocats, 1976, p. 17 ; A. CAMPEAU, « Les droits et responsabilités des courtiers et agents immobiliers : les obligations du courtier et de l'agent envers l'acheteur », (1989) *Meredith Memorial Lectures* 104, 105 et s. ; W.F. FOSTER, *Real Estate Agency Law*, Toronto, Carswell, 1984, p. 1 et s. ; voir aussi : *Groupe Sutton-Futur c. Amyot*, [2007] R.J.Q. 1681 (C.Q.).

Dans le cadre d'un contrat de courtage visant l'obtention d'un prêt garanti par hypothèque immobilière, les services du courtier ne se limitent pas à la présentation d'offres de financement. L'objet de l'opération juridique envisagée entre les parties est d'obtenir un prêt hypothécaire qui répond aux intérêts du client<sup>24</sup>. À cet égard, le courtier doit informer, conseiller et aider son client afin d'obtenir le financement convoité. Notons que le courtier qui s'occupe d'obtenir pour un client un financement hypothécaire ne peut se contenter de servir de relais de communication entre le client emprunteur et le prêteur hypothécaire ; il est le professionnel qui voit pour son client à s'assurer que la transaction envisagée est possible et repose sur des constats réels ; il ne peut faire de l'aveuglement volontaire, ni faire état de laxisme dans sa pratique ; l'intensité de ses obligations peut varier selon les circonstances, mais il ne peut être un non-professionnel dans ses agissements.

Le comité de discipline de l'OACIQ s'est exprimé à plusieurs reprises pour indiquer qu'un courtier ne peut par négligence, aveuglement volontaire ou simplement par ignorance de son rôle comme professionnel transmettre des documents sans avoir effectué une vérification quant à leur authenticité, ou sans avoir au moins parlé à son client pour vérifier auprès de lui la véracité des informations obtenues<sup>25</sup>. Évidemment, il y a les cas où le courtier participe sciemment à la fraude ou à l'utilisation de documents faux, les sachant faux, ce qui constitue des cas encore plus graves sur le plan déontologique et sans doute criminel ; retenons par ailleurs qu'en droit disciplinaire, le syndic plaignant n'a pas à faire la preuve d'une intention coupable du courtier poursuivi en discipline, sauf pour des cas très particuliers où par le texte même de l'article de loi sur lequel repose la plainte disciplinaire on peut inférer que la preuve de l'intention est nécessaire ; il en est ainsi puisqu'en matière de déontologie, le comportement du professionnel est analysé à la lumière du comportement qu'aurait dû avoir un professionnel compétent, prudent et diligent placé dans les mêmes circonstances ; de plus, la bonne foi ne peut jamais être une excuse à l'incompétence, le laxisme ou le manque de prudence.

Là encore, il n'est pas possible pour le courtier de limiter sa responsabilité à seulement ses obligations contractuelles.

24. *4313305 Canada inc. (Multi-Prêts Commercial) c. 4191137 Canada inc.*, 2008 QCCQ 6708 ; voir aussi : *Emiq inc. c. 9097-5392 Québec inc.*, 2009 QCCQ 2197.
25. Nous vous référons au Tableau des fautes disciplinaires, notamment : *OACIQ c. Brizard*, 2012 CanLII 97076 ; *OACIQ c. Exandus*, 2012 CanLII 92876 ; *OACIQ c. Marmor*, 2012 CanLII 95062 ; *OACIQ c. Cadet*, 2013 CanLII 17640.

En règle générale, le courtier sert d'intermédiaire dans la négociation de toute affaire relative à des immeubles telle que la location, la vente ou le financement. Plus spécifiquement, sa fonction consiste à rapprocher les parties afin de les amener à conclure elles-mêmes l'opération visée<sup>26</sup>. Cette fonction d'« entremetteur » a suscité le commentaire suivant :

Il y a lieu d'observer, chez le courtier en immeubles, que la pratique la plus courante a réduit sa fonction de représentation au niveau minimal de porteur et de récepteur d'offres de vente ou d'achat, selon le cas, dépourvu de tout pouvoir d'acceptation.<sup>27</sup>

Cette observation reflète un aspect de la réalité, relié à la capacité juridique du courtier d'accepter ou de refuser une proposition en lieu et place du client et nous apparaît importante quant à la détermination de la nature juridique du contrat de courtage immobilier, mais il ne s'agit certes pas du seul rôle du courtier et à cet égard il ne faut pas mettre de côté l'aspect du devoir de conseil auquel le courtier est astreint.

L'étude de la jurisprudence nous fait réaliser que le courtier, dans l'exercice de sa profession, est placé dans toutes sortes de situations, et bien qu'il soit un professionnel du courtage immobilier, il n'est pas le professionnel de l'immeuble, dans le sens qu'il est ni un architecte, ni un menuisier ou un plombier. Ainsi, et pour ne fournir qu'un exemple, il n'entrerait pas dans les obligations habituelles d'un courtier de vérifier ou de faire vérifier l'efficacité d'un système de drainage de l'immeuble qu'il est chargé de vendre, même si ses clients-vendeurs lui déclarent que ce système est artisanal<sup>28</sup>.

Aussi, outre ces fonctions de nature privée, le courtier peut fournir publiquement des renseignements sur divers sujets touchant le domaine de l'immobilier, pourvu que ces renseignements ne consti-

26. N. L'HEUREUX, « La révocation d'un agent et le statut d'intermédiaire de commerce », (1977) 18 *C. de D.* 397, 410 ; D. LLUELLES, « La servitude administrative et les professionnels de la vente immobilière », (1983) 85 *R. du N.* 251 ; *Services immobiliers Royal LePage ltée c. Bordeleau*, J.E. 94-937 (C.S.), confirmé en appel : *Bordeleau c. Services immobiliers Royal LePage ltée*, J.E. 97-2184 (C.A.) ; *Lemay c. St-Jean et Permanent*, C.S. Montréal, n° 500-05-003188883, 1<sup>er</sup> novembre 1990 ; *R. « Hap » McKenzie Immeubles ltée c. Poulin*, J.E. 82-583 (C.S.).
27. C. FABIEN, *Les règles du mandat*, dans *Chambre des notaires du Québec, Répertoire de droit, « Mandat »*, Doctrine – Document 1, Montréal, 1986, p. 98 ; voir aussi : *Inkas Security Services Ltd. c. Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux*, (C.A., 2010-09-14), 2010 QCCA 1661 ; *Matte c. Charon*, J.E. 2010-1529 (C.A.), par. 84 et 87.
28. *Caron c. Immeubles Claude Dupont*, J.E. 2000-439 (C.Q.).

tuent pas des avis d'ordre juridique<sup>29</sup>. Il va sans dire que le devoir de conseil du courtier ne peut dépasser ses compétences et ses habilités et malgré l'expérience qu'il peut avoir acquise, il est fort risqué, sinon illégal, de donner un avis qui relève de la pratique exclusive de l'avocat ; empreint de bonne foi, un courtier pourrait être tenté de donner un avis « fiscal » sur la qualification d'une transaction, mais cela sera toujours à ses risques et périls<sup>30</sup>. De plus, l'article 75, sis au chapitre III du *Règlement sur la déontologie*<sup>31</sup> précise qu'un courtier qui intervient sur la place publique en matière immobilière doit s'assurer qu'il le fait de façon compétente. Il doit également s'assurer que sa conduite demeure empreinte d'objectivité, de discrétion et de modération, notamment lorsqu'il critique ou se positionne par rapport à la gouvernance de l'OACIQ<sup>32</sup>.

L'absence du courtier lors de la signature d'un acte de vente au bureau du notaire instrumentant constitue-t-elle une faute de nature contractuelle ? S'appuyant sur un feuillet publicitaire dans lequel le courtier s'engage à « voir au bon déroulement de la transaction jusqu'à la finalisation chez le notaire » et l'article 219 de la *Loi sur la protection du consommateur*<sup>33</sup>, la Cour du Québec conclut par l'affirmative et condamne le courtier à payer une somme « arbitraire » « alors qu'il est payé pour être présent »<sup>34</sup>. Avec respect, ce jugement est sujet à caution puisqu'il s'appuie notamment sur l'article 219 de la *Loi sur la protection du consommateur* qui ne trouve aucune application en matière de courtage immobilier, en vertu de l'article 6.1 de la *Loi sur la protection du consommateur* ainsi libellé :

**6.1.** Le présent titre, le titre II relatif aux pratiques de commerce, les articles 264 à 267 et 277 à 290 du titre IV, le chapitre I du titre V et les paragraphes c, k et r de l'article 350 s'appliquent également à la vente, à la location ou à la construction d'un immeuble, mais non aux actes d'un courtier ou de son agent régis par la *Loi sur le courtage immobilier* (chapitre C-73.1) ou à la location d'un immeuble régie par les articles 1892 à 2000 du Code civil.

29. *Barreau de l'Abitibi-Témiscamingue c. Guindon*, J.E. 91-777 (C.Q.).

