



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-QUATRIÈME LÉGISLATURE

## Journal des débats

### Commissions parlementaires

---

---

Commission permanente du budget et de l'administration

Consultation générale sur le courtage immobilier (3)

Le mardi 16 octobre 1990 — No 34

Président : M. Jean-Pierre Saintonge

---

QUÉBEC

## Débats de l'Assemblée nationale

### Table des matières

Institut canadien de l'immeuble	CBA-1339
Institut Jean-Guy Leboeuf	CBA-1351
M. Myroslaw Smereka et Association des techniciens en évaluation foncière du Québec	CBA-1362
Bureau d'assurance du Canada	CBA-1368
Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec	CBA-1376
M. Claude Mc Sween	CBA-1389
Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec	CBA-1396
Association québécoise de la franchise	CBA-1404
M. Guy Moreau	CBA-1412

### Intervenants

M. Georges Farrah, président  
M. Russell Williams, président suppléant  
M. Michel Després, président suppléant

Mme Louise Robic  
M. Jacques Léonard  
M. André Boisclair

- \* M. Nicolas Lelotte, Institut canadien de l'immeuble
- \* M. Raymond Desbiens, idem
- \* Mme Andrée Gratton, idem
- \* Mme Josée Lahaie, idem
  
- \* M. Serge Cayer, Association de l'immeuble du Québec
  
- \* M. Jean-Guy Leboeuf, Institut Jean-Guy Leboeuf
  
- \* M. Luc Maillette, Association des techniciens en évaluation foncière du Québec
  
- \* M. Raymond Medza, Bureau d'assurance du Canada
- \* Mme Hélène Lamontagne-Gagné, idem
  
- \* M. Rénaud Desrochers, Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec
- \* Mme Michèle Barbier, idem
- \* M. Serge Alary, idem
  
- \* Mme Carole Marleau, Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec
- \* M. Jean-Marie Derome, idem
- \* M. André Bois, idem
  
- \* M. René Deshaies, Association québécoise de la franchise
- \* M. Paul-André Mathieu, idem
  
- \* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mardi 16 octobre 1990

## Consultation générale sur le courtage immobilier

(Dix heures dix minutes)

Mme Andrée Gratton.

**Le Président (M. Farrah):** Votre attention, s'il vous plaît. La commission du budget et de l'administration reprend ses travaux. Dans un premier temps, je vais rappeler le mandat de la commission qui est le suivant. La commission du budget et de l'administration reprend ce matin la consultation générale sur le document de consultation intitulé "Le courtage immobilier". M. le secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements?

**Le Secrétaire:** Non, M. le Président, il n'y a pas de remplacement pour la séance.

**Le Président (M. Farrah):** Je veux également rappeler l'ordre du jour qui est le suivant: À 10 heures, nous entendons les membres de l'Institut canadien de l'immeuble; à 11 heures, l'Institut Jean-Guy Leboeuf; et, enfin, à midi, comme dernier intervenant ce matin, M. Myrosław Smereka.

Cet après-midi, à compter de 15 h 30, le Bureau d'assurance du Canada; à 16 h 30, l'Association des intermédiaires en assurances de personnes du Québec; à 17 h 30, M. Claude Mc Sween; à 18 heures, la suspension; et nous reprenons à 20 heures pour entendre le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec; enfin, à 21 heures, le dernier groupe pour la journée sera l'Association québécoise de la franchise. Est-ce que l'ordre du jour est adopté? Adopté.

Dans un premier temps, j'inviterais le premier groupe à prendre place à l'avant, s'il vous plaît. Il s'agit de l'Institut canadien de l'immeuble.

Au nom des membres de la commission, nous vous souhaitons la plus cordiale des bienvenues. J'inviterais le porte-parole du groupe à se présenter et à présenter aussi ses collègues qui l'accompagnent et, également, pour vous dire que vous avez une période de 20 minutes pour la présentation de votre mémoire. Ensuite suivra une discussion de 40 minutes réparties équitablement entre l'Opposition et le gouvernement pour une période de questions, pour des commentaires. Alors, sans plus tarder, je vous invite à lire votre mémoire.

## Institut canadien de l'immeuble

**M. Lelotte (Nicolas):** Merci, M. le Président. Mon nom est Nicolas Lelotte, président de l'Institut canadien, chapitre de Montréal. Je vais vous présenter, en commençant par l'extrême droite, Mme Josée Lahaie et M. Mike De Castris; M. Raymond Desbiens, à mon extrême gauche, et

**Le Président (M. Farrah):** Bienvenue. Nous vous écoutons.

**M. Lelotte:** Nous pouvons commencer, merci. C'est avec plaisir que le chapitre de Montréal de l'Institut canadien de l'immeuble se présente, à la suite de l'invitation de la commission du budget et de l'administration, pour se faire entendre dans le cadre du processus de consultation relatif au document de consultation sur le courtage immobilier déposé à l'Assemblée nationale par la ministre déléguée aux Finances, Mme Louise Robic.

Nous allons vous faire un bref aperçu de l'Institut canadien de l'immeuble. L'Institut canadien de l'immeuble est une association sans but lucratif, fondée en 1955, qui se consacre à l'établissement, au maintien, à la promotion et à l'avancement de normes élevées de professionnalisme immobilier. En acquérant une formation et l'expérience et en adhérant au Code des normes professionnelles de l'Institut, il est possible, selon les compétences, d'obtenir les titres suivants: FRI, autrement dit Fellow généraliste de l'immobilier; CPM, spécialiste de l'administration de propriétés; CRF, spécialiste de la finance immobilière; ALO, spécialiste de la location immobilière.

L'Institut canadien compte actuellement plus de 3000 membres et 500 candidats. Dans le tronc commun de notre programme d'études, c'est-à-dire les cours communs à tous les titres, nous avons incorporé de nouveaux cours pratiques de déontologie et de conduite professionnelle et l'analyse des investissements immobiliers. Nous avons apporté des modifications à la matière des programmes spécialisés là où elles étaient nécessaires. Elles reflètent notre désir d'insister sur les aspects pratiques. Ces initiatives sont dues à l'Institut qui a collaboré dans ce domaine avec l'industrie et les milieux académiques.

Nous pensons que le thème de notre Institut pour 1989-1990 décrit parfaitement l'orientation que prend notre organisation: créer des programmes progressifs pour préparer nos membres en vue des défis à venir. L'Institut et ses 33 chapitres sont donc optimistes et confiants en ce qui concerne les années 1990 et ils sont déterminés à répondre aux besoins croissants des professionnels de l'immobilier et de leurs clients dans tout le Canada. Le FRI est une marque d'agrément déposée et détenue par l'Association canadienne de l'immeuble; CPM est un titre déposé et détenu par l'Institute of Real Estate Management; CRF, ALO, CLP et CRM sont des titres déposés par l'Institut canadien de l'im-

meuble.

L'Institut au Québec. L'Institut canadien de l'immeuble compte 33 chapitres à travers le pays dont deux au Québec, soit le chapitre de Montréal et le chapitre de la capitale.

Au niveau provincial, 371 membres détiennent actuellement le titre **FRI** et 49 candidats poursuivent leur cheminement pour son obtention. Depuis quelques années, on dénote une progression constante des nouveaux membres et candidats. Par comparaison, le service de courtage pour la période du 1er avril 1989 au 31 mars 1990 a recensé 12 187 permis d'agent et 1447 permis de courtier. Durant cette même période, 4184 permis ont été abandonnés et 3448 nouveaux permis ont été émis. Ces quelques statistiques démontrent le taux élevé de changement - près de 30 % - que connaît l'industrie du courtage immobilier par rapport à la stabilité et à la croissance des membres **FRI**. Cette stabilité se fonde en grande partie sur ces deux principaux critères d'admissibilité au titre **FRI**, soit une formation académique poussée et une expérience minimale de cinq années dans le domaine immobilier.

L'Institut du Québec exige pour ses membres des prérequis académiques plus élevés que ceux des autres associations immobilières. Actuellement, les conditions d'obtention du titre **FRI** requièrent du candidat qu'il ait complété avec succès le programme de certificat en affaires immobilières ou l'équivalent de 10 cours universitaires totalisant 450 heures de formation. Le titre de **FRI** est l'attestation la plus ancienne de l'immobilier. Actuellement, plus de 2500 professionnels de l'immobilier détiennent ce titre au Canada. Le titre de "fellow" est un atout pour ceux qui travaillent dans ce domaine ainsi que pour ceux qui y ont recours. Pour le public, il souligne le statut professionnel de son titulaire et porte le consommateur à lui accorder un maximum de confiance. Le titre de **FRI**, décerné et enregistré par l'Association canadienne de l'immeuble, est uniquement octroyé à ceux dont la formation, l'expérience, la compétence et la conduite professionnelle correspondent aux normes rigoureuses établies par l'Institut.

Les **FRI** sont des chefs de file dans leur domaine. Ils sont reconnus par les organismes immobiliers, entre parenthèses dont les principaux postes de direction sont occupés par nos membres. Ils sont reconnus par les gouvernements et par le public. Ils sont considérés comme des professionnels grâce à leur formation, leur compétence et leur expérience dans l'analyse du marché, dans la vente des biens immobiliers, dans la location et la commercialisation et, grâce à leur connaissance des lois qui régissent l'immobilier, du financement hypothécaire, de l'évaluation et de l'analyse des biens.

Le titre **FRI** donne au consommateur l'assurance qu'à traiter avec une personne qui consacre toute sa carrière à l'immobilier.

Existant depuis plus de 35 années, l'Institut canadien de l'immeuble est devenu un organisme professionnel complet, offrant une gamme de cours de formation et de services à ses membres. Et il est fermement décidé à poursuivre l'excellence et le professionnalisme dans l'immobilier. C'est pourquoi, la réforme du cadre juridique du **courtage** immobilier comportant des enjeux importants pour le milieu du courtage ainsi que pour la population en général, il est de notre devoir de vous exposer nos commentaires et représentations concernant le document de consultation. Notre présentation respectera l'ordre des chapitres tels que présentés dans le document de consultation.

Chapitre 1, le courtage immobilier au Québec. Ce chapitre décrivant de façon conforme la situation actuelle, nous n'y **apportons** aucun commentaire. Chapitre 2, la structure actuelle. Le texte résumant très bien notre structure actuelle, nous n'y ajoutons aucun commentaire.

Les principes de la structure proposée. Nous sommes entièrement d'accord avec les principes énoncés. Il est rassurant de constater que les principes d'autoréglementation, d'autogestion et d'autodiscipline énoncés dans le document de consultation, tout en déléguant l'État de certaines responsabilités, conserveront pour le gouvernement un droit de regard sur le mandat confié à l'organisme ainsi qu'en tout temps, le droit de révision, ce qui permettra de garantir la protection du public.

L'organisme d'autoréglementation. Nous sommes parfaitement d'accord avec l'approche sur la constitution de l'organisme d'autoréglementation telle qu'exprimée, à la condition qu'un membre de notre comité exécutif y soit nommé sur le **conseil** d'administration, garantissant ainsi un équilibre entre les intervenants.

La réglementation. Nous supportons entièrement cette section, en mentionnant toutefois que l'article 5.1 des règlements d'application de la Loi sur le courtage immobilier reconnaît le titre de "**fellow**", entre parenthèses **FRI**, délivré par l'Institut canadien comme satisfaisant les **critères** académiques nécessaires à l'obtention du permis de courtier. Nous demandons que ce **droit** soit maintenu et réaffirmé dans la nouvelle loi.

En ce qui concerne la publicité, l'Institut veut maintenir son droit de **publiciser** et promouvoir ses programmes de formation et le professionnalisme en général à l'intention de ses membres, de ses futurs membres et du grand public.

La formation. L'Institut canadien de l'immeuble Québec, pionnier de l'industrie **immobilière**, est **devenu**, depuis ses 35 années d'existence, la principale source d'encadrement de la profession. Pour cette raison, nous devrions être reconnus comme un organisme consultatif permanent en matière d'éducation, qui verrait à élaborer toute modification à la loi ayant une incidence sur la formation, les normes d'accès à

la profession, les règles de déontologie et les sanctions disciplinaires.

Le *comité* de discipline. Nous pensons que toute **plainte** contre un courtier ou un agent devrait relever de la chambre locale à laquelle ce courtier ou cet agent appartient, tel qu'appliqué actuellement. Nous sommes d'accord sur le reste de l'énoncé.

Chapitre 3, la pratique du courtage immobilier. Nous sommes entièrement d'accord avec l'énoncé de ce chapitre. La distinction courtier-agent. À la question: Y aurait-il lieu d'augmenter le degré de responsabilité de l'agent? Nous répondons oui à cette question. Cela inciterait certainement les agents à acquérir la compétence nécessaire à l'exercice de cette profession.

Prérequis au permis de courtier. Nous répondons également oui à cette question. Cette capacité financière devrait être proportionnelle au nombre de succursales qu'un courtier exploite, de même qu'au nombre d'agents sous sa responsabilité.

Le cumul de permis. Au niveau du cumul de permis, on devrait le permettre au niveau du courtier possédant la formation adéquate, l'expérience et la compétence requises pour l'utilisation de ce permis, assujetti toutefois aux critères établis par l'organisme. Au niveau des agents d'immeubles, il ne devrait pas y avoir de cumul de permis. Quant à la **prohibition** d'exercer d'autres occupations et professions ou de la maintenir seulement pour le courtier, nous estimons qu'elle devrait être maintenue pour le courtier ainsi que pour l'agent d'immeubles, et tous ces agents devraient être à temps plein.

Le franchisage. Nous pensons que l'organisme se devra d'établir des règles visant à mettre le franchiseur, ses franchisés ainsi que les agents oeuvrant sous leur bannière sur un pied d'égalité avec tous les courtiers et agents immobiliers afin que la loi et les règlements de courtage soient appliqués et respectés.

Les assurances. Nous ne voyons pas pourquoi l'organisme d'**autoréglementation** devrait pouvoir déterminer dans quel cas un courtier pourrait être exempté de l'obligation de détenir un contrat d'assurance-responsabilité professionnelle. La loi étant égale pour tous, nous voyons mal où se situerait le point d'exemption. En courtage immobilier, l'expérience nous a fréquemment démontré que l'ampleur d'une entreprise n'a pas toujours été garante de sa solvabilité. Les dépôts et comptes en **fidécommis**. Étant donné la complexité de ce sujet souvent débattu, la nouvelle Loi sur le courtage immobilier devrait en fixer les règles.

Le fonds d'indemnisation. Nous ne croyons pas qu'il y ait lieu d'étendre la couverture du fonds d'indemnisation.

La rémunération. Le partage de commission devrait être limité aux détenteurs de permis et ne pas être autorisé avec d'autres intermédiaires de marché ou d'autres personnes habilitées à agir

comme courtiers, sans avoir à détenir un permis, par exemple: les avocats, les notaires, les comptables, les agronomes, etc.

La commission de référence est une pratique courante entre détenteurs de permis de courtage et devrait se limiter à cela. C'est de pratique courante de révéler au client le partage de commission lorsque la vente est réalisée par un agent inscripteur et un autre agent vendeur. De plus, il serait souhaitable, lorsqu'il y a une commission de référence, de la divulguer au client. Tout partage de commission doit être consigné dans un registre tenu par le courtier.

Chapitre 4, les catégories de permis. Nous répondons oui à ce chapitre. Cependant, nous ne voyons pas la nécessité de créer, entre guillemets, des permis autres que ceux existant actuellement, par exemple, permis de courtier ou permis d'agent. Il suffirait plutôt au nouvel organisme de promouvoir et d'enchâsser les cours académiques de notre Institut dans un programme visant à permettre, après réussite, la pratique de différentes spécialités dans l'exercice du courtage immobilier d'une façon professionnelle, la seule garantissant une sécurité accrue du public consommateur.

Chapitre 5, la divulgation de conflits d'intérêts. Nous répondons oui à ce chapitre; nous supportons intégralement les énoncés de ce chapitre.

En conclusion, après de nombreuses années de travail axé sur le perfectionnement de la qualité des services des intervenants du courtage immobilier, après de nombreux travaux de mise sur pied de programmes visant à l'amélioration de la profession afin d'en rehausser le professionnalisme des services et la protection accrue envers le public, nous accueillons le document de consultation avec satisfaction. Enfin, le processus d'autogestion est mis en route. C'est en effet un immense défi à relever, mais soyez assurés de notre pleine et entière collaboration dans la mesure de nos moyens et de nos compétences.

En **terminant**, au nom des chapitres du Québec de l'Institut canadien de l'immeuble, nous tenons à remercier **Mme** la ministre déléguée aux Finances, Louise Robic, ainsi que les membres de la commission, de nous avoir donné l'occasion de présenter notre point de vue ainsi que nos opinions sur le document de consultation sur le courtage immobilier devant cette **commission** parlementaire. Je vous remercie, M. le Président.

**Le Président (M. Farrah):** Merci beaucoup, M. Lelotte. Sans plus tarder, je cède la parole à Mme la ministre.

**Mme Robic:** Merci beaucoup de votre présentation et bienvenue à cette commission. On vous remercie d'y participer et on vous remercie également pour votre mémoire qui nous donne un bon éclairage sur ce que fait l'Institut canadien de l'immeuble et, également, les opinions que

vous nous faites connaître.

Si je ne me trompe vous êtes le plus vieil organisme de l'immeuble qui existe.

**M. Lelotte:** Exactement.

**Mme Robic:** L'Association a 30 ans, vous en avez 35.

**M. Lelotte:** 35. Ça paraît peut-être.

**Mme Robic:** Pas du tout, c'est l'Institut qui a 35 ans. Je pense qu'il s'est renouvelé depuis ces années, j'en suis positive. Je pense qu'on ne peut pas contester le fait que vous êtes des spécialistes dans la formation et que vos cours ont toujours été reconnus des courtiers en immeubles et appréciés. À la page 2 de votre mémoire, vous faites référence au nombre de membres qui détiennent un FRI et d'une progression constante, et vous mettez ça en opposition au nombre d'agents qui entrent dans le métier et qui en sortent. Est-ce que vous avez des opinions là-dessus, à savoir pourquoi il y a un si grand abandon de permis et un roulis important dans le courtage immobilier? Est-ce que votre Institut a regardé ce phénomène? Est-ce que vous avez des opinions là-dessus, et peut-être des choses à nous offrir, des solutions à nous offrir?

(10 h 30)

**M. Lelotte:** Oui, nous pensons que le défaut part de la base dans le recrutement. Le Service du courtage immobilier du Québec en est conscient aussi. Dans le recrutement, il n'est pas aussi souvent fait mention des difficultés de démarrer dans ce métier. Il y a énormément de personnes qui s'imaginent, après simplement 210 heures de cours, pouvoir directement réaliser une fortune dans l'immobilier, alors qu'on sait pertinemment bien que la première année, il n'y a aucun revenu qui se fait dans l'immobilier. C'est la raison pour laquelle il y a énormément de personnes mal conseillées - et je reviens là-dessus - qui s'endettent et qui sont obligées d'abandonner la profession, faute de moyens financiers.

**Mme Robic:** Vous êtes d'accord avec les principes que nous énonçons, de former un organisme d'autoréglementation, d'autogestion et d'autodiscipline, mais vous suggérez que la discipline soit laissée aux chambres d'immeuble locales. On voit mal comment on peut réconcilier qu'on ait un organisme d'autoréglementation et d'autodiscipline et que la discipline soit confiée à un autre organisme. Là, j'ai des problèmes.

**M. Lelotte:** Oui. Nous parlons plutôt d'arbitrage, de causes d'arbitrage.

**Mme Robic:** Entre agents et entre courtiers...

**M. Lelotte:** Entre agents et courtiers.

**Mme Robic:** ...que ce soit laissé aux chambres.

**Une voix:** Oui.

**Mme Robic:** La minute que ça touche au public, ça devrait aller au...

**M. Lelotte:** Ça tombe à l'organisme, oui.

**Une voix:** Oui.

**Mme Robic:** Mais n'est-il pas vrai que, souvent, quand il y a de l'arbitrage à faire, \\ peut y avoir une question d'éthique professionnelle. Est-ce que l'éthique ne devrait pas relever de l'organisme d'autoréglementation?

**M. Lelotte:** Oui. Après consultation avec les chambres d'immeuble, donc ce serait les chambres d'immeuble qui pourraient constater s'il y a un manquement à l'éthique professionnelle et le référer à l'organisme d'autoréglementation pour éviter de surcharger cet organisme-là. Il y aurait une décantation qui se ferait au niveau des chambres d'immeuble.

**Mme Robic:** Vous pariez, comme de raison... Votre expertise, c'est dans la formation. Vous ne semblez pas être favorable à la création de catégories de permis, mais plutôt de spécialisations.

**M. Lelotte:** Exactement.

**Mme Robic:** Pour quelle raison est-ce que vous hésitez à ce qu'on crée de nouvelles catégories de permis?

**M. Lelotte:** Parce que nous voyons mal... Ça créerait un décloisonnement et il faudrait établir des lois bien spécifiques pour chaque permis, alors que la spécialisation serait acquise justement par les études que ces futurs spécialistes-là feraient, sous les normes établies par l'organisme.

**Mme Robic:** Vous parlez d'accessibilité à la formation de base à des coûts raisonnables, ça, c'est dans votre premier document. Quels sont les problèmes actuels et les solutions que vous voyez là? Quel est le problème au niveau de l'accessibilité à la formation?

**M. Lelotte:** Le problème est un problème, comme je le mentionnais, de fausses représentations, souvent, non seulement sur les coûts financiers qui ne sont pas égaux partout entre les différents organismes qui donnent les cours, mais également sous les fausses représentations... J'ai ici - tout à fait récemment, cette semai-

ne - un document, un journal dans lequel on invite les gens à suivre des cours d'agent immobilier. On dit qu'il s'agit du seul cours d'agent d'immeubles qui se donne sans que ce soit nécessaire d'avoir complété son secondaire V. Alors, c'est de la fausse représentation. Les gens embarquent là-dedans, ils paient et ils se retrouvent qu'ils n'ont pas de permis. Ça, ça a été imprimé dans un journal de la rive sud, justement à Boucherville. Nous avons des preuves...

**Mme Robic:** Alors, ils ne tiennent pas compte des conditions d'admissibilité...

**M. Lelotte:** Du tout.

**Mme Robic:** ...au moment de donner les cours. Mais quand vous parlez de différents coûts pour les cours, est-ce qu'on ne doit pas permettre... Est-ce qu'on doit défendre peut-être des cours privés où, bien sûr, les coûts vont être plus élevés que si on suit un cours dans un cégep? Mais c'est l'entreprise privée, et quelqu'un peut choisir de suivre un cours à travers un organisme privé plutôt que d'aller à un cégep. Il n'y a pas de contradiction là-dessus. Si on peut déterminer... S'il y avait un mécanisme pour déterminer la qualité de ces cours, par exemple, un examen provincial, vous seriez d'accord avec ça?

**M. Lelotte:** C'est ce que nous recherchons, c'est-à-dire retomber au système qui existait dans les années quatre-vingt. Il y a tellement maintenant... On a mentionné qu'il y avait une vingtaine de cégeps, deux instituts privés. Il y a des chambres d'immeuble qui donnent des cours, l'Association donne des cours et chacun sort de ce cours-là selon la formation qu'il a reçue à droite ou à gauche. Cela fait que, rendu sur le marché immobilier, nous avons plusieurs personnes qui travaillent de différentes façons qui ne sont pas trop souvent conformes. Nous aimerions qu'on rétablisse un examen général, que le cours soit pris n'importe où, mais qu'on ait l'examen général tel qu'il existait dans les années quatre-vingt, ce qui nous permettrait de faire un bon filtrage et éviter d'avoir des gens avec un permis d'agent qui n'ont pas mérité de pratiquer ce métier-là.

**Mme Robic:** Quant à l'accessibilité des cours, est-ce que vous seriez favorables à un cours par correspondance, par exemple, comme il en a déjà existé? Est-ce que ça pourrait faciliter...

**M. Lelotte:** Il est évident que, vu l'immensité de la province et les coins éloignés qu'il y a, des cours par correspondance pourraient éventuellement être acceptés, toujours conditionnels à l'examen général centralisé. Nous avons

notamment, au niveau de l'Institut, des cours qui sont donnés, qui sont suivis. Ils sont donnés par la Télé-université, et nous avons eu à peu près 700 inscriptions au début du cours. Donc, c'est très populaire, à condition qu'ils soient accessibles à tout le monde. Seulement, en parlant d'accessibilité, il faut voir l'examen de sortie. C'est ça le plus important, la réussite de ce cours-là.

**Mme Robic:** J'aimerais peut-être qu'on parle des cumuls de permis. Vous seriez favorables à un cumul de permis au niveau du courtier. Le courtier pourrait... Expliquez-moi comment ça pourrait fonctionner, un courtier qui pourrait détenir plusieurs permis.

D'abord...

**M. Lelotte:** Bon, alors...

**Mme Robic:** ...dans quelle discipline et comment est-ce que vous verriez l'installation d'un bureau de courtier qui détiendrait plusieurs permis, par exemple?

**M. Lelotte:** Il faut que je m'explique là-dessus. Parce qu'un courtier pourrait obtenir, comme il y en a actuellement, plusieurs permis, conditionnel à ce que ce soit des permis centralisés sur l'immobilier. Je m'explique. Un courtier peut faire, dans l'exercice de ses fonctions, du courtage hypothécaire; il peut également, s'il a réussi les examens d'évaluateur, faire l'évaluation. Personnellement, moi, j'ai un permis d'évaluateur et j'ai un permis de courtier. Alors, je ne vois pas pourquoi on viendrait me supprimer un de ces deux permis-là. C'est dans ce sens-là. Je ne parle pas en mon titre personnel, mais il y en a énormément qui sont courtiers et qui sont évaluateurs.

**Mme Robic:** Quand vous parlez...

**Le Président (M. Farrah):** Je m'excuse. Votre première tranche de 10 minutes est terminée, alors vous pourrez y revenir dans un deuxième temps.

**Mme Robic:** Merci, M. le Président, je reviendrai.

**Le Président (M. Farrah):** M. le député de Labelle.

**M. Léonard:** Je voudrais d'abord saluer les gens de l'Institut canadien de l'immeuble et les remercier de leur mémoire et d'être venus à la commission parlementaire. D'après vous, quelle serait la formation idéale de base pour un courtier?

**M. Lelotte:** Pour un courtier, nous sommes unanimement d'avis qu'un courtier devrait obtenir

au moins l'équivalent de ce que nous réclamons, nous, pour nos membres, c'est-à-dire un certificat en sciences immobilières, autrement dit 10 crédits universitaires. Actuellement, on lui en demande quatre.

**M. Léonard:** Un instant. Vous disiez, dans votre mémoire, 450 heures, c'est-à-dire 30 crédits.

**M. Lelotte:** 30 crédits, c'est ça, 10 cours, excusez-moi.

**M. Léonard:** Ah bon!

**M. Lelotte:** 10 cours de 3 crédits, 30 crédits.

**M. Léonard:** Donc, vous demandez une formation universitaire.

**M. Lelotte:** Oui.

**M. Léonard:** Une première année de 1er cycle.

**Une voix:** C'est ça.

**M. Lelotte:** Oui.

**M. Léonard:** C'est ça que ça veut dire.

**M. Lelotte:** Exactement.

**M. Léonard:** Donc, le cégep ne suffirait pas.

**M. Lelotte:** Non.

**M. Léonard:** Combien de vos courtiers actuellement détiennent une telle formation?

**M. Lelotte:** Ça, c'est une question...

**M. Léonard:** Environ.

**Une voix:** On note 350 membres.

**M. Léonard:** Je ne vous demande pas au chiffre près.

**M. Lelotte:** Nous avons 350 membres et il y a à peu près 450 courtiers...

**M. Léonard:** Ah! Là, vous parlez des courtiers...

**M. Lelotte:** ...indépendants.

**M. Léonard:** ...pas des agents.

**Une voix:** Des courtiers.

**M. Lelotte:** Oui, on parle de courtiers ici.

**M. Léonard:** O.K. Très bien. 350, 400 à peu près, sur les 1500.

**M. Lelotte:** Non, nous avons 371 membres, mais ils ne sont pas tous courtiers. Ils ne sont pas tous courtiers, nous en avons peut-être une centaine.

**M. Léonard:** Quelle est la formation requise dans les autres provinces du Canada?

**M. Lelotte:** Dans les autres provinces du Canada, ils sont moindres, la formation est moindre qu'ici.

**M. Léonard:** Ils sont moins exigeants.

**M. Lelotte:** Non, c'est-à-dire que les prérequis sont moins hauts qu'ici. D'ailleurs, nous avons reçu des félicitations des autres provinces.

**M. Léonard:** Attendez un peu, il faut s'entendre. Les prérequis, c'est avant de suivre le cours. Ces prérequis sont moins élevés qu'ici au Québec.

**M. Lelotte:** Non, les prérequis pour l'obtention de ce que vous disiez, du titre de "fellow" ou de courtier?

**M. Léonard:** Moi, je parle de courtier.

**M. Lelotte:** De courtier. Dans les autres provinces, je ne le sais pas, je ne pourrais pas vous répondre, à moins que...

**M. Desbiens (Raymond):** Actuellement, la...

**Une voix:** Votre nom, M. Desbiens?

**M. Desbiens:** Oui. Dans les autres provinces, la formation est beaucoup moins exigeante pour le permis de courtier en immobilier. Ici, au Québec, c'est...

**M. Léonard:** Et aux États-Unis?

**M. Desbiens:** Je l'ignore.

**M. Léonard:** Sur quelle base, à ce moment-là, vous réclamez que les courtiers ici, au Québec, aient une formation d'une première année universitaire si, ailleurs, ce n'est pas ça le cas? Est-ce que c'est réaliste?

**M. Lelotte:** Nous trouvons que c'est assez réaliste parce que ça irait dans le sens d'une protection accrue pour le public.

**M. Léonard:** Là, on vient de parler des courtiers. Oui, on y reviendra, sur la protection du public. Les agents, eux, est-ce que vous demandez la même chose pour les agents? Quelle

est la formation de base qui serait souhaitable pour les agents?

**M. Lelotte:** Ce que nous aimerions, c'est que la formation de base actuelle, à partir du moment où elle sera contrôlée par un examen de sortie généralisé qui permettrait des petits cadeaux...

**M. Léonard:** C'est un examen standard que vous voudriez.

**Une voix:** Oui.

**M. Lelotte:** Un examen central, tel qu'il existait dans les années...

**M. Léonard:** ...central ou standard. O.K. Ça va.

**M. Lelotte:** Oui. Concernant... Bon, j'ai perdu le fil de mes idées. C'est dû à l'âge.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Une voix:** ...le nombre d'heures.

**M. Lelotte:** Ah! Le nombre d'heures serait suffisant, mais ce que nous aimerions, c'est que, comme dans toute profession qui se respecte, dès qu'un agent a son permis de courtier, ne pas le lâcher sur le marché, qu'il fasse au moins un stage de six mois avec un agent chevronné.

**M. Léonard:** Avec un courtier.

**M. Lelotte:** Bien... Automatiquement, un agent est obligé de travailler pour un courtier.

**M. Léonard:** ...travailler pour un courtier.

**M. Lelotte:** Mais, qu'il y ait...

**M. Léonard:** Donc, ce que vous proposez finalement, c'est une certaine hiérarchisation de la profession de courtier.

**M. Lelotte:** Elle existe déjà.

**M. Léonard:** Elle existe déjà.

**M. Lelotte:** Elle existe déjà.

**M. Léonard:** Mais là, vous voudriez la formaliser davantage.

**M. Lelotte:** Ce qu'on aimerait, c'est qu'un agent débutant, comme pour éviter justement toutes ces sorties, apprenne à travailler d'une façon professionnelle, mais qu'il fasse un stage de formation, à partir du moment où il a son permis, avec un agent qui a déjà quelques années d'expérience.

**M. Léonard:** Ces stages-là seraient au-delà de la formation académique.

**M. Lelotte:** Oui, oui, et elle est nécessaire.

**M. Léonard:** O.K. Alors, si je comprends bien, vous trouvez que, dans les autres provinces, ce n'est vraiment pas suffisant, leur formation.

**M. Lelotte:** Je ne suis pas là pour porter un jugement sur les autres.

**M. Léonard:** Si vous imposez une formation plus poussée ici, je suppose que c'est ça que ça veut dire.

**M. Lelotte:** Oui. Mais je sais que j'ai eu - je ne dirai pas à mon service mais dans mon bureau - un agent qui venait de la Saskatchewan, qui avait un permis de courtier, qui ne connaissait rien, mais il avait payé. Ils paient les droits et ils ont un permis de courtier. Il y a d'autres provinces où ils peuvent l'avoir automatiquement.

**M. Léonard:** Il y a une grande inégalité dans la formation des courtiers dans la qualité, entre guillemets, des agents, en termes de formation, et vous voudriez améliorer la question.

Moi, je voudrais aussi vous poser une question sur l'ensemble. Là, je trouve cela un peu difficile à comprendre, comment vous voulez structurer la profession. D'abord, est-ce que, pour vous, c'est une profession? Est-ce que, pour vous, le courtage immobilier devrait relever de l'Office des professions au Québec ou pas? Il est venu ici des intervenants proposer qu'il y ait création d'une troisième section à l'Office des professions, qui pourrait comprendre, par exemple, les courtiers en immobilier. Qu'est-ce que vous en pensez?  
(10 h 45)

**M. Lelotte:** Nous en avons discuté et nous trouvons que ce serait un peu prématuré.

**M. Léonard:** Vous dites que, dans le temps, ça devrait venir.

**M. Lelotte:** Oui, avec l'amélioration de la profession.

**M. Léonard:** Donc, c'est prématuré, en ce sens que la formation de vos gens actuellement n'est pas encore suffisante pour prétendre...

**M. Lelotte:** Exactement, parce que devant cette commission ci, à laquelle j'ai assisté, vous avez entendu plusieurs représentants vous dire que les agents sortant des cours étaient compétents.

**M. Léonard:** O.K. Alors, allons plus loin

**donc.** Le problème que je veux soulever, c'est celui de la protection du public. Il devrait y avoir quelque part un code de déontologie. Les ordres professionnels ont des codes de déontologie qui sont de leur responsabilité, qui doivent être conformes, en tout cas, à des standards d'éthique qu'on retrouve d'une profession à l'autre. Qui définirait le code de déontologie dans le modèle que vous proposez?

**M. Lelotte:** C'est-à-dire qu'il faudrait un code de déontologie unique qui chapeauterait toutes les organisations. Ce sera au nouvel organisme à déterminer ça. C'est tout un travail, c'est une structure à monter.

**M. Léonard:** Quand vous dites ça, c'est un nouvel organisme... Il a été question de l'Association de l'immeuble du Québec qui transformerait... Et vous, vous êtes l'Institut canadien de l'immeuble. Par ailleurs, dans le texte - il me semble que c'est à la page 4, je ne sais pas, oui, c'est à la page 4 et à certains autres endroits - vous proposez que ça relève des chambres locales. Je dois dire que, lorsque j'ai lu ça, j'ai comme tiqué un peu, si vous me permettez l'expression, parce que finalement, une chambre locale, comment pensez-vous qu'elle va se juger elle-même? Est-ce que vous ne pensez pas que le courtier va être juge et partie finalement et que ça n'aurait pas beaucoup de sens en termes de protection du public?

**M. Lelotte:** Ce n'est pas tout à fait ça, et je vais le laisser répondre.

**M. Desbiens:** Disons qu'actuellement, il y a un code de déontologie qui a été avancé par l'Association de l'immeuble du Québec et qui a été entériné par l'ensemble des chambres immobilières. Ce code de déontologie est très acceptable et très potable pour l'ensemble de la profession, sauf qu'il y a des limites à son application. Alors, ça serait ces limites d'application que le nouveau conseil pourrait s'accaparer ou encore qui pourrait aller continuer un peu de façon à augmenter la pénétration du code de déontologie.

**M. Léonard:** Ce que je veux dire, je pose peut-être la question en principe, mais un code de déontologie, c'est finalement la charte de vérification des plaintes ou etc. Si vous le faites relever d'un niveau local, vous ne lui donnez pas beaucoup de force parce qu'au fond, si ce code de déontologie est appliqué localement et que les gens... Ça doit être appliqué localement, mais si les plaintes, par exemple, passent par la chambre d'immeuble sur un plan local, il me semble que ça perd toute sa force parce que les courtiers vont juger si l'un de leurs collègues dans cette chambre locale a bien agi ou non, alors qu'il me semble que l'organisme externe doit être au-

dessus de la mêlée. Puis vous dites, à un moment donné, que les plaintes doivent passer et transiter par l'Institut avant d'aller devant l'organisme qui est responsable du code de déontologie. Alors, ça implique un drôle de filtrage, ne pensez-vous pas?

**M. Lelotte:** Nous ne demandons pas que ces causes-là passent devant l'Institut. Nous ne voulons pas nous porter juges là-dedans.

**M. Léonard:** Un instant, là!

**Le Président (M. Farrah):** M. le député de Labelle, votre temps est malheureusement terminé.

**M. Léonard:** On y reviendra.

**Le Président (M. Farrah):** À moins qu'on ne revienne dans la deuxième tranche, dans votre deuxième période de 10 minutes.

**M. Léonard:** Ça va, j'y reviendrai.

**Le Président (M. Farrah):** Avez-vous des commentaires, M. le président?

**M. Lelotte:** Non, merci.

**Le Président (M. Farrah):** Ça va. Mme la ministre.

**Mme Robic:** M. le président, je voudrais peut-être revenir sur certaines choses qui ont été dites au niveau du professionnalisme des agents et des courtiers. Dans le fond, vous avez été un peu dur quand vous avez parlé d'incompétence. Dans toute profession, il y a des incompetents; ce n'est pas parce qu'ils ont fait un stage ou quoi que ce soit... On a nos degrés de professionnalisme dans tout organisme, dans toute profession. Mais ne seriez-vous pas plutôt d'accord, et je pense que vous l'avez été quand je vous ai parlé d'un examen, qu'il est important de pouvoir juger de la qualité des cours que nos agents suivent et, si c'est d'inégale qualité, qu'il y ait façon de remédier à cela? L'examen provincial qui pourrait être exigé ferait en sorte qu'on pourrait juger de la qualité des cours et s'assurer qu'on remédie à la faiblesse de certains cours.

Quand vous parlez de stage, est-ce qu'on n'est pas en train d'admettre justement que les cours que l'on donne sont de faible qualité et qu'au bout de la ligne, nos agents ne sont pas prêts à vendre de l'immeuble malgré qu'ils aient suivi un cours? Je pense que c'est défaitiste et qu'il faut plutôt s'assurer que les cours sont de bonne qualité et que les agents qui les suivent sont prêts à entrer dans la profession. Quand on parle également de stage de formation, est-ce que ce n'est pas la responsabilité d'un directeur

d'un bureau d'immeuble de suivre ces nouveaux agents, de continuer la formation de ces nouveaux agents et de s'assurer qu'un agent qui s'en va sur le terrain est bien préparé et non pas que ce soit la responsabilité d'un autre agent de faire ce travail-là? Il me semble que ce n'est pas la responsabilité d'un agent qui est déjà formé d'en former d'autres; c'est plutôt la responsabilité d'un directeur de bureau d'immeuble.

Pour revenir à la question si vous deviez être rattaché à une corporation professionnelle, je pensé qu'il y a une progression qui s'opère dans la profession. Vous êtes une jeune profession. Vous vous êtes pris en main d'ailleurs, comme profession, et je pense qu'il faut vous féliciter pour avoir fait ce que vous avez fait. On arrive à un stade où on peut vous donner un organisme d'autoréglementation pour ensuite pouvoir penser que vous pouvez faire partie d'un organisme professionnel, et je pense que c'est une progression qui est tout à fait normale dans les circonstances.

Mais vous avez, et moi aussi, un problème avec le fait que les chambres d'immeuble conservent une partie de la déontologie, et il y a des contradictions là. Un organisme d'autoréglementation doit avoir tous les pouvoirs pour s'assurer que les agents, entre eux ou avec des clients, répondent à un seul organisme. D'un autre côté, quand il s'agit d'arbitrage, je comprends qu'il y ait un problème là, une réalité qui fait qu'on est partout au Québec et que c'est plus rapide d'être servi en région pour des problèmes d'arbitrage. Si vous nous amenez ça dans votre mémoire, c'est que vous avez dû y réfléchir, et j'aimerais qu'on revienne là-dessus. Comment pourraient fonctionner ces deux organismes pour qu'il n'y ait pas de contradiction? L'organisme d'autoréglementation qui doit gérer le code de déontologie et les chambres d'immeuble qui se trouvent en région qui pourraient régler des problèmes entre agents, entre courtiers, plus rapidement. Comment pourrait se faire cet arbitrage entre les deux groupes pour qu'il n'y ait pas confusion et que ça ne crée pas de tension entre les chambres et l'organisme d'autoréglementation?

**Le Président (M. Farrah):** M. Lelotte.

**M. Lelotte:** En ce qui concerne l'arbitrage, justement nous avons tenu compte des régions. Nous ne savons pas où le nouvel organisme aura son siège social. Si toutes les causes d'arbitrage doivent passer devant l'organisme et que nous en avons de Baie-Comeau et de Sept-Îles, et tout ça, qui doivent se rendre soit à Québec ou à Montréal ou ceux de Montréal... Donc, les chambres d'immeuble sont sur place pour régler ces problèmes-là. Toute cause d'arbitrage est toujours sujette à appel. Ils pourraient éventuellement, en cas de litige, se référer alors à l'organisme ou, en cas de non-règlement de conflit, ça retomberait à l'organisme, et là alors,

ce serait à eux à se déplacer et à rencontrer l'organisme. Mais il ne faudrait pas surcharger l'organisme avec toutes ces causes-là qui peuvent être réglées à l'intérieur des chambres d'immeuble.

**Mme Robic: Si...**

**Mme Gratton (Andrée):** Moi, ce que je vois, l'organisme...

**Le Président (M. Farrah):** Je m'excuse, madame. Vous pourriez peut-être vous identifier pour le bénéfice du **Journal des débats**.

**Mme Gratton:** Oui, d'accord. Je suis Andrée Gratton. Ce que je peux voir, pourquoi on voulait aller à la chambre d'immeuble pour des causes de déontologie, en fin de compte, c'est pour les litiges entre agents, ce qui ne regarde pas le public. Ce que je vois à l'organisme, c'est la protection du consommateur, à ce moment-là. Tout ce qui a rapport au consommateur devrait aller à cet organisme-là, tandis que ce qui relève de l'intérieur de notre profession devrait se rapporter à nos chambres d'immeuble, comme c'est présentement.

C'est pour éviter du travail au nouvel organisme, en fait, parce qu'il y a différents litiges entre agents immobiliers. Je le vois en deux parties.

**Le Président (M. Farrah):** Merci, madame. Mme la ministre.

**Mme Robic:** Cependant, s'il y a un cas d'arbitrage, comment ça se passe aujourd'hui, si vous faites partie d'une petite chambre et vous vous faites juger par vos pairs et que vous trouvez que c'est... Il y a peut-être des conflits d'intérêts au niveau de la chambre pour juger des agissements de deux agents. Est-ce que vous pouvez demander de passer devant une autre chambre? Comment ça fonctionne?

**Mme Lahaie (Josée):** À l'Association.

**Mme Robic:** Vous vous référez à l'Association à ce moment-là...

**Mme Lahaie:** C'est ça.

**Mme Robic:** Et elle vous réfère à une autre chambre...

**Mme Lahaie:** Pas à une autre chambre, à l'Association de l'immeuble du Québec, c'est ça.

**Mme Robic:** ...ou est-ce que c'est l'Association qui prend le dossier en main?

**M. Cayer (Serge):** Est-ce qu'on pose la question à moi?

**Mme Robic:** Tu ne suivais pas, là, hein? Ha, ha, ha!

**M. Cayer:** Je suivais, mais je ne m'attendais pas à ce que...

**Mme Robic:** Non, d'accord. C'est bien.

**M. Cayer:** Oui, les chambres se chargent d'appliquer les règlements de l'Association sur une base régionale. Mais en tant que membres de la chambre locale, ils doivent régler leurs différends au niveau de la chambre. Le seul temps où l'Association intervient, c'est quand la chambre préfère déléguer à l'Association le soin de le gérer pour elle-même ou bien encore lorsqu'il y a un conflit entre membres qui appartiennent à deux chambres distinctes.

**Le Président (M. Farrah):** Est-ce que vous pouvez vous identifier, pour le bénéfice de...

**M. Cayer:** ...toujours au niveau de l'arbitrage. Oui, Serge Cayer.

**Le Président (M. Farrah):** Merci, M. Cayer.

**Mme Robic:** Alors, il s'agirait, pour le nouvel organisme, de déléguer de ses pouvoirs aux chambres d'immeuble pour qu'elles puissent gérer les conflits internes à la profession. Ce serait une délégation de l'organisme d'autorégulation. C'est comme ça que vous le voyez?

**M. Lelotte:** Oui, exactement.

**Mme Robic:** Vous parlez, dans votre document, de franchisage. Voulez-vous élaborer là-dessus? Vous dites: Il faudrait que la loi et les règlements de courtage soient appliqués et respectés. Qu'est-ce que vous voulez dire là-dessus? Est-ce que quelqu'un qui fait partie d'une franchise n'a pas, présentement, à suivre les mêmes règlements du courtage?