30. Voir le Tableau des fautes disciplinaires.

31. RLRQ, c. C-73.2, r. 1.

32. Voir le Tableau des fautes disciplinaires, notamment : *OACIQ c. Simard*, 2011 CanLII 99998 ; un courtier a le droit de signer une pétition contre l'augmentation des frais de certification, mais il ne peut utiliser un langage virulent et menaçant ; art. 63 du *Règlement sur la déontologie*. Voir aussi : *OACIQ c. Desfossés*, 2011 CanLII 99984 et *OACIQ c. Mathieu*, 2011 CanLII 99921.

33. Art. 219 de la *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1 : « Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur. »

34. *Anthony c. Re/Max 2000 JB inc.*, 2009 QCCQ 4818.

À notre avis, il n'existe aucune obligation de nature contractuelle pour un courtier d'être présent lors de la signature de l'acte de vente notarié. Selon les circonstances, la présence du courtier à cette étape de la transaction pourrait être nécessaire, voire essentielle ; l'ensemble des dispositions du *Règlement sur la déontologie*, notamment ses articles 77 à 90 impose des obligations au courtier qui pourraient s'étendre à un devoir d'être présent lors de la signature de la transaction ; il s'agirait pour le courtier d'exercer son jugement professionnel et de décider avec son client si sa présence est utile.

Par ailleurs, rien n'interdit à un client de retenir les services d'un courtier pour des fins autres que celles prévues à l'article 1 précité de la Loi. Le jugement rendu par la Cour supérieure dans *Beaulieu immobilier inc. c. Industrielle Alliance, assurances et services financiers inc.*<sup>35</sup> présente un exemple où les services d'un courtier sont retenus pour un contrat qualifié de « démarchage » en vue d'obtenir, au bénéfice de son client (Industrielle Alliance) une subvention ou un crédit d'impôt dans le cadre d'un programme gouvernemental du gouvernement du Québec qui accorde un « congé fiscal de dix ans aux entreprises faisant un investissement majeur au Québec, c'est-à-dire un projet d'au moins 300 M \$ ou un projet qui accroît la masse salariale de 15 M \$ (environ 300 emplois) ». Puisque la preuve démontre que le courtier exécute ses obligations en vertu du contrat intervenu avec son client, la réclamation de sa rétribution est accueillie, puisque sa cliente obtient un « congé fiscal » qui est visé par l'objet du contrat. La Cour d'appel confirme ce jugement en décidant notamment que la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme* (RLRQ, c. T-11.011) ne trouve pas application puisque les prétendues activités de lobbyiste-conseil du courtier sont antérieures au 13 juin 2002<sup>36</sup>. Aussi, la Cour d'appel précise que la question de l'applicabilité de cette loi n'est pas soulevée en première instance, en particulier pour déterminer si le courtier se livre effectivement à des activités de lobbyiste-conseil ou de simple entremetteur. Par ailleurs,

35. J.E. 2008-998 (C.S.), confirmé en appel : *Industrielle Alliance, assurances et services financiers inc. c. Beaulieu immobilier inc.*, J.E. 2010-956 (C.A.).

36. Les articles 26 et 69 de la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme* prévoient :

**26.** « Aucun lobbyiste-conseil ou lobbyiste d'entreprise ne peut exercer ses activités moyennant une contrepartie conditionnelle à l'obtention d'un résultat ou subordonnée au degré de succès de ses activités. »

**69.** « Les dispositions de la présente loi sont applicables aux activités de lobbyisme en cours le 13 juin 2002. Toutefois, les délais de 30 jours et de 60 jours prévus par l'article 14 pour la présentation, au registre des lobbyistes, des déclarations relatives à ces activités sont respectivement portés à 60 jours et à 90 jours et ils courent à compter du 28 novembre 2002. »

rien ne semble indiquer dans cette affaire que le courtier ait manqué à ses obligations déontologiques.

En outre, bien qu'un courtier doive assister son client tout au long d'une transaction, il n'est pas de son ressort d'agir comme médiateur entre le vendeur et l'acheteur afin de régler une problématique découlant de la prétendue présence d'un vice caché<sup>37</sup>.

### C- NATURE DE LA RELATION JURIDIQUE ENTRE L'AGENCE OU LE COURTIER ET LE CLIENT-INSCRIPTEUR : QUALIFICATION JURIDIQUE DU CONTRAT DE COURTAGE IMMOBILIER

#### 1. Contrat de mandat ou de service ?

Il n'y a plus lieu de s'interroger sur la nature juridique du contrat de courtage immobilier afin de déterminer quelles règles de droit régissent ce contrat. Dans les dernières années, la jurisprudence faisait état d'une hésitation et l'on pouvait se demander si nous étions en présence d'un contrat de travail, d'un contrat d'entreprise ou de service, d'un mandat ou d'un contrat *sui generis*.

Il n'est pas aisé de faire une distinction entre le contrat de travail (autrefois appelé louage d'ouvrage ou de service) et le mandat. Parfois, une situation peut s'apparenter à une institution juridique ou l'autre. Certains nous apprennent qu'il est de l'essence du louage d'ouvrage d'y retrouver l'accomplissement d'actes matériels par opposition aux actes juridiques<sup>38</sup>. En réalité, l'identification d'un louage d'ouvrage ou de service s'est souvent effectuée par un raisonnement *a contrario* eu égard à la définition du mandat. Ce qui ne pouvait se qualifier de mandat était généralement intégré dans le louage d'ouvrage ou de service.

Les articles 2085, 2098 et 2130 du *Code civil du Québec* définissent respectivement les contrats de travail, d'entreprise ou de service et de mandat de la manière suivante :

**2085.** Le contrat de travail est celui par lequel une personne, le salarié, s'oblige, pour un temps limité et moyennant rémunération, à effectuer

37. *Miller c. Roby*, 2009 QCCQ 14061.

38. F. LANGELIER, *Cours de droit civil de la Province de Québec*, t. 5, Montréal, Wilson & Lafleur, 1909, p. 161 ; C. FABIEN, « L'abus de pouvoir du mandataire en droit civil québécois », (1978) 19 *C. de D.* 55, 60 ; *103360 Canada Ltd. c. Sklar Pepler inc.*, [1989] R.J.Q. 697 (C.S.) ; *Garage Tremblay ltée c. Vézina*, [1978] C.S. 492.

## **Onglet no. 3**

### **Note 9 à la page 10 du mémoire**

*Mario Naccarato, Le courtage immobilier au Québec. Brossard CCH, 2010  
434 pages (avec Audrey Létourneau, pages 92-93)*

# Courtage immobilier



**CCH**

une société Wolters Kluwer

Audrey Létourneau

Mario Naccarato

**Le titulaire de permis a plusieurs obligations de divulgation**

- il doit divulguer tout conflit d'intérêts;
- il doit divulguer sa qualité de titulaire de permis à toute personne avec qui il agit dans l'exercice de ses activités;
- lorsqu'il possède ou se propose d'acquérir directement ou indirectement un intérêt dans un immeuble ou une entreprise, il doit le divulguer par écrit avant la rédaction ou l'acceptation de la proposition de transaction;
- il doit divulguer par écrit à son client vendeur la part de la rétribution qui est offerte à un titulaire de permis collaborateur;
- il doit divulguer à toute partie qu'il représente toute entente de rétribution qu'il reçoit ou partage et qui n'est pas prévue au contrat de courtage.

**4.4 LES OBLIGATIONS DE CONSEIL ET D'INFORMATION**

Le courtier immobilier a l'obligation d'informer son ou ses clients relativement à la nature de la tâche qu'il s'engage à effectuer ainsi qu'au temps nécessaire à cette fin<sup>252</sup>. L'obligation d'information est également nécessaire afin de s'assurer d'un consentement libre et éclairé de la part du client vendeur. Tel que l'écrit Me Barsalou, il « ne suffit pas que le contrat soit constaté par écrit, le consentement donné devant être libre et éclairé » selon l'article 1385 C.c.Q.<sup>253</sup>

Avant et lors de l'utilisation d'un formulaire, quel qu'il soit, l'obligation d'information du titulaire de permis est omniprésente. Parmi les dispositions qui appuient cet énoncé, soulignons d'abord le libellé de l'article 6 du *Règlement sur les contrats et formulaires* :

<sup>252</sup> C.c.Q., art. 2102. D'ailleurs, à défaut de fournir toute information utile et nécessaire à l'obtention d'un consentement éclairé, le client pourra obtenir l'annulation du contrat de courtage : C.R. c. Laflamme, 2009 QCCQ 1291.

<sup>253</sup> Claude BARSALOU, *Le courtage immobilier, vente d'un immeuble résidentiel de moins de cinq logements*, préc., note 213, p. 25, cité dans C.R. c. Laflamme, 2009 QCCQ 1291, paragr. 24.

Art. 6. Le titulaire de permis doit, avant de faire signer un contrat, une proposition de transaction ou un formulaire qu'il a complété, permettre aux parties de prendre connaissance des termes et conditions de celui-ci et fournir, avant la signature, toutes les explications et réponses aux questions posées par celles-ci.<sup>254</sup>

Par exemple, dans l'affaire *Groupe Sutton Accès inc. c. Côté*, un agent immobilier (aujourd'hui le courtier immobilier) se voit refuser le paiement de la rétribution prévu au contrat de courtage en raison de son omission d'informer le client vendeur des effets de la conclusion du contrat de courtage.

#### **L'obligation de recommander le recours à un expert en bâtiment reconnu et la tenue d'une inspection**

Le courtier et le dirigeant d'agence sont assujettis à diverses obligations de recommandation, dont celle de recommander le recours à un expert en bâtiment reconnu à toute partie à une transaction dont la protection des intérêts l'exige<sup>255</sup>. De même, ils doivent recommander à tout promettant acheteur d'effectuer une inspection complète de l'immeuble visé par un professionnel ou un inspecteur en bâtiment qui répond à quatre critères déterminés :

1. détient une assurance responsabilité professionnelle contre les fautes, erreurs ou omissions;
2. utilise une convention de service d'inspection reconnue;
3. effectue ses inspections conformément à une norme de pratique de l'inspection en bâtiment reconnue;

<sup>254</sup> Sur l'obligation d'information et de conseil, voir Claude BARSALOU, « La déontologie professionnelle des courtiers et des agents immobiliers », dans *Développements récents en droit immobilier (1996)*, Service de la formation permanente, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 1996, p. 35, pp. 70 à 78.

<sup>255</sup> *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité*, art. 80.

## Onglet no. 4

### **Note 12 à la page 12 du mémoire**

*Sondage mené par Léger Marketing, en novembre 2017, pour le compte de la Fédération des chambres immobilières du Québec.*



**FCIQ**

Fédération des chambres  
immobilières du Québec

*Québec Federation of Real Estate Boards*

# Intermédiaires : perception et compréhension

Projet #13899-025

Novembre 2017



**Leger**

RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

# Table des matières

<b>Contexte et approche méthodologique</b>	<b>3</b>
<b>Résultats détaillés</b>	<b>5</b>
<b>Profil des répondants</b>	<b>13</b>
<b>Équipe</b>	<b>15</b>

# Contexte et approche méthodologique

# Contexte et méthodologie

Léger a été mandatée par la Fédération des chambres immobilières du Québec pour réaliser une étude auprès des Québécois sur leur perception et leur compréhension du rôle des intermédiaires dans la vente ou l'achat de propriétés.

Les résultats de cette étude ont été obtenus à l'aide d'un sondage Web réalisé par Léger entre le 6 et le 9 novembre 2017 auprès d'un échantillon représentatif de 1 007 Québécois, âgés de 18 ans ou plus et pouvant s'exprimer en français ou en anglais.

À l'aide des données de Statistique Canada, les résultats ont été pondérés selon le sexe, l'âge, les régions, la langue parlée à la maison, la scolarité et la présence d'enfants dans le ménage afin de rendre l'échantillon représentatif de l'ensemble de la population à l'étude.

Notes pour la lecture du rapport :

- Les chiffres présentés dans ce rapport étant arrondis, les sommes dans les graphiques et tableaux (basées sur les chiffres réels avant arrondissement) peuvent ne pas correspondre à l'addition manuelle des nombres arrondis.
- Les résultats présentant des différences statistiquement significatives et pertinentes sont indiqués dans les encadrés à côté de la présentation des résultats globaux.
- Dans ce rapport, les nombres en caractères **rouge** indiquent une différence significative statistiquement inférieure à leur complément, alors que les nombres en caractères **vert** indiquent une différence significative statistiquement supérieure à ceux de leur complément.

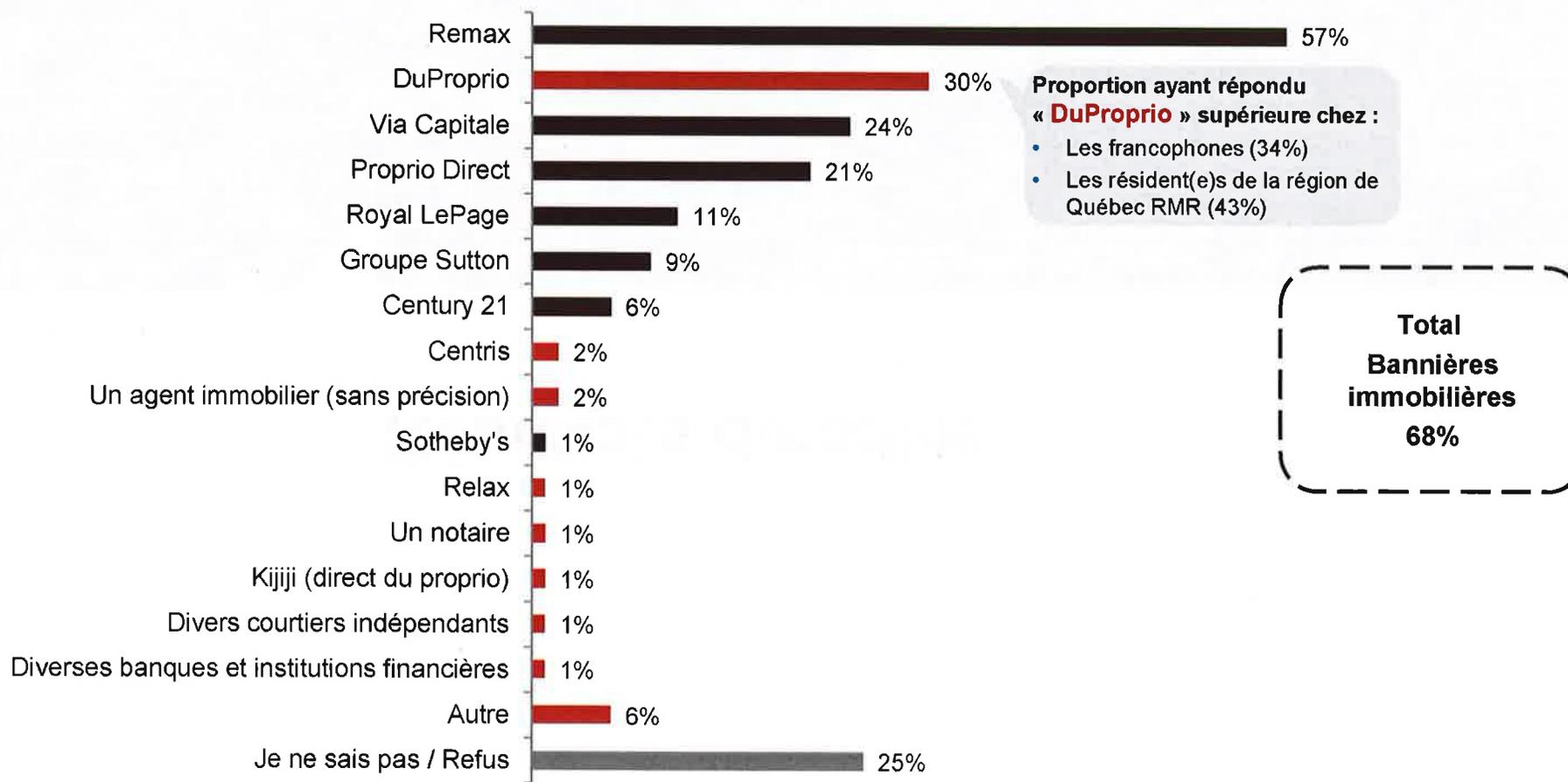
# Résultats détaillés

# Notoriété spontanée des intermédiaires dans la vente ou l'achat de propriétés

Q1. Lorsque vous pensez à des intermédiaires dans la vente ou l'achat propriétés (transaction immobilière), quels noms vous viennent en tête?

MENTIONS SPONTANNÉES - PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES\*

Base: Tous les répondants (n= 1 007)

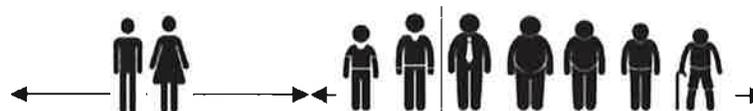


# Notoriété spontanée des intermédiaires dans la vente ou l'achat de propriétés (suite)

Q1. Lorsque vous pensez à des intermédiaires dans la vente ou l'achat propriétés (transaction immobilière), quels noms vous viennent en tête?