**M. Lelotte:** Normalement, ils devraient les suivre, mais, fréquemment, ils ne les suivent pas du...

**Mme Robic:** Dites-moi comment ils ne les suivent pas.

**M. Lelotte:** Du fait que ces agents-là paient un loyer pour pouvoir pratiquer, ils paient ça aux franchisés. Ils s'imaginent être courtiers et ils ne rendent aucunement compte de leurs actes à leur courtier qui, en réalité, est responsable de leurs actes. Et il arrive fréquemment qu'en conseil d'arbitrage, le courtier appelé ne soit pas du tout au courant des agissements de son agent impliqué. Ça, ça arrive fréquemment, parce qu'ils se prennent pour des courtiers eux-mêmes. ils s'annoncent comme courtiers indépendants.

**Mme Robic:** Mais ça, ce n'est pas un problème qui est rattaché directement au franchisage, mais plutôt au travailleur autonome, n'est-ce pas?

**M. Lelotte:** Oui, mais les travailleurs autonomes, la majorité, travaillent pour des franchisés.

**Mme Robic:** Oui. Mais qu'un travailleur soit autonome, il signe une entente avec son courtier qui demeure responsable des agissements de son agent.

**M. Lelotte:** Exactement.

**Mme Robic:** Oui. Vous voyez plus de cas d'agents autonomes qui ne rendent pas compte de leurs transactions à leur courtier que des agents qui travaillent pour un courtier qui est considéré comme employé.

**M. Lelotte:** Oui. Les lois et les règlements ne sont pas respectés dans la pratique du courtage. Nous le voyons fréquemment, nous, en faisant notre pratique.  
(11 heures)

**Mme Robic:** C'est sur une grande échelle.

**M. Lelotte:** Je dirais oui.

**Le Président (M. Farrah):** En conclusion, Mme la ministre.

**Mme Robic:** Merci, M. le Président. Ça va.

**Le Président (M. Farrah):** Je vous remercie beaucoup. Je reconnais maintenant M. le député de Labelle.

**M. Léonard:** Oui, M. le Président, je voudrais revenir. Je sais qu'il y a des explications qui ont été données par Mme Gratton au sujet des questions de discipline interne et de ce qui touche la protection du consommateur et que, donc, ça pourrait prendre deux chemins différents. Il reste que j'ai quand même quelques difficultés à admettre que, sur le plan de la discipline, ça en reste strictement au plan de la chambre locale. S'il y avait des manquements graves qui amèneraient à exclure un courtier, par exemple, de sa profession, je pense que les cas d'exclusion vont être rares au plan local parce que les gens vont avoir plutôt tendance à se protéger. Mais ceci étant dit, j'en reste là sur les questions.

Je reviens simplement très rapidement sur la question de la formation. À la page 4, vous dites: Nous devrions être reconnus comme un organisme consultatif permanent en matière d'éducation qui verrait à élaborer toute modification à la loi ayant une incidence sur la formation, les normes d'accès à la profession, les

règles de déontologie et les sanctions disciplinaires. Pour un organisme consultatif, ça commence à faire pas mal large, si vous me le permettez. Je trouve, au fond, que vous voulez le pôle au complet. Alors, je vous pose la question en relation avec ce que vous dites là. De qui devrait relever l'organisme d'autoréglementation?

**M. Lelotte:** Du gouvernement qui va déléguer ces pouvoirs à cet organisme.

**M. Léonard:** Du ministre responsable de l'Office des professions ou, disons, en l'occurrence la ministre des institutions financières? Vous ne le savez pas. Les deux, comme il arrive.

**M. Lelotte:** C'est ça. Qui sera le responsable? Je pense que c'est votre responsabilité de déterminer qui sera responsable chez vous. Nous, nous le déterminerons à notre niveau.

**M. Léonard:** Disons que ça relève du gouvernement. Alors, cet organisme d'autoréglementation, est-ce que ça ne devrait pas être lui qui soit responsable de déterminer les contenus de la formation, les normes d'accès à la profession, les règles de déontologie et même les sanctions disciplinaires...

**M. Lelotte:** Exactement.

**M. Léonard:** ...plutôt que l'institut canadien de l'immeuble?

**M. Lelotte:** Attention! Nous demandons simplement d'être là-dedans à titre de consultant au même titre que les autres intervenants qui vont faire partie de cet organisme. Nous ne voulons pas en être tenus à l'écart.

**M. Léonard:** O.K. C'est peut-être en termes de rédaction, alors, que c'est un peu trop raide, parce qu'on dit: Qui verrait à élaborer toute modification à la loi ayant une incidence sur la formation.

**Une voix:** À titre de consultant.

**M. Léonard:** Donc, c'est à titre de consultant.

**M. Lelotte:** Nous avons généralisé.

**M. Léonard:** Le mot important était "consultant" et non pas le contenu.

**M. Lelotte:** C'est ça.

**M. Léonard:** Bien, merci. Comment pensez-vous que ce soit réaliste que tous les courtiers et agents soient à temps plein dans cette profession? Parce que ce n'est vraiment pas le cas, à l'heure actuelle?

**M. Lelotte:** Oui, c'est peut-être la raison pour laquelle il y a énormément d'abandons. Premièrement, il y a également énormément de conflits d'intérêts. Alors, si on veut avoir le statut de professionnel, bien, qu'on fasse ce métier à temps plein. Déjà, nous avons eu aussi des consultations et on se posait la question: Les gens qui sont perdus dans les régions éloignées, comment font-ils pour vivre? Mais ils sont également d'accord, eux, pour ne faire que ce métier. Ils ne veulent pas avoir le droit de faire d'autres métiers parce que ça ouvrirait la porte à n'importe qui. Le boucher du coin pourrait vendre de l'immeuble, le dentiste, n'importe qui - je ne parie pas que de professionnels - ou l'épicier.

**M. Léonard:** Je ne sais pas si c'est une question qu'on pourrait poser, mais entre quelqu'un qui aurait une formation dans le domaine, qu'il soit très justifié ou très solide, qu'il soit à temps partiel et quelqu'un qui n'aurait pas une formation et qu'il soit à temps plein, lequel choisiriez-vous?

**M. Lelotte:** Premièrement, dans ce métier-là, le grand principe, c'est la disponibilité. On a un mandat à remplir, il faut être disponible pour le remplir. Si vous n'êtes pas là pour le remplir, qui le fera à votre place et à quoi sert votre mandat? C'est ça exactement. Je vais donner la parole à M. Desbiens.

**M. Léonard:** La disponibilité, ça n'enlève pas les exigences en termes de formation de base et des connaissances qu'il faut pour exercer le métier.

**M. Desbiens:** Il y a les connaissances de base, bien sûr, mais ce que le consommateur recherche, c'est un individu qui va être en mesure de lui donner un excellent service. Le service au niveau du résidentiel passe par la reconnaissance du marché. Alors, un individu qui ne travaille pas à temps plein dans le marché de l'immobilier, comment est-ce qu'il peut connaître la valeur actuelle d'une propriété? Comment peut-il connaître le marché actuel? Comment peut-il être en mesure de savoir ce qui se vend et à quel prix, quelles sont les tendances des acheteurs ou des vendeurs à des périodes bien précises? C'est la raison pour laquelle on demande que l'agent soit à temps plein. Pour donner un bon service à la clientèle, il doit être au courant, et la seule façon d'être au courant, c'est d'être constamment dans le marché.

**M. Léonard:** Vous avez 4000 membres qui sont sortis, 3200 qui sont rentrés, je ne sais pas sur quelle période vous l'avez calculé, je suppose que c'est sur un an, c'est dit au début. Est-ce que chez ces agents, il s'agissait d'agents dont la formation était plus ou moins bonne ou s'il

s'agissait plutôt d'agents qui venaient de changer de métier, qui n'avaient plus les disponibilités? Est-ce que vous avez pu savoir pourquoi, quelles étaient les caractéristiques des gens qui faisaient une telle rotation?

**M. Desbiens:** Est-ce que vous parlez au niveau des agents immobiliers, des 14...

**M. Léonard:** Je pense que c'est 4000... Je pense que vous comprenez courtiers et agents à 4000.

**Mme Gratton:** Des nouveaux courtiers, des nouveaux permis.

**M. Léonard:** il n'y a pas juste des courtiers dans votre profession, il y a aussi des agents.

**M. Lelotte:** Oui. Ce sont des gens qui n'ont même pas deux ans d'expérience dans l'immobilier.

**M. Léonard:** Donc, ce sont des étoiles filantes.

**M. Lelotte:** Des étoiles filantes dès la première année, entre la première et la deuxième année.

**Le Président (M. Farrah):** M. le député de Gouin.

**M. Boisclair:** Je voudrais revenir rapidement sur le point de départ de l'analyse de la ministre. La dernière modification à la loi de 1962 a été faite en 1985, si je ne me trompe pas. La ministre nous présente cet énoncé de politique avec le constat suivant qu'elle a reçu de plusieurs représentations venant du milieu. J'aimerais qu'au-delà de la proposition qui est sur la table à l'heure actuelle et sur laquelle vous avez présenté votre mémoire, vous nous disiez, dans votre quotidien, avec l'expérience que vous avez réussi à développer, quel est le problème avec la loi actuelle? En quoi la loi actuelle ne vous satisfait pas et en quoi les objectifs que vous poursuivez... Pourquoi serait-il si pertinent de faire tout cet exercice-là?

**M. Lelotte:** Parce que la loi actuelle ne donne pas à notre organisme un encadrement juridique suffisant. Nous allons prendre un exemple. D'après notre code de déontologie, si nous estimons qu'un agent ne peut plus pratiquer, il sera rayé de nos associations, de notre Chambre d'immeuble, mais s'il est courtier, il conservera son permis de courtier émis par le service du courtage, par le gouvernement.

**M. Boisclair:** La raison pour laquelle je vous pose cette question-là, c'est pour étudier toute la question de la protection du public. À l'heure

actuelle, c'est une responsabilité qui est essentiellement... On pourrait se questionner longtemps, à savoir qui devrait la détenir. Est-ce que c'est l'Office des professions? Est-ce que c'est le nouvel organisme qui serait un **organisme d'autoréglementation**? Donc, il y aurait une espèce de déplacement des fonctions, des responsabilités de l'État vers le milieu, avec un organisme qui serait composé... On n'a pas encore trop d'indications sur la composition de cet organisme-là. Est-ce que vous avez une certaine réflexion quant à la composition de cet organisme **d'autoréglementation**? Parce que, dans la proposition de la ministre, vous proposez qu'il y ait un de vos membres de votre exécutif qui y participe...

**M. Lelotte:** C'est-à-dire que...

**M. Boisclair:** ...mais, au-delà de ça, pour assurer la véritable protection du public, je pense qu'il faudrait peut-être aller au-delà d'un simple membre de l'Association. Avez-vous une réflexion à faire là-dessus?

**M. Lelotte:** Oui. Il faudrait d'abord dans cet organisme-là un représentant du gouvernement qui... Pardon?

**M. Boisclair:** Qui serait quelqu'un de?

**Une voix:** C'est à vous de décider.

**M. Lelotte:** Ce serait votre problème.

**Une voix:** Il dit: C'est au gouvernement à décider.

**M. Lelotte:** Nous allons régler les 14 ou 15 autres problèmes, si possible.

**Une voix:** Il ne décide pas grand-chose, le gouvernement.

**M. Lelotte:** Il faudrait également des représentants du public consommateur et, alors, des représentants de l'industrie immobilière active. Nous demandons que ce soient des membres nommés, pas élus.

**M. Boisclair:** Parce que la question va rapidement se poser sur la façon dont les gens vont être nommés, sur le mandat, sur les renouvellements de mandat, sur la composition et sur un certain nombre de choses. J'aurais apprécié approfondir cette réflexion avec vous sur les gens. Qui, au gouvernement, serait le mieux placé pour y participer? Comment assurer l'efficacité aussi de cet organisme d'autoréglementation?

**M. Lelotte:** Au gouvernement, comme chez nous, vous avez des gens qui sont très compétents et très au courant du courtage immobilier.

Alors, je ne vois pas bien pourquoi on irait donner ce poste-là à une personne qui ne connaît rien. Vous en avez assez, vous les connaissez. Chez nous, dans nos propres associations, nous en avons aussi.

**Le Président (M. Farrah):** Malheureusement, c'est tout le temps dont on dispose. En conclusion, M. le député de Labelle, peut-être qu'il y a une remarque de conclusion.

**M. Léonard:** Je voudrais remercier les gens de l'Institut canadien de l'immeuble de leur présentation. On a pu en discuter. Je vois qu'il y a des gens là qui ont de l'expérience, qui en ont accumulé beaucoup en termes de formation. Si je comprends, c'est mieux qu'aillieurs, alors, je vais le reconnaître avec plaisir. Merci bien.

**M. Lelotte:** Vous avez très bien compris.

**Le Président (M. Farrah):** Mme la ministre, en conclusion.

**Mme Robic:** M. le Président, l'Opposition semble croire qu'il faut qu'il y ait un problème, qu'on soit dans la dèche, pour agir. Je pense que ce serait une erreur que d'attendre des problèmes pour agir. Je pense que ce qu'on tente de faire, c'est d'agir pour établir la compétence et la crédibilité de cette profession. Moderniser nos lois, on arrive à un nouveau siècle. C'est important de moderniser nos lois. Vous semblez faire confiance au gouvernement, vous avez bien raison. On va tenter de ne pas vous décevoir. On vous remercie beaucoup de votre présence. Vous nous avez fait jouir de votre large connaissance. On l'apprécie beaucoup. On en tiendra certainement compte dans la rédaction de ce projet de loi. Merci beaucoup.

**Le Président (M. Farrah):** À mon tour, au nom des membres de la commission, nous vous remercions infiniment pour la présentation de votre mémoire. Merci beaucoup.

**M. Lelotte:** Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Farrah):** Sans plus tarder, j'inviterais l'autre groupe à se présenter. Il s'agit de l'Institut Jean-Guy Leboeuf.

Nous accueillons maintenant l'Institut Jean-Guy Leboeuf, représenté par M. Leboeuf. Au nom des membres de la commission, nous vous souhaitons la plus cordiale des bienvenues. Je veux vous aviser que vous avez une période de 20 minutes pour votre présentation et, après, un échange entre les parlementaires, d'une durée de 40 minutes établies équitablement entre les deux formations politiques. Sans plus tarder, M. Leboeuf, nous vous écoutons.

(11 h 15)

## Institut Jean-Guy Leboeuf

**M. Leboeuf (Jean-Guy):** Bonjour, M. le Président, Mme la ministre, mesdames, messieurs. Je ne suis pas directement dans le milieu de l'immobilier, comme vous le savez. Notre école a commencé à donner des cours il y a une trentaine d'années dans différents domaines: parole publique, croissance personnelle, vente, etc. À un moment donné, vers 1986, quelques-uns de nos diplômés qui étaient courtiers en immeubles ou agents en immeubles nous ont demandé quand nous pourrions commencer à donner le cours de base en agent immobilier. À ce moment-là, nous avons fait les démarches auprès du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science. Nous avons obtenu notre permis le 6 février 1987 et nous avons recruté des professeurs spécialisés qui, déjà, jouaient le même rôle dans différents cégeps. Et nous avons donc donné à plus de 4000 personnes le cours de base "Vente de biens immobiliers" pour ceux qui voulaient devenir agents d'immeubles.

Dès le départ, à cause de ma formation comme économiste et comme andragogue, je me suis permis de toujours donner les premières 15 heures de formation parce que je considérais que les agents immobiliers étaient, même s'ils agissaient professionnellement, de véritables hommes d'affaires et femmes d'affaires qui facilitaient les transactions dans le monde de l'immeuble. Un bon jour, j'ai découvert que dans la loi de l'immeuble, dans la Loi sur le courtage immobilier, il y avait un tout petit mot de deux lettres, c'était "ou". C'est-à-dire que pour devenir courtier, un agent devait prendre des cours de niveau collégial ou universitaire. À ce moment-là, j'ai contacté le Service du courtage et le ministère de l'Enseignement supérieur pour vérifier s'il y avait un programme permettant à quelqu'un de prendre des cours de niveau collégial pour arriver au poste de courtier.

Le programme n'existait pas. Cependant, au moins deux cégeps utilisaient, avec la loi des cégeps, certains cours et permettaient ainsi à quelqu'un ayant suivi des cours de niveau collégial d'obtenir son titre de courtier, comme s'il avait étudié à l'université. Donc, j'ai fait des pressions pour avoir le même droit, mais, comme vous le savez, Mme la ministre, la Loi sur l'enseignement privé ne donne pas les mêmes privilèges que la loi des cégeps. J'ai donc demandé la permission de soumettre un premier programme et, en quelques semaines, notre équipe de professeurs a soumis ce programme-là qui permettait, s'il avait été accepté ipso facto, à un agent ayant le nombre d'années d'expérience requises de devenir courtier. Ça pris plusieurs mois. Finalement, le ministre a nommé un comité pour étudier la question. Le comité a été confié à Mme Carrier, du cégep Garneau. Ce comité-là comprenait plusieurs personnes, dont le surintendant adjoint, M. Saint-Laurent, M. Raymond Roy,

M. Serge Cayer, directeur général de l'Association de l'immeubles, Mme Caron de la Chambre d'immeubles de Québec, Mme Éva Savoie, courtier, Bernard Fortier du cégep de Maisonneuve, Jean Mathieu du cégep de Montmorency, et moi-même. Nous avons ensemble proposé au ministre un programme de niveau collégial, un programme qui a obtenu une opinion favorable de la part du surintendant du Service du courtage immobilier.

Donc, ce programme peut aider quelqu'un à se perfectionner, à acquérir des crédits de niveau collégial, à se préparer à différents postes, soit agent, courtier en immeubles ou en prêts hypothécaires, en évaluation foncière, etc. Nous tenons à faire nôtre l'idée qu'il y a dans le régime pédagogique du collégial et qui dit: "Le régime pédagogique du collégial vient aussi réaffirmer le principe de l'accessibilité d'un plus grand nombre à des activités de formation de qualité relevant de cet ordre d'enseignement. Le développement du Québec requiert qu'on accentue les efforts déjà consentis en matière d'accessibilité et qu'on ouvre plus grandes les portes des collèges à des catégories d'étudiants qui ne pouvaient auparavant s'y inscrire. À cette fin, des mesures précises, comme l'élargissement des conditions d'admission, la reconnaissance des acquis scolaires et parascolaires ainsi que la création de nouveaux types de programmes, mieux adaptés aux besoins de catégories particulières d'étudiants et à la diversité de leur préparation, ont été adoptées."

Donc, avec ce régime pédagogique du collégial, le ministre souhaite que beaucoup de nos concitoyens puissent participer à des études de niveau collégial, améliorer un tant soit peu leur niveau de scolarité et ainsi devenir des citoyens plus utiles. Tantôt, quand j'ai vu monsieur, ici, parler d'une publicité faite par un courtier sur la rive sud, disant qu'il pouvait accepter des agents qui n'avaient pas leur secondaire V ou la 11<sup>e</sup> année, bien, une plainte a été formulée auprès de la Direction générale de l'enseignement collégial. Le courtier en question recevra très bientôt un avertissement très sévère parce qu'il n'a pas le droit d'annoncer... Un courtier n'a pas le droit d'annoncer qu'il donne des cours de niveau collégial où la 11<sup>e</sup> année n'est pas requise. Donc, la situation sera corrigée très bientôt. Il y a un autre courtier aussi qui a fait le même péché, à l'été, tout en étant pardonné peut-être, mais il sera averti au moins, parce que la 11<sup>e</sup> année est requise.

À la page suivante, on voit: Autorité de ce mémoire. Bien, nous avons fait des sondages écrits et verbaux après d'environ 500 des 2600 de nos diplômés qui sont encore actifs comme agents immobiliers. Nous acceptons le fait qu'il y a des gens qui prennent nos cours, mais ils ne deviennent pas nécessairement agents immobiliers. Il y a des gens qui le prennent par culture personnelle et il y en a qui le prennent pour

mieux investir. Il y en a qui font quelques pas dans l'immobilier et qui quittent ensuite, mais qui utilisent les connaissances pour quand même réussir dans certains domaines. Je pense à une jeune dame qui, après deux mois dans l'immobilier, s'est trouvée très égarée, pour ainsi dire, et qui s'est achetée un duplex avec, au bas, un atelier de vêtements pour dames. Je pense à un restaurateur qui, au bout de six mois, ne trouvait pas l'immobilier comme étant son domaine. Il a agrandi son restaurant, a acheté le terrain et a quand même mis en application ce qu'il avait appris dans ses cours d'agent immobilier. Donc, il y a encore de nos diplômés qui sont actifs, et nous évaluons à 2600 sur 4000 le nombre de personnes qui ont pris nos cours et qui sont encore agents immobiliers.

Nous avons consulté aussi environ 100 directeurs de bureaux de courtage, des **franchisés** et des courtiers. Nous avons fait des réunions et nous avons parlé avec eux d'une façon informelle. Nous ne leur disions pas: Voici, venez nous parler parce que vous êtes président de tel comité à l'association ou à la chambre d'immeuble. Dites-nous ce que vous pensez. Et, la plupart du temps, les courtiers ou directeurs ou franchisés qui venaient accompagnaient leurs agents. Donc, il y avait des agents qui avaient un an, deux ans, trois ans d'expérience, mais il y avait aussi des agents qui avaient eu leur formation il y a 10 ou 15 ans. Il y avait des courtiers qui étaient dans l'immobilier depuis 5, 10, 15 ou 20 ans, et nous avons causé et nous avons cherché à faire une synthèse de ça. Nous avons entendu des souhaits, des idées, des plaintes, des espoirs et des projets, et nous vous soumettons ça comme étant une matière à réflexion, sans plus. C'est tout.

Donc, les recommandations. La révision des structures. Vous allez remarquer, Mme la ministre, que c'est fait avec un mélange d'audace et de prudence, parce que, en fin de compte, si notre école avait 20 ans d'existence et si nous avions connu beaucoup beaucoup de hauts et de bas dans cette carrière, **blon**, peut-être que nous penserions autrement, mais nous faisons quand même des recommandations. Nous avons jeté un coup d'oeil sur la Loi sur les intermédiaires de marché qui, sans être parfaite, a quand même eu beaucoup de réflexion de la part de beaucoup de personnes. Vous la connaissez mieux que moi, mais, quand même, j'ose vous recommander ceci: que l'organisme d'autoréglementation soit nommé le Conseil de l'immobilier, comme dans l'assurance ça s'appelle le Conseil de l'assurance; qu'il soit **constitué** d'au plus 15 membres nommés par la ministre, dont trois courtiers en immeubles et trois agents ayant trois ans d'expérience comme représentant les chambres d'immeuble, trois représentants des établissements d'enseignement comme les universités et les collèges publics et privés, et six représentants du gouvernement qui pourraient être des personnes sug-

gérées par le milieu, soit les chambres d'immeuble ou d'autres organismes intéressés par l'immobilier; et que ce conseil-là soit doté des pouvoirs et qualifications élaborés dans les pages 14, 15 et 16 du document de consultation que nous trouvons merveilleux. Sauf sur deux petits points que je vais vous mentionner tantôt, je trouve que nous sommes parfaitement d'accord avec tout ce document.

Deuxième recommandation: que tous les détenteurs de permis soient tenus d'être membres d'une chambre d'immeuble. C'est le premier point sur lequel on est un peu en divergence d'une façon légère. C'est que nous pensons que les agents qui sont avec un courtier non membre d'une chambre manquent d'information, manquent de support et quelquefois se sentent lésés dans la protection et l'encouragement qu'une chambre devrait donner. C'est pour ça que nous osons dire: Vu que dans l'assurance, un nouvel agent est obligé d'être membre de l'association, bien, pourquoi le nouvel agent ne serait-il pas obligé d'être membre de la chambre locale? Parce qu'une chambre locale représente les intérêts de tous les agents et de tous les courtiers. Pour nous, un nouvel agent, homme ou femme, c'est un homme d'affaires, c'est une femme d'affaires, qui effectue des transactions entre des clients vendeurs et des clients acheteurs, et il doit se sentir protégé et se sentir porté à devenir membre des différents comités et être membre actif.

Ensuite, que toutes les chambres aient leur association ou fédération. J'ai osé inclure là le mot "fédération" en m'inspirant un peu de l'idée des chambres de commerce. La Chambre de commerce du Québec songe à transformer son appellation pour l'appeler la Fédération des chambres de commerce du Québec. J'ai trouvé l'idée bonne. J'en ai parlé avec M. Jean-Paul Létourneau et je trouve que l'idée est bonne. Je crois que ça pourrait probablement s'appliquer aussi, dans notre question, que les chambres d'immeuble indépendantes groupant tous les agents et courtiers, sans exception, formeraient une fédération. Les chambres et leur fédération consacraient toutes leurs énergies à défendre et à promouvoir les intérêts de leurs membres et à promouvoir leur formation continue, sans toutefois agir comme établissement en enseignement professionnel. Donc, ce qui veut dire que, de la même façon que l'Ordre des comptables agréés donne la formation continue à ses membres, mais ne donne pas la formation de base à ses membres, ainsi les chambres et leur fédération feraient la promotion de la formation continue, mais ne feraient pas la formation de base professionnelle. Et, quatrième: que le conseil étudie la possibilité d'améliorer et de faire connaître le mandat d'acheteur. Dans certains États américains, le mandat d'acheteur existe et un agent qui rencontre un client acheteur obtient le mandat de chercher pendant

un certain temps la propriété qui convient à ce client-là. J'ai vu des documents à ce sujet et je trouve que ça pourrait être un point à l'étude de ce conseil.

Le document de consultation: la distinction courtier-agent. Y a-t-il lieu d'augmenter le degré des responsabilités de l'agent? Oui, beaucoup. Dans nos réunions, plusieurs agents souhaitent que, dans certaines circonstances, par exemple si le courtier est en difficulté, plusieurs agents souhaiteraient pouvoir apporter leur mandat chez un autre courtier. J'ai trouvé pénible, cet été, quand un grand courtier a fermé ses portes, des agents ont complètement perdu les commissions qui leur étaient dues. Une banque a saisi tout chez le courtier, y compris les mandats. Il y avait des agents qui avaient travaillé pendant un certain temps. S'ils avaient pu, dans des circonstances spéciales comme celles-là, chercher un nouveau courtier et apporter leurs mandats, tout le monde aurait été gagnant, les agents et les clients également.

Prérequis au permis de courtier. Nous proposons 10 000 \$ par succursale et 1000 \$ par agent, parce que, quelquefois, la succursale est plus grande qu'une autre succursale. Et, normalement, je pense que le courtier qui a plusieurs succursales et plusieurs agents a déjà les actifs en question. Le cumul de permis: non. Le cabinet multidisciplinaire, pour la même raison: non. La Loi sur le courtage immobilier devrait-elle accorder à l'organisme d'autorégulation le pouvoir de déterminer par règlement les occupations, professions ou activités jugées incompatibles avec l'exercice du courtage immobilier? Oui, et avec clarté, parce que le public ne sait pas trop à quoi s'en tenir à ce sujet. Je pense même qu'au Service du courtage, la description écrite n'est pas complètement précise et les experts qui sont là m'ont dit que ça devrait être plus précis parce que, même si leurs opinions sont fondées, il n'y a pas de texte écrit. Y aurait-il lieu de remettre en question la prohibition d'exercer d'autres occupations ou professions ou de la maintenir seulement pour le courtier? C'est une question complexe à laquelle nous n'avons pas répondu.

Le franchisage. Nous disons: Non pour le franchiseur, en ce sens que le franchiseur devrait conserver le droit de définir ses politiques internes. Mais pour les franchisés, chaque franchisé devrait opérer avec l'importance accordée à un courtier qui possède plusieurs franchises. Alors, à ce point-là, je pense que, dans votre texte, Mme la ministre, vous disiez qu'un directeur de succursale devrait avoir la même formation qu'un courtier, sans nécessairement détenir le permis d'un courtier. Ça devrait être la même chose pour un franchisé qui n'est pas courtier. Il y a des franchisés qui ne sont pas courtiers, qui sont comme parrainés par un courtier, et ce franchisé devrait au moins avoir la même formation qu'un courtier.

Les assurances. La Loi sur le courtage devrait-elle accorder à l'organisme d'autorégulation le pouvoir de déterminer dans quels cas un courtier pourrait être exempté de l'obligation de détenir un contrat d'assurance-responsabilité professionnelle? Nous disons non, et c'est un autre point. C'est le seul deuxième point sur lequel nous sommes un peu divergents dans votre dossier. Nous pensons qu'un courtier, c'est un courtier et qu'il devrait avoir son contrat d'assurance-responsabilité professionnelle. La prime est à peu près 400 \$ par année, et puis je ne pense pas que ce soit ça qui puisse l'empêcher d'avoir son permis de courtier. Un événement subit peut arriver, il peut tout à coup détacher son contrat d'avec la maison de courtage, puis il serait déjà en possession de son contrat d'assurance. À notre point de vue, même si un courtier est à l'emploi d'un autre courtier qui, lui, aurait sa police d'assurance-responsabilité, nous pensons qu'un courtier devrait être totalement courtier avec sa police d'assurance. Un peu comme on dit: Est-ce qu'une femme est enceinte un peu ou beaucoup? Bien, normalement, elle l'est. Et un courtier devrait avoir sa police d'assurance.  
(11 h 30)

Les dépôts et comptes en fidéicommis. La Loi sur le courtage devrait-elle prévoir en quelles circonstances le dépôt doit être remboursé? Oui. Ce que le courtier peut et doit faire en cas de litige entre l'acheteur et le vendeur, c'est qu'il revient des intérêts sur les dépôts en fidéicommis. Donc, oui, ça devrait être prévu, car il y va de la protection du public et de la crédibilité de l'agent et du courtier. Nous proposons même, avec un peu d'audace, que les intérêts sur les comptes en fidéicommis soient versés à la chambre d'immeuble régionale dans un fonds de formation continue. C'est un peu audacieux, mais, quand même, nous le suggérons.

**Le Président (M. Farrah):** Pardon, M. Leboeuf, c'est pour vous indiquer qu'il vous reste deux minutes.

**M. Leboeuf:** Merci. Le Fonds d'indemnisation, c'est correct. La rémunération: le partage de commission devrait être autorisé. La commission de référence, oui. Le partage de commission ainsi que toute commission devraient-ils être divulgués au client et consignés dans un registre tenu par le courtier? Oui. Nous proposons avec un peu d'audace de remplacer le mot "commission" par le mot "honoraire" pour accentuer le professionnalisme, car, selon nous, l'agent et le courtier posent des actes professionnels, même si ce sont des gens d'affaires, des hommes et femmes d'affaires. Donc, selon M. Camille Laurin, ex-ministre de l'Éducation: "Un acte professionnel, c'est une tâche définie qui procure un service essentiel à la société, exigeant une formation spécialisée et un perfectionnement

continu, s'effectue à l'intérieur d'une grande marge de responsabilité et d'autonomie, dans le respect des normes édictées par sa pratique et d'un code d'éthique, normalement formulé par une association professionnelle; service indispensable qui requiert la compétence dans un savoir ou un savoir-faire spécialisé, d'une part, et comporte un engagement personnel et une responsabilité sociale, d'autre part."

Puis, plus loin, je parle des catégories de permis. Je pense que mon temps est terminé.

**Le Président (M. Farrah):** Oui, malheureusement. De toute façon, durant les échanges, vous pourrez peut-être élaborer davantage.

**M. Leboeuf:** Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Farrah):** Merci de votre présentation. Sans plus tarder, je passe la parole à Mme la ministre.

**Mme Robic:** Oui, M. le Président. J'aurais presque aimé que M. Leboeuf puisse finir son exposé parce les catégories de permis, vous savez, pour moi, c'est fort important. Mais on pourra...

**Le Président (M. Farrah):** M. le député de Labelle m'indique qu'il consent. Alors, M. Leboeuf peut terminer.

**M. Robic:** Merci, M. le Président.

**M. Leboeuf:** Merci beaucoup. Donc, nous recommandons d'établir cinq catégories de permis et cinq catégories de membres actifs dans les chambres d'immeuble: agent d'immeubles dans le résidentiel, moins de six logements, agent d'immeubles dans l'ICI (investissement commercial et industriel), agent de prêts hypothécaires, courtier en immeubles, courtier en prêts hypothécaires. Nous recommandons que les candidats conservent le choix d'un enseignement de niveau collégial ou universitaire. Pour nous, le "ou" est très important. Enseignement professionnel collégial: donc, ce sont les numéros de cours qui sont dans les cahiers du collégial et dans le programme officiel du ministère de l'Enseignement supérieur qui s'appelle "Commerce de biens immobiliers". Donc, le ministère de l'Enseignement supérieur s'entend bien sur l'idée que c'est un commerce de biens immobiliers et que les hommes et les femmes qui sont dans ça sont des hommes et femmes d'affaires qui font un travail d'une façon professionnelle. Donc, la formation pour devenir agent d'immeubles dans le résidentiel, elle ne changerait pas; dans l'investissement industriel et commercial, on ajouterait aux cinq premiers quatre autres cours: droit de l'entreprise, valeurs immobilières, droit relatif à la vente d'un fonds de commerce et évaluation et courtage de commerces. Pour devenir agent de prêts

hypothécaires, ce serait un peu plus que pour devenir agent immobilier, selon le milieu. Donc: comptabilité I, droit immobilier I, mathématiques immobilières I, principes de communication en immobilier, valeurs immobilières et introduction aux immeubles à revenus, de façon à ce que l'agent de prêts hypothécaires ait une formation légèrement différente, un peu plus longue, mais qu'il comprenne mieux le financement hypothécaire.

Ensuite, pour devenir courtier en immeubles, ce serait la formation de base qui comporte déjà 14 crédits en immobilier, plus ces quatre cours: introduction aux immeubles à revenus, droit immobilier II, gestion des ressources humaines et comptabilité I. Pour devenir courtier en prêts hypothécaires, ce serait la formation de base comme agent de prêts hypothécaires, plus ces quatre cours: droit immobilier II, gestion des ressources humaines, initiation à l'informatique et droit de l'entreprise. Donc, il y aurait cinq types de permis dont trois pour agent et deux pour courtier, et nous recommandons cinq catégories dans les membres actifs des chambres d'immeuble.

Il va sans dire que ça ne veut pas dire, pour nous, que la formation serait l'idéal, malgré le fait que, pour répondre à la question de M. le député tantôt, en Amérique du Nord, c'est le Québec qui a la formation la plus longue. En Floride, la formation pour agent dure seulement 63 heures et, dans l'État de New York, 45 heures; pour la formation de courtier, c'est à peu près le nombre d'heures ajoutées à ça, sauf que, dans ces États, on donne l'obligation de prendre de 15 à 30 heures de cours relatifs à la profession, chaque année, lors du renouvellement du permis. Mais le Québec est l'endroit en Amérique du Nord où le nombre d'heures est le plus grand. En Ontario, c'est 150; l'Ontario vient en deuxième place, pour une fois. Ah! Vous êtes au courant. Ha, ha, ha!

**Le Président (M. Farrah):** Merci, M. Leboeuf. Mme la ministre.

**Mme Robic:** Merci, M. le Président. Bienvenue, M. Leboeuf. Je veux vous féliciter. J'ai vu que vous étiez cité dans la revue **Les Affaires** comme un de nos grands **motivateurs**.

**M. Leboeuf:** Merci.

**Mme Robic:** Félicitations! Comme de raison, vous êtes un spécialiste dans la formation et vous nous en parlez dans votre document. C'est sûr que, depuis le début de ces audiences, on se rend compte que ce dont traitent la majorité des gens qui viennent à cette table, c'est du besoin d'améliorer la qualité de la formation. On nous parle également des problèmes d'accessibilité aux cours de formation, etc. Est-ce que vous organisez des cours en région?

**M. Leboeuf:** Nous l'avons fait l'année où tout le courtage immobilier était très très prospère. Nous sommes allés à Québec, Chicoutimi, Val-d'Or, Hull et Sherbrooke. Mais, depuis un an et demi, nous nous limitons à Montréal. Mais nous pouvons facilement nous organiser.

**Mme Robic:** Vous avez cette possibilité-là.

**M. Leboeuf:** Oui.

**Mme Robic:** Qui donne vos cours, chez vous? Quelles sont les personnes qui donnent les cours chez vous? Vous les choisissez...

**M. Leboeuf:** Qui sont nos professeurs?

**Mme Robic:** Vos professeurs, oui. Est-ce que ce sont des professeurs à temps plein ou si vous vous servez de gens de la profession pour donner des cours?

**M. Leboeuf:** Ce sont des gens de la profession. Quatre sont courtiers. Les plus réguliers sont les quatre courtiers; deux autres sont directeurs de bureau, d'agence; trois sont notaires; et deux sont évaluateurs agréés. Les autres ont des fonctions connexes à l'immobilier. Ce sont tous des gens qui, depuis quatre ou cinq ans, ont commencé à enseigner dans les cégeps. Et nous pensons avoir conservé les meilleurs.

**Mme Robic:** Vous avez entendu d'autres intervenants dire qu'il y a un roulis dans la profession. On a **quantifié** à à peu près 30 % de gens qui entrent et qui sortent de la profession dans une année. Vous, vous êtes à même de pouvoir apprécier les gens qui suivent des cours chez vous. Est-ce que vous auriez une opinion sur ce phénomène et la cause de ce phénomène?

**M. Leboeuf:** C'est certain qu'il y a des gens qui vont quitter l'immobilier, comme il y a des gens qui quittent le droit, la médecine, l'art dentaire ou d'autres **professions**. Il y a des gens qui commencent dans un domaine et qui considèrent qu'ils ne sont pas exactement à leur place. Il y aurait sûrement **plusieurs** causes pour expliquer que, dans les trois prochaines années, au moins le tiers des gens quitteront la profession. Ça peut être une erreur de parcours; ça peut être le fait que quelqu'un a eu un conflit avec son courtier ou son directeur; ça peut être le fait qu'il constate que ses revenus ne sont pas suffisants. Mais, la plupart du temps, ce sont des gens qui ont cru bien faire en faisant une réorientation de carrière, en allant prendre un cours rapide, parce qu'en fin de compte, il y a peu d'occupations avec une telle rémunération qui permettent à quelqu'un de commencer, en une dizaine de semaines, avec 210 heures de cours et un tout petit investissement.

Il y a des gens qui commencent dans cette

carrière en n'ayant pas l'investissement requis. Il y a des gens qui vont se lancer dans une épicerie ou un salon de coiffure et ils ont les 100 000 \$, les 200 000 \$ ou les 300 000 \$. Et il y en a qui se lancent dans la carrière de l'immobilier avec très peu d'argent. Peut-être est-ce la faute du courtier recruteur qui dit: Bien, vas-y, vas-y, vas-y. Bon, je ne sais pas. Est-ce que c'est l'étudiant qui devrait être plus averti?

Chez nous, le premier matin, nous avertissons l'étudiant qu'il lui faut de quoi vivre au moins six mois. Et on leur dit: Si, à la fin de la journée, vous trouvez que vous vous êtes trompé, vous démissionnez et on vous rembourse complètement. On les prévient de ça. On leur dit de se placer de l'argent en banque pour vivre au moins six mois, qu'ils soient millionnaires et qu'ils vendent leur Mercedes ou, s'ils sont moins riches, qu'ils vendent d'autre chose, vous savez. On les prévient de ça. Donc, il y a plusieurs facteurs.

**Mme Robic:** Vous allez vite. Moi, je leur disais, quand j'étais dans le métier: Ça prend au moins un an pour faire de l'argent. Alors, vous avez raison, il faut les préparer à cette dure réalité. Vous parlez d'organisme d'autoréglementation. Vous êtes d'accord avec nous pour la formation de cet organisme que vous appelez un conseil, parce que vous avez lu la loi 134. Est-ce que votre recommandation voulant que ses membres soient nommés par le ou la ministre découle également de la loi 134 ou avez-vous une préférence marquée pour choisir les membres de cette façon?

Il y en a plusieurs qui nous ont suggéré d'aller plutôt par un vote des membres de l'industrie. Vous, vous conseillez... Alors, est-ce que c'est parce que vous voulez tout simplement harmoniser avec la loi 134 ou avez-vous une préférence à ce que les membres soient choisis par le ministre?

**M. Leboeuf:** Les deux. C'est harmonisé avec la loi 134 et aussi une préférence personnelle, mais c'est basé...

**Mme Robic:** Vous voulez élaborer là-dessus?

**M. Leboeuf:** J'ose penser que, par tradition, un gouvernement, quand il prépare une loi, il consulte son personnel administratif et il consulte l'opinion, l'opinion de l'Opposition, j'imagine qu'une loi devient l'expression d'une sagesse populaire. Et si la loi 134 a été votée et a commencé progressivement à être mise en application, il doit y avoir là une sagesse populaire qui peut probablement servir au domaine de l'immobilier. C'est ma raison fondamentale pour dire: Bien, vu que ce sont deux domaines qui probablement dépendent du même ministère, éventuellement, vu que ce sont deux domaines connexes qui sont appelés même à

s'entraider, vu que même dans la loi 134, on dit qu'un jour, les courtiers en assurances pourront devenir courtiers en immeubles - bien, ce n'est pas encore fait, je pense, mais ça pourrait, c'est mentionné quand même - je me dis: Peut-être que ça pourrait s'appeler le même nom, peut-être que les membres du conseil devraient être nommés, comme dans l'autre conseil, par le ministre.

**Mme Robic:** À ce conseil, vous dites qu'il devrait y avoir 6 représentants du gouvernement. Ça, c'est 20 % du conseil.

**M. Leboeuf:** 6 sur 15.

**Mme Robic:** 6 sur 15 qui seraient des représentants du gouvernement.

**M. Leboeuf:** 6 sur 15, ça ferait 40 %.

**Mme Robic:** Ça fait 40 %. Merci beaucoup. 40 %, je m'excuse.

**M. Leboeuf:** Ça, j'avoue que, par intuition, ce n'est pas logique.

**Mme Robic:** Vous nous faites confiance!

**M. Leboeuf:** Oui, parfaitement.

**Mme Robic:** Mais vous n'avez pas de représentant des consommateurs. Pourquoi?

**M. Leboeuf:** Mais ça pourrait être ceux-là.

**Mme Robic:** Alors, quand vous pensez à des représentants du gouvernement...

**M. Leboeuf:** C'est: choisis par le gouvernement.

**Une voix:** Les choix du gouvernement.

**Mme Robic:** Non, c'est parce que c'est plus ça, là. Un autre courtier...

**M. Leboeuf:** Bien, ça pourrait être...

**Mme Robic:** On choisit les 15 membres dont 6 seraient des représentants du gouvernement. Donc, vous laissez à la discrétion du gouvernement de nommer ces 6 membres qui ne seraient pas nécessairement de l'industrie même. (11 h 45)

**M. Leboeuf:** Ça pourrait être des consommateurs.

**Mme Robic:** D'accord. Vous recommandez également l'adhésion obligatoire pour cet organisme, bien sûr, ce conseil que vous suggérez, mais également pour les chambres. À combien d'organismes doit-on forcer les gens à être

membres, à payer un cotisation? Vous avez dit: Parce que les chambres ont une expertise, que le membre en retire profit. Mais si un agent croit qu'il va retirer profit d'un organisme, est-ce qu'il n'ira pas s'inscrire de lui-même? Est-ce qu'il faut le forcer à le faire? Je me pose des questions. À combien d'organismes devons-nous obliger les membres à appartenir?

**M. Leboeuf:** Là, encore, mon raisonnement est parti du fait que dans l'assurance, c'était obligatoire. Par ailleurs, j'ai ouï dire que dans le grand Montréal, il y a tout près de 20 % des courtiers et des agents qui ne sont pas membres de la chambre d'immeuble. Il y a même une personne qui est payée à temps plein pour faire du recrutement de courtiers, pour leur vendre l'idée de devenir membres de la chambre de Montréal. Moi, je trouve ça inouï. Je me dis que si j'étais courtier, il faudrait que je sois membre de la chambre d'immeuble. C'est ma profession. C'est ma profession, en ce sens que c'est un commerce que je dois assumer avec professionnalisme. Qui peut m'aider? Qui peut me protéger? C'est la chambre d'immeuble. Si un courtier n'a pas l'instinct d'appartenir à la chambre, je me dis: Bien, ça devrait être obligatoire.

**Le Président (M. Farrah):** Mme la ministre, je m'excuse, votre première tranche est terminée.

**Mme Robic:** Alors, merci, M. le Président.

**Le Président (M. Farrah):** Vous pourrez revenir plus tard. Alors, M. le député de Labelle.

**M. Léonard:** Oui, bonjour, M. Leboeuf.

**M. Leboeuf:** Bonjour.

**M. Léonard:** Moi, je voudrais quand même poser des questions sur la rotation des courtiers. Il y en a 30 % qui laissent la profession chaque année, alors que ces personnes ont investi plusieurs dizaines d'heures. Si je comprends, on voudrait même qu'elles aient jusqu'à 450 heures, mais ce n'est probablement pas le cas encore maintenant, mais cinq cours, c'est déjà beaucoup, c'est 150 heures au minimum. Comment se fait-il qu'il y en ait autant que ça qui en sortent alors qu'elles ont investi autant? Il me semble que, normalement, ça devrait les équiper pour bien s'en sortir. D'autre part, le deuxième volet: Est-ce que c'est une pratique - pas reconnue - mais, finalement, selon l'expérience des vendeurs dans tout le monde de la vente, y a-t-il la même rotation dans d'autres secteurs de vente, si on prenait, par exemple, l'assurance? Est-ce que vous pourriez élaborer là-dessus?

**M. Leboeuf:** Je crois que c'est un problème de société plus qu'un problème d'immobilier, la rotation. Dans l'assurance...

**M. Léonard:** Si vous me le permettez, là, c'est quand même gros. Tout à l'heure, vous avez dit: Oui, il y a des médecins qui font de la médecine et qui ne pratiquent pas, ainsi que des avocats. Oui, mais ils se retrouvent, finalement, dans quelque chose qui est très semblable, mais il n'y a jamais ce taux de rotation, évidemment.

**M. Leboeuf:** Non.

**M. Léonard:** Ils ont investi davantage, remarquez bien, là, mais...

**M. Leboeuf:** Vous avez raison, mais dans tous les domaines de vente, il y a une très grande rotation: assurance, automobile, vêtements, fonds mutuels, actions, obligations à la Bourse...

**M. Léonard:** Pour les courtiers en valeurs mobilières, c'est le même phénomène.

**M. Leboeuf:** ...valeurs mobilières.

**M. Léonard:** Donc, ce n'est pas spécial au courtage immobilier.

**M. Leboeuf:** Je ne le pense pas. Je ne pense pas que ce soit pire. Maintenant, vu que le cours est rapide - 10 semaines - il y a beaucoup de personnes qui prennent le cours, qui demandent peut-être le permis au cas où elles feraient une ou deux transactions et qui quittent, mais elles ont appris quand même des choses. Ce sont des gens qui ont découvert des points quand même.

**M. Léonard:** Là, vous parlez de votre cours.

**M. Leboeuf:** Oui.

**M. Léonard:** Mais, disons, indépendamment du cours, il y a des gens qui ont le permis, qui sont courtiers et agents, et 30 % de ces personnes s'en vont. C'est quand même gros. Moi, je trouve que c'est quand même gros.

**M. Leboeuf:** Ce n'est pas nécessairement dû seulement à la formation.

**M. Léonard:** Je ne le pense pas non plus. Ah non!

**M. Leboeuf:** Il peut y avoir, premièrement, la sélection. C'est-à-dire qu'au moment où un candidat se présente au bureau d'un courtier, il y en a beaucoup qui sont refusés. Est-ce qu'on dit à des gens: Ne va pas là, ce n'est pas ta place? Est-ce que c'est fait? Je ne le sais pas. Nous recevons des gens et nous leur disons: Est-ce que vous y avez pensé? Je ne pense pas que vous soyez fait pour ça. Même après les deux journées de cours, ça nous arrive, M. le député, de dire à des gens: Tu n'es pas fait pour ça. Il y

a des gens qui disent quand même: Je veux le faire pour ma formation, pour connaître. Il y a beaucoup de gens qui quittent, c'est un fait, et le mode de rémunération ressemble à celui dans d'autres domaines, comme celui de l'assurance, de l'automobile, comme les fonds mutuels, comme les valeurs mobilières.

**M. Léonard:** J'aurais une autre question. J'ai regardé la liste des cours. On parle beaucoup du code de déontologie, mais dans aucun de ces "curriculum" il n'est fait mention de cours ou de parties de cours qui portent sur la déontologie. Ne trouvez-vous pas que ça **devrait** faire partie du "curriculum"?

**M. Leboeuf:** Oui. Dans le cours de droit, il y a au moins trois heures où il est question de la Loi sur le courtage immobilier et il y a au moins une heure où il est question du code de déontologie, mais on n'y touche pas plus parce que l'Association et la chambre d'immeuble, lors d'une rencontre qu'elles ont avec tous les nouveaux agents, font plusieurs heures de commentaires, d'explications et d'éclaircissements sur le code de déontologie de l'association.

**M. Léonard:** Ah! c'est l'Association qui donne la formation en déontologie.

**M. Leboeuf:** Oui.

**M. Léonard:** Vous ne considérez pas que ça fait partie du "curriculum" de base?

**M. Leboeuf:** J'ai posé la question à l'Association de l'immeuble, la permission de développer considérablement chez nous, en classe, aux nouveaux agents, le code de déontologie, et j'ai reçu une lettre signée par M. Serge Cayer, disant que c'était à eux de développer complètement le code de déontologie et qu'on devait simplement en parler un peu.

**M. Léonard:** Bon. En tout cas, j'enregistre votre réponse. Par ailleurs, lorsqu'on regarde les trois séries de cours qui sont donnés, il y a des cours qu'on ne retrouve nulle part: le droit immobilier n'est pas **donné** dans chacun des cours. Que considérez-vous comme bagage fondamental pour un courtier ou un agent pour exercer sa profession? H me semble qu'il y a quand même des divergences assez importantes entre les cinq. **Au-delà** de ça, à la base même, n'y aurait-il pas certaines notions qui devraient être données, par exemple au niveau cégep ou universitaire, et qu'après, on fasse, comme vous l'avez dit pour les Américains, qu'ils donnaient chaque année des cours de formation continue, de mise au point des connaissances, ne serait-ce que pour s'adapter aux lois qui viennent d'être votées, en tout cas à toute la législation qui évolue dans toutes sortes de domaines.

**M. Leboeuf:** Ça fait partie du document de Mme la ministre, d'avoir régulièrement, périodiquement, des cours de mise à jour.

**M. Léonard:** Si vous faites ça et que dans votre "curriculum" de base, il n'y a pas ce bagage général, de formation de base qu'on appelle, lorsqu'il arrive ultérieurement des cours de formation, ne construit-on pas un peu sur du sable? Il me semble que c'est important que, lorsqu'un étudiant sort du cégep - et c'est à ça que **doit** servir le cégep - il ait une formation générale assez semblable pour tous, qui donne la base. Je pense que la déontologie en fait partie, mais il y a aussi les cours de droit...

**M. Leboeuf:** Voyez-vous, les cinq sections ne sont pas différentes. La première, c'est...

**M. Léonard:** Il y a pas mal de différence, je trouve.

**M. Leboeuf:** Oui, mais regardez, si vous me permettez, la première section: pour devenir agent d'immeubles, ce sont les cinq cours de base que doivent prendre tous les agents et tous les futurs courtiers. Donc, les cinq premiers cours de base, c'est: l'évaluation immobilière, le droit immobilier I, les principes de vente, mathématiques immobilières et principes de communication en immobilier. Ce sont les cinq cours de base. Si, après avoir fait trois des cinq dernières années, quelqu'un veut **devenir** courtier - puis on va à la page suivante - il prend les quatre cours qui sont là. Alors, nous suggérons qu'il prenne ces quatre cours. Donc, ça lui fait neuf cours qui lui donnent un minimum. Je ne dis pas que c'est assez, M. le député, je dis qu'avec la loi actuelle, c'est le minimum requis pour faire son travail de courtier. Donc, il y a cinq cours de base pour tout le monde, plus les quatre autres cours qui lui permettent de devenir courtier. Donc, il a un premier cours de base en droit, puis un autre cours de base en droit II. Je pense qu'en immobilier, on ne connaît jamais assez le droit, puis nous mettons l'accent sur ces deux cours là. Si quelqu'un...

**M. Léonard:** Je m'interroge sur la séquence. Je comprends qu'il y a déjà une certaine **inter**-relation, mais disons que vous donnez des cours à des agents. Je suppose, par hypothèse, que quelqu'un qui veut devenir agent ou courtier commence par faire du résidentiel. Après ça, ayant accumulé de l'expérience et une certaine clientèle, il va avoir tendance à se spécialiser. Je regarde les "curriculum" ici, le troisième, le cours d'agent de prêts hypothécaires, vous avez le même droit immobilier que dans le premier...

**M. Leboeuf:** Oui.

**M. Léonard:** ...qui est le cours d'agent d'immeubles dans le résidentiel.

**M. Leboeuf:** Oui.

**M. Léonard:** Il me semble que c'est le même cours que vous donnez là.

**M. Leboeuf:** Oui, les deux cours de base, agent d'immeubles et agent de prêts hypothécaires, ça se ressemble. Mais...

**M. Léonard:** En réalité, votre cours d'agent de prêts hypothécaires, il devrait construire sur le fait que vous avez un "curriculum" pour l'agent dans le résidentiel auquel vous ajoutez, disons, deux ou trois cours qui améliorent sa formation. Ce n'est pas une répétition. Est-ce que quelqu'un peut entrer d'emblée dans le domaine des prêts hypothécaires en étant agent?

**M. Leboeuf:** Actuellement, oui.

**M. Léonard:** Actuellement, oui.

**M. Leboeuf:** Selon la loi actuelle, quelqu'un prend le même cours et choisit avec quel courtier il va, soit courtier en immeubles ou courtier en prêts hypothécaires.

**M. Léonard:** Selon la loi. Mais vous devez savoir, probablement, vous, que vos étudiants entrent d'abord par une porte et en ouvrent d'autres par la suite. C'est ce que je veux dire.

**M. Leboeuf:** Ça peut arriver, mais avec la même formation, selon la loi actuelle...

**M. Léonard:** Je ne parle pas de la légalité...

**M. Leboeuf:** Votre question, c'est pour l'actuel et pour le futur?

**M. Léonard:** Oui. Pour le futur, pour l'avenir du pays.

**M. Leboeuf:** Pour l'avenir du pays. Actuellement, la même formation donne un permis qui peut amener l'étudiant à choisir un courtier en immeubles ou un courtier en prêts hypothécaires. Les courtiers en prêts hypothécaires que nous avons consultés disent: Il nous faudrait un autre permis et une autre formation. D'accord avec eux. Nous disons: D'accord, ils veulent une formation un peu plus longue-

**Une voix:...**

**M. Leboeuf:** ...qui aurait plus d'heures.

**Le Président (M. Farrah):** M. le député, je m'excuse, mais votre temps est terminé pour votre première partie. Mme la ministre.

**Mme Robic:** Merci, M. le Président. J'ai perdu le fil... Si on revient à la première page de vos recommandations, quand vous dites, à l'article 4: Que le conseil étudie la possibilité d'améliorer et de faire connaître le mandat d'acheteur. Il y a quelques groupes qui se sont présentés devant nous, qui ont également mentionné cette spécialité qui existe d'être un spécialiste comme agent acheteur. Plutôt qu'agent qui représente le vendeur, qui représente l'acheteur. Je serais curieuse de savoir comment ça pourrait fonctionner? D'abord, est-ce que ça doit devenir une spécialité, comme dans certains États américains? Je crois qu'il y en a qui en ont fait une spécialité, si je ne me trompe pas. Comment est-ce que ça fonctionne au niveau du partage de la commission, par exemple? Est-ce que chacun paye une commission? Est-ce que vous savez comment ça fonctionne, quand on a les deux types d'agent?

**M. Leboeuf:** Dans un État américain, on m'a expliqué comme ceci: si je suis l'agent et que j'ai un couple acheteur, au lieu de risquer que je leur fasse visiter 10 maisons pendant deux semaines et que je les perde, je leur fais signer un mandat qui peut durer un mois, deux mois, trois mois; ensuite, je cherche la maison pour ce client acheteur-là, de telle sorte que si mon mandat est pour un mois et qu'eux achètent ailleurs, j'ai quand même ma part de commission sur la maison qu'ils ont achetée.

**Mme Robic:** Alors, vous avez un acheteur captif pour un mois.

**M. Leboeuf:** Oui.

**Mme Robic:** Il n'y a pas d'autres avantages? On ne parle plus de protection du consommateur, à ce moment-là, on parle d'avantages pour l'agent, mais je ne vois pas où le consommateur est protégé quand il est captif. (12 heures)

**M. Leboeuf:** Bien, il est captif en ce sens que, s'il est trop occupé pour se chercher une maison ou si, moi, je lui fais visiter une maison et que lui, tout à coup, la onzième qu'il voit par un autre agent... Si tous mes efforts sont perdus parce que, tout à coup, mon couple acheteur rencontre un autre agent et achète... Il est captif pour un certain temps, c'est une façon d'augmenter mon désir de lui rendre service pendant ce moment-là, si la durée est d'un mois et de deux mois.

**Mme Robic:** Je me demande, pour la protection du public, s'il n'est pas mieux servi par un agent qui doit bien le servir parce qu'il est menacé de le perdre s'il ne lui donne pas satisfaction ou s'il ne s'occupe pas de lui.

**M. Leboeuf:** Oui. Dans les États où ça

fonctionne, le client qui signe un tel mandat, soit qu'il n'a pas le temps de chercher beaucoup ou encore parce qu'il fait confiance à tel agent en particulier. Je ne pense pas, selon ma connaissance, que des clients aient été frustrés de ça.

**Mme Robic:** Comment se fait le partage de la commission? Est-ce que chacun paie une commission? Le client acheteur paie une commission pour les services d'un agent qui le dessert et la même chose...

**M. Leboeuf:** Oui.

**Mme Robic:** ...pour le vendeur.

**M. Leboeuf:** Même principe.

**Mme Robic:** Alors, il n'y a pas...

**M. Leboeuf:** Même principe.

**Mme Robic:** Le partage de commission ne se fait pas d'une entreprise à une autre ou d'un agent à un autre, mais chacun est payé par la personne qu'il sert.

**M. Leboeuf:** Même principe, oui.

**Mme Robic:** Vous - ça me revient - vous pariez de catégories de permis. Plusieurs préfèrent parier de spécialités. Est-ce qu'il y a une raison pour laquelle vous allez plutôt vers les catégories de permis que vers les spécialités?

**M. Leboeuf:** C'est qu'il y a des agents qui s'improvisent spécialistes en commercial et en industriel. Ils se font faire une carte d'affaires où c'est indiqué: Spécialiste en ICI. Ils ont peut-être pris un cours; ils ont peut-être eu des notions; ils ont peut-être lu un bouquin. Mais il me semble que même si parfois il y a des gens qui se disent spécialistes en ICI, qu'ils le font avec compétence, excellence et intégrité, il me semble que s'il y avait une catégorie de permis où un agent serait obligé d'étudier davantage, soit au collégial ou à l'université, lui, il serait vraiment spécialiste au sens de la profession, selon la chambre d'immeuble, parce qu'il a fait les études requises. Il me semble que ce serait une catégorie spéciale.

**Mme Robic:** Mais qu'il ait un permis ou une spécialité, il ne pourrait plus utiliser sur sa carte qu'il est un spécialiste, s'il n'avait pas suivi de cours qui le rende un spécialiste.

**M. Leboeuf:** Voilà!

**Mme Robic:** Mais une spécialité ne fermera pas la porte aux autres agents de pouvoir agir dans le domaine, mais ils ne pourraient pas

s'appeler des spécialistes.

**M. Leboeuf:** Voilà.

**Mme Robic:** Est-ce que ça...

**M. Leboeuf:** C'est ça.

**Mme Robic:** Vous avez une autre recommandation qui est intéressante. Vous recommandez qu'un agent autonome soit identifié comme tel sur son permis et qu'il ait son propre contrat d'assurance-responsabilité. S'il est autonome, pourquoi est-ce que, tout simplement, on ne devrait pas l'obliger à obtenir son permis de courtier?

**M. Leboeuf:** Il y a peut-être des individus qui préfèrent demeurer agent sans avoir la paperasse d'un courtier, sans avoir l'obligation d'avoir un bureau de courtier. Il y a des individus qui préfèrent être agents autonomes, travailler avec un courtier et se sentir plus responsables de leur mandat.

**Mme Robic:** Mais il me semble qu'il y a une incompatibilité un peu, entre un agent autonome et un agent attaché à un courtier.

**M. Leboeuf:** Ça peut être...

**Mme Robic:** Je trouve ça...

**M. Leboeuf:** ...des individus qui...

**Mme Robic:** J'ai de la misère à concevoir le principe d'un agent autonome qui est rattaché à un courtier. Il me semble que s'il est rattaché à un courtier, parce qu'il le faut, parce que la loi l'oblige, comment est-ce qu'on peut réconcilier les deux, être autonome et avoir un courtier qui est responsable pour ses actes?

**M. Leboeuf:** Bien, à mon point de vue, ce sont des personnes qui sont en progression dans leur carrière, qui sont en train d'acquérir de l'expérience et qui ne se sentent pas encore assez mûres pour avoir le titre de courtier et qui, comme période de transition, seraient des agents autonomes avec une assurance-responsabilité.

**Mme Robic:** C'est quelque chose qu'il va falloir regarder, parce qu'on le voit de plus en plus. Ah bon! alors, je vous remercie. On me dit que mon temps est écoulé. Je vous remercie infiniment de votre présence. Ça a été très intéressant. Vous pouvez être sûr que votre expérience dans la formation est intéressante pour nous qui allons avoir à prendre des décisions, et vous nous facilitez la tâche avec une série de cours nécessaires pour la spécialisation. Merci beaucoup.

**M. Leboeuf:** Merci beaucoup, madame.

**Le Président (M. Farrah):** Merci, Mme la ministre. Je reconnais maintenant, M. le député de Gouin.

**M. Boisclair:** Merci, M. le Président. Dans le document de consultation, on nous précise que c'est l'organisme qui aura la responsabilité de définir, de s'assurer de l'accessibilité des différents cours de formation. Vous présentez un certain nombre de catégories. Vous présentez cinq différentes catégories, avec des "curriculum" différents pour chacune d'entre elles. Tout à l'heure, il y a des gens qui proposaient une autre façon de travailler. La question qui se pose, c'est: qui va les donner, ces cours-là? Et comment va-t-on s'assurer, justement, d'obtenir cet objectif d'accessibilité mentionné dans le document? Ça aussi. Il ne faudrait pas tomber dans le piège inverse, qu'il y ait une espèce de contingentement qui s'effectue. Moi, j'aimerais entendre votre réflexion sur comment va-t-on arriver à cet objectif-là et comment, concrètement, pourra-t-on s'assurer de l'accessibilité à la grandeur de la province à ces cours-là?

**M. Leboeuf:** Moi, je pense que nous devrions respecter l'esprit de la loi actuelle à ce sujet-là qui dit qu'un individu peut prendre sa formation au niveau collégial ou universitaire. Or, il y a des gens qui, pour différentes raisons, peuvent et veulent aller à l'université, et c'est leur choix. Et il y a des individus qui ne peuvent pas ou ne veulent pas aller à l'université et qui préfèrent des études de niveau collégial. Et j'oserais penser que les statistiques du ministère de l'Enseignement supérieur sont très près de la réalité, en ce sens qu'environ 80% des gens ne se rendront jamais à l'université, pour différentes raisons. Donc, dans chacune des régions du Québec, pourquoi priverait-on un individu qui a la capacité physique, intellectuelle et surtout économique de devenir courtier en faisant des études au niveau collégial? C'est pourquoi, dans toutes les régions, les citoyens devraient avoir accès à des études collégiales ou universitaires. Pour l'université, c'est assez facile avec l'Université du Québec qui a des équipements dans plusieurs régions. Pour les cégeps, la loi de l'enseignement collégial prévoit qu'il y a 12 cégeps autorisés à donner le programme plus notre école privée qui peut se déplacer assez facilement. Je pense que nous sommes prêts à collaborer avec l'organisme d'autogestion qui s'appellera ce qu'il va s'appeler, selon le choix du gouvernement à qui nous faisons confiance. Nous sommes prêts à collaborer pour réfléchir sur la question de la formation et nous pensons que c'est à l'avantage du Québec que tous les citoyens aient le droit d'aller soit au collégial ou à l'universitaire. Et, comme le disait tantôt le représentant de l'Association de l'immeuble du

Canada, bien, c'est très correct que des citoyens aient un certain nombre d'heures, méritent le titre de FRI après avoir eu des crédits de niveau universitaire. Et, possiblement, il pourrait y avoir un autre titre très convenable, peut-être moins prestigieux, mais pour les études de niveau collégial.

**M. Boisclair:** Votre Institut, si j'ai bien compris, donne des cours, à l'heure actuelle, exclusivement à Montréal? Ou si vous...

**M. Leboeuf:** Oui.

**M. Boisclair:** Est-ce que vous donnez des cours par correspondance?

**M. Leboeuf:** Non, mais nous y pensons parce qu'il y a déjà certaines des matières en question qui sont données par le ministère de l'Éducation au niveau...

**M. Boisclair:** Par correspondance.

**M. Leboeuf:** ...par correspondance, comme par exemple le droit...

**M. Boisclair:** Droit.

**M. Leboeuf:** ...de l'entreprise. Donc, nous pensons, l'an prochain, demander au ministre l'autorisation de donner les matières qui sont déjà prêtes à distance, par correspondance.

**M. Boisclair:** On parle souvent du taux de roulement, des fameux 30% chez les courtiers. Est-ce que vous... Chez les agents... Dites-moi donc, est-ce que vous avez des statistiques sur les taux d'abandon des gens qui s'inscrivent au cours? Qui vont jusqu'au bout, qui poursuivent et qui obtiennent finalement le diplôme?

**M. Leboeuf:** Chez nous, il y a environ 3% des gens qui abandonnent le cours en cours de route pour différentes raisons. Il y a 11% des gens qui échouent à une matière et, selon notre politique d'évaluation des apprentissages, une certaine partie de ces gens-là reprennent l'examen ou reprennent la matière, selon le résultat obtenu lors de la première apparition aux examens.

**M. Boisclair:** Donc, on ne peut pas parler de contingentement, à votre expérience, avec le "curriculum" qui est exigé à l'heure actuelle.

**M. Leboeuf:** Il n'y a aucun contingentement au niveau collégial. Nous pouvons accepter les étudiants qui se présentent avec la formation requise. On fait de notre mieux pour, selon l'esprit du collégial, permettre à nos concitoyens de se sentir de plus en plus utiles sur le plan économique.

**M. Boisclair:** Merci, M. Leboeuf.

**Le Président (M. Farrah):** Ça va, M. le député de Gouin?

**M. Boisclair:** Oui.

**Le Président (M. Farrah):** Avez-vous des commentaires, en conclusion, M. le député de Labelle ou M. le député de Gouin? Ça va?

**M. Léonard:** Moi, je veux remercier M. Leboeuf d'être venu ici devant la commission. Il a eu des réponses éclairantes. Merci bien.

**M. Leboeuf:** Je vous remercie de m'avoir invité.

**Le Président (M. Farrah):** Au nom des membres de la commission, M. Leboeuf, nous vous remercions infiniment, pour votre présentation.

**M. Leboeuf:** Ça a été très agréable. Merci beaucoup.

**Le Président (M. Farrah):** Merci. Sans plus tarder, j'inviterais M. Myrosiaw Smereka, s'il vous plaît. Au nom des membres de la commission, nous vous souhaitons la plus cordiale des bienvenues. Sans plus tarder, je vous inviterais à vous présenter et, aussi, à présenter ceux et celles qui vous accompagnent. Ensuite, vous pourrez aller pour la présentation de votre mémoire pour une durée maximum de 10 minutes de présentation et 20 minutes réparties équitablement entre les deux formations politiques, tel qu'il avait été entendu. Alors, on vous écoute.

#### **M. Myroslaw Smereka et Association des techniciens en évaluation foncière du Québec**

**M. Smereka (Myrosiaw):** Merci beaucoup. Mon nom est Myrosiaw Smereka. Je suis professeur d'économie au Collège militaire royal de Saint-Jean. Pourquoi je m'intéresse à l'immobilier? C'est, entre autres, parce que je suis chargé de cours à l'Université du Québec à Montréal et, également, rattaché un peu au module de sciences immobilières et collaborateur de plusieurs revues dans le domaine de l'immobilier.

Normalement, ça aurait été un mémoire présenté à titre individuel, mais comme l'immeuble évolue, les scénarios évoluent également. Je suis accompagné aujourd'hui de deux personnes, à qui je vais céder une partie de mes quelques minutes pour, en fait, renforcer un point majeur du mémoire. D'abord et avant tout, à ma droite, il y a M. Luc Maillette, qui est président de l'Association des techniciens en évaluation foncière du Québec et, à ma gauche,

Me Lise Bergeron, conseillère juridique de l'ATEFQ. C'est très rare qu'un individu se fait accompagner d'un président; d'habitude, c'est l'inverse, mais l'homme du peuple, comme on dit des fois, a des contacts.

**Le Président (M. Farrah):** Nous vous écoutons.

**M. Smereka:** De façon simple, puisque vous avez déjà reçu le mémoire, j'aimerais plutôt le résumer succinctement, justement pour permettre à mes collègues de prendre la parole.

En partant, évidemment, le point essentiel de tout cela, c'est la question même de l'acte professionnel, en fait, ce que je trouve, disons, la question la plus immédiate ou la plus majeure à répondre. Je suis entièrement d'accord, par exemple, avec le mémoire de l'Association de l'immeuble du Québec qui, dans sa conclusion, dit, entre autres: "Compte tenu de la nature même du document de consultation, plusieurs sujets y sont cependant absents, par exemple une définition plus réaliste et complète de l'acte de courtage..." En fait, c'est dans cette lignée-là que le sens premier du mémoire doit être compris, à savoir dans quel sens peut-on parler d'un acte professionnel?

Dans un premier temps, le mémoire distingue entre la philosophie économique du gouvernement en place et le libéralisme économique versus ce qui a été derrière la Loi sur le courtage par le passé, une philosophie plutôt d'interventionnisme étatique. On n'a pas à faire des jugements de valeur. Comme je l'ai dit dans le document, vox populi, vox dei; aussi longtemps qu'on a le gouvernement qu'on a, ça continue. Il reste que ce qui est caractéristique du document, c'est son côté zéro coût, à savoir que d'un côté, on voit tout simplement une déclaration de "désétatisation", un acte de foi dans l'autorégulation et l'autodiscipline d'une entité, comme un empereur ayant invité deux musiciens en écoutant l'un et en donnant le prix à l'autre. Bon, on croit que ça va marcher. (12 h 15)

Mais, à l'intérieur de ça, la question reste: Qu'est-ce qu'une profession? Comme le mémoire le signale, il y a au moins huit caractéristiques que plusieurs ont déjà mentionnées. Mais celle qui est la plus essentielle, je crois, quand on parle d'une profession, c'est la relation qui existe entre le professionnel et la société. Ça doit être fondé sur ce qu'on peut appeler un service altruiste du premier en regard ou envers le second. Puis, à ce moment-là, il faut dire qui est le client de ce monde du courtage immobilier. Je cite, entre autres, un ex-président de l'AIQ qui, en 1985, disait: Il ne faut pas perdre de vue qu'on a toujours à cœur le service de deux consommateurs, un consommateur acheteur et un consommateur vendeur. C'est ce qui fait la différence avec d'autres biens de consommation,

sauf que nos deux vis-à-vis ont des intérêts nettement opposés. L'acheteur de l'immeuble veut payer le moins cher, le vendeur veut avoir le prix le plus élevé, et on a cet intermédiaire entre les deux qui soi-disant est altruiste à l'égard des deux. La question se pose: mais sur quoi peut-il se baser, d'autant plus que si la transaction n'a pas lieu, il n'y a pas de commission? Alors, il a sa propre subjectivité qui s'ajoute. Par voie de conséquence, en partant, on dit: Est-ce que la caractéristique de ce courtier-là, c'est dans son art de négocier deux subjectivités, celle du vendeur et de l'acheteur qui sont influencés par une foule de facteurs qui font varier les prix que l'un est prêt à soit accepter ou donner, et, à ce moment-là, il négocie tout ça pour aboutir à tout simplement sceller une vente? Ou est-ce qu'il doit se donner un critère de base, un point de départ, un étalon de mesure? Et cet étalon de mesure existe dans la Loi sur la fiscalité municipale, à l'article 43, c'est-à-dire la valeur réelle ou la valeur marchande. Et à partir du moment où on voit ce que ça veut dire, ça veut dire une vente, si vous voulez, à un prix du marché, mais qui est basée sur des conditions normales, et ce que fait le courtier, c'est d'y ajouter les anomalies tant du vendeur que de l'acheteur que la sienne, c'est-à-dire qu'il faut que la transaction ait lieu, sans ça il n'y a pas de sous, il a travaillé pour rien. Alors, en bout de ligne, ce que ça amène à conclure dans le document ou dans le mémoire, c'est de dire: Oui, on voit que les courtiers ne veulent pas entendre parler qu'ils négocient parce que c'est trop similaire à négocier comme patron et négocier comme syndicat; c'est trop parti pris, quand on négocie. On intéresse des clients. De l'autre côté, qu'est-ce qu'on a? C'est l'opinion sur la valeur marchande pour asseoir, si vous voulez, une base solide de professionnalisme. Il va falloir être capable de mesurer. Ce qui est assez incroyable, c'est que c'est déjà quel'un dans la place qui a pris ce poste-là, à savoir la Corporation professionnelle des évaluateurs agréés et que, dans un certain sens, et c'est ce que j'essaie de dire dans le mémoire, avant de pouvoir finaliser ou de sortir des projets de loi, je n'arrive pas à comprendre pourquoi on n'invite pas à la table, l'Office des professions et la Corporation professionnelle. On dit peut-être qu'ils n'ont pas fait de mémoire, mais, contrairement à ce qu'on voit dans le document de Mme Robic, la ministre, on voit qu'à la fin, elle remercie uniquement du monde particulier et personne d'autre. Alors, il y en a beaucoup qui ne sont même pas au courant de cette démarche, de cette loi-là, y compris des évaluateurs agréés.

Dans ce sens-là, cette absence dans le document d'une définition claire de l'acte de *courtage* et le *côté* professionnel ouvre la porte à ce qu'on puisse imaginer, puisque la profession d'évaluateur agréé n'est pas exclusive et réservée,

qu'on puisse voir des courtiers d'immeubles avoir un genre de statut à caractère équivalent à celui d'évaluateur agréé, parce que assujéti par deux lois: d'un côté, le ministre Savoie avec l'Office des professions et, de l'autre côté, une quelconque loi qu'on ne veut pas être attachée à la loi 134 avec un surintendant qui contrôle. C'est deux structures qui, sans considération de l'intégration nécessaire entre des lois qu'on crée avec celles qui existent, donnent tout simplement l'arrivée de 12 000 soi-disant experts qui vont tout simplement dire: Moi aussi, je suis capable d'évaluer ton immeuble, pourquoi vas-tu chercher un évaluateur? Et, si l'évaluateur agréé est affecté à ce point, que dire des techniciens en évaluation foncière du Québec et de l'expertise qu'ils ont?

À ce moment-ci, je cède le reste de mes minutes à M. Luc Maillette, président de l'ATEFQ.

**Le Président (M. Farrah):** Merci. M. Maillette.

**M. Maillette (Luc):** Bonjour. Je vais essayer d'être bref et concis. Ça va surtout toucher l'expérience académique nécessaire pour devenir agent immobilier versus celle dont on a besoin pour devenir diplômé en estimation et évaluation immobilières. Donc, si je regarde un document ici qui peut nous amener à avoir un diplôme d'agent immobilier, cela regroupe cinq cours et, M. Leboeuf qui me précédait l'a mentionné, 63 heures de formation versus trois ans au niveau collégial pour devenir technicien en évaluation. Je vois mal comment la notion d'expert comme agent immobilier est renforcée.

Il y a des gens tout à l'heure qui ont parlé de marché, d'étude de vente, mais personne n'a parlé du bâtiment. Lorsqu'on étudie en estimation et évaluation foncières, il y a beaucoup d'heures consacrées à l'analyse des bâtiments. Il est vrai que ça touche la vente, que c'est des marchés et tout ça, mais je pense que, souvent, les agents immobiliers ne passent pas assez de temps à étudier le bâtiment, la connaissance du bâtiment, tel que le prospectus ici nous le mentionne. Il y a seulement des techniques d'évaluation qui sont vues: parité, revenu et coût; c'est pratiquement tout.

Dans le document de la ministre, on mentionne la protection du public. Je crois qu'il y aurait lieu de faire un petit parallèle aussi avec la confiance du public, que les gens ont face aux agents immobiliers, aux courtiers immobiliers, aux évaluateurs et même aux techniciens en évaluation. Je crois que le blason est à redorer de ce côté-là.

Un courtier en immeubles, c'est un peu plus long comme formation. On parle de 10 semaines. On se pose une question, nous de l'Association des techniciens, si tous les membres qui sont de l'Association ne pourraient pas demain matin - si

le projet de loi est entériné - devenir agents immobiliers professionnels, étant donné qu'un technicien ne peut pas avoir le statut de professionnel pour l'instant, vu qu'il est le pendant de l'évaluateur agréé et son second violon? C'est la question qu'on se pose. C'est à peu près tout.

En terminant, J'aimerais remettre à Mme la ministre une pétition. Lors de notre dernier congrès, on a débattu du mémoire de M. Smereka. On a fait faire une pétition qui a fait le tour de la province. Il y a des évaluateurs agréés qui ont signé notre pétition étant donné qu'ils ne sont pas présents ici, malheureusement, et des techniciens qui travaillent dans différents bureaux, villes et communautés, tant à Québec, à Montréal qu'en Outaouais.

On a recueilli plus de 300 noms. On a eu un petit laps de temps d'une semaine seulement pour recueillir tout ça, en espérant que ça va peser un petit peu dans la balance.

**Le Président (M. Farrah):** Merci de votre recommandation. Madame, messieurs, je n'ai pas besoin du consentement pour appeler le dépôt. Je dois juger de la pertinence, sauf que c'est relié au mémoire. Alors, je présume qu'elle est reliée au mémoire. Donc, je considère la pétition pertinente. Alors, si j'ai le consentement pour le dépôt...

**M. Léonard:** Consentement.

**Le Président (M. Farrah):** Consentement, Mme la ministre?

**Mme Robic:** Oh! certainement, M. le Président.

**Le Président (M. Farrah):** Merci, j'ai le consentement. Alors, M. le secrétaire... Merci de votre présentation. Sans plus tarder, je cède la parole à Mme la ministre pour une durée maximale de 10 minutes.

**Mme Robic:** Je vous avoue, M. le Président, que je ne sais pas par où commencer, parce qu'il y a eu tellement de choses de dites. Je dois vous avouer que j'ai l'impression qu'on pourrait passer une semaine ensemble à discuter de ce qu'on a pu entendre depuis 20 minutes. Vous me surprenez un peu dans vos remarques. Pour quelqu'un qui enseigne au niveau universitaire sur la pratique du droit, il me semble que vous devriez aller sur le terrain un peu. Vous seriez peut-être surpris de ce que vous pourriez retirer de l'expérience du terrain. Ce n'est pas tout à fait la façon dont ça se passe. Je ne vois pas pourquoi un - ne l'appellez pas "profession" pour le moment - groupe de personnes... Je vais l'appeler "profession", parce que je n'ai pas d'autre mot. La profession est jeune, c'est juste. Elle existe depuis maintenant peut-être 35 ans. Donc, c'est très jeune. C'est une profession qui s'est déve-

loppée, qui s'est prise en main, qui demande depuis quelque temps que le gouvernement modernise sa loi. Mais elle n'a pas attendu le gouvernement. Il faut les féliciter pour ça. Ils ont un organisme qui a mis en place des comités de discipline, de déontologie. Maintenant, on croit qu'elle est rendue à un point, cette profession, où elle pourrait s'autogérer, s'autoréglementer, s'autodiscipliner. Pourquoi n'aurait-elle pas l'habilité de faire ça quand d'autres l'ont? Pourquoi serait-ce, pour ce groupe, impensable d'avoir un organisme d'autoréglementation quand, pourtant, d'autres professions l'ont? Il y a une foule d'organismes professionnels qui s'autogèrent, qui s'autoréglementent. Pour eux, c'est bien d'être jugés par leurs pairs, mais ici, non. Alors, moi, j'aimerais comprendre pourquoi vous n'acceptez pas qu'on puisse s'autoréglementer quand il s'agit du courtage immobilier?

**M. Smereka:** Merci, Mme la ministre. Vous verrez à la page 6, au deuxième paragraphe, que je prends la peine de dire qu'effectivement, l'AIQ a fait beaucoup de progrès et que, justement, on n'a pas attendu pour pouvoir se perfectionner. Donc, il n'y a pas du tout, dans mes déclarations, de dénigrement des efforts que fait l'Association de l'immeuble du Québec. Ce sur quoi plutôt je mets l'accent, c'est qu'il existe l'Office des professions et qu'à l'intérieur de ça, on a créé un mécanisme par lequel on statue sur la qualité professionnelle. On a donc donné au domaine de ce qu'on appelle les évaluateurs agréés un statut dans le cadre de ce processus. D'un autre côté, on a créé l'année passée, avec la loi 134, la fameuse idée d'intermédiaire financier, mais on n'a pas, à ce moment-là, intégré les courtiers d'immeubles. Alors, on voit, au contraire, qu'ils arrivent finalement avec une vision d'avoir une troisième entité. Si on regarde le document que je cite, qui est le leur, du 2 mai, à savoir une présentation où, effectivement, on présente une troisième option qui est de se faire contrôler et surveiller par le surintendant. Alors, tout ce que je dis, à ce moment-là, c'est qu'il est incroyable de penser qu'on puisse créer une troisième entité où il n'y aurait que le surintendant. Au contraire, ce qu'il faudrait faire, c'est de voir, soit avec la loi 134, l'idée des conseils tels que mentionnés par M. Leboeuf et autres ou avec un regard par l'Office des professions. On voit aussi que même les professions existantes ont beaucoup de questionnement. L'Office des professions ne multiplie pas le nombre de professions, parce qu'il y a toute une problématique là. Alors, je dis que le sens de ça n'est pas de vouloir leur reconnaître un statut quelconque, mais c'est l'idée que, si on va dans le sens de reconnaître un statut, il faut penser intégration d'une nouvelle loi avec l'existence des lois antérieures et non pas dire: On va aller vers ça et, par la suite, dans quelques années, on va tout intégrer. Il y a

L'Office des professions, il y a des gens qui vont être affectés par la réalité de ce qui est mis de l'avant. Ça n'empêche pas que, justement, les gens de l'Association de l'immeuble poussent pour s'améliorer. À ce moment-là, ils vont finalement aller là où la porte va s'ouvrir pour qu'il y ait un statut quelconque. Je dis tout simplement que le gouvernement, s'il regarde vers un moyen terme, doit considérer la problématique de l'intégration des lois. On ne peut pas arriver avec trois lois où les courtiers en immeubles ne sont pas tout à fait dans le 134, pas du tout sous l'Office des professions avec le ministre Savoie, puis, à ce moment-là, ils peuvent être experts en quoi? Ils émettent des opinions sur un immeuble. Alors, c'est une opinion sur la valeur marchande, mais l'évaluateur fait ça. C'est une autre loi, c'est un expert selon telle loi et voici un autre expert selon telle autre loi. C'est donc, si vous voulez, tout simplement: premièrement, aucun dénigrement de l'AIQ, au contraire, je le cite à la page 6, c'est très important le progrès qu'elle fait, mais, deuxièmement, le gouvernement doit penser intégration de ses lois.

**Mme Robic:** Alors, pour vous, il faudrait qu'on attende que la porte s'ouvre pour revoir la loi sur l'immobilier, parce que, contrairement à ce que vous avez prétendu également, les gens ont été invités à se présenter ici, il y a eu des annonces dans les journaux. Si les évaluateurs agréés n'ont pas vu les annonces, messieurs, il faudrait peut-être qu'ils lisent les annonces dans les journaux. Le Conseil interprofessionnel s'est présenté. Ils nous ont dit qu'ils n'étaient pas encore prêts à les accepter. On a eu la Chambre des notaires, on a eu le Barreau, alors vous comprendrez qu'on est allés à l'extérieur de la profession. Et on a eu des gens, des consommateurs qui se sont présentés devant nous. Alors, je n'accepte pas cette remarque que vous m'avez faite dès le début, parce que les gens pouvaient se présenter. Il fallait tout simplement être informé et on a essayé de les informer à travers les journaux.  
(12 h 30)

J'aimerais avoir un peu d'information sur votre organisation, l'ATEFQ. Qu'est-ce que ça fait? C'est créé depuis combien de temps et vous avez combien de membres?

M. Smereka: D'abord, je ne suis pas membre de l'ATEFQ, de l'Association des techniciens, c'est M. Maillette.

**Mme Robic:** Je m'excuse, peut-être que j'adressais plutôt ma question à M. Maillette.

**M. Maillette:** Oui, l'ATEFQ a huit ans d'existence. Elle regroupe tous les techniciens qui travaillent en évaluation foncière, tant dans le prêt hypothécaire que dans l'évaluation municipale. Il y a aussi des gens qui font partie

de la clause grand-père, qui ont un minimum de trois années d'expérience en date du 1er janvier 1990. Elle regroupe plus de 200 membres qui sont accrédités en date d'aujourd'hui. Essentiellement, l'Association est là pour informer les membres de toutes les modifications aux lois qu'il peut y avoir, via le ministère des Affaires municipales, de la formation continue qui est donnée via l'Association. On siège aussi à des comités consultatifs sur la formation continue avec le ministère, les communautés urbaines, des choses du genre. On est un conseil d'administration de 11 personnes. Il y a des représentants étudiants des cégeps de Drummondville, du campus Notre-Dame-de-Foy, ici à Québec. On tente d'ouvrir des cours. On a réussi au cégep du Vieux-Montréal à ouvrir des cours du soir pour avoir une attestation d'études collégiales. Donc, on vise surtout la formation continue de nos membres.

**Mme Robic:** Vous êtes des techniciens en évaluation. Il y a les évaluateurs agréés. C'est ça? Vous êtes un autre groupe?

**M. Maillette:** Exactement.

**Mme Robic:** D'accord.

**Le Président (M. Farrah):** Une dernière question, Mme la ministre.

**Mme Robic:** Donc, pour vous, quand un agent d'immeubles ou un courtier est appelé à mettre un prix sur une maison ou un édifice, il entre dans votre domaine. C'est ça que vous êtes en train de dire?

**M. Maillette:** Pratiquement, oui.

**Mme Robic:** Vous voulez avoir un domaine réservé. C'est ça que vous dites?

**M. Maillette:** Non, pas réservé. Mais les gens qui sont habilités à faire de l'immobilier, qu'ils aient au moins, non pas la formation minimum de cinq cours, mais qu'ils approfondissent, comme je le disais tout à l'heure, la notion de bâtiment, connaître un immeuble. Ce n'est pas...

**Mme Robic:** Mais, vous savez, un cours pour devenir agent d'immeubles, c'est 350 heures, et je crois qu'on touche au bâtiment, si je ne trompe pas. Mais bien sûr que ce n'est pas des évaluateurs agréés. D'ailleurs, un agent ou un courtier d'immeubles ne peut pas signer une évaluation. Il fait une évaluation d'après des données, des comparables, etc., mais ne signe pas une évaluation.

**Le Président (M. Farrah):** C'est tout, Mme la ministre?

**Mme Robic:** Merci.

**Le Président (M. Farrah):** Merci. M. le député de Labelle.

**M. Léonard:** Oui, M. le Président, je voudrais remercier les gens qui sont ici devant la commission pour leur mémoire. Je pense qu'ils posent des questions fort importantes. Je vois mal l'agressivité qu'a démontrée Mme la ministre, parce que, au fond, ils n'ont pas exigé l'abolition de la profession de courtier. Ils ont juste dit: Où est-ce que ça se pose? Où est-ce que ça s'insère dans l'administration? Je voudrais simplement dire qu'ils posent des questions fort pertinentes.

D'abord, c'est vrai, c'est ça la question: Pourquoi, à côté de la loi 134, à côté de la loi créant l'Office des professions, y aura-t-il d'autres corps qui vont être réglementés par des lois particulières? Je pense que c'est une question fondamentale: Où est-ce qu'on s'en va? Si vous ouvrez la porte, Mme la ministre, je pense qu'il faut autant la poser, cette question, présentement. Quant à moi, c'est vrai que ça se pose. Et on l'a vu tout à l'heure dans le "curriculum" qui a été soumis, par exemple, par M. Leboeuf, dans les cours qu'il donne, effectivement, il n'y a aucun cours - à moins que je ne me trompe - qui concerne, par exemple, l'urbanisme. C'est fort important, en ce qui concerne l'évaluation.

**Mme Robic:** C'est intégré.

**M. Léonard:** C'est intégré. Un cours intégré, ça veut dire, comme il a dit, une heure de déontologie, dans un cours de droit, cachée quelque part. Ça aussi, c'est un élément fort important. L'évaluation, dès qu'on touche à l'immobilier, il me semble que c'est majeur. C'est pratiquement la base de départ. Et je me rappelle fort bien tous les débats concernant l'évaluation foncière. Elle visait à donner l'évaluation exacte d'une propriété. D'ailleurs, le coefficient fait rétablir la valeur du marché de chacune des propriétés par rapport à des secteurs donnés dans l'habitation.

En tout cas, quoi qu'il en soit, je pense que ce sont des éléments très importants dans la profession de courtier. Alors, la question que vous posez: Quel est l'acte professionnel dont il s'agit, alors qu'il y a deux clients, deux consommateurs? Et nous l'avons déjà soulevée, avant que vous veniez la semaine dernière, lorsque nous avons entendu l'autre mémoire. En fait, le courtier est payé par le vendeur, règle générale. Il y a quelquefois des courtiers qui agissent au nom d'un acheteur mais, règle générale, le courtier agit au nom d'un vendeur.