MENTIONS SPONTANÉES - PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES\*

Base: Tous les répondants (n= 1 007)

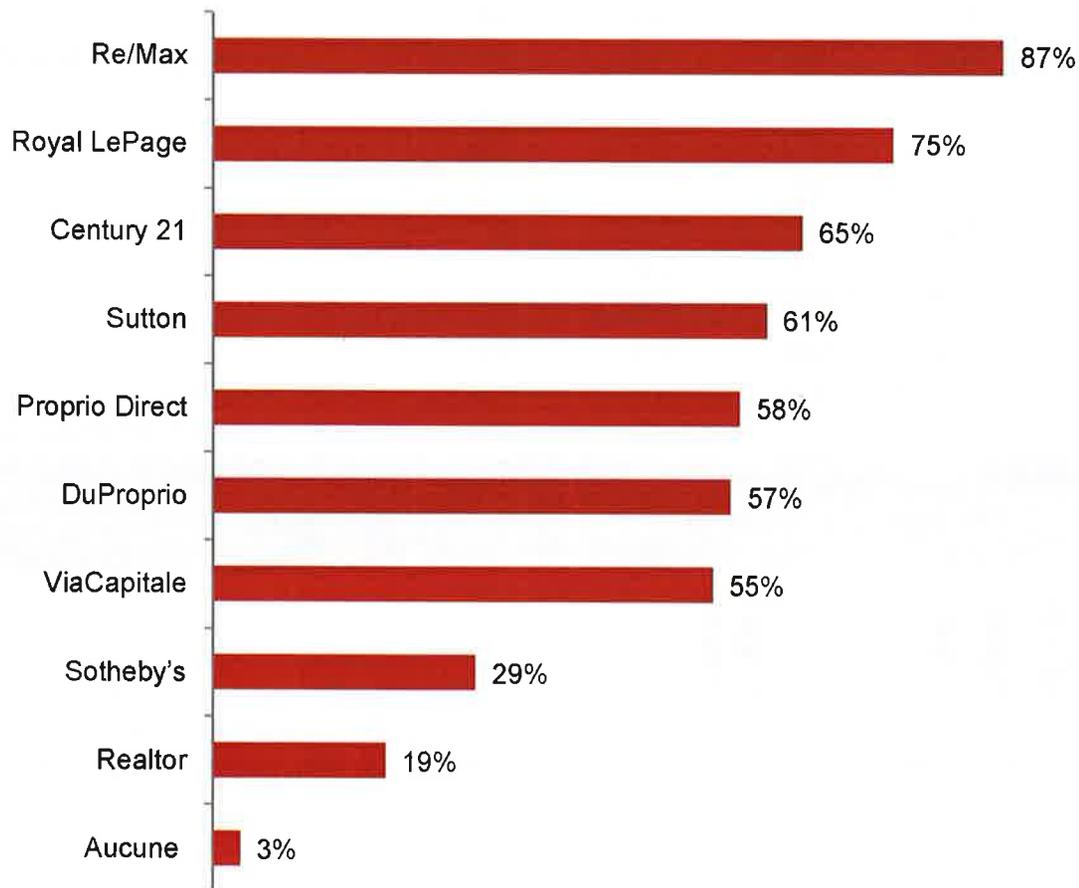


	TOTAL	Homme	Femme	18-34	35-54	55+
n=	1 007	527	480	221	367	419
<b>TOTAL Bannières immobilières **</b>	68%	70%	65%	<b>58%</b>	68%	<b>74%</b>
Remax	57%	58%	55%	<b>49%</b>	58%	<b>61%</b>
DuProprio	30%	30%	30%	31%	32%	26%
Via Capitale	24%	25%	22%	<b>18%</b>	25%	26%
Proprio Direct	21%	<b>25%</b>	<b>17%</b>	18%	23%	22%
Royal LePage	11%	12%	10%	9%	10%	13%
Groupe Sutton	9%	8%	10%	7%	10%	11%
Century 21	6%	6%	6%	4%	7%	6%
Centris	2%	1%	2%	2%	2%	<b>1%</b>
Un agent immobilier (sans précision)	2%	2%	2%	1%	2%	3%
Sotheby's	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Relax	1%	1%	1%	1%	1%	2%
Un notaire	1%	1%	0%	1%	1%	1%
Kijiji (direct du proprio)	1%	1%	1%	1%	1%	2%
Divers courtiers indépendants	1%	2%	1%	2%	2%	1%
Diverses banques et institutions financières	1%	1%	1%	1%	0%	1%
Autre	6%	5%	7%	8%	4%	5%
Je ne sais pas / Refus	25%	<b>21%</b>	<b>28%</b>	<b>33%</b>	25%	<b>20%</b>

# Notoriété assistée des entreprises offrant des services d'intermédiaire dans la vente ou l'achat d'une propriété

**Q3. Lesquelles des entreprises suivantes offrent des services d'intermédiaire dans la vente ou l'achat d'une propriété (transaction immobilière)?**  
PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES\*

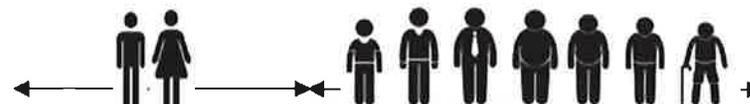
Base: Tous les répondants (n= 1 007)



# Notoriété assistée des entreprises offrant des services d'intermédiaire dans la vente ou l'achat d'une propriété (suite)

Q3. Lesquelles des entreprises suivantes offrent des services d'intermédiaire dans la vente ou l'achat d'une propriété (transaction immobilière)?  
PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES\*

Base: Tous les répondants (n= 1 007)



	TOTAL	Homme	Femme	18-34	35-54	55+
n=	1 007	527	480	221	367	419
Re/Max	87%	87%	86%	79%	88%	91%
Royal LePage	75%	76%	74%	65%	74%	82%
Century 21	65%	70%	61%	56%	70%	68%
Sutton	61%	63%	58%	53%	64%	62%
Proprio Direct	58%	62%	54%	62%	60%	54%
DuProprio	57%	60%	54%	60%	64%	50%
ViaCapitale	55%	57%	54%	54%	59%	54%
Sotheby's	29%	31%	27%	22%	30%	33%
Realtor	19%	19%	20%	19%	20%	19%
Aucune de celles-ci	3%	3%	3%	6%	2%	2%

# Rôles perçus d'un intermédiaire dans la vente ou l'achat d'une propriété

**Q2. Selon vous, quels sont les rôles d'un intermédiaire dans la vente ou l'achat d'une propriété (transaction immobilière)?**

PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES\*

Base: Tous les répondants (n= 1 007)

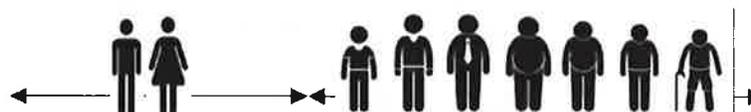


# Rôles perçus d'un intermédiaire dans la vente ou l'achat d'une propriété (suite)

Q2. Selon vous, quels sont les rôles d'un intermédiaire dans la vente ou l'achat d'une propriété (transaction immobilière)?

PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES\*

Base: Tous les répondants (n= 1 007)



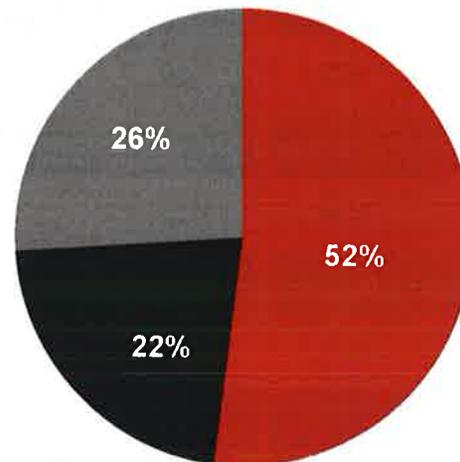
	TOTAL	Homme	Femme	18-34	35-54	55+
n=	1 007	527	480	221	367	419
Il aide le vendeur à vendre sa propriété	77%	78%	76%	75%	74%	82%
Il s'occupe des visites	75%	74%	76%	67%	70%	84%
Il aide un acheteur à trouver une propriété	74%	74%	73%	64%	72%	81%
Il fait de la publicité pour des propriétés à vendre	73%	74%	72%	67%	70%	79%
Il est le négociateur entre l'acheteur et le vendeur	73%	69%	76%	67%	71%	78%
Il conseille le vendeur pour obtenir le juste prix pour sa propriété	69%	70%	67%	63%	63%	77%
Il s'occupe des aspects légaux de la vente ou de l'achat d'une propriété	67%	68%	65%	66%	63%	70%
Il donne des conseils pour mettre en valeur la propriété à vendre (travaux à faire avant la mise en vente)	66%	64%	67%	60%	60%	74%
Il aide à identifier les propriétés selon les besoins des acheteurs	65%	64%	66%	59%	65%	69%
Il conseille l'acheteur pour trouver une propriété selon ses besoins	64%	65%	63%	58%	62%	69%
Il aide à identifier les bons acheteurs	52%	52%	51%	45%	48%	59%

# DuProprio : un intermédiaire ?

Q4. Selon vous, est-ce que DuProprio offre des services d'intermédiaire dans la vente ou l'achat de propriété (transaction immobilière) ?

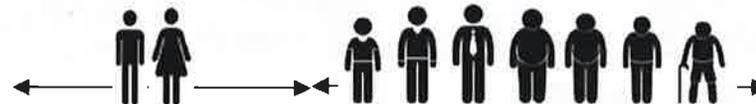
Base: Tous les répondants (n= 1 007)

■ Oui    ■ Non    ■ Je ne sais pas / Refus



Proportion de « **Oui** » supérieure chez :

- Les francophones (57%)
- Les répondants ayant un revenu annuel supérieur à 80 000\$ (65%)



	TOTAL	Homme	Femme	18-34	35-54	55+
n=	1 007	527	480	221	367	419
Oui	52%	58%	45%	60%	55%	44%
Non	22%	20%	24%	19%	25%	22%
Je ne sais pas / Refus	26%	21%	30%	21%	19%	34%

# Profil des répondants

# Profil des répondants

## Sexe



Femme

51%

Homme

49%

## Âge



18 à 24 10%

25 à 34 15%

35 à 44 16%

45 à 54 17%

55 à 65 18%

65 et plus 23%



## Langue

Français

77%

Anglais ou autre

23%



## Region

Mtl RMR 50%

Qc RMR 10%

Est 8%

Centre 15%

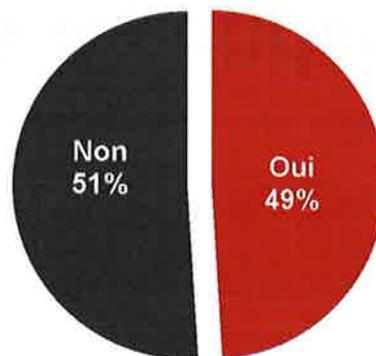
Ouest 17%



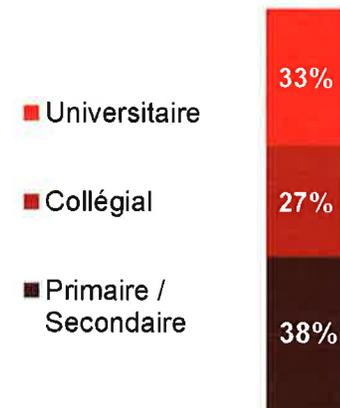
## Revenu familial



## Enfants



## Scolarité



# Équipe

# Équipe

**Pour plus d'information au sujet de cette étude, veuillez contacter :**

**Éric Normandeau**

Stratège conseil

[enormandeau@leger360.com](mailto:enormandeau@leger360.com)

514-982-2464 poste 106

**Équipe projet :**

Alexandra Fabi, analyste de recherche

Éric Normandeau, stratège conseil

## Onglet no. 5

**Note 21 à la page 21 du mémoire**

*Baromètre des professions 2016, Léger recherche stratégie-conseil*



RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

# Baromètre des professions 2016

Avril 2016



RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

# Table des matières

<b>Approche méthodologique</b>	<b>3</b>
<b>Résultats détaillés</b>	<b>5</b>
1. Confiance	<b>6</b>
2. Encouragement à devenir	<b>9</b>

# Approche méthodologique

**Leger**

RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

### Collecte des données

La présente étude a été réalisée par le biais d'un sondage Internet auprès du grand public dans toutes les régions du Québec. Au total, **1 007 répondants** âgés de 18 ans et plus et ont été interrogés entre les **29 février et le 4 mars 2016**.

### Pondération et marge d'erreur

Les données finales du sondage ont été pondérées à l'aide des données du recensement de 2011 selon l'âge, le sexe, la langue maternelle, la région et le niveau de scolarité de façon à garantir un échantillon représentatif de la population.

Aux fins de comparaison, un échantillon probabiliste de **1 007 répondants** aurait **une marge d'erreur de +/- 3,1%, et ce, dans 19 cas sur 20**.

### Représentativité

Les répondants de cette étude ont été sélectionnés aléatoirement à partir du panel Internet LégerWeb, comprenant plus de 400 000 ménages canadiens (dont plus de 185 000 au Québec) selon un procédé de stratification des listes d'invitation assurant la représentativité optimale des répondants. Les panélistes ont été recrutés aléatoirement à partir des enquêtes téléphoniques de Léger. De nombreux contrôles de qualité assurent la représentativité et la fiabilité des sondages Léger issus de son panel d'internautes. Léger est une firme certifiée Sceau d'Or par l'Association de recherche et intelligence marketing du Canada, la plus haute cote de fiabilité de l'association.

# Résultats détaillés

## Faites-vous confiance ou non aux...

Encore une fois, les professions de la santé occupent le haut du classement.

	Profession	2016	2015	2013	2011	Variation 2016/2015
1	Ambulanciers	96%	93%	93%	93%	3%
2	Pompiers	96%	94%	94%	97%	2%
3	Infirmiers / infirmières	95%	93%	92%	91%	2%
4	Médecins de famille	94%	90%	*	*	4%
5	Pilotes de ligne	94%	87%	87%	*	7%
6	Agriculteurs	93%	88%	85%	88%	5%
7	Facteurs	93%	87%	86%	87%	6%
8	Médecins spécialiste	92%	91%	*	*	1%
9	Pharmaciens	92%	92%	92%	*	Stable
10	Enseignants / Professeurs	91%	86%	86%	86%	5%
11	Optométristes	91%	87%	86%	85%	4%
12	Scientifiques	91%	79%	74%	79%	12%
13	Électriciens	90%	81%	80%	79%	9%
14	Opticiens	90%	80%	82%	82%	10%
15	Chefs cuisinier/Restaurateurs	89%	84%	*	*	5%
16	Vétérinaires	89%	78%	78%	78%	11%
17	Architectes	88%	72%	72%	76%	16%
18	Éducatrices en garderie	88%	78%	79%	76%	10%
19	Physiothérapeutes	88%	75%	77%	*	13%
20	Notaires	86%	78%	74%	75%	8%

## Faites-vous confiance ou non aux...

Une hausse remarquée pour les gestionnaires (+18) ainsi que les acupuncteurs et les ingénieurs (+17).

Les architectes et les entrepreneurs en construction connaissent aussi des hausses importantes.

	Profession	2016	2015	2013	2011	Variation 2016/2015
21	Dentistes	85%	78%	76%	86%	7%
22	Plombiers	84%	75%	70%	68%	9%
23	Préposés aux bénéficiaires	83%	73%	76%	*	10%
24	Informaticiens	82%	73%	71%	72%	9%
25	Travailleurs sociaux	82%	73%	69%	76%	9%
26	Comptables	81%	69%	64%	64%	12%
27	Diététistes / Nutritionnistes	81%	74%	73%	74%	7%
28	Militaires	81%	70%	62%	67%	11%
29	Camionneurs	79%	66%	61%	56%	13%
30	Ingénieurs	79%	62%	56%	66%	17%
31	Psychologues / Psychothérapeutes	79%	67%	65%	66%	12%
32	Juges	75%	62%	60%	63%	13%
33	Policiers	75%	70%	65%	70%	5%
34	Sondeurs	71%	60%	55%	54%	11%
35	Économistes	65%	50%	42%	42%	15%
36	Chiropracticiens	63%	52%	49%	42%	11%
37	Gestionnaires	62%	44%	*		18%
38	Acupuncteurs	59%	42%	46%	42%	17%
39	Chefs d'entreprises	58%	43%	41%	42%	15%
40	Banquiers / Planificateurs financiers	56%	49%	43%	47%	7%

## Faites-vous confiance ou non aux...

	Profession	2016	2015	2013	2011	Variation 2016/2015
41	Chauffeurs de taxi	56%	54%	52%	55%	2%
42	Journalistes	55%	43%	42%	39%	12%
43	Avocats	52%	39%	36%	30%	13%
44	Fonctionnaires	50%	39%	*	*	11%
45	Courtiers d'assurance	47%	34%	31%	30%	13%
46	Courtiers immobilier	46%	33%	28%	24%	13%
47	Entrepreneurs en construction	46%	30%	23%	24%	16%
48	Prêtres et pasteurs	46%	41%	35%	40%	5%
49	Maires	42%	29%	21%	27%	13%
50	Vendeurs d'automobiles neuves	34%	25%	22%	26%	9%
51	Publicitaires	33%	22%	24%	18%	11%
52	Vendeurs	28%	20%	*	*	8%
53	Députés, ministres	24%	15%	*	*	9%
54	Vendeurs d'automobiles usagées	14%	9%	8%	7%	5%

## Est-ce que vous encourageriez un jeune à devenir...

Encore une fois, les professions reliées à la santé se classent en tête de liste des recommandations pour un choix de carrière.

	Profession	2016	2015	Variation
1	Médecin de famille	95%	93%	2%
2	Médecin spécialiste	95%	93%	2%
3	Pharmacien	94%	93%	1%
4	Dentiste	93%	89%	4%
5	Optométriste	93%	90%	3%
6	Vétérinaire	93%	89%	4%
7	Scientifique	92%	85%	7%
8	Architecte	91%	87%	4%
9	Électricien	91%	89%	2%
10	Informaticien	90%	86%	4%
11	Infirmier / infirmière	89%	84%	5%
12	Ingénieur	89%	86%	3%
13	Ambulancier	88%	84%	4%
14	Notaire	88%	84%	4%
15	Opticien	88%	84%	4%
16	Physiothérapeute	88%	80%	8%
17	Comptable	87%	83%	4%
18	Pilote de ligne	87%	82%	5%
19	Enseignant / Professeur	85%	82%	3%
20	Pompier	85%	84%	1%

## Est-ce que vous encourageriez un jeune à devenir...

Légère baisse de l'encouragement à devenir chef cuisinier ou restaurateur.