Au fond, il prend l'intérêt du vendeur. Est-ce que vous seriez d'accord avec cette affirmation? Et est-ce que vous souhaitez que, finalement, ils prennent l'intérêt du public en général

ou un intérêt qui soit un peu en dehors des intéressés et que, finalement, on en arrive à définir un acte professionnel précis? Alors, qu'est-ce qu'il serait, cet acte professionnel? J'aimerais vous entendre plus avant là-dessus. Vous avez commencé à élaborer tout à l'heure.

**M. Smereka:** Oui, vous voyez, à la page 8, je cite le président sortant de l'AIQ, M. Chaput. Et je pense qu'il faut partir de la réalité. Je pense que s'il a pris la peine, comme président de l'AIQ, donc, président des courtiers d'immeubles et agents d'immeubles, d'affirmer qu'il y a effectivement, dans la réalité, dans le vécu, deux, parce qu'en bout de ligne, vous comprendrez que ce n'est peut-être pas un client ou l'autre qui est plus important... C'est que la transaction se scelle, parce que tout l'effort n'est compensé que si, en bout de ligne, il y a eu négociation réussie.

J'ai beaucoup de misère à définir l'acte professionnel, parce que j'aurais été plus porté à dire que s'il y a acte professionnel, c'est une expertise dans le domaine de la négociation au travers de ce qu'on appelle "l'intermédiation de marché". C'est dans cette optique-là que j'étais tout à fait surpris qu'on n'aille pas plus vers la loi 134 ou vers d'autre chose, mais c'est dans ce sens que - et je le cite - on ne veut pas utiliser l'expression "négociateur", parce qu'effectivement, elle amène une subjectivité. On doit essayer de trouver une expression d'une activité qui paraisse, aux yeux de tous et chacun, en soi, objective, vérifiable, altruiste, etc.

Et la seule qui arrive à ça, c'est celle d'avoir une expertise sur la valeur marchande, c'est-à-dire d'être capable d'être en mesure de dire: Dans des conditions normales, voici. Et puis, d'autres pourront, selon des techniques approuvées, standardisées et tout ça, vérifier. S'ajoute à cela, c'est qu'au-delà de ce point de départ, il y a ce cheminement de sceller un contrat. C'est de l'"intermédiation", c'est de la négociation. Alors, peut-on être un négociateur professionnel de l'immeuble? On ne veut pas accepter ce terme-là. On dit expressément: On n'utilise pas ça, parce qu'il faut utiliser "intéressé", parce qu'on ne veut pas se faire passer pour des syndicats et des "patroneux" qui soient subjectifs.

Il faut qu'on soit objectif. Et, donc, en bout de ligne, je dis qu'il y a peut-être place pour qu'on prenne la peine, avec la Corporation professionnelle des évaluateurs agréés, l'Office et l'Association de l'immeuble, de s'asseoir autour d'une table pour voir où seraient les lignes de démarcation au travers de cette chose-là, sauf que ça amène un problème. Je pense que M. Savoie va avoir un problème un jour, parce que ceci amène le fait que les évaluateurs vont probablement vouloir avoir le statut exclusif pour se protéger et bien cantonner ce que fait

l'évaluateur pour ne pas avoir un autre qui gruge dessus.

Alors, on peut s'attendre à beaucoup de rebondissements de cette affaire-là. Et, pour terminer, je dis: Moi, je me suis penché là-dessus, parce que, par hasard, j'ai vu un article dans le journal **La Vie** et j'ai fait venir le document via mon député, un libéral, M. Michel Charbonneau. Sauf que, quand j'ai appelé quasiment quelques jours avant de déposer, l'ex-président de la Corporation, il n'avait jamais entendu parler de ça. Alors, c'est moi qui ai sensibilisé la "corpo".

Alors, je comprends que, quand on publie, il faut toujours lire. Nul n'est supposé ignorer la loi, nul n'est supposé ne pas lire sa **Presse** tous les jours. Mais ça ne s'est pas fait. Je dis que peut-être, avant d'aboutir à un projet de loi, ce serait opportun expressément qu'au travers de... Mais, je sais, ça mêle un autre ministre là-dedans. C'est l'**Office** des professions. Déjà, on a vu qu'avec la loi 134, c'était mêlant d'avoir l'**Office** des professions qui se mêle. Mais il reste que c'est juste ça que je demande. C'est dans l'optique de l'intégration pour éviter que, par la suite, on ait, dans trois, quatre ou cinq ans, à trouver de nouvelles lois pour tout récupérer les pots cassés.

**M. Léonard:** Si je vous interprète, vous seriez plutôt pour que cet organisme relève de la loi 134.

**M. Smereka:** Personnellement, je vais plus vers la loi 134, oui, effectivement.

**M. Léonard:** Que l'**Office** des professions, que de créer une troisième section dans...

**M. Smereka:** Oui, la multiplication des lois va tout simplement rendre la difficulté d'intégration insurmontable.

**M. Léonard:** Oui, et vous pensez que le surintendant du courtage immobilier, s'il garde ce nom-là, va être un peu isolé dans l'exercice de cette profession.

**M. Smereka:** Disons qu'il ne sera pas isolé, mais il sera privilégié, parce que l'organisme d'autoréglementation paie son salaire.

**M. Léonard:** Mais les privilèges isolent.

**M. Smereka:** C'est ça.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Le Président (M. Farrah):** C'est vous qui le dites, M. le député.

**M. Léonard:** Si je comprends aussi, vous êtes assez critique par rapport aux exigences de

formation.

**M. Smereka:** Oui, je pense qu'on ne peut pas avoir ce statut professionnel en **pouvant** tout simplement dire: Moi, j'ai tout d'un coup passé six semaines intenses, six jours par semaine, et là, **tout** d'un coup, je suis expert. Toute la notion, comme je l'ai dit dans le mémoire, de ce qu'est la profession ou la référence qu'un conférencier précédent avait donnée par rapport à la définition de M. Camille Laurin et toutes ces idées-là, c'est que c'est un cheminement. On accorde un statut à ce groupe-là. Prenons les avocats, les comptables agréés, etc. Mais, en contrepartie, on s'attend à un niveau de qualité, pas du commun. Comme on le dit, il faut qu'il connaisse son ingénierie à part d'être juste un "patenteux". Donc, il y a **cette** dynamique-là, que si on voit ce qu'on a demandé aux autres dans ce qu'on appelle ceux qui ont reçu le titre de profession au travail à l'**Office** des professions, on a des exigences de qualité qui sont assez élevées, très élevées même.

Et je dis tout simplement en intégration, pour ne pas effriter le mot "profession" même... Parce que; là, même Mme la ministre ne savait pas trop... Elle a hésité à utiliser le mot "profession". Ce mot-là, tout le monde l'utilise, sauf qu'en même temps, on a un **Office** des professions qui établit des qualités, des critères de qualité. Et je dis tout simplement: Il ne faut jamais oublier que ça existe, ça. Et juste pour la peine de **créer** des professions à côté par d'autres lois, il faut penser tout de même à tout intégrer ça, parce qu'à ce moment-là, profession veut dire quoi? Et l'avocat veut dire quoi? Tout veut dire quoi? Tout le monde est un professionnel. C'est un mot à la mode, parce que ça a l'air qu'on peut se faire payer plus cher.

**Le Président (M. Farrah):** Je vous rappelle que votre temps est maintenant écoulé. Si vous voulez bien conclure.

**M. Léonard:** Est-ce qu'on doit terminer maintenant?

**Le Président (M. Farrah):** Oui, étant donné que c'est un mémoire individuel, un individu, c'était 10-10-10, 10 minutes de représentation et 10 minutes chacun, l'Opposition et le parti gouvernemental.

**M. Léonard:** Mon Dieu, c'était drôlement intéressant. Mais, en tout cas, je vous remercie de votre mémoire. Je vais le relire et nous allons le relire. Je comprends que ce n'est pas du tout une menace envers les courtiers en immobilier, je ne le pense pas du tout, et je voudrais rassurer Mme la ministre. Vous n'avez pas l'air dangereux. Au contraire, vous posez de bonnes questions. Alors, il faudrait qu'elle les apprécie. Merci.

**Le Président (M. Farrah):** Merci, M. le député de Labelle. Mme la ministre, en conclusion.

**Mme Robic:** M. le Président, ce n'est pas une question d'apprécier ou de ne pas apprécier. J'apprécie les gens qui se présentent devant nous. Mais peut-être que j'ai mal saisi vos propos. Si j'ai hésité à utiliser le mot "professionnel", c'est que j'ai senti qu'il y avait une sensibilité pour ce mot. Donc, c'est pour cela que je n'ai pas voulu... Mais je l'emploie, parce que je pense qu'il y a les professionnels et qu'il y a les autres qui vaquent à des occupations et qui peuvent devenir professionnels dans leurs occupations de par la qualité et l'intégrité des services qu'ils donnent.

Alors, il y a une différence là. Je voudrais cependant vous dire que si, dans la loi 134, les courtiers en immeubles n'ont pas été inclus, c'est que ça a été une décision du ministre du temps et de la profession **elle-même**, de l'industrie **elle-même**, qui a demandé de ne pas être incluse, disant qu'il y avait une différence dans les services. La loi 134 comprend des produits financiers. L'acte de courtage immobilier, ce n'est pas un acte financier comme tel. Il va générer des actes financiers, mais ce n'en est pas un. Donc, ils avaient demandé de ne pas être inclus. Sans doute, j'aimerais pouvoir vous dire que c'est une loi qui va être adoptée et qu'il n'y aura jamais de changement à cette loi. Ce serait aller dans une mauvaise voie, puisqu'on doit moderniser nos lois.

**L'Office** des professions a certainement un travail à faire. On nous a suggéré un deuxième groupe à l'intérieur de l'Office des professions qui pourrait très bien inclure le courtage immobilier. On est ouvert à ça. Mais, en ce moment, je pense qu'il est important de bien équiper nos agents pour qu'ils deviennent des professionnels dans leur domaine, et c'est ce qu'on tente de faire avec des lacunes peut-être. On s'en rend compte certainement. Mais je pense que c'est important aujourd'hui de préparer notre profession et de lui donner les outils nécessaires à devenir professionnel.

**Le Président (M. Farrah):** Merci, Mme la ministre. M. Smeroka, Me Bergeron et M. Maillette, merci de votre présentation. Au nom des membres de la commission, je vous remercie infiniment. Sur ce, je suspends les travaux jusqu'à 15 h 30. Pardon?

**Une voix:...**

**Le Président (M. Farrah):** Oui, c'est ça. Je suspends les travaux jusqu'à 15 h 30, alors que nous accueillerons le Bureau d'assurance du Canada. Alors, merci beaucoup.

(Suspension de la séance à 12 h 46)

(Reprise à 15 h 44)

**Le Président (M. Farrah):** La commission du budget et de l'administration reprend ses travaux, et on s'excuse pour le délai. Je rappelle le mandat de la commission qui est le suivant. La commission du budget et de l'administration reprend cet après-midi la consultation générale sur le document de consultation intitulé "Le courtage immobilier". Et dans un premier temps cet après-midi, nous recevons le Bureau d'assurance du Canada. Alors, je demanderais aux membres du Bureau d'assurance du Canada de bien vouloir se présenter à la table en avant, s'il vous plaît.

Au nom des membres de la commission, nous vous souhaitons la plus cordiale des bienvenues. Et j'aimerais vous aviser également que vous avez 20 minutes pour faire votre présentation et, ensuite, suivra une période de questions de 40 minutes, répartie **équitablement**: 20 minutes, l'**Opposition** et 20 minutes, la partie ministérielle, le gouvernement.

Sans plus tarder, j'aimerais que le porte-parole du groupe se nomme et qu'il identifie la personne qui l'accompagne, s'il vous plaît.

#### Bureau d'assurance du Canada

**M. Medza (Raymond):** Alors, M. le Président, merci. Mon nom est Raymond Medza. Je suis directeur général du Bureau d'assurance du Canada au Québec. Je suis accompagné de Me Hélène Gagné, conseiller juridique principal au Bureau d'assurance du Canada.

**Le Président (M. Farrah):** Bienvenue et nous vous écoutons.

**M. Medza:** Nous allons essayer de procéder rapidement. Juste un bref rappel pour vous rappeler qui nous sommes. Le Bureau d'assurance du Canada est une association nationale qui représente l'ensemble des assureurs de dommages au Canada, plus particulièrement au Québec dans notre cas. Nous représentons plus de 85 % des primes d'assurance souscrites. Et notre mission est de fournir à nos membres un cadre de travail qui leur permette d'élaborer des politiques et des programmes dans le but de promouvoir, pour l'ensemble de la population, une industrie des dommages qui soit saine et évidemment profitable.

Le comité du BAC Québec qui est responsable des activités au Québec est composé des chefs de direction de compagnies parmi les plus importantes, et ils nous ont priés de les excuser, d'autres engagements les ayant retenus à l'extérieur.

Brièvement, dans le cadre de la réforme du secteur financier entreprise au cours des dernières années par le gouvernement du Québec, le BAC a toujours tenu à faire connaître sa posi-

tion sur les documents de consultation qui ont été présentés par la ministre déléguée aux Finances. Le BAC est, de façon générale, satisfait et heureux des orientations qui sont proposées dans le document de consultation publié en 1990, parce que, d'abord, nous nous sommes toujours prononcés en faveur du cloisonnement de l'autoréglementation et de la prise en charge des activités de chaque secteur par les personnes qui y travaillent.

Alors, nous tenons à faire, par contre, certaines remarques sur quelques aspects: le cumul des permis, le partage des commissions, le franchisage et la rémunération.

L'acquisition d'un immeuble constitue pour le consommateur dans bien des cas le principal investissement qu'il va faire au cours de sa vie, et cet investissement s'intègre bien dans un cadre général de services financiers, c'est-à-dire de prêt, d'hypothèque, d'assurance de dommages, d'assurance responsabilité ou d'assurance-vie et nous croyons que le courtage immobilier devrait faire partie intégrante du décloisonnement des services financiers.

Deuxièmement, le décloisonnement du courtage immobilier devrait se faire par le biais du cumul des permis, s'il est autorisé, d'entreprises multidisciplinaires, d'ententes de réseaux et de partages de commissions.

Tout comme c'est le cas pour les services financiers, l'organisme de réglementation du courtage immobilier devrait avoir le pouvoir de fixer par règlement les pouvoirs, obligations et responsabilités des courtiers en immeubles dans le cadre de leurs fonctions, tout comme nous l'avons fait pour le cadre des intermédiaires de marché.

Le franchisage devrait être permis pour autant que les franchisés possèdent la formation, évidemment, et les permis nécessaires à l'exercice de leurs fonctions et que la réglementation devant être adoptée vise, premièrement, la protection des consommateurs, mais également qu'elle soit semblable aux autres secteurs, faute de cadre général.

Demièrement, de façon générale, le cadre de réglementation du courtage immobilier devrait être semblable à celui des intermédiaires financiers et une certaine concordance devrait exister, notamment au niveau de l'article 14 de la Loi sur les intermédiaires de marché qui prévoit que les intermédiaires peuvent faire des prêts hypothécaires pour autant que la Loi sur les courtiers en immeubles les y autorise.

En gros, ce que nous recommandons, c'est une forme d'harmonisation entre les types d'intermédiaires de marché incluant ceux en immeubles au moment où un dépôt de loi sera mis de l'avant.

Ceci dit, voilà pour nos remarques. J'espère que je n'ai pas pris trop de votre temps et que je vous ai permis de regagner le temps de partir de l'Assemblée nationale à descendre ici.

**Le Président (M. Williams):** Merci, M. Medza. Maintenant, Mme la ministre.

**Mme Robic:** M. Medza, Mme Lamontagne-Gagné, bienvenue à cette commission. On peut dire en effet que vous êtes des interlocuteurs réguliers et fidèles, alors on vous remercie d'avoir accepté de participer à cette commission. C'est assez intéressant quand vous nous parlez d'harmonisation avec la loi 134. Vous avez raison, on ne tentera pas de réinventer la roue, mais il est assez intéressant de voir qu'au moment du débat sur la loi 134 qu'on ait jugé bon de retirer le courtage immobilier de la loi 134 pour le traiter dans une loi spécifique disant que, bon, l'acte du courtage n'était pas tout à fait un acte financier. C'était pour engendrer une série d'actes financiers, mais l'acte lui-même n'était pas un service financier que l'on vendait. Alors, vous qui avez été partie de ces débats-là, peut-être que vous pourriez nous éclairer sur la pertinence ou les décisions qui ont fait que le courtage n'a pas été inclus dans la loi 134.

**M. Medza:** Alors, lorsque le rapport sur la Loi sur les intermédiaires de marché a été présentée et que nous nous sommes présentés en commission parlementaire, notre intervention traitait bien spécifiquement de l'ensemble des intermédiaires de marché tels qu'ils avaient été définis dans la loi. Et nous avons remarqué dans l'article 78, 20°, je crois, qui traitait des courtages immobiliers et des prêts hypothécaires, que ce serait traité à l'extérieur et nous avons convenu, à ce moment-là, peut-être à tort ou à raison, que le fait de traiter des courtiers immobiliers dans ce secteur-là était effectivement qu'on les reconnaissait comme un des rouages du mécanisme des secteurs financiers, mais également qu'on leur considérait un statut particulier, pour utiliser ce terme, un statut particulier qui faisait que non seulement ils étaient dans le rouage, mais ils avaient une fonction très particulière, c'est-à-dire celle d'agir comme intermédiaire entre deux particuliers et non pas entre un fournisseur de services et un consommateur. Quand le rapport sur le courtage immobilier s'est présenté, c'est à ce moment-là que nous avons dit: **Mais** si on permet à l'un de faire une chose, il faut permettre à l'autre de faire également la même chose. Dans ce sens-là, il se rapproche alors de tout le système financier si on leur permet d'agir comme intermédiaire de marché dans certaines circonstances.

Je ne sais pas si Me Gagné veut...

**Mme Lamontagne-Gagné (Hélène):** Oui, c'est surtout sur l'aspect prêt hypothécaire. En fin de compte, nous savons qu'il y a quand même un impact à ce moment-là parce que, même s'ils sont à l'extérieur au point de vue fonction comme telle, il faut quand même reconnaître que

vis-à-vis du public ils feront quand même partie d'un certain rouage et ils pourraient faire partie du magasin général, si vous voulez, de la fonction d'aller acheter un immeuble, de trouver du financement, de l'assurer, même d'obtenir de **l'assurance-vie** parce que, normalement, le financement a un rattachement à l'assurance-vie et l'assurance-habitation qui est généralement aussi joint à cet item. Vis-à-vis du consommateur, je crois que, pour eux, ça fait partie d'un même tout, mais au point de vue permis, il faut quand même reconnaître qu'il y a des fonctions très distinctes et que, surtout, le travail et les responsabilités sont différents. Le courtier en immeubles a une fonction, c'est de vendre et d'acheter, si vous voulez, et d'être à cette transaction-là. Une fois que ça s'est fait, normalement il disparaît. Tandis que les autres, évidemment, c'est un continu. Alors, c'est une fonction de longue haleine et puis, à ce moment-là, c'est **peut-être** la distinction qu'il faut faire surtout dans la formation, les permis et les activités. Alors, ils sont à l'intérieur du marché vis-à-vis du public mais, par contre, avec une fonction très spécialisée.

**Mme Robic:** C'est assez intéressant de voir que vous êtes également d'accord pour qu'il y ait un cumul de permis au niveau des agents d'immeubles. Et je dois vous avouer que vous allez un peu contre le courant dans cette commission, puisque la **majeure** partie des intervenants nous ont dit que c'était un emploi à temps plein. Ils voyaient mal comment on pouvait cumuler des permis quand on était agent d'immeubles et qu'on avait un service à rendre à une clientèle qui nous est captive, le vendeur qui signe un contrat pour nous, qui veut bien qu'on travaille 24 heures par jour 7 jours par semaine pour vendre sa maison. Alors, vous nous dites cependant que vous seriez favorables au cumul des permis. Est-ce que vous êtes favorables en général ou si c'est au niveau du prêt hypothécaire que vous voyez qu'il y aurait un intérêt de cumul de permis?

**M. Medza:** D'abord, vous avez raison, l'intérêt est au niveau du prêt hypothécaire. Deuxièmement, il est au niveau également du représentant. On sait que le courtier en assurances de dommages est souvent exposé à des clients qui vont être mutés d'une ville à une autre, qui vont changer de propriété et qui pourraient être intéressés à utiliser soit les services, entre guillemets, de quelqu'un qui cumule des permis pour autant qu'il satisfasse aux exigences de chacun des permis, mais peut-être davantage à des cabinets **multidisciplinaires** où il pourrait y avoir l'avantage d'avoir un spécialiste du courtage immobilier, un spécialiste du courtage en assurance-vie, et ainsi de suite. Je pense que c'est dans ce sens-là. Nos consultations avec les assureurs et les représentants

d'assureurs nous laissent croire que, sans insister pour qu'il y ait le cumul des permis, on dit, s'il y en a un, ce qui n'est pas nécessairement absolu, peut-être que **le** système le meilleur, c'est celui des cabinets multidisciplinaires, et deuxièmement, que les personnes soient assujetties à des règles qui soient concordantes les unes avec les autres, parce qu'on risque d'avoir des différences.

**Mme Lamontagne-Gagné:** Je voudrais peut-être ajouter ici, ce qui n'est pas rare dans certaines régions non plus, surtout dans les régions éloignées des centres-villes où il n'y a pas suffisamment d'activités pour un agent d'assurances, comme on voyait dans le passé, qui pouvait à la fois aussi être agent d'immeubles, agent d'assurances... On a vu ça dans certaines autres régions, surtout dans les régions éloignées, s'il n'y a pas assez d'activités pour un service. En autant que les qualifications sont rencontrées, en général les assureurs n'ont pas d'objection à ce que quelqu'un, à l'intérieur d'un contexte particulier, fasse plus d'un genre d'emploi si c'est permis par sa formation et par son permis d'entreprise. Alors, dans ce contexte-là, c'est là, disons, que nous ne sommes pas contre, évidemment, **le** cumul des permis dans ce sens.

**Mme Robic:** Mais le fait de ne pas pouvoir cumuler de permis comme celui-là, est-ce que vous sentez qu'il y a un préjudice qui vous est fait en ce moment?

**M. Medza:** Le fait de ne pas pouvoir cumuler les deux permis?

**Mme Robic:** Oui.

**M. Medza:** Non.

**Mme Robic:** Non?

**M. Medza:** Non.

**Mme Robic:** Et si on parlait d'un permis restreint pour les prêts hypothécaires et qu'une formation, pour le prêt hypothécaire... Parce que, malgré ce qu'on peut penser, dans certaines régions, on pourrait être intéressé à cumuler des permis. Ce n'est pas évident, hein? J'étais un peu de cette pensée-là et ce n'est pas évident qu'on est intéressé, mais il y a peut-être un besoin de faire des ajustements pour permettre à l'un et à l'autre, aux assureurs, d'être dans le prêt hypothécaire, qui leur convient très bien d'ailleurs.

Vous parlez des cabinets multidisciplinaires et vous êtes tout à fait d'accord avec le cabinet multidisciplinaire. Nous, on n'a pas beaucoup de réticences à ce niveau-là non plus. La plupart des personnes qui sont venues nous ont égale-

ment souligné que ça pouvait être intéressant. Mais en discutant, on est venus à la conclusion que peut-être que le cabinet disciplinaire, pour un courtier en immobilier, n'est peut-être pas le même que serait un cabinet multidisciplinaire tel que décrit dans la Loi sur les assurances.

On disait qu'un cabinet multidisciplinaire, pour un courtier d'immeubles, ça pourrait être d'avoir un évaluateur, un notaire, un arpenteur, un ingénieur même, parce que ce sont des fonctions, peut-être, qui se rapprochent encore plus du métier de l'immobilier. Comment est-ce que vous voyez ça, vous, si on permettait à d'autres genres de cabinets multidisciplinaires de se propager et est-ce que ç'a été discuté à des moments donnés, au moment du projet de loi 134?

**M. Medza:** Bien qu'on n'en ait pas discuté au moment du projet de loi 134, c'est intéressant que vous ameniez cet aspect du problème parce qu'en consultant chez les assureurs, les problèmes auxquels ils doivent faire face aujourd'hui, dans la souscription et dans l'écriture de risques des courtiers, on sait que l'État aussi bien que les employés, les usines, les entrepreneurs essaient de trouver des moyens de prévention, des moyens de bien évaluer la valeur des risques qu'ils assurent, de bien établir comment on peut protéger les risques, d'évaluer les risques, particulièrement en matière d'environnement. Et le fait que quelqu'un, dans le cabinet multidisciplinaire, soit consacré principalement à l'ingénierie ou à la prévention ou à l'arpentage peut facilement déterminer, en matière de responsabilité, par exemple, dans le cas de sols contaminés, en matière d'inspection des sols avant les assurances pour être sûr qu'on a bien évalué le risque, peut être d'un grand secours. Alors, ça, c'est un aspect du problème que peu de gens ignorent, mais, chez nous, quand quelqu'un nous dit qu'on devrait donner des escomptes parce qu'on ajoute une peinture qui est anti-inflammable, peut-être qu'il faut se poser la question: Est-ce que cette peinture-là va à l'encontre des clauses d'environnement? Est-ce qu'elle est biodégradable? Est-ce qu'elle peut causer d'autres types de problèmes à la santé? Alors, on n'est pas restreint dans un compte strictement d'assurance, et c'est pour ça que le cabinet multidisciplinaire ne nous inquiète aucunement. Au contraire, il pourrait même être d'une utilité qu'on n'a pas encore tout à fait explorée.  
(16 heures)

**Mme Lamontagne-Gagné:** Dans le cabinet multidisciplinaire, comme j'avais mentionné antérieurement, c'est un peu dans le même contexte des cumuls de permis aussi. C'est que les activités ne sont pas contraires, ce sont des activités qui pourraient très bien s'agencer et se compléter, surtout, comme vous avez mentionné, évaluateur, évidemment. M. Medza a parlé dans le domaine de la responsabilité civile. Le domaine

le plus évident, c'est la valeur des édifices, parce qu'il faut toujours assurer selon la valeur du bien et les valeurs de remplacement, et tout. Alors, il y a plusieurs des fonctions qui, elles, selon ce qu'on vous a présenté, les autres travaux accessoires ou fonctions accessoires au domaine immobilier, pourraient très bien, à ce moment-là, être et sont actuellement utilisés d'ailleurs par les assureurs en assurance-habitation. C'est pour ça même que l'autre panneau qui pourrait être intéressant pour les assureurs, les assureurs de dommages en particulier, c'est que tout le domaine du courtage immobilier, avec ses accessoires, pourrait être éventuellement une filiale. Alors, si ça devient un accessoire, si c'est considéré plus ou moins comme un accessoire d'assurance, il pourrait éventuellement être possible pour un assureur de devenir à propriété entière d'une maison de courtage, puis prendre tout le magasin, quoi. Alors, de ce côté-là, on continue l'élément de la loi, qu'on a discuté d'ailleurs il y a à peu près un mois, qui est justement toute la question de filiale, de possession, de limite et de contrôle.

**Le Président (M. Williams):** Mme la ministre, votre premier temps de parole est terminé.

**Mme Robic:** Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Williams):** Je dois maintenant laisser la parole à l'Opposition à M. le député de Labelle.

**M. Léonard:** Oui. Bonjour, madame et monsieur, merci d'être venus à la commission. Moi, j'aurais le goût de poursuivre un peu sur le cumul des permis puis des cabinets multidisciplinaires. Je me suis amusé un peu à faire le cumul pour le consommateur. Ça commence par le désir d'acheter une maison, je pense bien, alors, je veux faire juste le tour de ce que ça peut lui coûter. Il achète la maison, il paie le pourcentage de la commission - 6 %, ça a des chances d'être ça, normalement c'est ce qu'on nous annonce, 6 % ou 7 %, mais disons 6 % - ensuite, il passe chez le notaire, 1 % environ ça ça coûte pour faire faire les transferts de titre, ça va chercher pas loin de ça le moindrement que c'est normal. J'ajoute évidemment l'hypothèque, il faut aussi faire les droits sur l'hypothèque, là aussi ça va chercher quelques points, peut-être pas 1 %, mais ça dépend. Il y a une assurance sur l'hypothèque, généralement. On additionne tout ça et on est rendu à 9 %, comme c'est là. Et là, on n'a pas eu besoin d'arpenteur. S'il a besoin d'un arpenteur, que ce soit payé par l'acheteur ou le vendeur, ça va se retrouver à coûter cela à l'acheteur. Il y a l'évaluateur, possiblement, qui passe par là, si on ne se contente pas de l'évaluation municipale. Et puis, si c'est quelqu'un qui a accumulé quelques actions, il les vend et il paie 3 % à son courtier.

Il ne faudrait pas oublier celui-là. Et par-dessus tout ça, il y aura la TPS fédérale et la TPS du Québec.

**Mme Robic:** Et la taxe de bienvenue...

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Une voix:** Pardon, la taxe sur les assurances, au Québec.

**M. Léonard:** Alors, la taxe de bienvenue. Alors, quand on fait le tour de la chose, on n'a pas parlé beaucoup, depuis le début de la commission, de ces facteurs, mais il me semble que ça commence à faire un bon montant. On tourne autour de, si on additionne tout, on est rendu à 12 % ou 15 %, facilement, sur le coût d'achat d'une maison. Et je pense que c'est une question qui commence à être sérieuse, pour la plus grosse transaction qu'une personne fait dans sa vie, généralement. Alors, on en est à parler du cumul des permis, donc de boîtes **multidisciplinaires**. Est-ce que vous considérez, vous, que, par le fait qu'on permette le cumul des permis, on puisse arriver à faire une proposition à un acheteur ou en tout cas pour le bénéfice du client, qui diminue le coût des frais professionnels associés à l'acquisition d'un immeuble?

**M. Medza:** Vous parliez du cumul des permis. Je croyais que vous parliez du cumul des commissions.

**M. Léonard:** Si vous permettez...

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Léonard:** Pardon? Je n'ai pas compris.

**M. Medza:** Je croyais que vous partiez du cumul des commissions et non pas des permis.

**M. Léonard:** Oui, bien j'y arrivais.

**M. Medza:** Vous me permettrez, blague à part, de vous dire qu'actuellement, quelqu'un qui achèterait une propriété d'une valeur importante...

**M. Léonard:** Disons 150 000 \$, c'est ça la valeur d'une propriété actuellement.

**M. Medza:** ...aurait à rencontrer actuellement les mêmes frais s'il va même dans un cabinet non multidisciplinaire, il va encourir les mêmes frais de façon séparée. Ce qu'est l'avantage d'un cabinet multidisciplinaire lorsqu'il existe, ou, en tous les cas, d'une certaine filiation entre un groupe d'intervenants et un autre groupe d'intervenants dans un même milieu, c'est la capacité d'abord de coordonner l'action. Normalement on est mieux servi quand une action

est bien coordonnée, c'est-à-dire qu'elle est dirigée par un maître d'oeuvre, entre guillemets, qui peut être l'un des courtiers, entre autres, qui peut diriger ou en tout cas amener les autres à le suivre. Et également, on l'a vu dans le passé, souvent lorsqu'un assureur va offrir plusieurs types d'assurances d'un même réseau ou d'un même endroit, il va avoir un genre de banque sur laquelle les sous vont tomber en disant: Je vous économise un peu d'argent, en faisant ça.

**M. Léonard:** Je suis sûr qu'il va lui dire ça. Est-ce que c'est vrai?

**M. Medza:** Et ça se fait. D'ailleurs, il nous fera plaisir de vous faire parvenir à la commission, si vous le désirez, un nombre d'exemples que nous possédons dans ces cas-là; et même, si vous regardez les matchs de hockey prochainement, vous verrez qu'il y a un assureur au Québec qui l'annonce.

Alors, ceci étant dit, notre vision c'est que, oui, lorsque c'est regroupé ensemble, vous avez un avantage en ce sens qu'il est possible d'offrir à l'assuré des escomptes qu'on pourrait appeler des économies d'échelle. Et ça a toujours été notre pratique de le faire dans le passé, comme institution, et nous présumons qu'il n'y aurait pas d'hésitation à le faire à l'avenir. Tout ça relève évidemment de quelles seront les règles qui sous-tendront l'établissement de cabinets **multidisciplinaires**, comment on procédera au partage des commissions, comment on partagera le contrôle. Et une des façons, c'est de le soumettre, entre guillemets, à la juridiction de l'inspecteur général, qui doit vous faire rapport régulièrement sur les types d'opération. Ça pourrait être une solution.

**M. Léonard:** Je vais souscrire à ce que vous dites pour un client averti. Mais supposons que vous ayez un client, appelons-le, naïf, que quelqu'un dans la chaîne découvre ça, ils vont presser le citron pas mal, vous ne pensez pas?

**M. Medza:** C'est prêter...

**M. Léonard:** Puis là, ils vont le presser sur tous les échelons.

**M. Medza:** Je pense qu'au niveau...

**M. Léonard:** Si on se place du point de vue de la protection du consommateur, je comprends qu'il y a des avantages à une boîte intégrant tous les services professionnels. Mais il me semble que ça fait appel à des mécanismes de surveillance et de contrôle qui soient différents. Et je ne suis pas sûr qu'on soit équipé, à l'heure actuelle, pour bien assurer cette surveillance.

**M. Medza:** Il est possible qu'actuellement les mécanismes de surveillance qu'on possède ne

soient pas tout à fait adaptés à ce genre de contrôle, comme vous le précisez. Il est possible également que ça nous invite à se pencher sur les modes de contrôle ou de surveillance qu'on a actuellement, soit au niveau de l'inspecteur général ou de tout autre officier du gouvernement qui serait mandaté pour surveiller l'application de ces lois-là. Mais, à notre avis, en dépit du fait qu'on n'ait pas actuellement de règles, rien n'empêche de les établir avec un peu de justesse. Quand on s'assoit, on est capable de faire des choses raisonnables.

Le deuxième point, c'est qu'au niveau de prêter aux représentants de commerce, qu'il s'agisse de courtage d'assurances, de courtage d'assurance-vie ou d'immobilier, c'est leur prêter des intentions fort vaines de dire qu'ils vont tenter expressément de "squeezer" le citron du consommateur chaque fois. Je pense qu'à un moment donné, il faut arrêter et se mettre à penser qu'avec les lois des consommateurs qui ont été passées au cours des dernières années, avec le comportement général des institutions, du moins je peux parler pour les niveaux des dossiers d'assurances, avec la façon dont nous avons contrôlé et assisté les consommateurs à se dépêcher, il n'y a pas eu d'abus et de tentative d'abus auprès de consommateurs, d'essayer de leur en "squeezer" plus que c'était nécessaire. C'est nous prêter des intentions fort viles que de dire ça.

**M. Léonard:** Non, je ne veux pas faire de procès d'intention. Je pense simplement qu'on peut s'imaginer que ce sont des choses qui vont arriver.

**M. Medza:** Que des individus pourraient faire, effectivement.

**M. Léonard:** Alors le partage des commissions, les références, les droits de référence, en fait, amènent une série de personnes à s'envoyer le client de l'un à l'autre. Et si vous avez une boîte de professionnels, un bureau comme celui-là, est-ce qu'on n'aurait pas avantage à exiger qu'il y ait une proposition globale comportant tous les frais professionnels pour un bureau et que le jugement porte là-dessus et non pas sur chacun des éléments indépendamment les uns des autres.

**M. Medza:** Il faudrait voir dans les règlements que va mettre de l'avant - je suppose prochainement - le conseil des assurances qui étudie, depuis plusieurs mois, les règles de partage de commission, de franchisage et autres éléments, quelle sera la façon dont il va les traiter. Et ça, ça peut être un point de départ pour regarder ce qui va se faire avec d'autres, parce que, dans cette section-là, on va parler de partage de commission. On en parle, d'ailleurs, dans la Loi sur les intermédiaires, comment elle

doit être partagée et les types de déclaration qu'on doit faire et comment on doit procéder dans de tels cas.

Je présume qu'il n'y a rien de mal à avoir des ententes interstructurelles qui permettent que les règlements - si on permettait des cabinets multidisciplinaires, encore faut-il les permettre - leur permettent de faire ce type de partage de commission selon des règles bien établies et avec des conditions qui sont préalables. Et, normalement, on se conforme assez bien. En autoréglementation, on est souvent plus sévères envers nous que le législateur ne l'est quand il impose des règles.

**M. Léonard:** Quand vous dites ça, je veux bien vous croire. Mais ça dépend où est l'organisme d'autoréglementation. S'il est à l'intérieur de la boîte, à un niveau local...

**M. Medza:** Non, je parle un peu comme le conseil des assurances ou...

**M. Léonard:** Je pense qu'il y aura des boîtes qui vont être superautoréglementées, parfaitement autoréglementées, mais il y en aura d'autres où ce ne sera pas le cas. Je pense qu'on peut s'imaginer que c'est ça qui va se passer. Et la question a été soulevée ce matin de l'intégration ou, au moins, de la coordination des différents intervenants dans un tel dossier qui est l'Office des professions qui intervient. Et puis, il y a la loi sur les intermédiaires financiers. Et là, il va y avoir possiblement la loi sur les assureurs. Vous, vous êtes dans les intermédiaires de marché présentement. Et là, on aurait une autre loi qui va réglementer possiblement les courtiers en immeubles. Comment voyez-vous cette question, parce que, au fond, on est toujours face aux membres clients?

**M. Medza:** Il y a différentes façon d'aborder le problème. Sans être un juriste, et je m'en voudrais de présumer des talents de ma collègue, il y aurait peut-être lieu de considérer, de chapeauter, par la loi sur l'inspecteur général, des règles qui font qu'on peut avoir des coordinations entre eux. Ça peut être une loi particulière. Ça peut être la Loi sur la protection du consommateur qui fait un regroupement à un endroit particulier. Mais il est possible, législativement, de coordonner l'ensemble de toute une série de lois dans une. D'ailleurs, ça se fait, comme vous le savez, régulièrement.

**Le Président (M. Williams):** M. le député.

**M. Léonard:** J'ai fini?

**Le Président (M. Williams):** Oui.

**M. Léonard:** On reviendra.

**Le Président (M. Williams):** Votre premier temps de parole est terminé. Je dois laisser la parole à Mme la ministre.

**M. Léonard:** Je me plie à la discipline.

**Le Président (M. Williams):** Merci.

(16 h 15)

**Mme Robic:** Je voudrais peut-être revenir, si vous me permettez, sur le partage d'une commission de référence. Dans la loi 134, je pense qu'on circonscrit très bien ce partage en disant que ça peut se faire à travers les différents intervenants qui font partie d'un bureau multidisciplinaire, assurances générales, assurance-vie, planificateur financier. Mais si on rajoutait à ça le courtier immobilier et si on rajoutait à ça toute la pléiade de professionnels qui pourraient venir se greffer à un cabinet multidisciplinaire ou avec lesquels on pourrait faire des ententes, est-ce qu'on ne se crée pas un problème au niveau des conflits d'intérêts. Est-ce que réellement tout ça, ça peut être géré? Je vous avoue que, quand j'élargis, je commence à avoir de sérieux problèmes avec le partage de la commission de référence. Pour moi, partager une référence entre un agent d'immeubles... Ça devrait être au niveau des courtiers, ça ne devrait pas être au niveau du personnel. Un agent d'immeubles d'une région à une autre ou d'un pays à un autre, c'est plus facile pour moi à comprendre qu'un agent d'immeubles qui paye une commission de référence à un notaire ou à un avocat. J'ai des problèmes là. J'aimerais vous entendre là-dessus.

**Mme Lamontagne-Gagné:** Lorsque nous étions en commission parlementaire, auparavant, nous avons ce traité du partage des commissions. En fin de compte, le plus gros problème était par rapport aux conflits d'intérêts, la divulgation par rapport aux consommateurs. C'est réellement l'autre pendant. Alors, on avait discuté à un moment donné quelle était la façon de rendre les transactions transparentes pour le consommateur. Le concept ou le principe, à l'époque, était plus ou moins qu'en autant que le consommateur sache d'avance que telle agence fait affaire avec telle compagnie d'assurances, avec tel **évaluateur**, en autant qu'il le sait, peut-être qu'à ce moment-là, vous lui permettez le choix d'aller ailleurs ou de dire: Écoutez, je ne veux pas faire affaire avec telle compagnie, j'aime bien faire affaire avec vous, M. l'agent d'immeubles, mais je ne veux pas faire affaire avec telle compagnie d'assurances, j'ai eu de mauvaises expériences avec elle antérieurement. Pour autant que la liberté soit conservée, à ce moment-là je crois que c'était un peu notre concept. À ce niveau-là il faut réellement mettre un peu d'eau dans le vin de cette question de partage des commissions.

Le partage des commissions comme tel n'est

pas mal en soi, pour autant que vis-à-vis du consommateur il sache ce qui se passe en arrière de la transaction. C'est un peu pour revenir à ce qu'on avait dit antérieurement, c'est surtout que, dans cet élément de transparence, il faut qu'il y ait un élément de divulgation des transactions entre toutes les parties intéressées, et qui, à ce moment-là, va traiter des conflits d'intérêts entre les différentes personnes. Pour autant que vous consacriez dans la loi, comme vous l'avez fait antérieurement d'ailleurs avec la loi des intermédiaires, le choix au consommateur de dire: Non, je ne veux pas faire affaire avec un tel intermédiaire **par** rapport à l'autre, à ce moment-là vous accordez une certaine protection, tout en accordant cette possibilité d'économies d'échelle, comme on a dit tantôt.

**Mme Robic:** Vous nous dites également qu'on n'a pas besoin d'une réglementation au niveau du franchisage. Vous ne voyez aucun problème à ce niveau-là?

**M. Medza:** Je peux peut-être expliquer un peu, M. le Président, ce que nous entendions par "il n'est pas nécessaire de réglementer". Dans le sens de réglementation, c'est peut-être de l'inscrire dans la loi proprement dite. Dans le cas de la Loi sur les intermédiaires de marché, l'article 78, 23<sup>e</sup> mandate le conseil des assurances de déterminer les règles selon lesquelles le franchisage peut être fait - si ma mémoire me sert correctement - parce qu'il n'y a pas de cadre juridique général en matière de franchisage. Donc, si... Pardon ?

M. Léonard: C'est le Code civil.

**M. Medza:** Oui. Alors, peut-être qu'il serait intéressant de dire: Si on est pour permettre des cabinets multidisciplinaires avec des règles de franchisage dans un endroit, il faudrait qu'elles soient les mêmes dans l'autre. Sans ça, imaginez dans quel imbroglio on pourrait se retrouver à un moment donné. C'est pour ça que, tantôt, j'ai parlé de filiation plutôt que de cabinets multidisciplinaires. C'est aussi pour ça qu'on dit qu'il faut faire attention aux ventes liées, aux ventes sous pression. Il faut faire attention au dévoilement des partages de commission, comme c'est le cas dans la Loi sur les intermédiaires de marché, qui est une bonne loi, entre parenthèses, selon notre avis.

**Mme Robic:** Alors, pour vous, le franchisage, ça doit se faire globalement, on ne peut pas le légiférer à la pièce. Il faut y aller et ça devra être traité dans le Code civil ou une loi spécifique sur le franchisage.

**M. Medza:** C'est ça.

**Mme Robic:** D'accord. Merci, M. le Prési-

dent.

**Le Président (M. Williams):** Merci, Mme la ministre. Maintenant, je dois laisser la parole à M. le député de Labelle.

**M. Léonard:** Je voudrais revenir. Vous n'en avez pas traité spécifiquement, mais vous en avez traité indirectement en parlant du franchisage sur le conseil de l'organisme qui va être mis en place. Comment le voyez-vous? Comment voyez-vous la composition d'un tel organisme ou, au moins, du conseil, disons? Vous voulez être dessus, je comprends, mais à part ça.

**M. Medza:** Mais on veut être dessus en autant qu'on a des intérêts à y être ou au moins que les courtiers d'assurances soient représentés, qui sont des intermédiaires de marché et qui sont le contre-pendant, si on adopte les mêmes structures. Je m'en voudrais de m'immiscer dans les affaires des courtiers en immeubles en disant: Peut-être que ce serait la façon la plus logique de constituer un conseil de contrôle, mais je présume qu'une structure similaire à celle que nous avons mise de l'avant pour les intermédiaires de marché pourrait être utilisée, bien que je ne connaisse pas - et je dois l'avouer bien humblement - le monde du courtage immobilier de la même façon.

**M. Léonard:** Là, les notaires veulent être là-dessus, les avocats veulent être là-dessus, vous voulez être là-dessus. Je suppose qu'on pourrait même mettre des évaluateurs. On a bien démontré ce matin que les évaluateurs avaient pas mal d'importance dans une telle transaction. Et puis, je ne sais pas, on pourrait tout mettre.

**Une voix:** Il y en a d'autres.

**M. Léonard:** Il y en a d'autres et il y a les intérêts généraux. Je pense qu'au fond, ce que l'on vise, c'est la protection du consommateur.

**M. Medza:** C'est ça.

**M. Léonard:** Alors, je suppose que ça prendrait des gens et dans les offices, dans les ordres professionnels, chacun comporte, parmi ces conseils, parmi les membres de ce conseil, des gens qui viennent du public gros bon sens. Alors, est-ce que vous voyez que c'est un organisme très important ou bien si ça doit être un organisme plutôt exécutif et restreint ou...

**M. Medza:** Vous vous rappellerez que, tors de la commission parlementaire sur les intermédiaires de marché, nous avons tout d'abord dit que nous souhaiterions, nous préfererions ne pas avoir à créer un nouvel organisme, croyant que ceux qui existaient étaient satisfaisants. Si le législateur a considéré que c'était préférable

d'en avoir un, nous nous y sommes soumis de bonne grâce. Je pense que nous avons participé avec toute la loyauté que nous devons à l'État et on a participé à la création du conseil des assurances en essayant de limiter les frais parce que, en fin de compte, c'est le consommateur en bout de ligne qui va le payer. Que ce soit l'État qui le dirige ou que ce soit nous, on va finir par le payer quelque part au niveau du consommateur, sauf que nous avions demandé de le maintenir au minimum, ce qui, selon nous, a été fait. Le conseil des assurances qui a été créé par la Loi sur les intermédiaires de marché a réussi quand même à regrouper des personnes qui sont en train de présenter une réglementation qui va sortir incessamment. Or, pour le courtage immobilier, en supposant qu'on vise à créer des cabinets multidisciplinaires où il y aura des règles de franchisage communes, des règles de partage de commissions communes, il serait normal qu'il y ait au moins un représentant, entre guillemets, du conseil des assurances qui siège au conseil immobilier et que l'inverse soit également vrai. Ça, ça nous apparaît tout à fait logique dans le meilleur intérêt...

**M. Léonard:** En tout cas...

**M. Medza:** ...du consommateur.

**M. Léonard:** Je ne suis pas... **Peut-être** que vous avez raison. Il me semble que... Je me méfie toujours du complexe du "moé itou" là.

**M. Medza:** Pardon?

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Léonard:** J'appelle ça le complexe de "moi tou", "moi itou", quand tout le monde veut y être. Bon. Est-ce que, pour vous, les courtiers en immeubles devraient relever de l'Office des professions ou bien s'ils devraient relever de la loi sur les intermédiaires financiers ou bien s'ils doivent avoir leur propre loi les régissant?

**M. Medza:** Il dépend de quelle façon on considère les courtiers en immeubles. Si on leur permet le cumul des permis et/ou l'affiliation et/ou les cabinets multidisciplinaires, je pense qu'à ce moment-là, on les reconnaît comme étant, entre guillemets, partie de la grande famille des institutions financières. Et en conséquence, je pense qu'ils devraient relever d'un organisme qui est déjà existant qui est l'Inspecteur général des institutions financières. Si on allait vers un corps intermédiaire, il y a deux options qui s'offrent à nous: de faire relever du Code des professions si on considère que la loi sera une loi au niveau des corporations professionnelles ou sinon de les tenir complètement à l'extérieur peut-être sous l'Inspecteur général avec un poste, avec un autonome.

**M. Léonard:** Là, vous avez des "si" et des "peut-être". Vous...

**M. Medza:** C'est parce que je ne connais pas la nature...

**M. Léonard:** ...si vous aviez à décider, vous décideriez quoi?

**M. Medza:** **Multidisciplinaires** sous l'inspecteur général.

**M. Léonard:** Ah bon!

**M. Medza:** Ha, ha, ha!

**M. Léonard:** O.K.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Le Président (M. Williams):** Merci, M. le député de Labelle. Maintenant, quelques mots en terminant, Mme la ministre.

**Mme Robic:** Merci, M. le Président. On vous remercie infiniment, M. Medza, Mme Lamontagne-Gagné de votre présence. C'est toujours intéressant de vous entendre. Vous connaissez vos dossiers très bien. Alors, je vous remercie d'avoir participé.

**M. Léonard:** Je vous remercie à mon tour. J'espère qu'on a eu un échange qui vous a intéressé.

**M. Medza:** Au plaisir. En vous remerciant.

**Le Président (M. Williams):** Merci beaucoup pour votre temps et votre mémoire. Nous allons suspendre pour une minute pour les changements de témoins. J'appelle l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec.

(Suspension de la séance à 16 h 25)

(Reprise à 16 h 41)

**Le Président (M. Williams):** À l'ordre, s'il vous plaît!

Bienvenue à notre commission. Bienvenue à l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec. Est-ce que vous voulez vous identifier pour le procès-verbal, s'il vous plaît?

#### **Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec**

**M. Desrochers (Rénald):** Merci, M. le Président. Mon nom est Rénald Desrochers, président de l'Association. Je suis accompagné de **Mme** Michèle Barbier, vice-présidente à l'éduca-

tion, et de M. Serge Alary, trésorier.

**Le Président (M. Williams):** Bonjour. Je vous rappelle maintenant les règles de l'audition. Vingt minutes seront d'abord consacrées à l'exposé de votre mémoire. Après ça, nous allons avoir une **période** de 40 minutes divisée en 20 minutes pour chaque côté pour un échange entre les membres de la commission. Sans **plus** tarder, nous vous écoutons.

**M. Desrochers:** Très bien, merci. Alors, M. le Président, Mme la ministre, MM. les députés, le décloisonnement des institutions financières et des intermédiaires de marché est présentement sur la voie de sa pleine et entière concrétisation, comme en témoigne d'ailleurs fort bien le document de consultation sur le courtage immobilier. Après le décloisonnement des institutions financières, des intermédiaires en assurance de personnes et en assurance de dommages, c'est maintenant au tour des agents et des courtiers immobiliers de vivre d'importants changements. C'est là la suite logique des choses que l'on souhaite voir arriver à bon port, et nous tenons à féliciter tous les intervenants au dossier pour le travail qu'ils ont accompli dans ce domaine.

La ministre ainsi que le ministère chargé de la réforme des institutions financières sont loin d'être en vacances. Nous avons récemment eu le loisir de discuter du rapport quinquennal sur les assurances et nous avons aujourd'hui le plaisir d'étudier le document de consultation sur le courtage immobilier. Suivront ensuite le dépôt de la réglementation concernant les conseils d'auto-réglementation créés en vertu de la Loi sur les intermédiaires de marché ainsi que les discussions qui entourent ces questions. Enfin, comme H se doit, une loi ou des modifications à certaines lois viendront vraisemblablement encadrer le tout au cours de l'hiver pour une adoption finale au printemps ou l'été prochain.

Pour celles et ceux qui croiraient qu'il ne se passe pas grand-chose au sein du marché financier, nous avons aujourd'hui la preuve du contraire. Le marché financier du Québec est en pleine restructuration. Nous vivons présentement des changements historiques qui ont pour objet de modifier considérablement les règles du jeu du marché financier. Les institutions financières sont présentement soumises à de nouvelles règles, tout comme les intermédiaires de marché. Ces règles auront graduellement des effets concrets sur les relations qui se tissent entre les institutions financières, les intermédiaires et les consommateurs. Considérant leur impact, nous pensons que les consommateurs devraient être davantage présents dans les débats et redéfinitions actuelles, car, en bout de ligne, ce sont eux qui auront à vivre ces changements. Une campagne d'information devrait sans nul doute être élaborée pour indiquer aux consommateurs les droits qu'ils auront acquis au cours de ces

réformes. Une campagne d'information similaire à celle qui fut orchestrée autour de la loi 146 permettrait aux consommateurs d'être plus aguerris face aux nouvelles réalités du marché financier. C'est là du moins un souhait que nous formulons et pour lequel nous sommes disposés à collaborer.

Ceci dit, nous aimerions maintenant entrer dans le cœur du sujet pour lequel nous sommes ici aujourd'hui. Il peut paraître étrange pour certains de nous voir intervenir dans les discussions entourant les réformes au sein du courtage immobilier. Il s'agit en effet d'un milieu assez différent du nôtre mais en même temps assez similaire, différent dans le sens où le type de produit transigé n'est pas le même tout comme son mode d'intermédiation, similaire toutefois parce qu'il répond à des normes de qualification et d'encadrement qui se ressemblent à plusieurs égards.

Sans vouloir intervenir dans une mécanique qui sied sans doute mieux aux principaux intervenants concernés, l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec estime néanmoins qu'il est de son devoir et de sa responsabilité d'apporter son point de vue aux éléments qui pourraient, d'une façon ou d'une autre, impliquer nos intermédiaires de marché ou, à tout le moins, créer des précédents qui pourraient avoir des impacts sur eux dans l'avenir.

Comme nous ne voulons pas nous immiscer dans la mécanique d'une discussion qui concerne plus particulièrement le milieu du courtage immobilier, nous limiterons nos interventions aux points du document de consultation, qui nous concernent plus spécifiquement, à savoir le cumul des permis, le partage des commissions, les cabinets multidisciplinaires et les catégories de permis. Nous ferons toutefois une petite brèche à cette liste en abordant d'emblée la structure et le partage des pouvoirs proposés entre l'organisme d'autoréglementation et les chambres d'immeuble.

**Mme Barbier (Michèle):** A la lecture du document de consultation, on remarque que les orientations proposées en matière d'organisme d'autoréglementation sont passablement différentes de la réalité des organismes d'autoréglementation créés par la Loi sur les intermédiaires de marché. Les pouvoirs de l'organisme d'autoréglementation proposés dans le présent document suggèrent des responsabilités considérables.

L'organisme d'autoréglementation qui est privilégié, en page 15 du document, aura des pouvoirs étendus. Il aura, entre autres, la responsabilité de légiférer sur le fonctionnement de l'organisme d'autoréglementation, les modalités de formation et d'évaluation des requérants des diverses catégories de permis, les conditions et les restrictions afférentes à chaque catégorie de permis, les modalités de délivrance, de suspension ou d'annulation d'un permis de courtier ou

d'agent, les titres que peut utiliser un courtier ou un agent, la publicité, la nature et la forme des livres et des registres qu'un courtier devrait tenir selon la catégorie de permis dont il est titulaire, la forme et le contenu minimum des contrats et des formules utilisées par les courtiers et agents d'immeubles, la déontologie, les procédures d'inspection professionnelle, la discipline, la gestion du compte en fidéicommiss, la procédure de conciliation et d'arbitrage, les cas et conditions pour lesquels un contrat d'assurance sera exigé.

Cet organisme aura aussi la responsabilité d'établir les programmes de formation des agents et courtiers immobiliers. Il sera doté d'un comité de discipline, qui aura pour mandat de disposer de toutes plaintes contre un agent ou courtier. Contrairement à la Loi sur les intermédiaires de marché, qui ne confère aucune responsabilité disciplinaire au conseil des assurances de personnes, au conseil des assurances de dommages ou à l'Institut québécois de planification financière, on remarquera que les orientations préconisées dans le document vont plutôt dans le sens de créer un organisme d'autoréglementation quelque peu différent pour les agents et courtiers d'immeubles.

En ce qui nous concerne, et après en avoir discuté avec des représentants de l'Association de l'immeuble du Québec, nous constatons qu'il s'agit d'un modèle désiré par les intervenants du milieu et qu'il répond à des besoins spécifiques. Nous nous expliquons cette différence de structure par les caractéristiques du marché immobilier et par l'acte de courtage, qui s'effectue entre deux consommateurs plutôt qu'entre un producteur de services financiers et un consommateur, comme c'est le cas pour les intermédiaires en assurance de personnes.

Dans cette optique, il est sans aucun doute pertinent que l'organisme d'autoréglementation soit plus centralisé et qu'il détienne tous les pouvoirs en conséquence. Si tel est le cas, il importe donc que cet organisme d'autoréglementation soit une association de membres, comme le suggère d'ailleurs le document.

Comme les chambres d'immeuble ont un rôle et des fonctions commerciales spécifiques au marché immobilier, nous croyons qu'il est sage de les séparer de l'organisme d'autoréglementation puisque, de toute façon, leurs membres devront également être membres de l'organisme d'autoréglementation. Par ailleurs, nous pensons que le gouvernement ne devrait pas se garder d'autres pouvoirs que ceux de surveillance générale de l'application de la loi et de l'organisme d'autoréglementation. À quoi servirait que le gouvernement se garde des pouvoirs d'enquête, de suspension, de révocation de permis, de contrôle et de solvabilité des courtiers et d'enquête sur des non-détenteurs de permis? Pourquoi devrait-on, à cet égard, créer une duplication d'organisation et mêler les inter-

venants et le public?

Nous croyons que le nouvel organisme d'autoréglementation devrait pouvoir assumer ces rôles qui sont parfaitement complémentaires et nous ne voyons pas pourquoi il faudrait créer une structure qui chapeauterait le tout.

**M. Alary (Serge):** Passons maintenant au cumul de permis qui est, de tout évidence, la grande innovation du décloisonnement des intermédiaires de marché. Avec les années et la multiplication des produits financiers, nous avons cru nécessaire de permettre à une même personne de cumuler plusieurs permis de pratique. Notre voeu semble vouloir se concrétiser. Cependant, nous croyons qu'il faut éviter de faire une interprétation abusive du cumul de permis. En fonction d'une certaine similitude de produits financiers, nous croyons que le cumul de permis répondra à des besoins réels. Toutefois, compte tenu de la spécificité des milieux financiers, nous rejetons le concept de l'homme ou de la femme-orchestre qui, bardé de différents permis de pratique professionnelle, aurait la prétention d'être compétent en tout. Nous préférons de loin encore, dans le milieu financier, le bon spécialiste au mauvais généraliste.

Le document de consultation qui nous est présenté ouvre la porte à la possibilité pour les courtiers et les agents d'immeubles de cumuler d'autres permis de pratique visés par la Loi sur les intermédiaires de marché. À cet effet, nous nous interrogeons aussi sur la possibilité qu'auront les agents d'immeubles de s'associer avec d'autres intermédiaires de marché dans le cadre de cabinets multidisciplinaires. À cet égard, il ne nous apparaît pas souhaitable pour la protection du public ni intéressant pour nos sociétaires qu'un titulaire de permis de courtier ou d'agent d'immeubles puisse aussi cumuler un certificat d'intermédiaire de marché en assurance de personnes, ni l'inverse d'ailleurs. Cependant, nous croyons opportun que nos sociétaires puissent placer des prêts hypothécaires, tel que l'annonce l'article 14 de la Loi sur les intermédiaires de marché. À ce titre, la Loi sur le courtage immobilier devrait être modifiée.

Pour les cabinets multidisciplinaires, maintenant. Un des pendants du cumul de permis concerne évidemment la possibilité qu'auront les intermédiaires de marché de différents milieux de se rassembler au sein de cabinets multidisciplinaires. Même si certaines expérience dans le domaine n'ont pas été très probantes - que l'on pense entre autres au Carrefour financier de La Laurentienne, à Montréal - il s'agit d'un modèle de fonctionnement envers lequel nous sommes assez favorables. Nous ne sommes pas contre la présence de courtiers et d'agents immeubles à l'intérieur de cabinets multidisciplinaires, tel que le définit la Loi sur les intermédiaires de marché. Même s'il s'agit d'intermédiaires dont le milieu d'intervention est fort différent de celui

des intermédiaires en assurance de personnes ou autres, nous croyons qu'ils pourraient faire bon ménage ensemble. Les consommateurs, même s'ils ne sont pas encore tellement habitués à ce genre de centre financier, pourraient peut-être trouver avantageux de pouvoir prendre conseil et magasiner leurs produits financiers dans un seul et même lieu. Il s'agit d'une formule nouvelle, voire même avant-gardiste, qui mériterait toutefois d'être bien analysée sur la base de projets pilotes dans certaines régions du Québec. Nous croyons cependant que la promotion ou l'existence de telles formules devraient reposer sur un encadrement législatif et réglementaire approprié. En tant qu'Association chargée de veiller à la protection des intérêts du public via le maintien de la discipline et de l'inspection professionnelle de nos sociétaires, nous croyons que les cabinets multidisciplinaires devraient être soumis à une réglementation précise pour ce qui est des dossiers de chacun des types d'intermédiaires. Les fonctions de chacun des types d'intermédiaires auraient avantage à être bien encadrées, de façon à permettre à chacun des organismes chargés de la discipline et de l'inspection professionnelle de pouvoir bien faire leur travail. La réglementation pourrait, par exemple, prévoir que les dossiers des Intermédiaires soient distincts physiquement et disposés dans des lieux propres à chacun.

Une autre des orientations du document de consultation a trait au partage des commissions. Les signataires du document posent d'ailleurs la question suivante, en page 19. Le partage des commissions devrait-il être limité aux détenteurs de permis ou devrait-il être autorisé avec d'autres intermédiaires de marché ou d'autres personnes habilitées à agir comme courtier sans avoir à détenir de permis, tels les avocats ou les notaires? Nous pensons d'abord qu'il importe de définir ce qu'on entend par partage de commissions. S'agit-il de partager une commission avec un autre intermédiaire qui a participé dans l'acte de courtage ou de donner un pourcentage de commission à titre de commission de référence? Il nous apparaît nécessaire de faire une distinction entre les deux. La commission de référence nous apparaît être une pratique commerciale qui doit être réglementée, car, sinon, elle risque de créer une intermédiation supplémentaire souvent inutile et parfois faite par des personnes non qualifiées. Nous voyons d'ailleurs d'un bon oeil que ces éventualités soient envisagées entre les intermédiaires de marché, les notaires et même les avocats, même si ces deux dernières catégories sont rémunérées à honoraires. La complémentarité souvent évidente des rôles de chacun nécessite que l'on trouve une formule équitable de partage entre les corps professionnels. Tout comme le prévoient les dispositions de la Loi sur les intermédiaires de marché (L.Q. 1989, chapitre 48) le partage de commissions devrait être divulgué au client et consigné dans un registre

prévu à cet effet.

M. Desrochers: Catégorie de permis maintenant. Le document de consultation suggère, à la page 21, la création de catégories distinctes de permis, avec des exigences spécifiques à chacun. Considérant le marché immobilier et ses spécificités, nous considérons fort opportune la création de catégories distinctes de permis avec des exigences spécifiques à chacune, assurant ainsi le niveau de compétence et la protection du public, sans pour autant être trop contraignantes. Nous sommes d'ailleurs à évaluer cette orientation en matière d'assurance de personnes et estimons que tout précédent dans ce domaine pourrait être fort heureux. Dans le même sens, nous croyons que la piste de réflexion suggérée dans le document quant à la distinction courtier-agent, est aussi intéressante dans la mesure où elle prévoit que le courtier doit détenir des qualifications spécifiques. L'idée que le courtier détient des qualifications ou une formation plus poussée que celle de l'agent pourrait aussi s'appliquer dans le domaine de l'assurance de personnes. Même si nous sommes conscients que le rôle d'un courtier en immobilier est différent de celui en assurance de personnes, nous croyons que ce principe pourrait aussi être retenu pour notre milieu. Étant donné que le consommateur a l'impression que le courtier est invariablement plus compétent que l'agent, ne serait-il pas opportun de prévoir des exigences supplémentaires pouvant confirmer, dans les faits, cette impression? Même s'il est vrai que le courtier a la possibilité d'offrir des produits financiers plus variés et à des coûts parfois plus compétitifs, il nous faut constater, dans le domaine de l'assurance de personnes, que la différence entre agent et courtier est plutôt ténue, et que l'agent a aussi l'opportunité d'offrir des produits d'autres compagnies lorsque sa propre compagnie ne les offre pas. En effet, les études que nous avons réalisées démontrent, hors de tout doute, qu'en moyenne un courtier place rarement ses affaires avec plus de cinq compagnies, et la plupart du temps, une bonne partie de ses affaires avec une seule et même compagnie. C'est surtout le quantum de sa rémunération qui diffère. Par conséquent, tout effort du conseil des assurances de personnes qui viserait à mieux définir le titre d'agent et de courtier en assurance de personnes, ainsi qu'à permettre l'utilisation de l'un ou l'autre des titres à partir de compétences et de qualifications précises, ne pourrait qu'être applaudi par notre Association.

Le document de consultation sur le courtage immobilier annonce le dépôt éventuel d'une loi, et d'une réglementation qui viendront encadrer les agents et courtiers immobiliers. L'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec accueille favorablement l'ensemble des orientations du document. Nous constatons toutefois que certaines de ces orientations

pourraient avoir des incidences sur la législation qui encadre les intermédiaires en assurance de personnes, qu'il s'agisse du cumul de permis du partage des commissions ou de la formation de cabinets multidisciplinaires. Nous retenons aussi que l'orientation préconisée en matière des catégories de permis pourrait créer d'heureux précédents, dans la mesure où elle serait retenue pour les agents et courtiers immobiliers. Nous souhaiterions également qu'elle puisse avoir son pendant dans le domaine de l'assurance de personnes, et que le titre de courtier en assurance de personnes ne puisse être utilisé qu'à la suite d'une formation et d'un encadrement reconnus à cet effet.

En guise de conclusion, nous aimerions recommander au gouvernement qu'il considère les éléments suivants, dans l'articulation de sa législation finale encadrant les intermédiaires de marché au Québec: que de façon générale, le gouvernement favorise l'harmonisation des structures administratives lorsque l'organisme d'autoréglementation ou l'association professionnelle concernée détient les ressources nécessaires pour assumer des responsabilités administratives ou autres; que le cumul de permis puisse être autorisé dans le cadre spécifique d'offre de produits ou de services similaires à un même champ d'activité professionnelle. À ce titre que les intermédiaires en assurances de personnes puissent placer des prêts hypothécaires tel que l'annonce l'article 14 de la Loi sur les intermédiaires de marché; que la création de cabinets multidisciplinaires repose sur un encadrement législatif et réglementaire, permettant de faciliter le rôle des organismes chargés de la protection des intérêts du public. À cet effet, que la réglementation prévoit, entre autres, que les dossiers des intermédiaires soient distincts physiquement et disposés dans des lieux propres à chacun; que les concepts de partage de commissions et de commissions de référence soit clairement défini, tout comme les modalités de versement qui s'y rattachent; que des mesures soient envisagées pour faciliter le partage des commissions ou des honoraires entre intermédiaires de marché, notaires et avocats, et, advenant de telles pratiques, qu'elles soient obligatoirement divulguées aux clients et consignées dans un registre prévu à cette fin.

Au moment où Mme la ministre s'apprête à déposer une série de réformes à la Loi sur les assurances, à compléter la Loi sur les intermédiaires de marché et à faire adopter la réglementation qui en découle, nous croyons important que tout ce processus se fasse dans un souci d'économie de coûts des structures administratives qui sont créées par la loi. Nous pensons qu'il serait malheureux que des structures administratives se chevauchent et viennent compliquer encore davantage l'équilibre fragile des pouvoirs des organismes d'autoréglementation et des associations professionnelles.

Les consommateurs ont déjà beaucoup de mal à se retrouver dans les dédales administratifs des différentes lois qui les régissent. Nous croyons donc qu'il faut simplifier le plus possible à la fois les structures et les mécanismes de recours. Comme nous avons eu l'occasion de le souligner au début de notre présentation, nous croyons que Mme la ministre devrait aussi envisager une campagne d'information destinée au consommateur afin qu'il puisse mieux connaître l'objet de la réforme législative suite au décloisonnement des institutions financières et des Intermédiaires de marché. Le rôle des organismes qui ont la responsabilité de protéger les intérêts du public devrait, à notre avis, être connu des **principaux** concernés, tout comme les changements qu'apportera la loi en matière de cumul de permis, de partage de commissions ou de catégories de permis. C'est du moins un souhait que nous formulons et pour lequel nous sommes disposés à collaborer. En terminant, nous aimerions vous remercier d'avoir pu contribuer à cette réflexion, et espérons que nos commentaires ont pu aider à l'avancement des travaux de cette commission.

(17 heures)

**Le Président (M. Williams):** Merci beaucoup pour votre mémoire. Maintenant, je passe la parole à Mme la ministre.

**Mme Robic:** Merci, M. le Président. Merci beaucoup, bienvenue à cette consultation, mesdames et messieurs. Vous faites mention dès le début de votre mémoire, au chapitre 1, à la page 4, des différences importantes entre les organismes d'autoréglementation créés par la loi 134 et celui créé par ce document de consultation. Vous dites qu'il y a des responsabilités considérables qui sont dévolues à cet organisme d'autoréglementation. Voyez-vous un danger à ce qu'on n'ait pas en tête de créer deux structures telles qu'elles ont été créées dans la Loi sur les intermédiaires de marché, le conseil plus un organisme, une association? Est-ce qu'il y a des avantages à avoir ces deux structures-là, contrairement à une seule structure, ici?

**M. Desrochers:** Vous savez, Mme la ministre, il est difficile pour nous, comme Association, de répondre à cette question-là, du fait qu'on ne la vit pas encore présentement dans son ensemble. On est encore aux premiers balbutiements de toutes ces choses-là, et on est, comme vous le savez, à l'étape de la réglementation. Bon, il y a quelques petits tiraillements, mais je pense que ça va bien, puis, dans les prochaines semaines, tout devrait bien aller de ce côté-là. Évidemment, la seule chose qu'on souligne ici, c'est la différence qui existe, puis on se posait un petit peu la question du pourquoi de cette différence-là. C'est un peu comme si, au lieu de créer le conseil des assurances de personnes, qui est le milieu qui nous touche le plus, on avait confié à

l'Association provinciale des assureurs-vie de l'époque les pouvoirs que vous accordez présentement. Alors c'est simplement pour souligner ce qu'on a remarqué. Maintenant, est-ce qu'il y a un danger à escamoter un conseil des courtiers d'immeubles, si je peux dire? Vous avez préféré accorder des pouvoirs additionnels à l'organisme qui était déjà en place. On souligne aussi dans le même document, vous l'avez sans doute remarqué, que le travail est vraiment différent et qu'il y a un intermédiaire de moins dans tout ça. On parle de transactions entre consommateurs, avec un médiateur, si je peux utiliser ce **terme-là**, qu'est le courtier, alors que dans notre exercice, on a aussi un producteur de produits qui est intervenant, ce qui justifie probablement la création des conseils dans l'esprit du gouvernement, à l'époque où ça avait été réfléchi.

**Mme Robic:** Je voudrais vous faire remarquer qu'on n'a pas encore donné l'organisme d'autoréglementation à l'association qui existe déjà, là. Vous présumez des choses, en ce moment. Si vous, sans y voir un danger, vous voyez une différence fondamentale dans l'orientation de la loi 134 et celle que l'on suggère dans notre document de consultation, et tout est au niveau de la consultation, vous nous dites d'un autre côté: Il faudrait que le gouvernement agisse tout simplement, ait un rôle de surveillance. S'il y a encore des inconnues dans la création des organismes d'autoréglementation, est-ce qu'il n'y aurait pas lieu de croire que le gouvernement devrait se garder un rôle plus important, plutôt que de laisser tout à l'organisme d'autoréglementation, plutôt que de créer un conseil et une association, de se garder un rôle plus important à ce niveau-ci, puisqu'on ne parle que de créer un seul organisme d'autoréglementation?

**M. Desrochers:** C'est sans doute sage. Notre intervention ici, si vous faites référence particulièrement à la question des comités de surveillance pour les détenteurs de permis, on **pensait** ici surtout à ceux qui ne feront pas partie de cette association-là, O.K., ou qui ne possèdent pas de permis, qui continueraient une pratique, par exemple. C'est un exemple qu'on pourrait soulever. Alors, n'étant pas soumis à la réglementation de l'organisme, n'en faisant pas partie, bien, il faut bien que quelqu'un s'en occupe. On souligne simplement le fait ici qu'il serait peut-être pertinent de laisser l'organisme qui est déjà tout près de ce milieu-là, de recevoir et de vérifier l'état de fait de la personne en question. C'est un exemple que je donne. Ce pourrait être autre **chose**, là. On vit le même problème en assurances. À l'époque où les gens n'étaient pas obligatoirement membres de notre association, ou même actuellement, une personne qui continuerait de pratiquer, bien, on reçoit l'appel de la plainte chez nous, mais on l'achemine au bureau de

l'inspecteur. Alors, ça nous apparaîtrait naturel, c'est ça qu'on soulève un peu ici, que ce soit l'organisme en question qui s'occupe aussi de ce genre de traitement-là. Seulement dans ce sens-là.

**Mme Robic:** Est-ce que vous croyez qu'on devrait avoir une structure distincte pour traiter de l'autodiscipline? Est-ce que ça doit être intégré à l'organisme d'autoréglementation ou est-ce que ça doit être une structure séparée?

**M. Desrochers:** Vous pensez à la déontologie?

**Mme Robic:** Oui.

**M. Desrochers:** Bon, à la surveillance et au comité de discipline et ainsi de suite?

**Mme Robic:** C'est ça.

**M. Desrochers:** Oui, on serait plutôt favorables à ce que ça fasse partie du même organisme.

**Mme Robic:** Et vous nous dites que, si on reconnaît cet organisme comme un organisme d'autoréglementation, ce devrait être une association de membres. Moi, j'aimerais vous entendre un peu parler sur la composition d'un conseil d'administration de ce genre d'organisme-là. Est-ce que vous ne voyez pas la pertinence d'avoir comme membre au niveau de ce conseil d'administration quelqu'un du gouvernement, par exemple, ou un représentant du consommateur?

**M. Desrochers:** Bien sûr, Mme la ministre, que ces choses-là ne sont pas exclues. Quand on parle d'organisme de membres, on pense surtout à l'espèce d'obligation qui existe, comme chez nous, de faire partie de l'organisme. Alors, de ce fait, les gens peuvent se nommer par eux-mêmes, ou s'élire des gens qui vont être, en tout cas, connus de leur milieu. C'est plus facile, peut-être, d'administrer ce genre d'organisme-là, quand les gens élus sont projetés vers le haut par la base, si je peux m'exprimer ainsi. Maintenant, ça n'exclut pas les intentions du gouvernement. Et ça n'exclut pas, non plus, la surveillance, l'espèce de grand chapeau qui regarde ça aller. Maintenant, on pense que les gens devraient, d'une part, être élus par leurs membres. Par contre, vous soulevez un point très intéressant, en ce qui concerne le consommateur. Bien sûr que c'est important, dans ce genre d'organisation-là, qu'il y ait un consommateur de présent ou un représentant de consommateurs, à tout le moins. Simplement, à titre de suggestion, que cette personne-là qui représente les consommateurs fasse partie, à tout le moins, d'un organisme de consommateurs bien structuré. Parce qu'où, souvent, ces organismes-là font des études, ont fait des recherches, ont fait des

sondages auprès des consommateurs, ont recueilli beaucoup d'informations sur que ce soit l'immobilier, dans le cas qui nous occupe ici, ou l'assurance, et ils sont en mesure, sur place, de commenter des décisions qui sont en train de se prendre, là, à la lumière des informations qu'ils détiennent, par la base, eux autres, à partir de sondages ou d'autre façon. Alors, ça nous apparaît très important qu'un consommateur siège sur un organisme qui est supposé le représenter ou le protéger, pour entendre sur place ce qui s'y passe. Dans le courtage immobilier comme chez nous, d'ailleurs.

**Mme Robic:** Mais un consommateur averti.

**M. Desrochers:** Absolument, à tout le moins au courant de ce qui se passe, parce que souvent, et je ne veux pas dire ça de façon péjorative, mais quand quelqu'un est nommé, bon, il peut être nommé là à titre de consommateur ou représentant des consommateurs, mais c'est facile de trouver un consommateur. Tout le monde est un consommateur. Moi, je pourrais siéger au nouvel organisme d'autoréglementation de l'immeuble, comme consommateur, malgré que je siège de l'autre côté comme président d'une autre association. Je suis aussi un consommateur d'immeuble, bien sûr. Mais je vous dis franchement que, comme individu, l'immeuble et les besoins de ce marché-là, ce n'est peut-être pas un aspect dont je suis très très au courant. Alors que les organismes de protection de consommateurs, souvent, ont fait ce genre d'enquête-là, et puis ils sont plus en mesure, avec des choses, des sondages, ou peu importe, de conscientiser les gens sur certaines réalités des consommateurs.

**Le Président (M. Farrah):** Merci, M. Desrochers. Merci, Mme la ministre. M. le député de Labelle.

**M. Léonard:** Oui, bonjour.

**M. Desrochers:** Bonjour.

**M. Léonard:** Merci d'être venu. Je vous écoute demander que les structures administratives soient allégées. Je pense que tout le monde est pour ça, pour que ça coûte le moins cher possible d'administration. Mais, je pense que, si on veut alléger les structures administratives, il y a une responsabilité qui doit être portée quelque part, et c'est là où la question vient. Elle peut être portée par les professionnels qui ont été formés ou elle peut être assurée par des organismes qui contrôlent. Je pense que nous avons effectivement la question devant nous: Est-ce que les courtiers en immobilier sont des professionnels dont on doit assurer et améliorer la formation de sorte qu'après, ils puissent s'autoréglementer eux-mêmes? Type corporation

professionnelle, je dirais, disons des arpenteurs, des ingénieurs, et on peut en nommer plusieurs, ou des évaluateurs professionnels. Il faut voir que le corollaire de tout ça, c'est la formation. Si on veut décentraliser les contrôles, il faut s'assurer que les personnes qui vont exercer la profession soient en mesure d'assurer un service correct envers le public. Est-ce que vous, vous seriez plutôt de l'option qu'il faut vraiment relever la formation des courtiers en immobilier, mais vraiment de façon sérieuse et significative, ou bien si on doit regarder, effectivement, ce qui se passe à l'heure actuelle? Ce sont des gens qui ont un cégep - et je ne fais pas de procès envers qui que ce soit - mais qui exercent une fonction du type vendeurs mais vendeurs quand même conscients de leurs responsabilités, mais qui en restent à ce niveau, et s'il y a un organisme de contrôle de l'État qui les suit très attentivement. Quelle est votre option?

**M. Desrochers:** Alors, vous posez une question très intéressante qui se reflète particulièrement aussi dans notre industrie. Alors, c'est facile pour moi d'y aller dans ce sens-là. Vous savez, on ne pourra jamais éliminer, je pense, dans aucune profession où il y a un aspect vendeur, la disparité des individus. Il y aura toujours le grand superprofessionnel et il y aura toujours le vendeur.

**M. Léonard:** Il y a de bons avocats et il y en a de moins bons, pour dire le moins.

**M. Desrochers:** Alors, voilà. Je pense que c'est la même chose chez les vendeurs de bas de nylon, dans l'assurance-vie et aussi dans le courtage immobilier. Je pense que ce qui est important au niveau de l'organisme qui s'occupera de réglementer tout ça, à mon avis, pour bien informer le public, c'est au niveau de la définition ou de l'autorisation de porter un titre plutôt qu'un autre, de façon à ce que le consommateur puisse savoir à qui il s'adresse. Parce qu'il faut bien commencer quelque part, là. Quelqu'un qui est dans l'industrie depuis six mois, peut-être que ce n'est pas le meilleur argument de vente qu'il pourrait dire à son client qu'il débute, là, à côté d'un de ses confrères qui a 20 ans d'expérience. Par contre, au niveau de l'éducation ou de la formation permanente ou des obligations à passer certains tests ou cours de formation, peu importe, pour pouvoir porter un titre... On parle ici des courtiers. On sait que la connotation de courtier sonne bien dans les oreilles du consommateur. En partant, c'est bien mieux qu'un agent, un courtier, vous savez. Alors, moi, j'aimerais qu'on définisse dans la loi ou dans les règlements - je laisse aux avocats le soin de définir où ça peut aller - en tout cas, une réglementation quelconque qui permette au client de constater à qui il a affaire sans nécessairement croire sur parole.

Par exemple, quelqu'un ne pourrait pas s'appeler courtier tant qu'il n'a pas suivi telle série de cours offerts par l'immeuble - excusez si je ne suis pas très au courant de ces cours-là comme tels, mais il doit en exister - ou tant d'années d'expérience, ou je ne sais pas trop quoi. Dans l'assurance, on a des espèces d'exemples qu'on a soumis déjà et qu'on souhaite voir adopter par le conseil des assurances sur la réglementation de nos titres à nous. Mais, effectivement, je vois d'un bon oeil la formation permanente. Jusqu'où on peut aller dans l'obligation, maintenant? Ça, c'est un autre problème. Maintenant, c'est bien certain qu'on ne peut pas être défavorables à ce que vous dites quand on parle de la formation la plus élevée possible.

**M. Léonard:** Je voudrais poser une question peut-être sacrilège. Est-ce que vous exigeriez la formation universitaire pour les courtiers et cégep pour les agents, par exemple?  
(17 h 15)

**M. Desrochers:** Si ça exprimait bien ce que je voudrais dire, mais ça prendrait une étude beaucoup plus sérieuse que celle qu'on est en train de faire, je pense, pour...

**M. Léonard:** Allons! On discute entre nous. On...

**M. Desrochers:** ...savoir si ça prend... Et voilà, il nous manque seulement le café là.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Desrochers:** Alors, il nous manque seulement le café et...

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Léonard:** Du café. Ha, ha, ha!

**M. Desrochers:** Du café, s'il vous plaît. On peut jaser comme ça, effectivement, une espèce de ligne comme ça. Chez nous, par exemple, on dit: On a des cours de formation de base qu'on voudrait voir obligatoires pour celui qui entre dans la carrière et on souhaite voir que le conseil des assurances réglemente dans le sens suivant: Par exemple, quelqu'un qui n'a pas suivi le cours de niveau II, chez nous, ne pourrait pas porter le titre, ne pourrait pas s'afficher comme étant un courtier d'assurance-vie.

**M. Léonard:** Vous répondez en beaucoup de mots, mais disons que...

**M. Desrochers:** Êtes-vous en train de...

**M. Léonard:** ...je vais conclure que vous dites que, oui, les courtiers devraient avoir un cours universitaire et les agents un cours niveau cégep, supposons.

**M. Desrochers:** C'est après ça, moi, monsieur. Excusez-moi. L'entrée dans la carrière, c'est une chose et la formation permanente, c'en est une autre.

**M. Léonard:** Ah oui! Je suis d'accord.

**M. Desrochers:** À mon avis, on ne peut pas apprendre à être vendeur dans une université, vous savez. Par contre, si on n'est pas un petit peu vendeur dans l'immeuble ou dans l'assurance, on ne peut pas penser à réussir dans cette carrière-là, aussi instruits puissions-nous être.

**M. Léonard:** Mais là, vous faites un peu référence à la capacité de faire pression sur le client. Ce n'est pas...

**M. Desrochers:** Mais non. Il ne faut pas prendre ça caricaturalement, cher monsieur. Mais vous savez, quand on veut faire passer des idées, ça prend un minimum de talent de vendeur. Il y a des avocats qui sont très compétents mais qui ne pourraient jamais aller faire une plaidoirie en cour devant un jury.

**M. Léonard:** Oui, fort bien.

**M. Desrochers:** Il y a des gens très compétents qui...

**M. Léonard:** Revenons à la question. C'est que, si on poursuivait dans cette veine - je ne dis pas que c'en est une bonne, mais supposons - les courtiers auraient un cours universitaire. Est-ce qu'à ce moment-là, vous seriez d'accord pour qu'ils relèvent de l'Office des professions, alors que les autres, les agents, pourraient être réglementés dans le cadre des intermédiaires de marché, par exemple?

**M. Desrochers:** Vous savez, mon cher monsieur, je suis très mal placé pour répondre à ce genre de question-là. Je suis trop loin du milieu. Je ne connais pas les implications.

**M. Léonard:** Vous connaissez l'assurance. C'est un peu la même chose.

**M. Desrochers:** L'assurance, je peux vous en parler très longtemps de l'assurance simplement dans le sens que je viens de vous dire. C'est que pour entrer dans la carrière, c'est une chose et pour avoir droit de porter des titres et se prétendre être planificateur financier ou assureur-vie agréé, c'est une autre chose. C'est des cours de l'industrie. Ce sont des compétences qui doivent venir de l'intérieur. Alors, ce n'est pas le diplôme universitaire qui peut faire le bon courtier d'immeubles.

**M. Léonard:** Oui, mais là, on va discuter sur la formation de base et la formation complémen-

taire ou...

**M. Desrochers:** Oui.

**M. Léonard:** ...sur la formation continue.

**M. Desrochers:** Oui.

**M. Léonard:** C'est deux choses différentes. À mon sens, c'est un fait que quelqu'un qui a une formation de base, ce n'est pas suffisant pour continuer durant 40 ans sur la même ligne.

**M. Desrochers:** Absolument.

**M. Léonard:** Je suis tout à fait d'accord avec vous. Il faut, à un moment donné, qu'il se ressourçe, qu'il revienne.

**M. Desrochers:** Absolument.

**M. Léonard:** Et là, on parle de la formation continue après une bonne formation de base.

**M. Desrochers:** Oui.

**M. Léonard:** Je pense qu'au stade où on en est, on parle de la formation de base là où on va chercher un titre.

**M. Desrochers:** Oui.

**M. Léonard:** C'est la même chose dans tous les ordres professionnels. Un avocat qui ne regarde plus les lois qui sont adoptées après qu'il a fait son droit, je pense que ça ne sera pas bien long qu'il va être cuit à moins que... Bon. Alors, c'est un peu la même chose. Est-ce que je vais trop loin en proposant des choses comme ça? Ce n'est pas...

**M. Desrochers:** Moi, si je fais référence à chez nous, nous aimons, nous suggérons, nous souhaitons que le DEC soit la formation minimum pour pouvoir entrer dans l'assurance:

**M. Léonard:** Bon, O.K.

**M. Desrochers:** Je ne sais pas si je peux répondre à votre question par la bande de cette façon-là.

**M. Léonard:** Oui, oui, je vais poursuivre. Généralement, les professions qui ont la responsabilité de définir et d'appliquer un code de déontologie ont une formation universitaire, généralement. Je me demande jusqu'à quel point nous pourrions pousser dans le sens de l'autoréglementation si les exigences de la formation ne sont pas non plus relevées.

**M. Desrochers:** La solution ne serait pas à ce moment-là avec l'espèce de comité de dis-

cipline qu'on a chez nous où il y a des gens qui sont des avocats, qui s'occupent de suivre le dossier, de tout ce qui touche la réglementation, les virgules de la chose. Mais il y a aussi des assureurs-vie...

**M. Léonard:** Mais là, ce n'est plus de l'autoréglementation. Là, c'est vraiment de la réglementation administrative imposée par un organisme de surveillance.

**M. Desrochers:** Mais il est interne.

**M. Léonard:** C'est une façon... C'est une chose qui se fait là.

**M. Desrochers:** C'est ça. Mais il est interne quand même. Le comité de discipline fait partie de l'Association. Vous savez, le ministre nomme le président du comité de discipline. Et après ça, tout ça en découle. Mais l'Association entoure tout ça et met tout ça dans la ouate finalement là. Quand les plaintes arrivent chez nous, il y a le comité de surveillance. C'est tout filtré. Finalement, ça arrive au grand juge. Alors, ça peut être la même chose en immeuble. En tout cas. Ça ne m'apparaît pas si compliqué que ce soit la même chose.

**M. Léonard:** Ça va.

**Le Président (M. Farrah):** Ça va. Alors, merci, M. le député de Labelle. Mme la ministre, est-ce que vous avez d'autres commentaires ou questions?

**Mme Robic:** Oui, M. le Président. Je vous remercie beaucoup. C'est intéressant quand vous parlez de cabinet multidisciplinaire. En premier lieu, vous vous interrogez sur la possibilité qu'auront les agents d'immeubles de s'associer à un cabinet multidisciplinaire. Et ensuite à la page 9, vous nous dites: On est avant-gardistes, et ça mériterait peut-être de mettre en place des projets pilotes. Vous me surprenez un peu là et j'aimerais ça que vous élaboriez sur tout le concept du cabinet multidisciplinaire.

**M. Alary:** Moi, je peux vous dire que, quand on parle de projet pilote, il y a deux formes qui peuvent être peut-être envisagées. Personnellement, je fais partie d'un groupe, sans qu'on puisse se qualifier de projet pilote, on est un organisme qui oeuvre dans le courtage de l'assurance de personnes. Et nous, actuellement, nous avons commencé à nous préparer pour le décloisonnement depuis quelques années. Alors, vous avez d'un côté les compagnies traditionnelles ou de carrière. On a fait allusion également dans notre texte à La Laurentienne qui avait mis sur pied à Montréal un marché financier comptai. Nous, de notre côté, on fait des affaires avec plusieurs compagnies d'assurances et dans

divers domaines, on offre des produits d'assurance individuelle, de l'assurance collective, de l'assurance-salaire et des produits d'épargne garantis ou variables à travers des compagnies d'assurances ou à travers des compagnies de fonds mutuels, parce qu'on a également une compagnie de fonds que nous avons mise sur pied. On a dans notre immeuble un bureau d'assurances générales avec lequel il restera à finaliser des ententes lorsque le décloisonnement sera disponible. Et nous avons également fait l'acquisition d'un bureau Re-Max. Alors, quand on parie de projet pilote à mettre en place, ou à essayer de mettre en place ou à regarder aller, c'est un peu ce genre d'expérience là dont on parie. Il y a les compagnies d'assurances traditionnelles qui ont commencé, Great-West également, et également, nous. Je pense qu'avec d'autres organismes d'agents généraux dans les assurances de personnes, on est prêts également à remplir nos formules d'adhésion comme cabinet multidisciplinaire. Alors, c'est...