	Profession	2016	2015	Variation
21	Chef d'entreprise	84%	78%	6%
22	Plombier	83%	82%	1%
23	Psychologue	82%	74%	8%
24	Diététiste / Nutritionniste	81%	76%	5%
25	Gestionnaire	78%	72%	6%
26	Juge	77%	72%	5%
27	Avocat	76%	75%	1%
28	Éducatrice en garderie	74%	72%	2%
29	Travailleur social	74%	72%	2%
30	Banquier / Planificateur financier	73%	69%	4%
31	Chef cuisinier / Restaurateur	72%	78%	-6%
32	Économiste	72%	65%	7%
33	Policier	72%	68%	4%
34	Entrepreneur en construction	71%	60%	11%
35	Agriculteur	69%	62%	7%
36	Chiropraticien	69%	61%	8%
37	Préposé aux bénéficiaires	65%	62%	3%
38	Journaliste	64%	62%	2%
39	Facteur	62%	52%	10%
40	Fonctionnaire	61%	56%	5%

## Est-ce que vous encourageriez un jeune à devenir...

	Profession	2016	2015	Variation
41	Acupuncteur	57%	47%	10%
42	Camionneur	54%	48%	6%
43	Courtier immobilier	53%	45%	8%
44	Courtier d'assurance	53%	44%	9%
45	Publicitaire	52%	45%	7%
46	Maire	49%	42%	7%
47	Sondeur	49%	46%	3%
48	Militaire	48%	43%	5%
49	Député, ministre	41%	36%	5%
50	Vendeur	38%	34%	4%
51	Vendeur d'automobiles neuves	38%	32%	6%
52	Prêtre et pasteur	25%	25%	0%
53	Chauffeur de taxi	24%	23%	1%
54	Vendeur d'automobiles usagées	24%	18%	6%

## Professions bénéficiant d'un taux de confiance élevé, malgré un taux d'encouragements pour y faire carrière plus faible

	Profession	Confiance envers...	Encouragement à devenir...	Écart
1	Militaires	81%	48%	33
2	Chauffeurs de taxi	56%	24%	32
3	Facteurs	93%	62%	31
4	Camionneurs	79%	54%	25
5	Agriculteurs	93%	69%	24
6	Sondeurs	71%	49%	22
7	Prêtres et pasteurs	46%	25%	21
8	Préposés aux bénéficiaires	83%	65%	18
9	Chefs cuisinier / Restaurateurs	89%	72%	17
10	Éducatrices en garderie	88%	74%	14

Si la confiance est élevée envers certaines professions, des écarts importants sont constatés pour ce qui est d'encourager un jeune à y faire carrière.

Les conditions de travail difficiles, les faibles perspectives d'avenir ou les dangers associés à certaines de ses professions peuvent expliquer les écarts.

## Professions bénéficiant d'un taux de recommandation élevé comme choix de carrière, malgré une confiance plus faible.

	Profession	Encouragement à devenir...	Confiance envers...	Écart
1	<b>Chefs d'entreprises</b>	84%	58%	26
2	<b>Entrepreneurs en construction</b>	71%	46%	25
3	<b>Avocats</b>	76%	52%	24
4	<b>Publicitaires</b>	52%	33%	19
5	<b>Députés, ministres</b>	41%	24%	17
6	<b>Banquiers et planificateurs financiers</b>	73%	56%	17
7	<b>Gestionnaires</b>	78%	62%	16
8	<b>Fonctionnaires</b>	61%	50%	11
9	<b>Ingénieurs</b>	89%	79%	10
10	<b>Vendeurs</b>	38%	28%	10

Les perspectives intéressantes en prestige de la fonction, en salaires plus élevés ou en poste de pouvoir associées à certaines professions peuvent expliquer pourquoi les Québécois encourageraient des choix de carrière dans des professions envers lesquelles ils ont par ailleurs moins confiance.

Léger est **la plus grande firme** de sondages, de recherche marketing et de conseils stratégiques **à propriété canadienne**

---

**600 employés**

---

**75 conseillers**

---

Présente dans plus de **100 pays** à travers son réseau international WIN (*Worldwide Independent Network*)

---

Notre firme se distingue par **l'intelligence marketing** et les **conseils stratégiques** sur mesure que nous pouvons vous offrir

---

**Canada:** Montréal, Québec, Toronto, Edmonton, Calgary / **États-Unis:** Philadelphie / **Europe:** Zurich

**Léger**

RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

[www.leger360.com](http://www.leger360.com)

**Leger**

RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

## Onglet no. 6

**Note 22 à la page 21 du mémoire**

*SCHL – Enquête 2017 auprès des accédants à la propriété*



Enquête 2017  
auprès des  
emprunteurs  
hypothécaires

Canada 



## ENQUÊTE 2017 AUPRÈS DES EMPRUNTEURS HYPOTHÉCAIRES – POINTS SAILLANTS

En mars 2017, la SCHL a sondé en ligne 3 002 emprunteurs hypothécaires récents – tous principaux décideurs de leur ménage – ayant effectué une transaction hypothécaire au cours des 12 derniers mois. De ce nombre, 65 % ont renouvelé leur prêt, 15 % ont demandé un prêt de refinancement et 20 % ont contracté un prêt achat (11 % pour les accédants à la propriété et 9 % pour les acheteurs déjà propriétaires). La SCHL effectue cette enquête depuis 1999. Il s'agit de l'enquête la plus importante et la plus complète de son genre au Canada.

### Recherche de renseignements sur les prêts hypothécaires

---

- La recherche en ligne continue d'être la méthode privilégiée pour obtenir des renseignements sur les prêts hypothécaires. Plus des trois quarts (76 %) des emprunteurs hypothécaires ont eu recours à diverses sources en ligne pour trouver des informations sur les différentes options et modalités.
- L'accès aux renseignements sur les prêts hypothécaires au moyen d'appareils mobiles augmente de façon constante. Trente et un pour cent des emprunteurs hypothécaires ont dit avoir utilisé un appareil mobile (comparativement à 27 % en 2016).
- Les ressources qu'ils ont consultées étaient les sites Web de prêteurs (50 %), les sites Web de courtiers en prêts hypothécaires (25 %) ou ces deux types de sites Web (15 %). Les sites permettant de comparer les taux d'intérêt (42 %) et les sites d'associations du secteur hypothécaire (23 %) sont d'autres sites Web consultés.
- Comme les années précédentes, les emprunteurs hypothécaires ont effectué diverses activités en ligne. Parmi les répondants qui ont fait des recherches en ligne, 76 % ont utilisé un calculateur hypothécaire, 51 % ont effectué une auto-évaluation de leur situation financière et 29 % ont rempli un formulaire d'approbation préalable en ligne.

### Processus d'achat d'une habitation

---

- Parmi les accédants à la propriété, 64 % ont indiqué qu'ils étaient auparavant locataires et 34 %, qu'ils vivaient avec leur famille.
- Les raisons les plus importantes invoquées par les accédants à la propriété au cours de la dernière année étaient le souhait d'acheter leur première habitation (37 %) et le fait de se sentir prêts financièrement (31 %). Dans le cas des acheteurs déjà propriétaires, la raison la plus importante était les bas taux d'intérêt (33 %).
- Cinquante-trois pour cent des acheteurs étaient au courant des plus récentes modifications apportées aux règles d'admissibilité à un prêt hypothécaire et 19 % ont indiqué que ces modifications ont influencé leur décision d'achat. Par exemple, 11 % des acheteurs ont augmenté leur mise de fonds, 6 % ont acheté une habitation plus petite, 5 % ont acheté dans un autre emplacement et 3 % ont reporté leur achat.
- Les acheteurs interagissent avec diverses personnes; ils sont plus susceptibles de consulter un courtier immobilier (72 %) ou de demander conseil à un membre de leur famille (57 %) ou à un prêteur hypothécaire (57 %). Quarante et un pour cent ont indiqué avoir interagi avec un courtier en prêts hypothécaires. Parmi toutes les interactions, ce sont celles avec les courtiers immobiliers qui sont jugées les plus utiles.

- Environ quatre acheteurs sur dix se sont fait recommander de traiter avec un prêteur (38 %) ou un courtier (35 %) en particulier. Ces recommandations viennent habituellement d'un courtier immobilier ou d'un membre de la famille.
- Parmi les accédants à la propriété, 71 % se sont servis de leurs économies pour leur mise de fonds, alors que 18 % ont reçu un don d'un membre de leur famille.
- Cinquante-cinq pour cent des acheteurs ont été conseillés sur le montant de la mise de fonds à verser, 24 % s'étant vu recommander de diminuer leur mise de fonds et 69 %, de l'augmenter pour diverses raisons, comme celle de réduire le plus possible le montant global d'intérêts payés et d'éviter l'assurance prêt hypothécaire.
- Dans l'ensemble, 40 % des acheteurs ont déclaré avoir été préoccupés lors du processus d'achat (contre 43 % en 2016). Dans ce groupe, ce sont les coûts imprévus qui ont été la plus grande source d'incertitude (57 %), suivis par la crainte de payer l'habitation trop cher (51 %) et de ne pouvoir payer les coûts qui suivent l'acquisition de l'habitation (51 %).
- Trente-deux pour cent des acheteurs ont eu à engager des dépenses imprévues pendant le processus d'acquisition de leur habitation, dont les plus communes ont été pour des réparations immédiates.
- Trente pour cent des acheteurs ont indiqué avoir entrepris des travaux de réparation ou d'amélioration s'élevant à plus de 5 000 \$ depuis qu'ils ont acheté leur habitation actuelle et 58 % ont affirmé qu'ils entreprendraient probablement de tels travaux au cours des cinq prochaines années.