**Mme Robic:** Alors, vous allez servir de modèle pour d'autres.

**M. Alary:** On s'est déjà offerts.

**Mme Robic:** Alors, on va suivre vos activités avec beaucoup d'intérêt. Alors, pour vous, un cabinet multidisciplinaire, tel celui-là, ça inclut un courtier en immeubles, en immobilier.

**M. Alary:** C'est une transaction que l'on a faite. Maintenant, on a remarqué également, c'est encore au point d'étude, s'il y aura possibilité de donner des commissions de référence, s'il y aura possibilité de faire des partages de commissions? Alors, on pense que c'est bon d'avoir des spécialistes et non des généralistes qui sont incompetents, alors des spécialistes, plusieurs, qui sont regroupés sous un seul chapeau puis avec possibilité d'avoir commissions de référence, mais dans des contextes qui soient fort bien définis, bien réglementés et bien surveillés également.

**Mme Robic:** Il y aurait un problème à élargir un cabinet multidisciplinaire non pas seulement pour inclure un courtier en immeubles, mais d'autres types de professionnels. On en a parlé. Je ne sais pas si vous étiez ici tout à l'heure quand on en a parlé avec le groupe qui a passé avant vous. Mais un cabinet multidisciplinaire, ça pourrait inclure un évaluateur, un ingénieur...

**M. Alary:** Des notaires.

**Mme Robic:** Des notaires.

**M. Alary:** Qui se sont prononcés contre.

**Mme Robic:** Est-ce que vous verriez ça d'un

mauvais oeil ou faut-il que ce soit réellement des intermédiaires financiers qui se regroupent? Est-ce qu'il y a un problème d'élargir ça?

**M. Alary:** C'est ça. On doit également apporter la notion des planificateurs financiers.

**Mme Robic:** Oui.

**M. Alary:** Alors...

**Mme Robic:** Eux autres sont inclus dans la loi 134.

**M. Alary:** C'est ça. Maintenant, comme planificateurs financiers, il pourrait y avoir notaires et avocats. Je pense que les notaires se prononcent contre les commissions de référence et la participation dans de tels cabinets. Il y aurait possibilité, je pense, d'avoir des professionnels additionnels qui pourraient se joindre dans ces organisations. On connaît même d'autres organisations à Montréal qui ont des notaires, des avocats, qui travaillent au niveau de la planification des particuliers ou des entreprises, par exemple, à honoraires. Le secret ou le problème, c'est d'essayer d'avoir une structure dans laquelle on puisse faire évoluer et respecter des normes et un cadre bien dessiné. C'est tout un défi d'y parvenir. Mais je pense qu'il y a quelque chose de fort intéressant à présenter au public à ce niveau-là.

**Mme Robic:** Au niveau du cumul des permis, vous nous dites d'éviter de faire une interprétation abusive du cumul des permis. Je trouve ça intéressant. Vous n'êtes pas tout à fait contre mais - et vous le dites très bien - vous préférez de bons spécialistes aux mauvais généralistes. Jusqu'à quel point on peut faire le cumul des permis? Est-ce qu'il y a des disciplines qui se prêtent mieux à ça? Est-ce qu'il y a des produits qui se prêtent mieux à ça et d'autres qu'on devrait éliminer complètement du cumul des permis?

**M. Alary:** Tel qu'on le mentionne, actuellement, un intermédiaire en assurance de personnes peut également distribuer de l'assurance générale. Il peut avoir un permis de distribution de fonds mutuels, et on trouve intéressant de pouvoir lui donner l'opportunité d'être courtier en hypothèque. Mais on pense que, de là à pouvoir également avoir un permis en immeuble, d'agent ou de courtier, là ça devient réellement une sphère d'activité qui est différente et qui serait trop. On est d'accord pour qu'il y ait un certain cumul, mais, tout de même, ne pas donner accès à tous les titres sans faire une certaine sélection.

**Mme Robic:** Si, demain matin, on donnait la possibilité aux courtiers en assurances de cumu-

ler un permis de prêts hypothécaires, la demande serait importante? Est-ce qu'il y aurait plusieurs courtiers qui pourraient être intéressés à faire ce genre de prêts? Est-ce qu'ils se sentent lésés en ce moment parce qu'ils ne peuvent entrer sur ce marché-là? Est-ce qu'il y a une grosse demande?

**M. Desrochers:** Vous savez, les clients nous demandent ça souvent: Est-ce que vous pouvez vous occuper de mon hypothèque? Parce que, vous savez, quand on est avec les gens dans leur cuisine, les gens nous parlent de tout. Peux-tu d'occuper de ça? Les hypothèques, c'est un placement à l'envers, c'est pour ça qu'on pense que c'est proche de notre structure. On fait des rentes. C'est presque péjoratif ce que je dis-là, mais il y a un peu de vrai. Il existe même sur le marché ce qu'on appelle les hypothèques inversées. C'est donc dire que c'est très près de notre marché et de la consultation. On parle là de placements dans certaines circonstances, on parle de levier financier. Souvent on peut suggérer à nos clients dans des planifications fiscales le levier financier qui implique une transaction d'emprunt hypothécaire, souvent ou autrement, et on est obligés de laisser notre client aux bons soins d'une autre personne carrément étrangère au dossier. Et bon, on doit recommencer tout le tralala. Alors que, si on pouvait le faire, si on était autorisé par la loi à le faire, c'est un complément naturel, à mon avis. Qu'il y ait une demande très importante là-dedans, ce n'est pas évident, mais ce serait simplement un peu comme les fonds mutuels, les fonds des mutuelles pour les assureurs-vie de carrière qui détiennent un permis. J'en ai un. Ce n'est pas un marché, pour moi, qui est extraordinaire, mais qui m'est très utile pour compléter le dossier d'un de mes clients qui est rendu à cette étape. Ça serait la même chose à mon avis dans l'industrie pour les emprunts hypothécaires. Ça permettrait de ne pas être obligé d'aller chez une autre institution, même si elle est près de la nôtre. Il faut tout recommencer le processus, etc.

**Mme Robic:** Si on vous donnait cette possibilité, vous iriez vous qualifier parce que ça...

**M. Desrochers:** Absolument. Pour les prêts hypothécaires, mais on ne va pas aussi loin que le courtier.

**Mme Robic:** Non, vous n'êtes pas intéressés à vendre des maisons...

**M. Desrochers:** Pas du tout.

**Mme Robic:** M. le Président. Ça va pour moi, je vous remercie beaucoup.

**Le Président (M. Farrah):** Ça me fait plaisir, Mme la ministre. M. le député de Labelle.

**M. Léonard:** Oui, je vais revenir sur la question des cabinets multidisciplinaires. Il y a beaucoup d'assureurs qui ont développé des cabinets multidisciplinaires. Vous avez des cabinets de courtage d'assurance. Après ça, ils ont ajouté courtage immobilier, hypothèques, courtage mobilier.

(17 h 30)

Votre Association a-t-elle pu déterminer jusqu'ici ce que j'appellerais, pour les besoins de la discussion, le taux de rétention d'un client qui vient vous trouver, qui s'achète une maison et qui, après ça, demande toute une série de services: l'hypothèque, l'assurance. Est-ce que vous avez déterminé quel était votre taux de rétention ou de succès, ou je ne sais pas comment vous l'appelleriez?

**M. Desrochers:** Vous savez, cette étude-là a déjà été faite. Malheureusement, je n'ai pas de chiffres à côté de moi, mais c'est assez impressionnant pour que je puisse vous dire un ordre de grandeur. Quand on a un client avec un risque, par exemple, dans l'assurance... On va commencer avec l'assurance-incendie, automobile. Quelqu'un qui assure l'automobile, par exemple, le taux de conservation, sur trois ans, va peut-être être à peu près à 40 %, 50 %. À partir du moment où il assure la maison et l'automobile, ça grimpe à 80 %. Il ne perd pas le client. Et s'il a l'assurance-vie eh plus, ce sont 90 % à 95 %. Parce que le client, lui, fait la référence centralisatrice, si on peut dire, et il hésite à retirer un risqué à un endroit et à laisser les deux autres. Comprenez-vous?

De là, parce qu'il y a quelque chose où il a eu une mauvaise réclamation ou une mauvaise expérience avec un accident récent en automobile, par exemple, de là à tout annuler, son REER, son assurance-vie, son assurance-incendie, comprenez-vous? Il y pense deux fois, et le dialogue s'installe plus facilement avec le client. Alors que, s'il a juste son automobile d'assurée là, je vais vous dire de quoi: si le chèque ne fait pas son affaire après un accident, il ne restera pas là longtemps. C'est le courtier qui mange la volée là-dedans, ce n'est jamais l'assureur. N'oubliez pas ça.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Desrochers:** Alors, je ne sais pas si je réponds bien à votre question, mais le taux de rétention est impressionnant. Plus le client a de choses au même endroit, c'est vraiment impressionnant. L'assurance générale pourrait vous donner des chiffres précis là-dessus.

**M. Léonard:** Non, je pense que ça suffit. Ce que vous nous dites, finalement, c'est qu'à la minute où il y a plusieurs services de pris dans une même boîte, vous avez le client pour longtemps.

**M. Desrochers:** Oui.

**M. Léonard:** Et quand vous dites 80 % à 90 %, ça ne m'étonne pas.

**M. Desrochers:** Oui.

**M. Léonard:** Je pensé que c'est un peu ce qui nous arrive à tous. On va à la même porte...

**M. Desrochers:** Vous savez, quand...

**M. Léonard:** C'est le guichet unique en quelque sorte.

**M. Desrochers:** Absolument, et ça en fait juste un à brasser quand il y a quelque chose qui ne marche pas. Et la qualité du service est d'autant plus rehaussée, à mon humble avis, parce que, si on sert mal notre client, qui détient chez nous quatre contrats importants, si on les additionne, ça fait quand même un bon portefeuille.

**M. Léonard:** Là, est-ce que je peux émettre des doutes là-dessus? Si le courtier doit baisser sur la police automobile, il peut remonter sur l'assurance générale, ses taux, puis...

**M. Desrochers:** Non, ce n'est pas ça que je veux dire. Je m'excuse, on s'est mal... Je m'en suis mal...

**M. Léonard:** Mais ça peut être des choses qui pourraient arriver, n'est-ce pas?

**M. Desrochers:** Ça, écoutez. L'assurance générale est un milieu que je connais moins, là, mais ce n'est pas exclu...

**Une voix:** Vous êtes sauvé.

**M. Desrochers:** Je suis sauvé, mais en ce qui concerne l'assurance de personnes, à tout le moins, les rabais sont interdits, comme vous le savez sans doute. Alors il n'y a pas moyen de s'en sortir de ce côté-là. Le prix est écrit dans le petit livre, puis c'est terminé, la discussion. Donc, la personne, chez moi, qui a son REER, qui a son assurance-vie, j'ai son automobile, j'ai sa maison et j'ai peut-être le chalet et son bateau, s'il y a un problème avec son automobile et que je ne la sers pas bien, je risque de perdre tout le reste, là. Ce n'est pas bien "l'fun". Alors, je vais m'en occuper.

**M. Léonard:** Revenons au courtage immobilier. Supposons que vous avez des cabinets multidisciplinaires comme ça qui font toute la série, la panoplie des services reliés à l'achat d'une maison, est-ce que vous seriez d'accord qu'un cabinet comme celui-là devrait faire une évaluation globale des coûts des services profes-

sionnels liés à la transaction?

**M. Desrochers:** Une évaluation avant l'acte, vous voulez dire?

**M. Léonard:** Qui donne les taux et ce que ça va être.

**M. Desrochers:** Ah, bien oui! Je pense que c'est de pratique normale.

**M. Léonard:** Vous seriez d'accord?

**M. Desrochers:** Bien oui.

**M. Léonard:** Donc, ça, ce serait une forme de contrôle, de sorte que le client pourrait aussi aller voir un autre cabinet multidisciplinaire et lui demander quel serait le taux général.

**M. Desrochers:** Absolument. Je ne vois pas d'objection à ça.

**M. Léonard:** Vous seriez d'accord donc, là-dessus.

**M. Desrochers:** Absolument. On est en libre concurrence, cher monsieur. Je suis en compétition avec mes deux savants confrères de droite ici, à l'année longue. Pourtant on s'entend très bien.

**M. Léonard:** Je ne veux pas dire que c'est la solution, je veux simplement évoquer des pistes là-dessus.

**M. Desrochers:** On pourrait donner... D'ailleurs on soumissionne pour une voiture. Le client magasine pour sa voiture. Il peut magasiner autant pour tout l'ensemble du portefeuille.

**M. Léonard:** Mais dans un tel contexte, de qui relèverait la vérification ou le contrôle ou la surveillance d'un tel cabinet multidisciplinaire? Parce qu'il s'agit d'un même acte pratiquement. De l'Office des professions...

**M. Desrochers:** Vous savez...

**M. Léonard:** ...ou de la Loi sur les intermédiaires de marché ou des deux ou d'une loi qui intégrerait les différentes fonctions?

**M. Desrochers:** Je pense qu'il ne s'agit pas d'un acte en soi, vous savez, parce que l'expert en assurances de dommages va faire son bout de chemin, l'autre, en assurance-vie, va faire son chemin. Ce n'est pas la même personne qui va faire les deux, là. Évidemment, le cabinet multidisciplinaire, lui, il aura... Le client a l'impression, je mets ça entre guillemets, je pense, moi, que le cabinet multidisciplinaire, c'est plus une impression qu'un fait vis-à-vis du

client. C'est que lui, il est là, il a tout à la même place, à la même adresse, vous savez. Il a son expert en assurance-vie qui est là, il y a son expert en assurance de dommages qui est là, il y a son courtier en valeur mobilière, éventuellement, qui est là, puis son courtier d'immeubles si ça lui tente, ainsi de suite. Mais ces individus-là sont régis distinctement chacun par leur corporation professionnelle. Ils sont soumis à leurs règles de déontologie propres. Ça ne m'apparaît pas comme étant un acte complet. Le client a cette impression-là, puis ça, c'est seulement que du marketing. C'est une autre histoire.

**M. Léonard:** Oui, mais si, dans une telle opération, vous avez un des maillons de la chaîne qui fait une opération pas très bonne, disons, un service professionnel douteux, sans dire qu'il a fraudé, ce n'est pas ça que je veux dire.

**M. Desrochers:** Trompé.

**M. Léonard:** Il s'est trompé. Est-ce que, finalement...

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Léonard:** Vous m'avez compris. Je ne peux rien vous cacher.

**M. Desrochers:** Il s'est trompé, alors on cogne sur ce maillon-là, monsieur.

**M. Léonard:** Oui, on cogne sur ce maillon-là, mais pensez-vous que le cabinet lui-même va avoir intérêt à cogner ou à toucher son maillon faible? Comment pensez-vous, finalement, que le client va être protégé là-dedans, que le consommateur va être protégé dans le cas où il y a un maillon qui est faible dans la boîte?

**M. Desrochers:** Alors, s'il y a un maillon qui est faible dans mon cabinet multidisciplinaire, monsieur, je vais m'en rendre compte vite, j'espère, et il ne restera pas maillon solide longtemps. Là, je vous donne une impression corporative de chef de cabinet multidisciplinaire, parce qu'il y aura toujours un chef là-dedans ou une espèce de superadministrateur, appelons ça comme ça, qui sera un des intermédiaires en place. Mais moi, je n'accepterai pas que, dans ma boîte, l'avocat qui est là ou le courtier d'immeubles ou l'agent d'assurance-vie ait mauvaise réputation dans son milieu ou que ça fait quatre fois qu'il est suspendu par son code d'éthique de sa petite boîte à lui. Vous savez, je pense que le cabinet multidisciplinaire n'endurerait pas ça bien bien longtemps un individu comme ça, mais il se fera secouer le pommier, si vous me permettez l'expression, par sa propre association. Je pense que ce n'est pas de l'autoréglementation... L'autoréglementation du cabinet multidis-

ciplinaire en soi risque d'être bien plus **sévère** que, peut-être, son propre code de déontologie, parce que c'est mon associé, cet individu-là.

**M. Léonard:** Vous êtes justement en train de nous dire ce que je pensais un peu qui arrivait, c'est que le patron du cabinet multidisciplinaire, c'est finalement lui qui a la responsabilité de l'application générale de la déontologie. Ne parlons pas d'un code particulier, **mais** de la déontologie dans son cabinet. Donc, on est...

**M. Desrochers:** Il faut qu'on ait une bonne réputation.

**M. Léonard:** Mais ça dépend de ses intérêts. Le patron, ça va dépendre de ses intérêts que la chose sorte ou pas.

**M. Desrochers:** Ah oui! O.K.

**M. Léonard:** Ça explique beaucoup de règlements hors cour des fois, ça.

**M. Desrochers:** Ah non, non, non! Là, vous parlez des problèmes déontologiques, par exemple, à l'intérieur même du cabinet, entre deux individus.

**M. Léonard:** Bien, la déontologie règle une bonne partie des actes professionnels là où il y a des ordres professionnels. Par **ailleurs**, on parle de déontologie puis de la façon de l'assurer pour des professions ou pour des courtiers. Il n'y a pas d'ordre professionnel, donc, il faut que ça se retrouve ailleurs et le cabinet multidisciplinaire doit y voir son intérêt. S'il n'y voit pas son intérêt, je pense que le client est perdu devant une batterie de professionnels et de courtiers dans le cabinet multidisciplinaire, puis je ne suis pas sûr qu'il va oser même se plaindre. Est-ce que vous ne pensez pas que ça pourrait aller loin là-dessus? Des conflits d'intérêts d'ailleurs naissent assez souvent dans ces coins-là.

**M. Desrochers:** Ça, c'est un autre aspect.

**M. Léonard:** Oui.

**M. Desrochers:** C'est une autre affaire. C'est bien évident que...

**M. Léonard:** Ce sont des aspects multiples dans un cabinet multidisciplinaire.

**M. Desrochers:** Oui, oui. Mais j'imagine, par exemple, un fraudeur... Mettons qu'on est quatre personnes dans le cabinet multidisciplinaire, puis il y en a un qui...

**M. Léonard:** En tout cas, il peut y avoir de la fraude, mais ça peut être...

**M. Desrochers:** ...ne va pas trop droit, mais il est payant. J'entends ça, là: Lui, il ne marche pas trop droit, mais il est payant pour les trois autres. Est-ce qu'on le laisse faire? Ça, c'est très dangereux. Moi, je ne suis pas certain que n'importe quelle corporation qui se respecte, qu'elle soit pour un garage ou pour un magasin à rayons ou dans l'assurance... C'est très dangereux de fonctionner comme ça. Règle générale, ça peut marcher longtemps, mais ça ne marche pas tout le temps.

**M. Léonard:** Ça passe pour les grosses passes; les petites...

**M. Desrochers:** Bien, qu'est-ce que vous voulez? Mais chacun des individus a son code, alors si cet individu-là a une suspension de permis... Moi, je n'aimerais pas bien bien ça lire dans les journaux que mon collègue de cabinet multidisciplinaire vient de perdre son permis, mais il aura été frappé par la foudre de son association propre. Vous savez, à la limite, il faudrait exiger que tout le monde soit parfait; je ne suis pas sûr que ce soit évident.

**M. Léonard:** C'est justement parce qu'on ne peut pas l'exiger qu'on pose des questions.

**M. Desrochers:** Oui, voilà, alors on essaie...

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Desrochers:** Étant donné que je suis moi-même imparfait, je donne peut-être une réponse imparfaite, mais...

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Desrochers:** Je ne peux pas m'en sortir autrement.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Le Président (M. Farrah):** M. le député de Labelle, malheureusement c'est tout le temps dont on dispose. Peut-être si vous avez des remarques finales, ou...

**M. Léonard:** Non, ça va. Je vous remercie, ça a été un échange très fructueux, merci beaucoup.

**Le Président (M. Farrah):** Mme la ministre, en conclusion.

**Mme Robic:** Oui, M. le Président. Ce n'est pas si simple que ça, un cabinet multidisciplinaire. Non seulement chaque secteur d'activité est régi par sa propre loi, ses propres règlements puis son code de déontologie, mais le cabinet lui-même est régi par la loi 134, et c'est l'Inspecteur général qui a la responsabilité de la

surveillance du cabinet multidisciplinaire. Alors, vous avez là deux codes de déontologie, plusieurs codes de déontologie, un par secteur, mais également au niveau du cabinet lui-même. Alors, il y a plusieurs balises, et je pense que tout est possible dans ce beau monde, mais il y a une réputation, pour un cabinet multidisciplinaire, et l'intégrité des membres du cabinet également, qui fait que l'individu, le consommateur, a certainement une protection accrue ici. Alors, je vous remercie infiniment, c'était intéressant, et c'est certainement notre désir de rendre toutes ces législations compatibles, et on espère qu'on répondra à vos attentes quant au domaine de l'hypothèque. Merci beaucoup.

**Le Président (M. Farrah):** Un petit commentaire...

**M. Léonard:** Oui, j'ai un commentaire un peu, parce que, quand vous dites: L'inspecteur général voit à tout, c'est vraiment Dieu voit tout, n'est-ce pas?

**Mme Robic:** J'ai ouvert une porte, là?

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Mme Robic:** J'ai ouvert une porte, là.

**M. Léonard:** Oui.

**Mme Robic:** Dites-moi merci.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Léonard:** Dieu voit tout, quand on sait qu'il ne peut pas...

**Le Président (M. Farrah):** Mesdames, messieurs, au nom des membres de la commission, je vous remercie infiniment pour la présentation de votre mémoire.

**M. Desrochers:** Merci beaucoup.

**Le Président (M. Farrah):** Sans plus tarder, j'invite le dernier témoin pour cet après-midi, c'est M. Claude Mc Sween, s'il vous plaît, à se présenter à l'avant.

La commission reprend ses travaux. Au nom des membres de la commission, M. Mc Sween, nous vous souhaitons la plus cordiale des bienvenues. Le déroulement des travaux se fait comme ceci, vous avez 10 minutes pour votre présentation, 10 minutes d'échange avec les membres ministériels et 10 minutes avec l'Opposition. Sans plus tarder, vous pouvez débiter la présentation de votre mémoire, on vous écoute.

**M. Claude Mc Sween**

**M. Mc Sween (Claude):** M. le Président,

Mme Robic, M. le député, j'aimerais résumer mon mémoire un peu en regardant ce qui se passe aujourd'hui dans l'immobilier et peut-être en revenant un petit peu en arrière. Je suis dans l'immobilier depuis 1981, ça fait tout près de 10 ans. J'ai passé un peu dans tous les domaines de l'immobilier, on peut dire comme agent immobilier, comme directeur d'une succursale d'un gros trust. J'ai été aussi courtier, je me suis occupé de prêts hypothécaires, de formation, de recrutement. Je me suis occupé aussi de franchises. Dans le moment, je suis directeur de la formation et du recrutement chez les services immobiliers SYST-M-A. Je pense bien que, si on se reporte en 1981, moi, je me suis lancé dans l'immobilier dans l'immobilier dans un peu une deuxième carrière et je voyais beaucoup de gens qui faisaient des sous là-dedans. Ça fait que je me suis dit: S'il y en a qui font de l'argent là-dedans, je suis capable d'en faire aussi. C'est que je suis allé suivre un cours à la chambre d'immeuble et, après le cours, c'était un examen provincial pour avoir notre permis comme agent immobilier. Et je pense que, si on revient aujourd'hui dans ce temps-là, il y aurait peut-être une petite erreur que d'avoir encore un examen provincial. Aussi bien avoir des cours par correspondance ou par la télévision. Vous savez, quand on se lance dans l'immobilier et qu'on est dans le champ, c'est ça qui est important, aujourd'hui. Et si on s'en va dans le champ, comme, moi, je l'ai été, sans être préparé, c'est très difficile de rendre service au consommateur et aussi de ne pas faire d'erreur. Ça, c'est important. C'est de là que la formation doit être très bien suivie, aujourd'hui, et elle devrait, d'après moi, être améliorée de beaucoup.

(17 h 45)

Je donne présentement le cours de vente dans les cinq cours qui se donnent dans les cégeps et à une école privée, et je peux vous dire que même aujourd'hui, l'agent immobilier qui sort dans le champ, comme on dit, il a beaucoup de difficulté à réussir. C'est un peu la faute de l'agent immobilier et c'est un peu aussi la faute, je ne dirais pas du gouvernement, des cours qu'il suit. Moi, je trouve que ce n'est pas tout à fait adéquat et que ce n'est pas complet. Lorsqu'il s'agit d'un courtier ou d'un directeur, c'est un peu la même chose aujourd'hui. On voit des courtiers qui sortent des cégeps, et je pense qu'il y a des courtiers qui sortent et qui ne connaissent même pas ce que c'est qu'un registre, qui ont de la difficulté à remplir leurs livres et qui ont même de la difficulté à tenir leur compte en fidécommis, etc. Je pense qu'ils manquent de formation. Moi, ce que je prône, c'est qu'un agent immobilier, quand il devient agent immobilier, il devrait être dans le champ, comme on dit, pour un certain temps et revenir, par la suite, suivre d'autres cours. Je pense que c'est très important que l'agent immobilier ait beaucoup de connaissances s'il veut, aujourd'hui,

rendre service au public et réussir.

En ce qui regarde le courtier, je pense que c'est un peu la même chose. Un courtier devrait sortir courtier par étude universitaire qui pourrait même se donner dans les cégeps. Moi, j'ai obtenu mon permis de courtier, justement, à l'université. Et je trouve que les cours qui se donnaient à l'université étaient plus complets. Je ne veux pas dire que ce qui se donne dans le moment au cégep, ce n'est pas bon. Loin de là. Sauf que je trouve que peut-être ce qui se donne dans les universités devrait être transporté dans les cégeps pour rendre ça plus facile de se déplacer à ceux qui veulent devenir agents immobiliers, etc.

Si on regarde le recrutement aussi bien que la formation, c'est très difficile, aujourd'hui, quand un consommateur vient te voir et dit: J'aimerais devenir un agent immobilier. On ne peut pas lui dire: Écoute bien, là, je pense que tu ne réussiras pas. On ne peut pas dire ça à personne. On ne peut pas le retourner et lui dire: Tu ne réussiras pas, ça ne marchera pas, ton affaire. Parce qu'on va engager des gens... D'ailleurs, moi, j'ai fait du recrutement pendant six, sept ou huit ans et je peux vous dire que j'ai engagé tous les genres de personnes. Et il y en a encore de ceux que j'ai engagés qui sont dans l'immobilier. Et il y en a aussi qui vont suivre le cours, qui vont sortir et qui vont rester un mois ou deux. Mais je pense qu'on a un petit peu à améliorer notre situation là-dessus. Je pense que c'est aussi de la faute du consommateur et c'est aussi la faute de celui qui veut suivre le cours et de ceux aussi qui l'entraînent, que ce soit le courtier ou le directeur. Et aussi, je pense que, si on changeait au point de vue de formation, on aurait moins de gens qui laisseraient l'immobilier et qui seraient peut-être plus heureux en continuant, parce que je trouve que c'est une très belle carrière. Et, moi, j'ai toujours pensé qu'on pourrait devenir des professionnels un jour et avoir une corporation professionnelle, et je n'en ai jamais vu le jour en 1Q ans. Je ne sais pas si un jour, ça va venir. Moi, en tout cas, je prône pour que ça soit ça.

Le cumul de permis, je trouve aussi qu'en immobilier, on devrait peut-être cumuler des permis pour travailler dans différents secteurs, je veux dire, commercial, propriété à revenu, agricole, qu'on devrait toujours toujours avoir des connaissances et étudier. Ce n'est pas possible, je pense bien, de réussir si on n'a pas les connaissances. D'ailleurs, le consommateur s'en rend compte au moment où on va le voir. Vous savez qu'un agent immobilier ou un courtier qui opère aujourd'hui, c'est un peu comme un député ou un ministre qui est en campagne électorale, qui est en pleine élection et qui fait du porte à porte. Pourquoi faites-vous du porte à porte un peu? Pour avoir le mandat des gens de vous élire. Mais je pense que l'agent immobilier, il fait un peu du porte à porte pour avoir le

mandat de vendre la propriété. Ça revient un peu au même travail et ce n'est pas un travail qui est facile, et c'est pour ça qu'au niveau de la formation, on devrait leur en donner beaucoup plus pour essayer de les tenir sur le marché et de donner beaucoup plus au consommateur.

Au sujet de l'autoréglementation, je crois qu'il devrait y avoir un organisme. L'organisme qu'on a présentement, je trouve qu'il est quand même bon, mais il devrait être **peut-être** mieux structuré. Ce que je veux dire par là, c'est qu'on devrait avoir un organisme qui aurait peut-être plus de surveillance, surveillance au niveau de la publicité, au niveau des agents immobiliers qui font des annonces dans les journaux, qui sont un petit peu sur le bord, comme on dit. Et l'organisme devrait avoir un comité de surveillance, un comité de délivrance de permis, un comité sur la formation, un comité sur la publicité et peut-être avoir des inspecteurs qui iraient visiter de temps en temps les courtiers et voir si tout le travail se fait bien pour empêcher justement qu'il y ait des problèmes. Il y a aussi beaucoup de gens qui font de l'immobilier et qui n'ont pas de permis. Je pense que les gens qui font une opération immobilière sans permis, ça ne devrait pas exister. C'est difficile peut-être de trouver les gens qui le font, mais s'il y en a qui le font, je pense bien qu'ils devraient être détectés, comme il y a aussi de l'immobilier qui se fait un peu sur le bord, comme on dit, des gens qui font de la location d'immeubles, qui font de la gestion d'immeubles où c'est un peu une opération immobilière sans permis qui est tolérée dans le moment. Les gens qui ont des centres d'affaires, qui appellent des courtiers en contrat d'affaires, qui font des offres d'achat et qui revendent justement juste avant que ça passe chez le notaire, je pense qu'ils font une transaction immobilière et ils n'ont pas toujours le permis d'agent ou de courtier.

Au niveau de la franchise, je pense aussi que les gens qui vendent des franchises, ce sont plutôt des gens qui font du marketing, et c'est des gens aussi qui vendent des franchises à des courtiers et, après ça, ils les laissent aller sans aider le courtier à développer la franchise. Ça prend des gens qui forment, des gens qui donnent des coups de main. Aujourd'hui, on ne pourra pas continuer de la façon, je pense bien, que ça se continue présentement. Sans nommer de noms, il y a beaucoup de gens qui en font de l'immeuble et qui n'ont pas de permis. Je pense que ça, c'est dangereux, et au niveau de l'autoréglementation et de la nouvelle loi, je crois qu'il faudra surveiller ça et je crois aussi qu'il faudra avoir un comité sur ces choses-là. C'est un peu mon idée sur le mémoire. Et aussi, justement, le courtier devrait avoir, parmi ses cours, un cours en gestion de ressources humaines pour qu'il puisse diriger ses agents immobiliers. Et les agents immobiliers qui sont engagés un peu partout et qui se disent agents

autonomes, ça, je pense qu'il faudrait faire attention. Parce que le statut de travailleur autonome a été donné aux agents immobiliers. Et les agents immobiliers avec ça, ils jouent au courtier. Ce qui fait qu'ils se disent: Bon, écoute bien, je n'ai quasiment plus besoin d'un courtier, je le prends par parure. Et les courtiers les engagent un peu partout dans la province, ils ne les voient à peu près jamais et il n'y a pas de surveillance. Un courtier qui demeure à Montréal peut aussi bien engager un agent à Québec ou ailleurs. Je pense que c'est dangereux et que c'est quelque chose auquel il faudrait faire attention, que ce soit au niveau d'une succursale avec un directeur bien structuré et qu'il y ait des gens qui surveillent. D'après moi, on s'en vient avec quelque chose de nouveau dans la province de Québec. Je pense qu'il n'y a pas de régime parfait. Mais dans la province de Québec, on a, je pense, dans le courtage immobilier, ce qu'il y a de mieux. Et si on l'améliore un petit peu plus, ça va être encore plus fort et on va avoir un... Il ne sera jamais parfait, mais on est là pour l'améliorer. Et eux autres aussi, le gouvernement, je pense bien qu'il est là pour l'améliorer. Et je suis très heureux de voir que c'est Mme Robic, qui a déjà fait de l'immobilier, qui s'occupe de la refonte de la Loi sur le courtage immobilier. Et je crois que, pour les années à venir, ça va être beaucoup mieux que c'est présentement. Je vous remercie.

**Le Président (M. Farrah):** Alors, merci beaucoup, M. Mc Sween. Sans plus tarder, je cède la parole à Mme la ministre.

**Mme Robic:** Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Farrah):** Pour une seule intervention de 10 minutes, je m'excuse.

**Mme Robic:** Pardon?

**Le Président (M. Farrah):** Pour une seule intervention de 10 minutes.

**Mme Robic:** Oui, d'accord. Bienvenue à cette consultation, M. Mc Sween. Je vois que vous êtes directeur de la formation et du recrutement aux services SYST-M-A immobiliers. Je serais curieuse de savoir... Je m'excuse de mon ignorance, M. Mc Sween, mais je ne connais pas cette organisation et j'aimerais peut-être avoir plus de détails. Qu'est-ce que vous faites au juste?

**M. Mc Sween:** O. K. Les services immobiliers SYST-M-A, c'est un peu une nouvelle formule dans l'immobilier. C'est qu'il y a un courtier qui détient des centres d'affaires, qui vend un peu des franchises à des centres d'affaires où il y a des directeurs dans chaque centre d'affaires qui opèrent le courtage immobilier, mais qui est

surveillé par un courtier qui est dans un bureau-chef. Et moi, comme directeur du recrutement et de la formation, je m'occupe de recruter des agents parmi les 12 franchises et aussi de faire de la formation. C'est de les envoyer au cours de "précidence" et, par la suite, d'aller former ces agents afin qu'ils puissent rendre de bons services aux consommateurs.

**Mme Robic:** Vous avez un courtier qui est le qualificateur qui a... Vos centres d'affaires, ce sont des bureaux d'immeuble...

**M. Mc Sween:** Ou d'immobilier.

**Mme Robic:**... ou de vente d'immeubles.

**M. Mc Sween:** Oui.

**Mme Robic:** Et vous avez un directeur pour chacun de ces bureaux qui a la responsabilité du bureau.

**M. Mc Sween:** C'est ça.

**Mme Robic:** Donnez-vous une formation spécifique à votre directeur?

**M. Mc Sween:** Oui. Les directeurs ont la formation pour engager les agents et aussi pour les surveiller. Ils ont un peu la formation d'un directeur qui va aider les agents qui sont dans la succursale. Ce qui est bien "le fun" dans un concept comme ça, c'est que les agents sont dans la succursale, ils ne sont pas un peu partout.

**Mme Robic:** Qu'est-ce que vous voulez dire par "un peu partout"?

**M. Mc Sween:** Quand je parle d'un agent autonome qui travaille à la maison, chez lui, il a beaucoup moins de force qu'un agent qui est avec un groupe de 30 ou 40, parce que la motivation est là. Vous savez que c'est important. Je pense que c'est un peu ça qui fait que les agents immobiliers, après un certain temps, comme disait le député, quittent. Pourquoi quittent-ils? C'est ça, il travaille dans son sous-sol ou un peu partout, il n'a pas de suivi, il n'a pas de formation. S'il a de la difficulté, à un moment donné, il se décourage et il laisse. Peut-être, après avoir fait son cours, s'il avait été dans une succursale ou avait eu un suivi... Après un certain temps il retourne pour aller étudier davantage pour pouvoir être capable de rester dans la profession.

Vous savez aussi, le statut de travailleur autonome qui a été un peu octroyé par le gouvernement, je ne veux pas blâmer le gouvernement, loin de là, mais j'espère qu'il paye vos impôts.

**Mme Robic:** Nous aussi.

**M. Mc Sween:** Parce que vous savez qu'un agent immobilier, il est toujours cassé. S'il fait 7 % de 100 000 \$, il fait 7000 \$, il dépense 7000 \$. Il est déjà dépensé avant de l'avoir gagné. Si les impôts ne rentrent pas...

**Mme Robic:** C'est vous qui faites la formation de vos gérants dans vos succursales? Vous les formez vous-mêmes?

**M. Mc Sween:** Oui.

**Mme Robic:** Vous dites que vous avez suivi des cours universitaires, est-ce que vous avez fait votre cours FRI?

**M. Mc Sween:** Je n'ai pas tout à fait, fini le FRI, mais j'ai fait assez de cours pour avoir mon permis de courtier. Les 24 crédits ont été faits, de 1 à 24 crédits à l'UQAM. Dans le fond, aujourd'hui, il les donnent dans les cégeps. Dans mon temps ils ne donnaient pas 14 crédits comme agent; ce qu'ils donnent aujourd'hui. Si on voulait devenir courtier, il fallait tout recommencer.

**Mme Robic:** Vous nous avez dit que plusieurs personnes font de l'immobilier sans avoir de permis. Je suis sûre que mon surintendant ici serait intéressé à avoir la liste de ces personnes-là.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Mc Sween:** Je n'ai pas de liste.

**Mme Robic:** Je pense qu'il n'est pas supposé y avoir de personnes qui font de l'immobilier...

**M. Mc Sween:** Non.

**Mme Robic:**... sans avoir de permis, à part des exceptions tels tes notaires, les avocats, dans l'exercice de leurs fonctions. Mais il y a une autre chose que vous avez touchée, qui m'intéresse beaucoup, c'est l'allocation de permis dont vous avez parlé. J'aimerais savoir si vous considérez que c'est étendu, cette pratique-là si ça se fait, plutôt dans les grands centres, en région? Parce que, quand vous dites: Il y a un qualificateur et il y a des bureaux et il n'y a pas de directeur, moi, j'appelle ça de l'allocation de permis.

**M. Mc Sween:** Écoutez, je trouve que c'est bon que ça se fasse, en autant que ce sont des succursales avec des directeurs. Au moment où un courtier engage n'importe qui, c'est-à-dire n'importe quel agent de n'importe quelle région et que c'est lui qui est le courtier qualificateur, je me demande comment il fait pour surveiller l'agent. L'agent, excusez-moi, là, mais il peut en passer des vites sans que le courtier puisse voir,

sans que le courtier puisse vérifier. Puis aussi, pour le courtage immobilier, je me demande comment est-ce qu'ils peuvent vérifier? Vous savez, une succursale qui est à Montréal et qui engagerait des agents, je ne sais pas, moi, à Mascouche ou à Saint-Jérôme, comment il va faire, lui... Et s'il y en a 100 comme ça, comment... Ce sont tous des directeurs et il n'y a rien qu'un... On les nomme tous directeurs, ça devient toutes des succursales, il y a 100 succursales. Ça n'a pas de sens.

**Mme Robic:** Il ne faudrait pas exiger que chaque directeur d'un bureau d'immeuble soit un courtier.

**M. Mc Sween:** Il pourrait être courtier. Il pourrait être courtier et être directeur, mais ce que je trouve, c'est qu'il faudrait que les agents soient plus surveillés, qu'ils soient plus encadrés plutôt que d'être un petit peu partout.  
(18 heures)

**Mme Robic:** Merci, M. Mc Sween.

**M. Mc Sween:** Merci.

**Le Président (M. Farrah):** Merci, Mme la ministre. M. le député de Labelle.

**M. Léonard:** Oui. M. Mc Sween, bienvenue. Vous avez parlé de formation, mais je voudrais vous poser une question sur un point qui a attiré mon attention. Vous dites que les agents, parfois, pour ne pas dire souvent, sont mêlés dans l'administration des fonds en fidéicommis. Comment cela peut-il arriver? Vous avez une expérience là-dedans, est-ce que vous pourriez nous en parler?

**M. Mc Sween:** Non, ce n'est pas tout à fait ça que j'ai dit. J'ai dit que le courtier pouvait sortir de l'école sans savoir comment administrer son compte en fidéicommis. C'est ce que j'ai dit. Ce n'est pas l'agent. L'agent, lui, ne touche pas au compte en fidéicommis; il n'en a pas, lui. Ce que je veux dire par là, c'est que...

**M. Léonard:** O. K., le courtier, là.

**M. Mc Sween:** Bon. C'est que je pense qu'il y a des courtiers qui ne savent pas, premièrement, que, quand on a un compte en fidéicommis, ces sous-là appartiennent au propriétaire qui vend une propriété. Et aussi, je pense bien qu'au moment où il y a un litige entre les deux parties, le courtier ne sait pas exactement à qui remettre le dépôt. Souvent, il faut faire très attention avant de le remettre, puis je crois que la meilleure solution, c'est encore de le donner à un juge ou à quelqu'un qui va savoir, lui, à qui le rembourser. Il y a des fois où on peut le rembourser, quand les conditions ne sont pas toutes remplies dans les offres d'achat, dans les

promesses d'achat; il y a des fois aussi où ça devient un litige, puis il faut faire attention. C'est un peu dans ce but-là que je parlais de compte en fidéicommiss qui soit bien administré. Et je pense bien que c'est toujours l'argent du consommateur.

**M. Léonard:** Oui. Alors, ce que cela veut dire c'est que, finalement, votre courtier n'a pas une idée très claire des droits légaux des personnes en cause.

**M. Mc Sween:** Je parle toujours des courtiers en général...

**M. Léonard:** Oui.

**M. Mc Sween:** ...je n'ai pas parlé d'un...

**M. Léonard:** Non, non, non. Moi aussi. Je ne sais pas si vous aviez un nom en tête; moi, je n'en avais pas.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M., Mc Sween:** Non, non. Tout simplement, je pense que, dans les cours pour devenir courtier... Moi, quand je l'ai suivi à l'université, ils m'ont bien expliqué à quoi servait ce compte-là. Il y a peut-être aussi, où on donne les cours présentement, où ils l'expliquent, puis peut-être que le courtier, à ce moment-là, était fatigué puis il n'a pas compris, mais je pense que c'est important qu'il y ait un suivi sur ces choses-là. Je parle d'un compte en fidéicommiss, comme ça peut être dans d'autre chose. Quand je dis qu'un courtier qui suit un cours, aujourd'hui, devrait avoir une formation universitaire, même si elle est donnée dans un cégep, il n'y a pas de problème, mais une formation universitaire, on ne peut pas... Je ne sais pas combien il y en a de courtiers, 2000 ou 3000, et la plupart ont de la difficulté à bien comprendre ce qu'ils font au niveau d'un paquet de transactions, etc. Je pense qu'ils manquent de formation, ils manquent de... Moi, je me dis qu'un courtier, c'est très important, c'est lui qui engage les agents. Premièrement, ils manquent de formation au niveau de recruter des agents. Il y a un paquet de courtiers qui aimeraient ça avoir des agents, puis ils ont de la difficulté, parce qu'ils n'ont pas appris comment faire le recrutement. Je veux dire peut-être que ça ne regarde pas le gouvernement, mais si on veut avoir des bons agents qui vont bien travailler, c'est important que le courtier puisse être capable de bien les sélectionner et de les aider par la suite. Je pense que ça regarde la Loi sur le courtage immobilier. Je pense que ça regarde un peu tout le monde.

**M. Léonard:** Mais quand vous dites "formation universitaire", une formation universitaire, généralement, c'est 1er cycle.

**M. Mc Sween:** 1er cycle.

**M. Léonard:** Donc, c'est trois ans d'études. C'est beaucoup.

**M. Mc Sween:** Oui. Ça peut se faire par les...

**M. Léonard:** On a évoqué ça au cours de l'après-midi que peut-être les courtiers pourraient avoir une formation universitaire et les agents un cours de cégep, mais un cours universitaire, on fait habituellement référence à un degré de 1er cycle...

**M. Mc Sween:** Oui.

**M. Léonard:** ...donc, c'est un bac, donc, c'est trois ans après le cégep. Est-ce que...

**M. Mc Sween:** Excusez-moi. Je n'irais pas jusqu'à un bac. Peut-être un certificat en affaires immobilières. Déjà là, il y a beaucoup de bagage. Là, il pourrait avoir son permis de courtier. Parce qu'un bac, c'est sûr que c'est presque la formation d'un notaire ou d'un avocat, c'est beaucoup plus difficile. Ce n'est pas tout à fait ça parce que, après, ils ont le Barreau, mais quand même.

**M. Léonard:** Oui, bien, c'est ça, c'est que généralement les universités... Il y a toute une série de discussions là-dessus, puis je vous en ferai grâce, quand même, à savoir si les certificats, ça devrait être à l'université ou au cégep. C'est parce que, encore là, vous êtes revenu aussi sur les codes de déontologie. À la minute où on voudrait permettre à une corporation, une association quelconque de s'autoréglementer, il faut encore faire une relation avec la formation. Et généralement, c'est là où on exige un 1er cycle universitaire. Enfin, j'en suis là. Écoutez, moi j'ai trouvé que votre témoignage était très intéressant, parce que c'est du vécu. Je vois que la formation n'est pas facile. Vous avez pu sûrement constater qu'il y a beaucoup de rotation aussi chez les agents...

**M. Mc Sween:** Oui. Ça, je pense que c'est un peu la faute, pas juste du courtier, mais un peu la faute de notre formation au niveau "précidence", aussi. Vous savez qu'en 210 heures, sortir agent immobilier, ce n'est pas beaucoup. Je croirais qu'en 210 heures, il pourrait sortir peut-être avec un permis lui permettant de faire un peu de résidentiel, mais de rappeler cet agent-là après un certain temps pour suivre un autre cours obligatoire pour avoir le permis du gouvernement, pour avoir le permis du courtage immobilier...

**M. Léonard:** Est-ce que...

**M. Mc Sween:**... puis, par la suite, peut-être de l'amener aussi à suivre d'autres cours pour l'amener un petit peu, comme on parlait tout à l'heure, dans un cabinet multidisciplinaire... Ce que je trouve dans un cabinet multidisciplinaire, excusez-moi si je parie de ça, c'est merveilleux, sauf que j'ai retenu la faille dont vous avez parlé: Si, à un moment donné, il y en a un parmi le groupe qui fait mal son travail, bien le client va sortir puis va mettre toute la faute sur tout le monde qui est là, ce qui va être très malheureux pour le client. C'est à ça qu'il va falloir faire attention.

**M. Léonard:** J'ai noté dans votre mémoire que vous proposez, par exemple pour le courtier, qu'il y ait un an ou deux ans de stage chez un collègue. Ça, je vois bien que c'est à peu près le modèle de ce que l'on retrouve dans les corporations professionnelles, à peu près, pour plusieurs. Est-ce que vous diriez la même chose aussi pour les agents, avant qu'ils aient un titre d'agent, qu'ils fassent un stage de quelques mois ou d'un an, avant d'être vraiment attirés?

**M. Mc Sween:** Moi, je trouve qu'un agent, quand il a fini son cours de "précidence", devrait au moins avoir un entraînement de six mois où il pourrait quand même faire de la vente, mais, après six mois, qu'il revienne pour être nommé agent immobilier ou conseiller en immobilier, et il pourra après ça rendre de bons services au consommateur.

**M. Léonard:** Est-ce que vous pensez qu'il devrait y avoir un examen uniforme pour avoir le titre ou de courtier ou d'agent?

**M. Mc Sween:** Moi, je trouve que le fait de revenir à un examen uniforme provincial, comme vous le prônez, c'est de revenir en arrière. On serait mieux d'avoir plus de formation, avec des professeurs qui vont donner de très bons examens pour chaque cours, et qu'il y ait un suivi par la suite. Les agents qui lâchent, les 30 % ou les 40 %, c'est qu'ils se découragent. Ils sont lancés un peu dans le champ et on leur dit: Écoute bien, là, va chercher des mandats, puis reviens, puis c'est comme ça que tu vas faire des sous. Vous frappez à une porte puis le client vous dit: Non, non, je vends moi-même. Vous frappez à l'autre porte... C'est très difficile. Mais il y a des techniques de vente, il y a des moyens pour les aider. Puis ça, ça devrait être dans notre formation, les techniques de vente plus poussées, ainsi que l'évaluation. Rus on a de connaissances, plus c'est facile d'aller chercher un mandat chez le client, ça c'est officiel. C'est officiel. La preuve de ça, c'est que les agents qui sont encore en fonction, les agents qui se promènent encore aujourd'hui, après 10 ans, comme moi et plus, ce sont des agents qui ont trouvé de bonnes méthodes de travailler, ce sont

des agents qui ont aimé leur travail et qui ont réussi. Pour les aider, il faut qu'on ait de la formation.

**M. Léonard:** Au-delà des techniques de vente, est-ce que vous ne pensez pas que, sur la formation de base, il devrait y avoir un examen uniforme standard qui soit la base qu'on exige de tout ceux qui sont dans l'immobilier?

**M. Mc Sween:** Un examen avant ou après?

**M. Léonard:** Après la formation.

**M. Mc Sween:** Après la formation.

**M. Léonard:** Après les cours, après...

**M. Mc Sween:** Bon, c'est sûr que cet examen-là... C'est parce que l'examen, pour moi, ne dit pas si tu vas avoir un bon agent qui va rendre service...

**M. Léonard:** Je parle de la formation de base, là...

**M. Mc Sween:** Oui.

**M. Léonard:** Parce que le professeur aussi se fait juger par un examen uniforme.

**M. Mc Sween:** Oui, oui.

**M. Léonard:** Parce que ce ne sont pas nécessairement tous de bons professeurs.

**M. Mc Sween:** Non. L'examen uniforme, écoutez, ce n'est pas méchant, mais moi je trouve que c'est très difficile d'imposer ça, parce que c'est ce qui était en arrière. Les gens bien souvent, ne se lançaient pas...

**M. Léonard:** Oui, quels étaient les défauts? Pourquoi dites-vous: On retournerait en arrière? Quels étaient les défauts?

**M. Mc Sween:** C'est parce que regardez ce qui se passe. Ce qui se passe, c'est qu'on donne un examen à 20 ou 30 élèves, dans un hôtel de Montréal, un examen provincial, et on leur pose différentes questions et aussi on leur fait faire une promesse d'achat ou un mandat, etc. Il y a beaucoup de nervosité de la part de celui qui passe l'examen, veux, veux pas. Peut-être qu'il va réussir, peut-être qu'il va échouer. On va lui donner des reprises. On revient un petit peu comme avant. Moi, ce que je trouve, c'est que chaque matière n'est pas enseignée aussi profondément si on donne juste un examen à la fin. Il faudrait donner un examen provincial sur chaque matière.

**Le Président (M. Farrah):** Malheureusement,

c'est tout le temps dont on dispose. Peut-être en conclusion, M. le député de Labelle? C'est quand même intéressant. Je ne veux pas...

**M. Léonard:** Je vous remercie beaucoup, M. Mc Sween. Vous avez parlé à travers une expérience que nous avons reconnue. Merci.

**Le Président (M. Farrah):** Mme la ministre, en conclusion.

**Mme Robic:** Merci, M. le Président. M. Mc Sween, vous avez fait, en très peu de temps, à peu près un tour de chapeau des difficultés auxquelles nous sommes confrontés en ce moment en réécrivant la Loi sur le courtage immobilier. Votre expérience nous est précieuse, et on vous remercie beaucoup.

**M. Mc Sween:** Merci beaucoup.

**Le Président (M. Farrah):** À mon tour, au nom des membres de la commission, je vous remercie infiniment pour la présentation de votre mémoire et sur ce, je suspends les travaux jusqu'à 20 heures ce soir. On reprendra avec le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec. Merci.

(Suspension de la séance à 18 h 12)

(Reprise à 20 h 8)

**Le Président (M. Després):** À l'ordre, s'il vous plaît! La commission du budget et de l'administration reprend la consultation générale sur le document de consultation intitulé "Le courtage immobilier". Je prends note que le groupe que nous attendons est le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec.

Avant de commencer, j'aimerais vous rappeler les règles de l'audition, c'est-à-dire que vous avez 20 minutes qui sont consacrées à l'exposé de votre mémoire, et suivra par la suite une période de 40 minutes d'échanges avec les membres de la commission parlementaire.

**M. Léonard:** M. le Président, je sais qu'il y a quelqu'un ici dont le mémoire n'était pas listé, mais que nous pourrions entendre à la suite des deux autres qui sont prévus ce soir à l'ordre du jour, si Mme la ministre y consent.

**Le Président (M. Després):** J'aimerais peut-être vérifier si ce mémoire avait déjà été, préalablement... Parce que les membres de la commission, M. le député de Labelle, ont déjà, l'exécutif, le comité directeur a dû accepter les gens qu'on entendrait en audition. Est-ce que cette personne-là s'était déjà fait valoir?

**M. Léonard:** Mais s'il y a consentement, on

pourrait entendre celui qui se présente ici. Il n'y en a pas eu beaucoup, de mémoires qui ne seraient pas entendus, d'après ce qu'on m'a dit, d'après les informations que j'ai. Alors, simplement, en l'ajoutant au bout de la liste d'aujourd'hui, ce soir.

**Mme Robic:** Oui, M. le Président, je n'ai pas d'objection, mais je me sens malheureuse pour ceux à qui on a refusé, parce qu'il a fallu faire un choix, à un moment donné. Alors, il y a d'autres groupes qui ont été refusés, parce qu'on retrouvait les mêmes choses qu'on pouvait retrouver dans d'autres mémoires. Alors, ce qu'ils avaient à nous dire, c'était repris dans d'autres mémoires. Il y a eu une décision de faire un choix. Alors, là, on favorise réellement une personne vis-à-vis d'autres qui ne pourront pas se faire entendre. Mais je n'ai pas d'objection, M. le Président.

**Le Président (M. Després):** À ce moment-là, nous entendrons... Oui, M. le député de Labelle.

**M. Léonard:** Oui, disons que, quant à moi, je n'ai vraiment pas d'objection; au contraire, je le propose. Mais si les deux autres - parce qu'il s'agit de trois cas, en tout - manifestaient l'intention de venir ici, je pense que, d'avance, je n'aurais pas d'objection à les entendre aussi.

**Le Président (M. Després):** Personne ne s'est manifesté, M. le député de Labelle.

**M. Léonard:** Exactement, alors...

**Le Président (M. Després):** On verra le cas.

**M. Léonard:** ...que la personne, en l'occurrence M. Guy Moreau, qui est ici dans la salle, veuille bien se présenter après.

**Le Président (M. Després):** O.K. Si je comprends bien, donc, étant donné qu'on a le consentement, on entendra M. Moreau après.

**M. Léonard:** Ça va.

**Mme Robic:** Et, M. le Président, il faut bien comprendre... Vous mieux que moi connaissez les horaires de votre commission. Alors, si on augmente le nombre de mémoires à présenter ici, il faut bien savoir ce que ça fait à la commission.

**Le Président (M. Després):** Ce qui fait que ça prendra définitivement le consentement à partir de 22 heures, si je ne me trompe, M. le secrétaire, parce que, normalement, notre horaire est planifié jusqu'à 22 heures. Donc, ça prend le consentement pour dépasser 22 heures.

**M. Léonard:** Ça va.

**Le Président (M. Després):** Donc, il pourrait être possible, tout dépendant du temps qui sera pris pour chacune des auditions, d'entendre M. Moreau avant 22 heures et, à la limite, il serait à ce moment-là 22 heures. La période serait limitée, à ce moment-là, étant donné que c'est un individu, à un temps maximum de 30 minutes.

**M. Léonard: Ça va.**

**Le Président (M. Després):** Ça va. Monsieur... Est-ce que c'est une question de règlement, M. le député de...

**M. Williams:** C'est plus une question de clarification, M. le Président. Je n'ai aucune objection aux choses que nous venons juste de décider, mais je voudrais savoir c'est quoi, les précédents? Qu'est-ce que nous sommes en train de faire? Nous avons maintenant trois mémoires. Est-ce que c'est ouvert?

**Le Président (M. Després):** Remarquez bien que le...

**M. Williams:** Je voudrais savoir exactement ce que l'Opposition demande.

**Le Président (M. Després):** On m'a dit, M. le député, que nous avons effectivement reçu le mémoire de M. Moreau, sauf que la commission avait décidé, à cette époque-là, de ne pas entendre ce mémoire. Sauf que, selon nos règlements, avec le consentement des députés ministériels et des députés de l'Opposition, nous pouvons effectivement entendre M. Moreau. Donc, à partir de ce moment-là, nous avons eu entente et nous entendrons M. Moreau. À partir du moment...

**Mme Robic:** Est-ce qu'on crée un précédent, M. le Président?

**Le Président (M. Després):** Si on crée un précédent? Un instant, s'il vous plaît. Selon ce dont m'informe M. le secrétaire, non. Ça s'est déjà fait.

**Mme Robic:** D'accord.

**Le Président (M. Després):** Donc, on a rappelé les règles, et je demanderais peut-être à Mme Carole Marleau, présidente, de bien présenter les gens qui l'accompagnent et de passer à la présentation du mémoire.

#### Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec

**Mme Marleau (Carole):** Donc, M. le Président, madame, messieurs, je vous présente M. Jean-Marie Derome, directeur général de notre organisation, et Me André Bois, aviseur légal de

notre organisme. Dans un premier temps, pour les gens qui nous connaissent moins, je rappelle que nous sommes un syndicat professionnel représentant des cabinets de courtage d'assurance et que notre but, c'est l'étude, la défense et le développement des intérêts économiques, sociaux et moraux de nos membres. Je passe à l'introduction.

Le RCCAQ est heureux d'avoir l'opportunité de présenter très brièvement ses commentaires et suggestions à propos du document de consultation sur la révision de la Loi sur le courtage immobilier. Tel que cela est souligné avec sagesse dans l'introduction du document de consultation, une partie importante des opérations immobilières dans lesquelles les courtiers et agents interviennent comme intermédiaires et conseillers porte sur le principal élément du patrimoine d'une personne. Cette réalité justifie certainement une révision de la Loi sur le courtage immobilier.

On comprendra que le RCCAQ ne juge pas opportun de soumettre des commentaires et suggestions sur tous les aspects traités par le document de consultation, puisque seulement certaines parties de cet exposé intéressent de façon immédiate la profession de courtier d'assurances. Cet exposé sera donc limité aux points qui suivent.

Premièrement, la révision des structures. Le document de consultation pose comme principe fondamental que l'organisme d'autoréglementation devrait avoir pour mission exclusive la protection du public par la surveillance des courtiers et agents d'immeubles et qu'en conséquence, tel organisme ne pourra voir à la défense et à la promotion des intérêts de ces derniers.

Le RCCAQ, qui a toujours préconisé qu'un organe d'autoréglementation ne devrait jamais cumuler une mission de promotion des intérêts socio-économiques des professionnels réglementés, se réjouit que Mme la ministre déléguée aux Finances préconise explicitement ce principe du cloisonnement des fonctions comme fondement du système d'autoréglementation.

Par ailleurs, en ce qui concerne la surveillance de l'organisme d'autoréglementation des courtiers et agents d'immeubles, le RCCAQ propose la solution suivante: si les courtiers et agents d'immeubles étaient autorisés à cumuler l'un ou l'autre des permis visés par la Loi sur les intermédiaires de marché ou à pratiquer en situation de multidisciplinarité avec les intermédiaires de marché, nous suggérerions alors que l'inspecteur général des institutions financières soit chargé de l'administration de la Loi sur le courtage immobilier. En effet, dans ce contexte de cumul des activités professionnelles, la surveillance de l'inspecteur général s'imposerait pour garantir un minimum de cohérence entre les divers organes régulateurs constitués par la Loi sur les intermédiaires de marché et celui qu'on propose d'établir pour les courtiers et agents d'immeubles.

Pratique du courtage immobilier, cumul des permis. Le RCCAQ ne s'oppose pas à ce que le titulaire de permis de courtier ou d'agent d'immeubles puisse aussi cumuler les permis visés par la Loi sur les intermédiaires de marché, en autant que les intermédiaires de marché obtiennent la réciprocité. Toutefois, comme le Regroupement encourage ses membres à pratiquer en cabinets multidisciplinaires, nous croyons que ce cumul devrait se faire par le truchement d'un cabinet multidisciplinaire au sein duquel une ou plusieurs personnes pratiqueraient exclusivement l'activité de courtier ou d'agent d'immeubles, tandis que d'autres personnes pratiqueraient les activités autorisées par la Loi sur les intermédiaires de marché.

Le franchisage. À ce titre, nous désirons uniquement rappeler que le conseil des assurances de dommages est habilité à déterminer par règlement les modalités et les conditions du franchisage des activités d'un intermédiaire de marché en assurance. En conséquence, si la loi devait autoriser les courtiers ou agents d'immeubles à exercer leurs activités par voie de franchisage, il serait alors opportun que les modalités et conditions du franchisage soient déterminées par un règlement de l'organisme d'autoréglementation et non par voie législative. Les normes de franchisage étant adoptées par règlement, il serait alors possible pour l'inspecteur général des institutions financières d'inciter les différents organismes d'autoréglementation à harmoniser leurs règles de franchisage, que ce soit en assurances de personnes, en assurances de dommages ou en courtage d'immeubles.

La rémunération. Le RCCAQ ne s'oppose pas au partage mutuel et réciproque de la rémunération entre, d'une part, les courtiers et agents d'immeubles et, d'autre part, les intermédiaires de marché selon le système établi par les articles 44, 45 et 46 de la Loi sur les intermédiaires de marché. Nous devons préciser que notre soutien à une mesure qui autoriserait le partage de rémunération tient surtout au fait que nous y voyons une occasion pour les courtiers d'assurances de partager leurs coûts d'opération avec d'autres intermédiaires sans contrevenir à la prohibition traditionnelle du partage d'honoraires.

Dans l'hypothèse où on permettrait le partage de rémunération, nous soumettons qu'il y aurait alors lieu d'appliquer aux agents et courtiers d'immeubles, avec les adaptations nécessaires, les règles contenues aux articles 40 à 48 de la Loi sur les intermédiaires de marché, qui prévoient les différentes formes de partage de rémunération et leur contrôle.

Catégories de permis. Le document de consultation prévoit l'exigence de différentes catégories de permis selon les différentes classes d'opérations immobilières. Ainsi, la loi exigerait d'un intermédiaire qu'il détienne un permis spécifique pour le placement des prêts hypothécaires. À ce propos, nous désirons rappeler que

l'article 14, alinéa 4, de la Loi sur les intermédiaires de marché autorise déjà l'intermédiaire en assurances à placer des prêts hypothécaires.

Nous croyons que le titulaire du certificat de courtier d'assurances de dommages devrait être autorisé à placer des prêts hypothécaires sans être tenu d'obtenir un permis ou un certificat additionnel. Sans simplifier à outrance, on peut affirmer que le prêt hypothécaire n'est pas en soi une opération immobilière, mais plutôt financière, l'élément essentiel de l'activité étant le prêt d'argent. Or, compte tenu de la formation rigoureuse qui est dorénavant imposée aux courtiers d'assurances de dommages en vertu des nouveaux règlements du conseil des assurances de dommages, nous croyons que le courtier d'assurances a déjà la formation requise pour placer des prêts hypothécaires.

En ce qui concerne l'évaluation de la garantie accessoire au prêt lui-même, il s'agit là d'une fonction qui est surtout prise en charge par le prêteur lui-même ou par un évaluateur engagé par le prêteur. Quoi qu'il en soit, les courtiers d'assurances de dommages ont également, au moins en ce qui concerne la valeur des bâtiments, une excellente initiation à l'établissement des valeurs immobilières.

En guise de conclusion, nous soumettons que notre appui à un certain rapprochement entre les intermédiaires de marché en assurance et les intermédiaires de marché en immeuble tient, d'une part, à ce que nous reconnaissons un certain degré de compatibilité entre les fonctions exercées par ces deux catégories d'intervenants et, d'autre part, à ce que le gouvernement envisage pour les intermédiaires de marché en immeuble un type d'encadrement et des normes de probité, d'honorabilité et de compétence analogues à ce qui est prévu dans la loi applicable aux intermédiaires de marché en assurance.

**Le Président (M. Després):** Merci, Mme la présidente. Je passerais peut-être maintenant la parole à Mme la ministre.

**Mme Robic:** Merci, M. le Président. Dans le fond, le message que vous nous portez ce soir, c'est de dire: S'il vous plaît, harmonisez la Loi sur le courtage immobilier à celle de la Loi sur les intermédiaires de marché. C'est le message que vous nous passez ce soir. C'est assez clair dans votre exposé. Vous parlez du cumul des permis. Dans le fond, ce dont vous parlez, c'est du cabinet multidisciplinaire. Vous n'êtes pas tellement pour le cumul du permis par une même personne...

**Mme Marleau:** Par le même individu qui aurait plusieurs chapeaux.

**Mme Robic:** C'est réellement le cabinet multidisciplinaire que vous prônez. Vous ne voyez aucune objection à ce que l'immobilier fasse

partie d'un cabinet multidisciplinaire?

**Mme Marleau:** Absolument pas. Je dois vous dire que je le vis actuellement...

**Mme Robic:** Ah bon!

**Mme Marleau:** ...de par notre entreprise. Dans l'ensemble, si on parle de décloisonnement, ce sont vraiment des choses qui ont tout en commun, si on parle d'assurer une maison, si on parle de trouver un acheteur pour la maison, le prêt hypothécaire. Non, je pense que ce sont vraiment des choses qui doivent être en commun.

**Mme Robic:** D'être encouragées.

**Mme Marleau:** Encouragées aussi.

**Mme Robic:** C'est assez intéressant, parce qu'il y a des personnes, au niveau du cabinet multidisciplinaire, qui semblent nous dire qu'il devrait être plus large que celui prévu à la loi 134. On nous dit que, pour un courtier immobilier, il serait peut-être intéressé non seulement à faire partie d'un cabinet multidisciplinaire avec des agents ou des courtiers en assurance de personnes ou de dommages, mais peut-être aussi avec d'autres groupes, tels les évaluateurs, etc. Est-ce que vous voyez d'un bon oeil que l'on développe ce concept de cabinet multidisciplinaire en rajoutant d'autres activités ou d'autres services? Est-ce que vous avez réfléchi à ça comme groupe?

**Mme Marteau:** Comme groupe, et aussi d'ailleurs on a analysé des expériences qui se font déjà à l'intérieur de plus grands bureaux. Je ne parle pas des grosses boîtes, mais de certains bureaux. C'est certain que l'idéal, si on pense, par exemple, que, dans l'assurance générale, à cause de divers intervenants qui sont arrivés dans notre domaine, les revenus sont à la baisse... Il faut penser à partager des frais et il faut aussi penser à se donner de la "business" entre nous autres. C'est sûr que c'est la façon de fidéliser notre clientèle. Le seul facteur de rentabilité, si on parle d'assurance, c'est de fidéliser notre clientèle. Fidéliser notre clientèle, ça veut dire lui offrir des services connexes avec notre service de base. Lorsqu'on parle du Regroupement et de sa clientèle, qui est des cabinets d'assurances, on pense toujours que le pivot de ces entreprises-là restera l'assurance. Ce sont des services connexes qui les aideront à fidéliser leur clientèle et à partager leurs coûts.

**Mme Robic:** Vous pourriez peut-être... Vous avez fait mention que vous faisiez déjà partie d'un groupe, je ne l'appellerai pas un cabinet multidisciplinaire parce que la loi n'est pas encore en vigueur, mais vous faites partie d'un groupe. Expliquez-nous comment fonctionne votre

groupe, en ce moment, et qu'est-ce que regroupe ce groupe-là?

**Mme Marleau:** Donc, pour vous dire à peu près, on est dans les Laurentides. On a 14 bureaux, et les services, c'était strictement de l'assurance. Puis, on a développé, depuis quelques années, un domaine immobilier. Alors, vraiment, c'est un holding, si on peut dire. Ce sont toutes des compagnies. On a aussi des services financiers. On a même une agence de voyages. Donc, on a tout. Et pourquoi on a décidé de développer ça? C'est certain que si on prend toutes ces petites entreprises-là dans un cadre rural, quand même, c'est excessivement coûteux. Alors, à ce moment-là, pour amortir les coûts et surtout, comme je vous le disais, pour se transférer une clientèle, on a développé cette forme, ce concept-là. Surtout pour des bureaux qui sont dans des régions comme les nôtres, rurales, il faut penser qu'il faut avoir beaucoup de points de vente, ce qui est excessivement coûteux, parce qu'on parle de communications, d'informatique. Alors, c'est une formule qu'on a préconisée et c'est aussi une formule qui est, je pense, la formule de l'avenir, parce qu'avec le cycle... On dit chez nous que, des fois, il y a le cycle de l'assurance. De ce temps-là, c'est l'immobilier qui connaît ses difficultés. Par contre, pour qu'une entreprise survive dans un certain cadre, ça lui prend ces divers services-là.

**Mme Robic:** C'est intéressant, parce que cet après-midi, on a un exemple. Cet après-midi, on s'inquiétait ici, autour de la table, et on disait: Dans un cabinet multidisciplinaire où on regroupe plusieurs industries avec des produits, qu'est-ce qui arrive quand il y a une pomme pourrie dans le lot? Comment le cabinet multidisciplinaire réagit à ça? Comment il se préserve contre ça? Je suppose que vous autres...

**Mme Marleau:** Si un des services, par exemple, était moins ou mal exploité, ou en difficulté? Je pense que, justement quand tu chapeutes plusieurs services comme chez nous, c'est une espèce de conscience, c'est l'image. Parce que, justement, on sait très bien, ne serait-ce que l'agence de voyages, si, en partant, je ne sais pas, moi, tu organises trois ou quatre groupes puis que l'aventure est désastreuse, ça va influencer absolument tes autres services, parce qu'ils vont garder de tout ça, pour venir renouveler leurs assurances ou penser à un prêt hypothécaire, ils vont garder un goût amer. C'est sûr que ça demande une structure administrative. Ce qui peut être bon aussi pour un petit cabinet qui dit: Moi je n'ai pas envie de me regrouper dans une grosse boîte comme ça, c'est qu'on peut offrir les services, par exemple, c'est comme un service de consultants, on le fait avec des tout petits courtiers. Par exemple, un courtier a ses 500 000 \$ de volume et il dit:

Moi, je veux rester courtier d'assurances, mais on peut partager les commissions. Si, par exemple, quelqu'un lui dit: Moi, je veux vendre ma maison, il dit: Écoute, je vais te référer. C'est du "réfèrement". À ce moment-là, on lui envoie les gens dont c'est la profession, puis il y a un partage de commissions. On le sait, le partage de commissions, ce n'était pas permis, c'est pourquoi on en parle. Il faut que ce soit permis, parce que c'est une mesure pour aider tous ces professionnels-là qui vont vouloir garder, justement, des petites boîtes.

**Mme Robic:** C'est peut-être la façon de l'avenir pour préserver la petite et la moyenne entreprise...

**Mme Marleau:** Je le crois sincèrement.

**Mme Robic:** ...dans les services financiers.

**Mme Marleau:** Oui.

**Mme Robic:** Alors, il y a en haut de cette pyramide des gestionnaires qui s'assurent de voir à la bonne fonction de tous ces petits...

**Mme Marleau:** Et à la formation continue.

**Mme Robic:** Oui.

**Mme Marleau:** C'est ça qui fait que, par exemple, moi, je dis qu'il y a un bel avenir pour les petites boîtes, parce qu'elles vont pouvoir profiter justement de l'expertise des boîtes qui se sont peut-être décloisonnées, si on peut dire. Parce que ce décloisonnement-là, il est coûteux alors, si on peut revendre certains services, certaines expertises à ces petites boîtes-là, à ces petits bureaux-là, pour eux autres, c'est ce qu'il leur faut. Si, dans un moment x, ils ont un besoin, on a fait l'expertise, on peut leur vendre notre étude, on peut leur vendre notre façon de procéder. Puis c'est comme ça, parce qu'on ne pourra jamais prendre de l'expansion partout, c'est trop coûteux. On est rendu à une certaine limite où l'expansion est coûteuse. À ce moment-là, je pense qu'il y a un avenir pour les petites boîtes, ça, j'en suis absolument sûre, il n'y a pas de...

**Mme Robic:** Alors, vous faites un très bon plaidoyer pour le cabinet multidisciplinaire, pour l'expérience même. On pariait cet après-midi de projets pilotes. On vient d'avoir un bon témoignage ici, qui nous prouve que ça fonctionne très bien. On vous remercie beaucoup. M. le Président, je vais passer la parole à mon confrère.

**Le Président (M. Després):** Merci, Mme la ministre. La parole est au député de Labelle.

**M. Léonard:** Alors, à mon tour de souhaiter la bienvenue au Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec. Je pense, Mme Marleau, que vous avez fait une excellente description de ce qu'était un groupe, un cabinet multidisciplinaire. Moi, j'aurais une question à vous poser. Vous parlez d'harmonisation. En réalité, la question qui me vient à l'esprit, c'est pourquoi, finalement, les courtiers en immobiliers ne seraient pas assujettis à la Loi sur les intermédiaires de marché?

(20 h 30)

**Mme Marleau:** Pourquoi n'auraient-ils pas exactement une structure...

**M. Léonard:** Plutôt que d'harmoniser avec une autre loi entre deux lois puis avec l'Office des professions, disons qu'on tourne autour de cette question depuis le début de la commission parlementaire. Alors, pourquoi ne seraient-ils pas aussi sur le coup de la Loi sur les intermédiaires de marché qu'on a votée l'an dernier?

**M. Derome (Jean-Marie):** À mon sens, pourquoi recommandait-on justement un cabinet multidisciplinaire? C'est qu'on n'a pas carrément la même fonction. On n'a pas la même façon de pratiquer. Le marché n'est pas du tout le même. Il est complémentaire.

**M. Léonard:** Non, mais ce sont quand même... Un courtier en immeubles, c'est quand même un intermédiaire de marché. Il a deux clients, si vous voulez, mais en réalité, il en a un surtout, c'est le vendeur, dans le cas, le vendeur de l'immeuble. Pourquoi, alors, ça ne serait pas la Loi sur les intermédiaires de marché?

**Mme Marleau:** Autrement dit, pourquoi ne les ont-ils pas inclus...

**M. Léonard:** Incorporés l'an dernier.

**Mme Marleau:** ...à notre groupe? Vous me demandez une question et je n'ai pas...

**M. Léonard:** Vous êtes même dans la même boîte.

**Mme Marleau:** Je n'ai absolument pas la réponse. Pourquoi, à un moment x, on ne les a pas intégrés? Vous dire que c'était peut-être un phénomène qui s'enclenchait à ce moment-là...

**M. Léonard:** Vous, vous ne verriez pas ça d'un mauvais oeil, qu'ils tombent sous la même loi, finalement. Parce que ça éviterait les problèmes d'harmonisation que vous soulevez.

**Mme Marleau:** C'est certain que, si on a un cadre de professionnels et qu'on a affaire à un consommateur pour lui vendre un service qui

touche le financier, si on parle d'hypothèque, entre autres, il faut être régi à peu près de la même façon. S'il n'y a pas d'harmonie, je ne sais pas comment le gouvernement va pouvoir se retrouver dans tout ça.

**M. Derome:** Vous posez la question: Pour quoi ne sont-ils pas régis par la même loi? Je vais vous dire bien franchement, vous nous embêtez, parce qu'on ne s'est pas penchés sur le problème. La Loi sur le courtage Immobilier a toujours existé.

**Mme Marleau:** C'est ça.

**M. Derome:** On vient de nous dire: Est-ce que vous auriez objection à ce qu'il y ait un cumul de permis en assurance? Non, en autant qu'on a la réciprocité. Je sais que, dans la pratique, il est bon que ce soit régi par la Loi sur le courtage immobilier. Parce que, dans la pratique, tous les jours, dans mon propre cabinet, avant que je sois directeur général, j'étais à côté d'un gros agent d'immeubles très connu. Il y avait là 15 agents qui, de temps en temps, vendaient une maison et disaient: Va donc t'assurer chez Jean-Marie. On était dans le même bureau. On partageait la même porte d'entrée. On ne partageait pas les commissions, mais on partageait certains frais: le café...

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Derome:** ...le "faiseux" de ménage. On partageait ça. Et, constamment, on s'échangeait... Un client me demandait: Connais-tu un bon agent d'immeubles? Bon, bien, écoute donc, c'est sûr que j'allais tendre la main à celui qui m'avait envoyé une assurance la veille. J'avais un notaire, j'avais un avocat dans le même immeuble.

**Mme Marleau:** Il y a toujours eu une entente tacite, si on peut dire. C'est que, là, on parle justement de réduire les coûts. Il y a quelques années, on n'avait peut-être pas vraiment besoin de partager les coûts et on n'avait peut-être pas vraiment besoin de se partager une clientèle, parce que, si on parle d'assurance, on était quasiment les seuls intervenants pour vendre de l'assurance. Le jeu est pas mal changé, depuis quelques années. On s'aperçoit que, pour survivre, il faut se passer cette clientèle-là.

**M. Léonard:** C'est ça. Vous avez très bien utilisé un mot, je pense que vous l'avez inventé: "fidéliser" la clientèle. Effectivement, c'est ça que ça produit. Mais, au fond, vous n'auriez pas d'objection particulière à ce que ce soit la même loi.

**Mme Marleau:** Moi, je vais vous dire... Me Bois.

**M. Bois (André):** Si vous permettez, quand j'ai lu le document de consultation, je me suis aperçu que l'organisme d'autoréglementation a des pouvoirs de réglementation qui sont assez similaires à ceux des conseils créés par la Loi sur les intermédiaires de marché. Déjà, il y a, dans le document de consultation, une orientation vers la cohérence législative. Alors, par la suite, ça devient une question de forme. Que ce modèle-là soit dans le chapitre 52 des statuts de 1990, dans une loi à part ou qu'il soit dans un code des intermédiaires de marché, évidemment, là, ça devient une question de commodité pour la consultation. Je pense que votre question est surtout de savoir si on doit viser à une certaine harmonisation quant au contenu du modèle d'autoréglementation et du modèle de multidisciplinarité. Si on va un pas plus loin, vous nous poseriez également la question: Est-ce que les courtiers en valeurs mobilières ne devraient pas également être intégrés dans la Loi sur les intermédiaires de marché? Pour vous, législateurs, c'est sûrement une tâche ardue d'essayer de tout codifier ça. Je suis sûr que le prédécesseur de Mme la ministre aurait peut-être aimé, fui aussi, en son temps, faire également les courtiers en immeubles, mais on ne peut pas tout faire en même temps. Alors, quand on suit après, bien, on prend la législation comme elle est, je suppose, et on essaie d'harmoniser tout ça avec les besoins du milieu. Moi, c'est mon humble point de vue là-dessus.

**M. Léonard:** Oui, je sais, il vont pas à pas. Ça ne va pas vite, par exemple.

**M. Derome:** On ne fait pas de politique, nous.

**M. Léonard:** Est-ce que, sur le plan des objectifs poursuivis... Parce qu'au fond, c'est ça que l'on mentionne ici, la protection du consommateur. On dit que l'organisme doit avoir ça comme objectif...

**Mme Robic:** L'autoréglementation.

**M. Léonard:** ...à l'exclusion même de l'intérêt des membres. Est-ce que ça pourrait être desservi autant par la loi des intermédiaires de marché, qui régit les courtiers en assurances?

**M. Bois:** Je répond là-dessus que si vous demandez si plusieurs des articles de la Loi sur les intermédiaires de marché devraient être transportés dans la future loi, on n'a pas de difficulté à répondre que oui.

**M. Léonard:** Non, bien, en termes de protection des consommateurs, votre loi des intermédiaires de marché protège les consommateurs?

**Une voix:** Oui.

**Mme Marteau:** Absolument.

**M. Léonard:** Alors, pourquoi inventer une autre structure, une autre loi pour les courtiers?

**M. Bois:** Je pense, moi, que le document de consultation, ceci dit en toute déférence, n'invente pas de toute pièce. Il prolonge un modèle d'autoréglementation qui existe déjà. C'est ça que j'ai cru percevoir dans le document. Alors, on n'appelle pas ça le conseil, les vocables ne sont peut-être pas les mêmes, mais la substance est la même. Peu importe le costume, si le principe est toujours là...

**M. Léonard:** Pour vous, finalement, c'est à peu près la même chose.

**Mme Marleau:** C'est ça.

**M. Léonard:** L'organisme qui est proposé là, c'est la même chose que le conseil qu'il y aurait sous la Loi sur les intermédiaires de marché?

**M. Bois:** Oui, c'est ce qu'on croit déceler dans le document de consultation. Le reste, c'est une commodité de consultation. Évidemment, ce serait l'idéal qu'on ait un code des intermédiaires de marché regroupant...

**M. Léonard:** Tout le monde.

**M. Bois:** ...les courtiers en immeubles, les courtiers... Mais pour ça, je suppose qu'il ne faut pas bousculer tout le monde. Je ne parle pas du législateur, mais...

**M. Léonard:** Vous espérez que ça vienne un jour.

**M. Bois:** Bien sûr, comme le superconseil dont il était question dans le document de consultation. Ce n'est peut-être pas trop tôt.

**M. Léonard:** Sur un autre plan. Vous voyez des courtiers en immeubles. Vous avez vous-mêmes votre expérience chez les courtiers en assurances. Compte tenu de l'expérience que vous avez, par exemple, dans votre groupe, trouvez-vous que la formation des courtiers et des agents est suffisante, actuellement? Avez-vous quelque chose à dire sur cette question?

**Mme Marleau:** La formation des courtiers? Si je regarde, par exemple...

**M. Léonard:** Vous connaissez la même rotation qu'on a décrite, 30 %, 40 % d'agents qui changent chaque année?

**Mme Marleau:** Si je vous parle de mon

expérience à moi, dans mon secteur à moi, là, comme de raison, c'est sûr qu'il n'y a pas ce... C'est beaucoup plus stable. Je parle d'un secteur que je connais, je parle des Laurentides. C'est certain que si on recule, par exemple, si on pense à ce qu'était l'assurance il y a plusieurs années, c'est qu'à un moment donné, quand quelqu'un avait une mise à pied... Souvent, les gens pensaient que devenir un agent d'assurances, c'était quelque chose qui s'apprenait vite et qui avait l'air facile.

Je puis dire que, dans l'immobilier, ça a été la même chose, parce que, quand tu regardes aller ça, tu as l'impression que c'est un cours qui dure quelques semaines et tu as l'impression que c'est facile. C'est vraiment quand tu travailles sur le plancher que tu vois la difficulté. Ça prend des capacités de marketing, des capacités... En tout cas, c'est certain que pour quelqu'un qui, à un moment donné, se voit sans emploi et qui connaît un tas de monde, ça peut sembler facile d'aller vers le courtage immobilier. Quand même, il se fait déjà, à partir des bureaux, en partant, une sélection très serrée, parce que, là aussi, tu ne veux pas envoyer n'importe quel individu. Si tu veux qu'un individu soit représentatif de ta boîte, il faut que l'individu ait certaines connaissances techniques.

Dans ce que, moi, je connais, dans les Laurentides, on n'a pas ce nombre d'individus qui viennent et qui repartent dans l'immobilier. D'ailleurs, on est vraiment dans un moment où on pourrait penser qu'en tout cas, dans certains secteurs, on parle de... Il y a un gros pourcentage de gens qui laissent, c'est bien certain. Moi, je connais des gens qui ont pris un recul, qui se sont pris une autre job, parce que ces gens qui ne fonctionnent qu'à commission, à ce moment-là, quand ça fait trois, quatre mois qu'il n'y a pas de commissions qui rentrent, tu te trouves une autre job. Mais ce sont des gens qui vont revenir à l'immobilier. Ce sont des gens qui doivent survivre, là, mais ce sont des gens qui sont quand même... Ils viennent faire du bureau, tout ça, mais ils se sont pris une autre job qu'ils n'ont pas délaissée. Dans un centre urbain, c'est peut-être une autre histoire, mais...

**Le Président (M. Després):** Merci, Mme Marleau. Je m'excuse, M. le député de Labelle, parce que le temps est écoulé.

**Mme Marleau:** Oui.

**Le Président (M. Després):** Mme la ministre.

**Mme Robic:** Vous savez, je m'amuse à écouter le député de Labelle, parce qu'il sait très bien pourquoi la loi du courtage immobilier n'a pas été intégrée à la loi 134. Je pense que M. Derome... Vous aviez tous une bonne réponse, mais M. Derome, vous avez dit le mot clé. C'est

que ce n'est pas le même type de services, donc, après consultation, la décision avait été prise de ne pas l'inclure. Ça, le député de Labelle le sait très bien, d'ailleurs.

Vous parlez du cumul des permis et vous nous dites: Au niveau des prêts hypothécaires, il y aurait quelque chose à taire là. Je voudrais vous rappeler que, dans votre document, si vous ma permettez, vous dites que la loi 134 vous permet... Mais il ne faut pas oublier qu'il faut que la Loi sur le courtage immobilier...

**Mme Marleau:** Oui, oui.

**Mme Robic:** D'accord?

**M. Derome:** C'est sous réserve.

**Mme Marleau:** Sous réserve.

**Mme Robic:** Oui, c'est ça. Alors, il faut que le lien se fasse et il faut que les gens se qualifient. Et là, vous semblez avoir quelques réticences à ça.

**M. Derome:** Est-ce que je peux répondre un peu?

**Mme Robic:** Pourquoi? J'ai l'impression que ce serait facile, pour vous autres...

**M. Derome:** C'est que, dans le fond, prêter sur hypothèque, c'est évaluer une maison. Un courtier d'assurances qui assure une résidence depuis les trois ou quatre dernières années connaît la valeur de la propriété, parce qu'il est obligé d'évaluer cette propriété-là. Pour nous, la différence, c'est qu'on l'évalue au coût de remplacement, à la place de l'évaluer en valeur marchande. On connaît également la construction même, l'état de la maintenance, parce qu'on a souvent visité le client. On connaît même la valeur morale de notre client. On sait s'il paie bien, s'il entretient bien sa maison. On obtient des confidences, au point qu'on sait même s'il va se séparer de sa femme ou si sa femme va le séparer. Souvent, on est au courant de tous ces détails-là d'un de nos clients. Donc, le prêteur hypothécaire, ce qu'il regarde, ce sont ces éléments-là. Et, dans un premier temps, il est sûr et certain que nos cabinets de courtage ne veulent pas faire l'évaluation à fond d'un prêt hypothécaire. Ils veulent être capables de le référer à un prêteur hypothécaire qui, lui, est équipé pour en faire l'évaluation. C'est sûr que, quand on a demandé ça, j'étais une des personnes du Regroupement qui l'a demandé intensément, au moment de la consultation sur la loi 134. Et il m'apparaît que ça ne serait pas grand-chose à faire que de nous donner la permission. Il ne nous reste pas grand-chose à apprendre pour que vous puissiez nous donner cette permission-là.

Dans l'immeuble, c'est différent. Apprendre le métier d'agent d'immeubles, oui, je suis d'accord que ça prend des cours, mais...

**Mme Robic:** Alors, vous pariez d'un permis restreint. Là, j'ai des problèmes avec les exceptions. Vous savez, je pense qu'un agent d'immeubles qui voudrait vendre de l'assurance pourrait peut-être me dire: Bien, moi aussi, je suis très bon, parce que j'entre dans les maisons et je sais ce qu'il y a dans les maisons; donc, je n'ai pas besoin de suivre un cours. Là, j'ai un problème avec les exceptions. Est-ce qu'il y aurait une grosse demande? Si on allait...

**M. Derome:** Certainement.

**Mme Robic:** Est-ce qu'il y a un intérêt de vos membres, présentement, pour avoir la permission de faire du prêt hypothécaire? Est-ce que la demande est très importante?

**M. Derome:** Certainement. Mme la ministre, vous savez que notre lutte a commencé en 1987, au moment de l'introduction des caisses populaires dans le domaine de l'assurance. On a encore la prétention qu'elles n'avaient pas le droit de le faire. Malheureusement, la cour ne nous a pas encore donné raison, mais si les caisses pop sont capables de prendre... Parce qu'on est obligés de leur donner une copie de notre police servant à la garantie de leur prêt. Elles prennent notre police, elles appellent le client, et si... Elles ont tout. Elles ont la description de la maison, elles ont la prime. Si on marque 350 \$ de prime, elles appellent notre client et disent: Je vais te la faire à 300 \$. On aimerait bien être capables, parce qu'on a les mêmes renseignements et qu'on sait que la caisse pop est prêteuse hypothécaire, on aimerait bien pouvoir compétitionner avec les caisses pop sur le même pied qu'elles le font avec nous. Et c'était le principal but de notre demande au moment de la commission parlementaire sur les intermédiaires de marché.

**Mme Robic:** Bien, je comprends que vous avez des revendications à faire, mais je pense qu'on ne traite pas tellement de ça, ici, à ce niveau-là. Je pense que ce n'est peut-être pas...

**M. Derome:** Non, mais vous nous demandez s'il y a intérêt à ce qu'on vende des hypothèques. Oui.

**Mme Robic:** Oui, mais c'est parce que... Pour un grand nombre, est-ce qu'en ce moment, vous vous sentez lésés parce que vous n'avez pas le droit d'être dans le prêt hypothécaire? Est-ce qu'il y a une demande assez forte pour ça?

**M. Derome:** Je peux vous dire que sur 700 cabinets de courtage...  
(20 h 45)

**Mme Robic:** Oui.

**M. Derome:** ...qui sont membres chez nous, il y en a 598 qui attendent juste d'avoir la permission.

**Mme Robic:** Ah oui?

**Mme Marleau:** Ne serait-ce que pour... Si on parle, par exemple, de "référencement", il est certain que ça peut être... Parce que si on parle de quelqu'un qui s'occupe d'un module - on appelle ça comme ça, nous autres - le "référencement", ça peut être très intéressant. Tu as seulement à référer un nom. Donner les détails de la propriété, ce n'est pas malin, hein? Ça peut être le début de cette entente-là.

**M. Derome:** Les assureurs-vie le font déjà. Beaucoup d'assureurs-vie le font déjà à l'endroit de leur compagnie d'assurances.

**Mme Robic:** Oui. Les compagnies d'assurances font du prêt hypothécaire, mais je ne suis pas sûre que ce soit les agents en assurances qui font les prêts hypothécaires.