### Expérience avec le courtier en prêts hypothécaires

---

- La part de marché des courtiers en prêts hypothécaires suit une tendance à la hausse auprès des emprunteurs qui renouvellent leur prêt (elle est passée de 26 % en 2016 à 35 % en 2017). Elle est demeurée stable parmi les personnes qui ont refinancé leur prêt (40 %) et les acheteurs récents (44 %). Comme les années précédentes, la part de marché des courtiers est la plus élevée chez les accédants à la propriété, à 55 %.
- L'obtention d'un meilleur taux ou de la meilleure affaire (58 %) et l'obtention de conseils ou de recommandations utiles (52 %) sont les principales raisons pour lesquelles les emprunteurs hypothécaires choisissent d'avoir recours à un courtier en prêts hypothécaires.
- Globalement, les emprunteurs hypothécaires étaient satisfaits du travail de leur courtier (72 %).

## Expérience avec le prêteur

- Les résultats de l'enquête de cette année montrent que la fidélité des emprunteurs envers leur prêteur lorsqu'ils renouvellent leur prêt était de 79 % (81 % il y a un an) et de 66 % chez les personnes qui refinancent leur prêt (68 % l'année précédente). Une diminution du taux de fidélité a été enregistrée chez les acheteurs déjà propriétaires (62 % contre 73 % il y a un an). Enfin, comparativement aux autres segments de consommateurs, les accédants à la propriété continuent de présenter le plus faible taux de fidélité, 57 % d'entre eux ayant obtenu leur prêt hypothécaire actuel auprès de l'institution financière à laquelle ils avaient recours au moment de contracter cet emprunt.
- Lorsqu'on leur demande de choisir parmi les raisons pour lesquelles ils demeurent fidèles à un prêteur ou changent de prêteur, la principale raison est le désir d'obtenir un meilleur taux d'intérêt (36 % chez les emprunteurs qui changent de prêteur et 37 % chez ceux qui conservent leur prêteur). Une autre raison couramment donnée pour expliquer le changement de prêteur est l'amélioration des modalités de produits. Les autres raisons qui mènent le plus souvent à la décision de garder le prêteur actuel sont la relation existante et la commodité.
- Trente-huit pour cent des emprunteurs hypothécaires ont négocié leur prêt actuel avec une succursale bancaire, 33 %, avec un spécialiste itinérant des prêts hypothécaires, et 21 %, avec un planificateur financier du prêteur. Quel que soit le canal utilisé, la majorité des emprunteurs (79 %) se sont dits satisfaits de leur prêteur.

## Processus d'obtention d'un prêt hypothécaire

- Au moment d'obtenir leur prêt hypothécaire courant, la majorité des emprunteurs hypothécaires ont reçu un large éventail de conseils de leur conseiller en prêts hypothécaires, notamment des renseignements sur les taux d'intérêt fixes et les taux d'intérêt variables (77 %) et sur les stratégies financières de gestion hypothécaire à long terme (70 %). En outre, près de six emprunteurs hypothécaires sur dix se sont aussi fait offrir d'autres types de produits financiers (57 %).
- La prestation de conseils sur les stratégies de gestion hypothécaire à long terme peut augmenter la probabilité d'accroître la clientèle de 72 %. Dans les faits, seulement 25 % des emprunteurs n'ayant pas reçu de conseils ont déclaré être tout à fait d'accord à l'idée de recommander leur conseiller en prêts hypothécaires aux membres de leur famille et à leurs amis. Ce pourcentage passe à 43 % chez ceux qui ont reçu des conseils.
- Cinquante-quatre pour cent des emprunteurs ayant eu recours à un courtier et 31 % de ceux ayant eu recours à un prêteur ont été joints par leur conseiller en prêts hypothécaires après la transaction.
- Selon leur expérience hypothécaire, les emprunteurs auraient souhaité recevoir plus de renseignements sur plusieurs sujets importants. Ces derniers portent notamment sur les taux d'intérêt (24 % des clients de prêteurs et 53 % des clients de courtiers), les types de prêts hypothécaires (25 % et 46 %, respectivement), les outils de gestion de leur prêt hypothécaire (27 % et 46 %, respectivement) et la gestion des difficultés financières (26 % et 45 %, respectivement).
- Les emprunteurs hypothécaires sont généralement confiants à l'égard de leurs décisions concernant l'achat de leur habitation et leur prêt hypothécaire. Cela étant dit, les accédants à la propriété ayant reçu un don de leur famille pour constituer leur mise de fonds sont moins à l'aise que les autres relativement à leur niveau d'endettement hypothécaire. Ils sont aussi moins sûrs de connaître les ressources à leur disposition en cas de difficultés financières. De même, ils sont moins susceptibles d'avoir suffisamment d'autres biens pour répondre à leurs besoins en cas de difficultés financières. Dans l'ensemble, les accédants à la propriété ayant reçu un don pour leur mise de fonds étaient également moins susceptibles de trouver le processus d'obtention d'un prêt hypothécaire simple et facile.

## Utilisation judicieuse des technologies

- Près de la moitié des emprunteurs hypothécaires (48 %) sont d'accord pour dire qu'ils seraient à l'aise d'utiliser davantage de technologies pour organiser leur prochaine transaction hypothécaire et 40 % ont indiqué qu'ils seraient à l'aise d'organiser l'ensemble de leur transaction hypothécaire au moyen d'applications ou d'outils en ligne sécurisés, sans avoir à rencontrer en personne leur conseiller en prêts hypothécaires.
- Cinquante-six pour cent des emprunteurs hypothécaires aimeraient avoir accès à des outils de gestion de patrimoine pour les aider à se préparer avant la transaction hypothécaire et près de la moitié (49 %) seraient à l'aise de ne pas avoir à se rendre à leur banque s'ils pouvaient accéder à des outils en ligne sécurisés qui leur offriraient le même accès aux services.
- En dépit de l'évolution continue des technologies dans le secteur financier, la majorité des emprunteurs hypothécaires considèrent qu'il est encore important de discuter en personne avec leur conseiller en prêts hypothécaires lors de la négociation (69 %) et de la clôture (70 %) de leur prêt hypothécaire.
- Le nombre d'emprunteurs utilisant les médias sociaux pour s'informer sur les prêts hypothécaires augmente, pour se chiffrer à 35 % cette année (comparativement à 29 % en 2016). Facebook (57 %), YouTube (34 %) et les blogues (29 %) sont les plates-formes les plus utilisées par ceux qui se sont tournés vers les médias sociaux.
- L'utilisation des médias sociaux pour obtenir des renseignements sur les prêts hypothécaires est plus répandue chez les clients de courtiers (59 %, contre 17 % des clients de prêteurs) et chez les accédants à la propriété (42 % par rapport à 36 % des emprunteurs qui renouvellent leur prêt, à 29 % des emprunteurs qui refinancent leur prêt et à 22 % des acheteurs déjà propriétaires).
- Enfin, le recours aux médias sociaux est plus fréquent chez les emprunteurs hypothécaires qui sont nés à l'extérieur du Canada (43 %, comparativement à 33 % des personnes nées ici).

# Définitions

## Emprunteurs hypothécaires récents :

- Accédants à la propriété : emprunteurs qui ont acheté leur premier logement au cours des 12 derniers mois.
- Acheteurs déjà propriétaires : emprunteurs qui ont déjà été propriétaires d'un logement, qui en ont acheté un autre au cours des 12 derniers mois et qui ont souscrit à un emprunt hypothécaire.
- Emprunteurs qui renouvellent : propriétaires qui ont renouvelé leur emprunt hypothécaire au cours des 12 derniers mois.
- Emprunteurs qui refinancent : propriétaires qui ont demandé un prêt de refinancement au cours des 12 derniers mois.

## Fidélité au prêteur :

Pour les acheteurs déjà propriétaires et les emprunteurs qui renouvellent leur prêt hypothécaire ou demandent un prêt de refinancement, la fidélité au prêteur se traduit par le fait d'avoir contracté leur emprunt actuel auprès du prêteur avec lequel ils faisaient affaire auparavant. Pour les accédants à la propriété, cela signifie qu'ils ont obtenu leur prêt hypothécaire actuel auprès de l'établissement financier auquel ils avaient recours le plus souvent au moment de contracter leur emprunt actuel.

## [schl.ca/enquetes](http://schl.ca/enquetes)

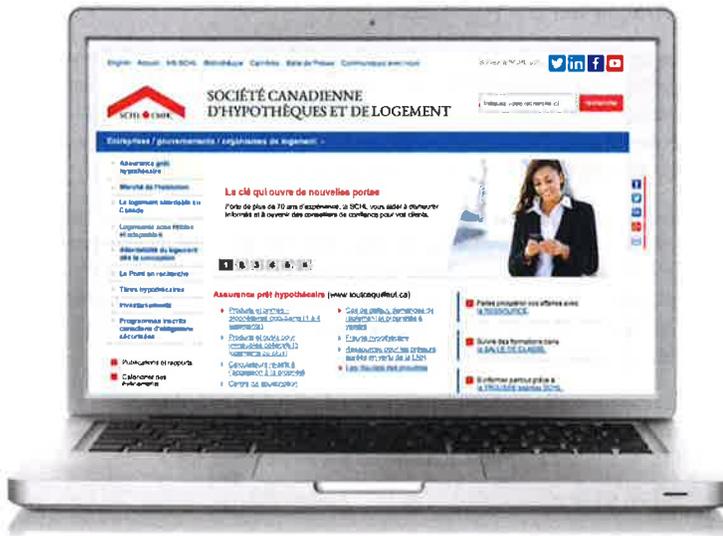
La SCHL offre des outils en ligne et une vaste gamme de renseignements sur l'habitation qui aident les Canadiens à prendre des décisions éclairées et responsables, leur permettant ainsi de satisfaire leurs besoins en matière de logement.

## [www.toutcequifaut.ca](http://www.toutcequifaut.ca)

Consultez [www.toutcequifaut.ca](http://www.toutcequifaut.ca) et vous y trouverez une mine d'information sur les prêts hypothécaires et l'habitation. Forte de plus de 70 ans d'expérience, la SCHL vous aide à demeurer informés et à devenir des conseillers de confiance pour vos clients.

## [schl.ca/nouveauxarrivants](http://schl.ca/nouveauxarrivants)

Vos clients sont de nouveaux arrivants au pays? Consultez [schl.ca/nouveauxarrivants](http://schl.ca/nouveauxarrivants) et assurez-vous qu'ils sont bien informés en leur fournissant des renseignements pertinents sur l'habitation dans leur langue maternelle!



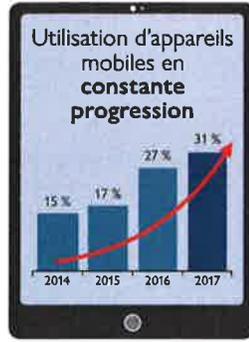
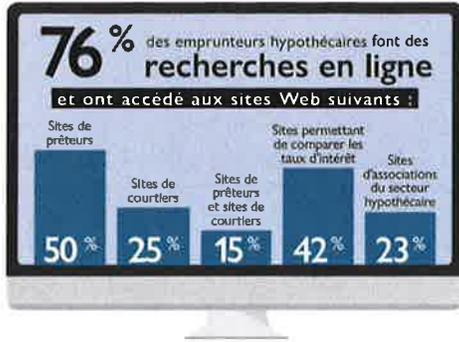
© 2017 Société canadienne d'hypothèques et de logement. Tous droits réservés. Le présent document est la propriété de la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Il est strictement interdit de le reproduire, de le copier ou de le distribuer, en totalité ou en partie, de quelque façon que ce soit, sans l'autorisation écrite préalable de la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

Les informations, analyses et opinions que ce document renferme sont fondées sur diverses sources jugées fiables; leur exactitude, leur exhaustivité ou leur actualité ne peuvent cependant être garanties. Le présent document n'a pas pour objet de fournir des recommandations ou des conseils particuliers à qui que ce soit et ne devrait en aucun cas être considéré comme tel. La Société canadienne d'hypothèques et de logement, ainsi que ses employés, agents et conseillers ne peuvent être tenus responsables des mesures ou décisions prises, en totalité ou en partie, sur la foi des renseignements ou analyses figurant dans le document.

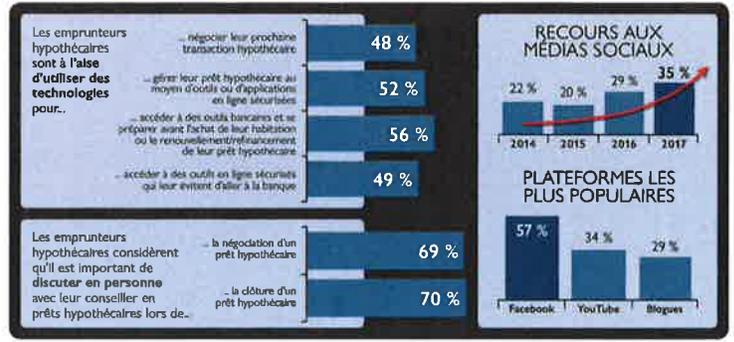


# Enquête 2017 auprès des emprunteurs hypothécaires

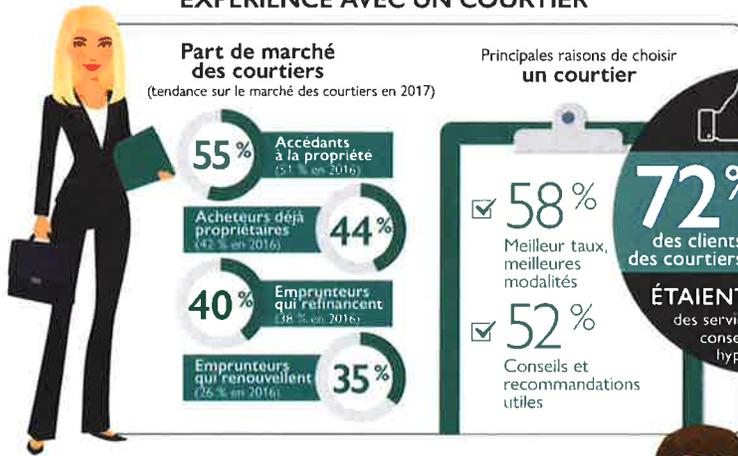
## RECHERCHE DE RENSEIGNEMENTS SUR LES PRÊTS HYPOTHÉCAIRES



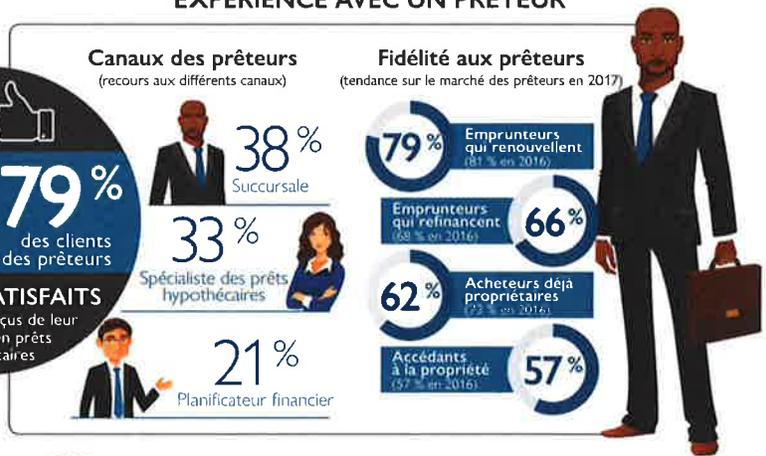
## UTILISATION JUDICIEUSE DES TECHNOLOGIES



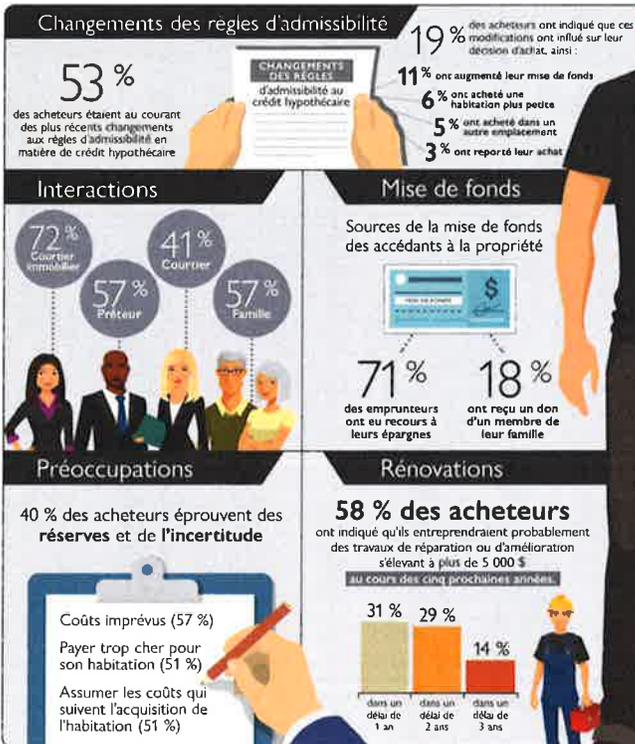
## EXPÉRIENCE AVEC UN COURTIER



## EXPÉRIENCE AVEC UN PRÊTEUR



## PROCESSUS D'ACQUISITION D'UNE HABITATION



## PROCESSUS HYPOTHÉCAIRE