**Mme Marleau:** Mais ils font de la référence.

**M. Derome:** Ils font du "référencement".

**Mme Robic:** Mais ils font la référence, oui, évidemment.

**M. Derome:** Oui, oui. Ils font du "référencement".

**Mme Robic:** D'accord. Ça va, M. le Président, merci beaucoup.

**Le Président (M. Després):** Merci, Mme la ministre. M. le député de Labelle.

**M. Léonard:** Oui. Je voudrais reprendre un peu sur une remarque de Mme la ministre qui disait que je savais très bien la réponse sur le fait qu'il s'agissait d'activités différentes. Moi, je vais convenir que le courtage immobilier, ce n'est pas le courtage d'assurances, effectivement. Ce qui n'empêche pas que l'objectif de ces lois ou des articles à l'intérieur de ces lois vise la protection du consommateur. En définitive, ces articles-là où vous avez fait la concordance, finalement, sont pratiquement les mêmes dans le projet qui est déposé sur la table, projet de consultation, en autant qu'il est clair, faut-il le dire, parce que ce n'est pas encore bien arrêté. C'est assez vague et flou merci. Alors, je pense que c'est une question qui se pose sur cette affaire, parce que, dans la mesure où l'on demande une harmonisation, on indique tout de suite qu'il y a des difficultés qui pourraient apparaître par le fait même qu'il y a deux lois

différentes, sans compter que si vous avez des cabinets **multidisciplinaires**, il y aura aussi l'Office des professions dans le décor. Donc là, on commence à avoir beaucoup de monde. Si on faisait l'économie d'une loi, ou d'articles, ou d'une structure, ça pourrait valoir son pesant d'or.

J'ai une autre question sur le **franchisage**. Vous dites que les modalités et conditions devraient être "déterminées par un règlement de l'organisme d'autoréglementation et non par voie législative". Je comprends qu'une loi, si elle va trop dans le détail, peut être contraignante au plan des opérations, et c'est vrai que ça peut être nuisible aux opérations. Par ailleurs, si on donne un pouvoir d'autoréglementation, il faut voir qu'en contrepartie, il faut être absolument sûr que les personnes qui vont faire les règlements vont être bien formées pour le faire. Généralement, on donne des pouvoirs d'autoréglementation à des ordres professionnels qui doivent se définir un code d'éthique et qui, donc, font preuve d'une certaine formation, généralement au niveau universitaire. Est-ce que vous pensez qu'on peut avoir les mêmes exigences dans un tel organisme d'autoréglementation ici? Il me semble que le courtage immobilier ne requiert pas nécessairement de formation universitaire. On en a parlé un peu, cet après-midi. Peut-être les courtiers - ce serait déjà une innovation de l'exiger - et les **agents**, une formation cégep, mais de là à donner un pouvoir d'autoréglementation à des gens qui auraient une formation, disons, au niveau cégep, au plan québécois, ça me paraîtrait beaucoup. Disons que j'aimerais vous entendre là-dessus.

**Mme Marleau:** Là, on parle des règles du franchisage. Il faudrait demander à Me Bois...

**M. Léonard:** Oui. C'est parce que vous dites que les règles du franchisage devraient être faites par l'organisme d'autoréglementation lui-même.

**M. Bois:** Oui, mais sans égard à la formation des...

**M. Léonard:** Oui, mais sans égard à la formation...

**M. Bois:** Non, mais sans égard à la formation des membres réglementés. Généralement, ces gens-là sont bien conseillés; ils ont des consultants externes qui peuvent sûrement les orienter. Deuxièmement, la raison pour laquelle c'est écrit là, c'est qu'il n'y a pas encore de loi-cadre, au Québec sur le franchisage. C'est ça, le gros problème.

**M. Léonard:** Bien, c'est dans le Code civil.

**M. Bois:** Non plus, c'est parce que...

**M. Léonard:** Ça ne l'est pas non plus?

**M. Bois:** D'abord, c'est un terme galvaudé, "le franchisage".

**M. Léonard:** Oui. O.K.

**M. Bois:** Le franchisage, pour parler français, c'est de la sous-agence, mais avec un emprunt des marques de commerce. Alors, évidemment, c'est une façon de rendre captifs certains petits sous-agents. Mais parler du franchisage dans les produits financiers, c'est de faire un emprunt peut-être un peu malheureux au franchisage de biens tangibles, comme les McDonald's.

Mais pour revenir à la réglementation, tant qu'il n'y aura pas de loi-cadre, je vois difficilement, d'une part, le législateur aller se prononcer, dans un secteur très limité qu'est le courtage immobilier, sur une question de principe comme ça, sur le domaine du franchisage en adoptant des règles, alors que tous les autres secteurs ne sont même pas encore réglementés. C'est préférable, comme c'est toujours le cas en matière commerciale, parce qu'on est en matière commerciale ici, de laisser des précédents, un peu à la manière anglaise, s'établir au fur et à mesure des besoins de la profession, quitte à ce que le gouvernement, qui a le pouvoir d'approuver les règlements - ici, c'est le ministère, Mme la ministre qui est responsable de cette loi-là - voie à ce que les règlements soient approuvés avec ou sans modification pour donner l'orientation voulue. Mais, tant qu'il n'y aura pas de loi-cadre, je trouverais un peu contraignant pour le monde du commerce, dans un secteur aussi limité, d'établir une loi sur le franchisage.

**M. Léonard:** Non. Je n'en étais pas à ça. Je disais qu'il y a des corollaires au fait qu'on donne un pouvoir d'autoréglementation. C'est juste ça. Donc, moi aussi, je serais d'accord que, passer une loi là-dessus... Il y a déjà assez de lois merci.

Une autre question. On propose un organisme d'autoréglementation. Comment en voyez-vous la composition? Vous n'avez pas d'idée là-dessus? Mais en fonction de l'intérêt et de la protection du consommateur.

**Mme Marleau:** On pourrait peut-être puiser dans ce qu'on a dans notre profession.

**M. Léonard:** Est-ce que vous allez dans vos conseils? Oui?

**Mme Marteau:** Un organisme d'autoréglementation.

**M. Léonard:** Il est composé comment chez vous?

**Mme Marleau:** L'organisme qui fait l'autoréglementation des courtiers d'assurances est l'Association des courtiers d'assurances du Québec et, si on y va...

**Une voix:** Le conseil.

**Mme Marleau:** ...et le conseil, aussi. Le conseil des assurances - ici, on parle de l'exemple des courtiers - a défini que, par exemple, tout ce qui était éthique était régi par l'Association des courtiers d'assurances, avec une définition de ses pouvoirs. Un comité de discipline aussi, oui, comme dans tous les organismes, en fin de compte.

**M. Léonard:** Est-ce qu'il y a un code de déontologie?

**Mme Marleau:** C'est ça, comme dans...

**M. Derome:** Et c'est l'Association des courtiers qui a à rédiger, dans le nouveau cadre de la loi 134, le code de déontologie et qui va être chargée de la surveillance et de l'application de la discipline.

**M. Léonard:** Donc, on pourrait retrouver pratiquement la même chose.

**Mme Marleau:** Oui, oui, comme dans...

**M. Derome:** Oui, ça pourrait être un...

**Mme Marteau:** Un organisme...

**M. Léonard:** On pourrait glisser carrément sous la loi 134, hein? C'est ça, la conclusion, finalement. Merci.

**Le Président (M. Després):** Je vous remercie, M. le député de Labelle. J'aimerais remercier les gens du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec pour leur exposé à cette commission parlementaire.

**Mme Marteau:** Merci.

**Le Président (M. Després):** Merci.

**M. Derome:** Merci.

**Le Président (M. Després):** J'aimerais maintenant appeler l'Association québécoise de la franchise.

Je demanderais à M. René Deshaies, le président, de bien vouloir présenter les gens qui l'accompagnent.

#### Association québécoise de la franchise

**M. Deshaies (René):** Oui. À ma droite, Michel Gagnon, des pharmacies Cumberland et

vice-président de l'Association québécoise de la franchise; de l'autre côté, Me Paul-André Mathieu, de l'étude Lapointe Rosenstein, qui est le conseiller juridique de l'Association québécoise de la franchise; et moi-même, René Deshaies, président de l'Association et représentant d'une compagnie qui s'appelle M-Corp, les restaurants Mikes et TCBY, Tous ces bons yogourts.

**Le Président (M. Després):** Merci, M. le président. J'aimerais vous rappeler que vous avez 20 minutes qui seront consacrées à l'exposé de votre mémoire et 40 minutes qui seront suivies d'échanges avec les membres de la commission. La parole est à vous, M. le président.

**M. Deshaies:** Tout d'abord, l'Association québécoise de la franchise est une association qui existe depuis 1985, mais qui a toujours été reliée avec la Canadian Franchise Association qui, elle, existe depuis 20 ans. Maintenant, cette année - peut-être que ça vous amènera des sourires - nous nous sommes séparés. Enfin, ce n'est pas le bon mot, mais on a eu notre entité légale distincte de la Canadian Franchise Association. On était, à venir jusqu'à juin de cette année, un chapitre de la CFA; on s'appelait l'Association des franchiseurs du Québec. On a changé le nom, à partir du moment où on a eu notre entité légale distincte, pour l'Association québécoise de la franchise, parce qu'on voulait représenter les intérêts plus larges du franchisage, c'est-à-dire promouvoir le franchisage selon des normes élevées d'éthique par de l'éducation à nos franchiseurs et, par ricochet, aux franchiseés qui deviennent nos clients. Donc, c'est deux des buts primordiaux; aussi, on veut assurer une bonne relation avec tous les paliers de gouvernement au niveau de la réglementation - comme nos prédécesseurs ont dit qu'elle n'existe pas - et aussi assurer la liaison des franchiseurs du Québec et de certains franchiseurs pancanadiens avec la communauté internationale de franchisage, dont font partie la Canadian Franchise Association, l'Association internationale du franchisage aux États-Unis, la Fédération française en France, etc.

Donc, notre but, si on est ici, c'est pour quelque chose de quand même relativement petit, si vous voulez, à l'intérieur de toute cette consultation-là. Je vais laisser Me Paul-André Mathieu vous en parler, mais nous, on est bien persuadés qu'à l'heure actuelle, l'industrie du franchisage au Québec est bien représentée par l'Association québécoise de la franchise. L'industrie du franchisage en général a connu une croissance très bonne, dans les dernières années, sans trop d'anicroches. C'est-à-dire qu'au niveau commercial, c'est sûr qu'il y aura toujours de petites embûches, mais on pense que notre industrie est saine et qu'on fait un bon travail à ce niveau-là.

Maintenant, quand on voit, dans un docu-

ment, apparaît le mot "franchisage", les oreilles nous vibrent un petit peu. On regarde ça... De toute façon, je vais laisser Me Paul-André Mathieu élaborer sur ce sujet-là. Merci.

**Le Président (M. Després):** Merci, M. le président.

**M. Mathieu (Paul-André):** Alors, si vous permettez, j'enchaînerai là-dessus d'ailleurs en disant qu'en 1987, le gouvernement du Québec avait mené une étude sur le sujet. Le ministre André Vallérand, le ministre délégué aux PME, à l'époque, avait parrainé la préparation d'un rapport sur les PME au Québec, un rapport dont un des volets touchait spécifiquement au franchisage et qui analysait la situation du franchisage au Québec. Le chapitre 5 de ce rapport mentionnait "que les franchises constituent de nos jours des tremplins privilégiés pour le développement et la croissance du commerce". Ce rapport a révélé qu'au Québec, aucune législation directe ou spécifique ne régissait le franchisage, et c'est la situation qui demeure aujourd'hui. On ajoutait dans ce rapport, cependant, que l'absence de législation spécifique ne signifiait pas que les relations de franchise étaient à l'abri de toute contrainte légale; au contraire, les dispositions du Code civil relatives aux contrats, de même que la Loi sur les marques de commerce, la Loi sur la concurrence et d'autres lois de caractère général s'appliquaient à l'établissement de réseaux de franchises. Comme je le mentionnais, cette situation n'a pas changé jusqu'à présent, et ça n'a pas empêché le Québec de connaître une effervescence assez remarquable dans le domaine de la franchise. Je pourrais passer en revue nombre de réseaux de franchises québécois qui ont connu un essor fulgurant au cours des dernières années, mais je m'en garderai pour l'instant à tout le moins, afin de ne pas en oublier. Je suis persuadé que, chez les membres de la commission, il y a déjà des noms qui surgissent.

Cela dit, au Canada, seule la province de l'Alberta a adopté une législation spécifique en la matière. Bien qu'il n'y ait pas d'étude détaillée sur le sujet, il y a un sentiment général qui veut que le développement du franchisage, donc des industries locales en matière de franchisage, a connu une croissance beaucoup moins accélérée que dans les autres provinces, particulièrement au Québec. Or, c'est avec ces données à l'esprit qu'à l'Association québécoise de la franchise, nous visons à apporter notre contribution, à donner nos commentaires, à donner notre perspective au gouvernement dans tout projet qui pourrait toucher, d'une façon directe ou indirecte, le développement d'un réseau de franchises ou les activités des franchiseurs au Québec.

(21 heures)

Or, sur cette lancée, on a étudié le rapport qui a été présenté, en fait, le projet d'étude qui

nous a été soumis en rapport avec la réforme de la Loi sur le courtage immobilier. Et, à la question que je me permettrai de remettre en lumière, à la question suivante, nous avons apporté certaines réflexions que nous désirons vous soumettre, qui sont très brèves, mais qui vont nous permettre, si vous le désirez, d'ouvrir sur une période de questions. Avec un peu d'interaction, nous pourrions vous exposer plus clairement les motifs qui nous amènent ici.

Or, la question était la suivante. Les modalités et conditions du franchisage des activités d'un courtier en immeubles doivent-elles être déterminées par règlement de l'organisme d'autoréglementation? Notre réflexion s'est faite de la façon suivante... On a recherché, parce que, avant toute chose, l'Association a nécessairement à l'esprit de protéger l'intérêt du public en général... La question, donc, nous a amenés à faire la réflexion suivante: Quel est l'objectif d'une réglementation du franchisage? Quel serait l'objectif visé par le gouvernement dans une mesure semblable? Il y a eu deux volets de réponse à cette question. Le premier était le suivant: probablement la nécessité de protéger l'acheteur d'une franchise. C'est le cas de la plupart des législations américaines et de la législation en Alberta, où des mesures très strictes, des mesures jusqu'à un certain point coercitives réglementent la façon ou les modalités selon lesquelles un franchiseur peut vendre des franchises, et ce, quel que soit le secteur d'activité. Qu'on parle du domaine des pharmacies, qu'on parle du domaine des fast-foods, de la restauration en passant par la quincaillerie, tous sont soumis au même processus.

Le deuxième volet était l'intérêt de la protection du public en général, public qui fait affaire avec un réseau de franchises ou en fait avec un détaillant qui opère sous franchise.

Or, quant au premier volet, la réflexion qu'on vous apporte, c'est qu'il n'est probablement pas opportun pour le gouvernement de légiférer ou de permettre à un organisme d'autoréglementation de légiférer quant à la façon dont un réseau de franchises peut franchiser ses activités. Le cadre d'une loi générale ou un autre cadre ou d'autres circonstances... Et, de toute façon, sans émettre une opinion ferme là-dessus, la pratique a démontré que le droit civil québécois répond très bien à la nécessité de la protection de l'acheteur. Les tribunaux ont été appelés jusqu'à présent à décider de questions de litige entre un franchiseur et un franchisé. Il est arrivé à l'occasion que ça se présente comme dans tout autre domaine du commerce. Or, en soi, le franchisage ne se distingue pas nécessairement d'une autre activité commerciale sous ce rapport de franchiseur-franchisé. Notre recommandation serait certainement d'éviter d'imposer des restrictions spécifiquement aux entreprises qui font du courtage immobilier, alors que la pratique québécoise se veut saine, dans ce

domaine. Je ne cache pas qu'il y ait eu quelques aventures à gauche ou à droite, mais il y en a dans tous les secteurs du commerce.

Maintenant, quant au deuxième volet, la protection du public en général, la réflexion qu'on a faite était dans le sens suivant: jusqu'à quel point une mesure spécifique permettrait-elle de protéger le public? Ou jusqu'à quel point le public a-t-il besoin d'être davantage protégé lorsqu'il s'agit d'un courtier qui fait affaire en franchise que lorsqu'il fait affaire avec un indépendant qui n'est rattaché à aucun réseau? Dans ce sens-là, il nous semble que ce qui est bon pour l'un va pour l'autre. Alors, si le gouvernement considère que telles ou telles mesures ou tels ou tels critères d'admissibilité à la pratique du courtage immobilier satisfont à la protection du public pour ce qui concerne le courtier indépendant, on ne voit pas pourquoi on imposerait des restrictions additionnelles aux réseaux qui opèrent sous forme de franchises. Pourquoi cela nécessiterait-il des mesures ou des restrictions additionnelles? Si le public est bien protégé par des règles de base auxquelles tous les courtiers doivent accéder avant de pouvoir pratiquer le courtage immobilier, pourquoi y aurait-il lieu de distinguer ceux qui opèrent en franchise de ceux qui n'opèrent pas en franchise? C'est là l'essence des deux éléments de réflexion qu'on voulait vous soumettre ce soir. Nous sommes déjà ouverts à toute discussion ou toute question sur tous les aspects que vous voudriez soulever.

**Le Président (M. Després):** Je vous remercie de votre présentation. Mme la ministre.

**Mme Robic:** Merci, M. le Président. M. Deshaies, M. Gagnon, M. Mathieu, bienvenue à cette consultation. C'est avec plaisir qu'on vous entend ce soir et qu'on va pouvoir échanger avec vous. Je pense que vous êtes... Tout le monde parle de franchisage, mais, là, on a les experts devant nous, alors c'est intéressant de pouvoir vous entendre. Je suis assez d'accord avec vous pour dire que, si on doit légiférer, ça devrait être à l'intérieur d'une loi-cadre **plutôt** que d'y aller à la pièce. Je suis plutôt d'accord avec vous, mais, d'un autre côté, le franchisage du courtage immobilier est assez particulier. Il y a bien des questions qui se posent dans ce genre de franchisage, à savoir la responsabilité du franchiseur vis-à-vis son franchisé. Dans le courtage immobilier, le franchiseur n'a pas un permis de courtier. Il vend un "package", mais le qualificateur, c'est réellement le franchisé: c'est lui qui a un permis de courtier, c'est lui qui a le bureau, qui fait de l'immeuble. Je voudrais savoir deux choses de vous. Est-ce que le franchiseur a une responsabilité vis-à-vis du franchisé, vis-à-vis de ce bureau-là? Quand le franchiseur choisit les gens, il reçoit constamment des demandes de personnes, de courtiers qui voudraient se joindre

à un groupe précis. Quel est le processus qui fait que l'on choisit l'un plutôt que l'autre? Est-ce qu'il y a une inquiétude à savoir que s'il y en a un qui tombe, la réputation de tous les autres sera mise à l'épreuve également? Alors, comment est-ce que ça fonctionne dans l'immeuble, le franchisage?

**M. Mathieu:** Je peux peut-être, si vous voulez, amorcer un élément de réponse quant à votre première question: Quelle est la responsabilité du franchiseur face au franchisé? Tout ça va dépendre de la documentation contractuelle: ça va dépendre du contrat, des engagements du franchiseur envers le franchisé. Maintenant, si votre question vise davantage la responsabilité du franchiseur pour les actes commis par le franchisé envers le public, envers la clientèle du franchisé, là, la solution est déjà dictée par les règles de droit civil, qui vont faire en sorte... Et là, on pourrait citer la jurisprudence qui s'applique, qui n'est pas encore très volumineuse sur la question, mais qui commence à apparaître. Dans la mesure où l'individu, le public est conscient qu'il fait affaire avec une entreprise indépendante du franchiseur, son lien contractuel va être directement avec le franchisé, s'il passe un contrat avec lui. Dans ce sens-là, la réflexion que je mentionnais tout à l'heure, l'intérêt de la protection du public, doit être mise en lumière, c'est-à-dire que le courtier indépendant ou le courtier en franchise devra, je présume, selon les règles que vous établirez, offrir les mêmes garanties, la même protection au public. Si une personne X fait affaire avec un courtier indépendant qui n'est pas en franchise et si le gouvernement considère que, pour se qualifier afin de faire affaire avec le public, tel courtier doit satisfaire à telles mesures de formation ou à telle prescription quant au montant des cautionnements qui doivent être offerts. Si le gouvernement estime que le public est suffisamment protégé avec telles ou telles règles, pourquoi devrait-on en imposer de plus exigeantes au courtier qui, lui, a décidé de joindre un réseau de franchises? Alors, c'était le premier élément de réponse à votre première question.

**M. Deshaies:** Si l'on parle maintenant de conceptualisation, est-ce que quelqu'un qui exerce à l'intérieur d'un réseau de franchises va être plus contraint, sans parler de mesures légales, à être plus professionnel? Je serais porté à dire oui. Que ce soit pour un courtier en immobilier, pour une chaîne de restauration ou pour toute autre activité en franchisage - parce qu'on sait qu'aujourd'hui, à peu près toutes les facettes de la vie moderne se franchisent - le franchiseur se doit de fixer des règles de professionnalisme qui vont aider son réseau, parce que les gens vont s'adresser à la compagnie A plutôt qu'à la compagnie B si cette

compagnie projette une image très professionnelle, une image de marque. Maintenant, si le franchiseur, sans avoir une obligation légale de faire remplir certains paramètres ou de se tenir en certains paramètres... Il peut avoir cette obligation-là par l'entente contractuelle, mais, même si elle n'existe pas, cette obligation contractuelle, ça va définitivement être à l'avantage du franchiseur d'avoir un niveau de professionnalisme très élevé, parce que si l'un de ses membres commet une entrave, qu'elle soit de nature grave ou qu'elle soit de nature moins grave, ça va rejaillir sur son système. On sait comment la mauvaise publicité, comme dans n'importe quel système, va affecter ses autres franchisés et ses possibilités d'expansion, parce que c'est toujours quelque chose qui reste, je pense, à l'arrière dans la tête du franchiseur, de vouloir continuer son expansion et d'être le meilleur et le plus gros réseau. Donc, je pense que ça répond un petit peu à la deuxième partie de votre question.

**Mme Robic:** Oui. Ce que vous dites, c'est vrai, mais il y a des variantes, par exemple. Vous savez fort bien que, dépendant de la chaîne, de ce que l'on vend, pour le franchiseur, c'est plus facile de pouvoir suivre les activités. Si l'on parle d'une franchise McDonald's, c'est assez facile de vérifier la qualité de la nourriture que l'on sert là. Il y a une réglementation sévère, il y a un temps pour garder les hamburgers avant de les jeter, etc. C'est assez facile à suivre, la qualité est très facile à suivre. Mais quand on parle d'une franchise en immobilier, est-ce que l'on ne donne pas l'impression au client - c'est là où je m'inquiète pour le consommateur - qu'il fait affaire avec une boîte internationale? La publicité qui est faite dit: On est le plus gros courtier au monde - je ne nomme personne, là, c'est fictif ce que je dis là - on a des bureaux partout à travers le monde, on a je ne sais pas combien d'agents. Alors, la personne qui se présente dans un de ces bureaux-là a l'impression qu'elle est englobée, qu'elle est protégée, qu'elle fait affaire avec une grosse boîte, mais ce n'est pas tout à fait vrai. Elle fait affaire avec un courtier indépendant qui se sert d'un service. Si ce courtier-là a des problèmes financiers, il n'y a personne pour l'aider. Il est indépendant et il se sert d'un service. Alors, c'est là où j'ai un problème, au niveau du courtage immobilier. Je ne pense pas que... Il y a peut-être d'autres exemples de franchisage que je ne connais pas, mais j'ai fait la comparaison entre une franchise d'alimentation ou de restauration et une franchise de l'immeuble. Je pense qu'il y a une différence importante à faire. Là, je me demande si le consommateur comprend ce que c'est que d'aller voir un franchiseur? Est-ce qu'il comprend qu'il fait juste affaire avec un indépendant qui entre dans cette boîte-là et non pas avec tout le système

qui sert de support à l'indépendant et qui vend un nom, qui vend une publicité, qui vend des services à l'indépendant? L'indépendant est tout seul dans sa boîte.

(21 h 15)

**M. Deshaies:** Je vais permettre à Paul-André de répondre au côté légal de ça. Quand on parle de la notion de grosse boîte, faire affaire avec une grosse boîte versus avec une petite boîte, votre question, votre appréhension est venue sur le tapis exactement quand nous on en parlait. Je suis venu au monde dans une petite ville qui s'appelle Asbestos, et le gars qui avait la quincaillerie s'appelait M. Campeau. Il doit être mort, maintenant: il avait 80 ans quand j'en avais 15. M. Campeau, si j'en parle à ma mère ou à mon père, ils vont me dire que c'est un homme d'affaires très équitable.

J'ai connu plus tard un M. Campeau qui venait de Sudbury, qui représentait une très très grosse boîte et qui était dans la même ligne que M. Campeau au coin de la rue du Roi à Asbestos. J'ai posé la question aux membres du comité, mais personne ne m'a répondu. J'ai dit: Je ne sais pas, mais avec lequel des deux auriez-vous aimé mieux transiger? On a laissé tomber ça là. Je vais permettre à Paul-André de parler un petit peu du côté légal. Est-ce qu'on est plus protégé dans une grosse boîte que dans une petite boîte?

**M. Mathieu:** Je vais revenir avec l'argument ou, en fait, la réflexion que je servais un peu plus tôt, mais il y a une précision que je voudrais faire. En fait, il y a deux précisions que je voudrais faire. Je ne voudrais pas laisser l'impression à la commission que l'Association favorise nécessairement l'adoption d'une loi-cadre pour le franchisage au Québec. L'Association favorise certainement...

**Une voix:** Ça serait mieux pas de loi.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Mathieu:** ...une réflexion-cadre, pas nécessairement l'adoption d'une loi-cadre. Ceci dit avec un peu d'humour, quand même, mais on favorise certainement une réflexion sur le sujet, mais pas nécessairement l'adoption d'une loi en tant que telle. Ce n'est peut-être pas un moyen qui répond à un besoin, en ce moment. Du reste, il y a toutes sortes de franchises sur le marché. Les gens qui sont avec moi à la table le démontrent aujourd'hui. Que ce soit dans le domaine de la restauration, dans le domaine professionnel ou quasi professionnel, dans le domaine des pharmacies, dans le domaine du courtage immobilier, il y a toutes sortes de franchises, et l'intérêt du public doit, de toute façon, peu importe le type de franchise, passer avant tout.

Encore là, sur le plan de la responsabilité du franchiseur, si on s'inquiète de la démarche

que peut adopter le consommateur, l'individu qui transige, qui fait une transaction immobilière avec un courtier qui fait affaire dans un réseau de franchises, si on s'inquiète de la démarche qu'il peut être amené à faire, de l'impression de confiance, qu'en est-il, dans ce cas-là, de l'impression ou du risque que représente la même transaction immobilière auprès d'un courtier indépendant qui n'a aucun support? Est-ce qu'on va interdire aux courtiers de faire affaire de façon indépendante parce qu'ils n'ont aucun support?

En d'autres mots, l'argument que je veux servir est le suivant. Si la réglementation gouvernementale considère que le fait d'avoir satisfait à tels et tels critères de formation, si la commission considère que le fait de maintenir une police d'assurance responsabilité civile de tel montant, le fait de détenir un compte en fiducie dans lequel les sommes d'argent sont transigées, etc., un montant de cautionnement pour garantir les remboursements des sommes qui sont versées qui serait fixé à x milliers de dollars, si on considère que ces critères satisfont à l'intérêt du public en général, à la protection de l'intérêt du public, bien que le public fasse affaire avec un courtier en franchise ou pas, le public aura bénéficié de la protection que le gouvernement va déterminer comme étant la protection minimale, la protection de base à laquelle le public a droit.

Ensuite, le public aura à sa disposition toutes les données que le marché lui permet en matière de conseillers financiers pour déterminer s'il est préférable de faire affaire avec une chaîne ou avec un individu qui exploite de façon indépendante.

Donc, à partir du moment où on a fixé des règles de base, des règles du jeu qui sont communes à tous, pourquoi serait-il nécessaire de distinguer et d'ajouter à ça? Les Cumberland, les Jean Coutu et les autres dans ce domaine, et les St-Hubert, ont formé des réseaux qui, aujourd'hui, garantissent à leurs clients un service, etc. Mais, on n'exige pas nécessairement d'eux plus que ce qu'on exige du pharmacien ou du restaurateur qui opère de façon indépendante.

**M. Deshaies:** La notion d'entrepreneur indépendant a toujours été grandement publicisée par les réseaux de franchises. Les gens qu'on invite à joindre et... C'est sûr que la plupart de la publicité se fait au niveau du recrutement de franchiseés. D'ailleurs, c'est dans tous les contrats de franchise qu'il est dit: Le franchiseé, un opérateur indépendant. Ça fait 17 ans que je suis impliqué au niveau de la franchise au Québec, et on a toujours publicisé la notion d'entrepreneurs indépendants regroupés sous une bannière, franchise. Donc, que les gens soient induits à penser que, parce qu'ils transigent avec quelqu'un qui opère sous franchise, ils transigent avec une très grosse boîte, je ne pense pas qu'il

y ait un très grand danger. C'est probablement un danger qui existe, mais la notion que les franchisés à l'intérieur d'un système sont des entrepreneurs indépendants a toujours été fortement publicisée.

**Le Président** (M. Després): Merci, M. Deshaies. La parole est maintenant au député de Labelle.

M. Léonard: Oui. M. Deshaies, M. Gagnon, M. Mathieu, bienvenue à cette commission. Je vous remercie du mémoire que vous nous avez fait et du témoignage que vous nous rendez. Je suppose que vous êtes contents d'avoir votre identité québécoise maintenant. À votre sourire, je n'en doute pas. Vous viendrez devant la commission constitutionnelle pour expliquer comment il faut faire.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Léonard: Je vous ai écoutés. J'espère ne pas m'être trompé. Finalement, ce que vous nous dites, c'est que, comme il n'y a pas de législation particulière concernant le franchisage... Vous dites que c'est le Code civil, par ses dispositions sur les contrats, qui règle tout, finalement. Et si je comprends, un peu plus loin, la question qui est posée dans le document à la page 18, qui est la suivante: "Les modalités et conditions de franchisage des activités d'un courtier en immeubles doivent-elles être déterminées par un règlement de l'organisme d'autoréglementation?" Est-ce que je vous interprète correctement en disant que ce serait confier, si la réponse était oui, à un organisme d'autoréglementation une façon d'explicitier le Code civil ou de lui donner un pouvoir que, finalement, on n'accorde jamais à personne? Parce que le Code civil, ce sont les juges qui l'interprètent, et il n'y a pas d'autres personnes qui peuvent le faire. Est-ce que ça vous apparaît exorbitant?

M. Mathieu: En fait, c'est que les hypothèses sont tellement nombreuses, à partir du moment où on se penche sur la question. Nous, on a identifié deux grands courants sur lesquels l'interprétation peut porter, c'est-à-dire les deux objectifs que la réglementation pourrait viser.

M. Léonard: J'en suis au fond de la question. Est-ce qu'il serait correct en droit légal de confier à un organisme d'autoréglementation d'appliquer de cette façon des dispositions du Code civil?

M. Mathieu: En fait, les dispositions du Code civil...

M. Léonard: Il me semble que ça me paraît exorbitant, là, parce qu'au fond, la réponse va venir tout de suite.

M. Mathieu: Sans parler que ce soit exorbitant ou pas, la réponse serait peut-être une autre question: Est-ce que c'est nécessaire en l'espèce?

M. Léonard: Non seulement si c'est nécessaire, mais si c'est possible aussi.

M. Mathieu: Possible, je vous avoue bien candidement que les Américains l'ont fait.

M. Léonard: Avec une loi particulière.

M. Mathieu: Les Américains ont fait, avec des lois particulières...

M. Léonard: Avec d'autres lois. Mais sans loi, là... C'est un organisme d'autoréglementation. Vous créez un organisme et vous lui confiez la charge d'explicitier le Code civil, en quelque sorte.

M. Mathieu: En fait, non seulement d'explicitier, mais d'ajouter au Code civil.

M. Léonard: D'ajouter, c'est ça.

M. Mathieu: Certainement.

M. Léonard: C'est possible?

M. Mathieu: Et les pouvoirs qui seraient confiés... Si je présume d'un précédent qui a été fait dans le cadre de la Loi sur les intermédiaires de marché, le pouvoir délégué à l'organisme d'autoréglementation est assez vaste, en ce sens que...

M. Léonard: Le franchisage aussi?

M. Mathieu: Oui. Le franchisage des courtiers ou, en fait, des intermédiaires de marché, et on a délégué à un organisme d'autoréglementation. En fait, l'article de la loi est assez bref là-dessus, mais il dit que l'organisme peut fixer les modalités et conditions en vertu desquelles un intermédiaire de marché peut franchiser ses activités. Je résume, mais, à partir de là, l'organisme d'autoréglementation peut fixer les conditions qu'il veut, que ce soit en matière de contenu de la documentation contractuelle ou de contenu "obligationnel" des contrats, jusqu'aux obligations qu'une partie peut avoir face à une autre partie ou face à une tierce partie. En l'occurrence, ce serait le courtier face au public ou le franchiseur face au public.

M. Léonard: Il me semble que c'est possible pour appliquer les objets mêmes d'une loi qui, comme la Loi sur les intermédiaires de marché, a des objets précis, mais pas pour aller au-delà, pour explicitier le Code civil.

**M. Mathieu:** D'ajouter, certainement. C'est là l'opinion d'un conseiller juridique de l'Association. D'ajouter aux droits, je pense que c'est la tâche du gouvernement de faire ça...

**M. Léonard:** Par une loi additionnelle.

**M. Mathieu:** ...davantage que d'un organisme d'autoréglementation.

**M. Léonard:** À un organisme d'autoréglementation. C'est faisable. Bon. On apprend. Ça va. Et, à ce moment-là, vous, votre plaidoyer, c'est que ce n'est pas nécessaire. En fait, vous dites que les dispositions contractuelles dans le Code civil sont suffisantes, et puis que la Loi sur la protection du consommateur, c'est suffisant aussi, et les codes de **déontologie** des professions aussi, si, dans le cas, il y en a un.

**M. Mathieu:** Si, dans le cas, il y en a un. Mais, en fait, on s'adresse spécifiquement aux questions de franchise en l'espèce. Si on regarde les deux objectifs que la réglementation pourrait viser, d'une part, la protection de l'acheteur d'une franchise et, d'autre part, la protection du **public**, en l'occurrence, on ne voit pas nécessairement l'utilité de spécifier des règles adéquates. Quant à...

**M. Léonard:** Ce que vous dites, c'est que c'est quelque chose de complètement indépendant de l'exercice même du courtage immobilier. Ça s'organise comme ça avec des franchises, comme on va organiser d'autres secteurs avec des franchises, puis il n'y a pas à légiférer de façon particulière dans le cas du courtage immobilier.

**M. Deshaies:** Moi, personnellement, c'est comme ça que je le vois, de toute façon. Si on prend l'exemple qui nous vient le plus à l'esprit, et si vous lisez plus loin dans le document, quand on dit que "le but devrait être d'établir des règles visant à mettre le franchiseur et ses franchisés sur un pied d'égalité", à ce moment-là, pensez **aux** restaurants, pensez à McDonald's. **Est-ce** que Jos Poutine, au coin, il faut qu'il soit mis sur le même pied que McDonald's? On sait très bien que c'est impossible. Maintenant, le consommateur va décider d'aller chez Jos Poutine ou d'aller chez McDonald's. J'espère que ça n'existe pas, Jos Poutine. C'est un peu la même chose, c'est une manière de faire des affaires. Vous avez des courtiers qui sont indépendants, qui sont très heureux d'être indépendants, puis il y en a d'autres qui veulent se regrouper en franchise. On parle ici de réglementer ou de rendre plus contraignant, probablement. Je dis "probablement" parce que je n'ai pas vu la loi, mais une loi, c'est...

**M. Léonard:** Une loi, ce n'est pas pour...

**M. Deshaies:** Ce n'est pas pour rendre la vie plus facile...

**M. Léonard:** Oui, ou ce n'est pas pour élargir.

**M. Deshaies:** ...à des gens qui décident de faire du courtage immobilier sous une bannière, donc, regroupés en franchises ou d'autre manière versus les indépendants. C'est tout ce qu'on dit. Ça ne va pas beaucoup plus loin que ça, je pense.

**M. Mathieu:** Si je peux me permettre une autre précision quant à votre réflexion, en ce qui a trait à l'ajout ou à l'"**exorbitance**" des pouvoirs qui pourraient être donnés à un organisme d'autoréglementation, évidemment, dans la mesure où l'organisme peut réglementer à partir d'un cadre qui lui est fixé par la loi, forcément, il ne pourra pas dépasser le cadre en question, mais lorsque... C'est pour ça que je citais en exemple la Loi sur les intermédiaires de marché. Le cadre était assez vague, en quelque sorte, ce qui faisait que l'organisme avait une latitude qui était assez grande, très grande même, pour légiférer ou pour adopter de la réglementation. Donc, on revient quand même l'essence même du débat: est-ce nécessaire même de réglementer ces activités?

(21 h 30)

**M. Léonard:** Moi, je comprends que, finalement, ce que vous craignez, c'est que, si l'on donne de tels pouvoirs à un organisme d'autoréglementation, ça vienne jouer dans le régime contractuel au Québec. Alors, votre démonstration m'a convaincu.

Le **Président (M. Després):** Je vous remercie. Mme la ministre.

**Mme Robic:** J'ai sans doute une marotte et une inquiétude, parce que le consommateur... J'en ai plusieurs; c'est ça que vous êtes en train de dire? Ha, ha, ha!

Pour moi, c'est l'impression que l'on peut donner au consommateur qui m'inquiète, parce que je ne suis pas sûre que je vous ai suivi tout à fait dans votre exposé de tout à l'heure quand vous avez **parlé** de M. **Campeau**, le quincailleur chez vous, que sa clientèle était **peut-être** mieux servie dans une petite boutique. Je n'ai jamais mis ça en doute. Chez un indépendant, je n'ai **jamais** mis ça en doute et, non, je n'ai pas du tout l'intention de vous dire que l'indépendant ne peut pas agir parce qu'il est indépendant. Mon problème, ce n'est pas l'indépendant, c'est le franchisage qui donne justement l'impression au consommateur qu'il ne fait pas affaire avec un indépendant, mais bien avec une chaîne, avec un système qui offre une protection additionnelle, meilleure que celle que l'indépendant peut offrir. Cependant, ce n'est pas évident, dans le courtage

immobilier. Dans le courtage immobilier, ce n'est pas un produit que l'on vend, c'est un service. Alors, là aussi il y a une différence importante.

Vous me dites que c'est abondamment publicisé, le fait que, sous cette franchise, ce sont tous des indépendants. En tout cas, comme consommateur, je ne peux pas dire que ça m'a frappée dans la publicité. Est-ce que ce ne serait pas un endroit où on pourrait exiger que ce soit évident, dans la publicité, que, quand on fait affaire avec M. X de telle franchise, M. X est un indépendant? Est-ce que, pour la protection du consommateur...

**M. Deshaies:** Il y a beaucoup de notions à savoir que c'est opéré par un indépendant. Si vous avez déjà fait la queue dans un St-Hubert - peut-être que vous n'avez pas eu à faire la queue dans les St-Hubert - vous avez vu qu'à l'entrée, la plupart du temps, il y a une plaque dans le style de celle-là, peut-être moins belle que celle-là un tout petit peu, qui dit: Cet établissement est opéré sous franchise. La plupart des franchiseurs le font.

Quand vous voyez, dans des publicités de franchiseurs, "chez les détaillants participants, marchands participants, franchisés participants", je pense que ça amène une notion d'indépendance. Et quand on recrute les franchisés, on leur dit qu'ils vont être des entrepreneurs indépendants; le mot "entrepreneur" a été utilisé et bafoué peut-être, à quelques reprises, à savoir que c'est des entrepreneurs. Donc, pourquoi ça serait différent dans le monde du courtage immobilier? Tout à l'heure, si j'ai bien compris, et je ne suis pas un expert en courtage immobilier, je pense qu'on a démontré assez clairement qu'il y avait, pour quelqu'un qui faisait affaire avec un courtier, une certaine protection qui n'était pas du fait qu'il soit franchisé, indépendant ou autre. Donc, la notion d'opérateur indépendant n'est peut-être pas très évidente. C'est sûr qu'on ne regroupe pas les gens pour, après ça, leur dire qu'ils sont tous des indépendants. Et le fait que les gens sont regroupés, ce n'est pas toujours au niveau de la notion d'une plus grande capacité financière du réseau, mais c'est beaucoup plus pour publiciser certains services qui, autrement, ne seraient pas possibles. Autrement, l'indépendant ne peut se payer beaucoup de services. Qu'on pense seulement que beaucoup de franchiseurs aujourd'hui vont avoir des systèmes de comptabilité très sophistiqués pour de très petits opérateurs, du simple fait que le logiciel a été développé pour une utilisation très grande, des choses comme ça. C'est sûr qu'on pourrait avoir une très longue polémique à savoir si les franchisés sont considérés comme des indépendants ou non, mais c'est quand même une notion qui a été, en tout cas à mon sens, explicitée plusieurs fois.

J'ai moi-même fait maintes conférences dans

maints salons et j'ai toujours amené cette notion-là ou presque dans les conférences. Parce que les gens ne veulent pas être enrégimentés non plus. Quand les gens laissent une profession, peu importe le genre de travail, et qu'ils décident d'acheter une franchise - dans leur cas, c'est bien acheter une franchise - je pense qu'ils ne veulent pas être enrégimentés, bien emballés dans une petite boîte bien carrée. Ils veulent quand même être capables de faire preuve d'un certain degré de créativité à l'intérieur de leur petite entreprise.

**M. Mathieu:** Quant à la protection du public, si on veut protéger le public, qu'on le protège sur toute la ligne, qu'on resserre les critères d'admissibilité à la pratique du courtage immobilier, qu'on augmente les garanties que le courtier doit offrir, etc. Que le public soit autant protégé s'il fait affaire avec un indépendant, qui a de toutes petites activités dans une région isolée de la province, que s'il fait affaire avec une grande chaîne; donc, qu'on resserre les critères, qu'ils soient applicables à tous. Comme dans le domaine bancaire, par exemple, où les mêmes règles vont s'appliquer à travers tout le système bancaire, où la garantie de protection du public est la même, que ce soit une petite banque ou une grande banque.

**Mme Robic:** Ça, ça serait un autre débat.

**M. Mathieu:** Oui.

**Mme Robic:** Je vous remercie, M. le président. Merci infiniment, ça a été intéressant de pouvoir échanger avec vous. Je retiens certainement vos commentaires. Merci messieurs.

**M. Léonard:** Oui. Je voudrais simplement faire une analogie. Finalement, ce que vous dites, c'est que tout repose sur la compétence du courtier ou de l'agent, qu'il soit franchisé ou non. C'est ça qui est important: quelle est sa formation, quelle est son éthique, quels sont ses moyens? Alors, je pense que vous avez fait une excellente démonstration. Je vous remercie beaucoup. Ça me convainc qu'il me semble que ce serait exorbitant de donner à un organisme d'autoréglementation des pouvoirs d'aller jouer dans un domaine qui est contractuel, qui n'est pas typiquement du ressort de la commission ici. Merci.

**M. Deshaies:** Merci beaucoup.

**Le Président (M. Després):** On vous remercie beaucoup, messieurs.

J'appellerais maintenant M. Guy Moreau, tel que convenu par les membres de la commission.

M. Moreau, j'aimerais tout simplement, avant de débiter, vous souhaiter tout d'abord la bienvenue et, deuxièmement, vous rappeler les

règles du jeu. On s'est entendu, tout à l'heure, après le consentement, que l'audition serait de 30 minutes, donc 10 minutes pour votre exposé et 20 minutes d'échanges avec les membres de cette commission.

**M. Moreau (Guy):** Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Després):** La parole est à vous, M. Moreau.

**M. Guy Moreau**

**M. Moreau:** Si vous me permettez, je vais me servir de mon mémoire. J'aimerais le lire et je vais mettre des emphases sur certains points, et, après ça, peut-être faire quelques commentaires. Ensuite, je serai ouvert aux questions.

**Le Président (M. Després):** Il n'y a pas de problème, M. Moreau, en autant qu'on reste dans le cadre des 10 minutes prévues.

**M. Moreau:** Je vais essayer. Alors, voici mon mémoire, avec la lettre, le "bref qui l'accompagnait. Je vais laisser le titre, c'est adressé à la commission.

Pour faire suite à votre lettre du 9 août, permettez-moi de vous présenter un mémoire ci-attaché concernant l'objet plus haut mentionné. Tout mon mémoire concerne l'agent d'immeubles. Dans le papier préparé par la ministre, qui est très bien fait, je trouve que l'agent est ignoré totalement, et c'est ce point-là que j'essaie de faire ici pour le protéger et protéger le public en même temps. Alors, c'est l'idée totale de mon mémoire. Je n'ai pas essayé de couvrir 10 points. J'en ai pris un. Alors, je continue.

N'étant plus employé par un courtier en immeubles comme agent d'immeubles à commission et n'étant pas encore moi-même courtier - ce qui m'est possible, ayant toutes les qualifications requises - vous me voyez complètement sans contrainte et libre d'exprimer ouvertement mon opinion sur les structures actuelles et les principes de la structure proposée qui vont affecter particulièrement le statut de l'agent d'immeubles et, éventuellement, le grand public. L'ampleur de la révision de la Loi sur le courtage immobilier ainsi que le manque de temps m'empêchent de commenter sur tous les chapitres et articles du document de consultation, qui est d'une présentation impeccable et qui mérite à ses auteurs des félicitations sincères.

D'accord avec les principes de la structure proposée, à mon avis, des changements sont requis aux règlements de la Chambre d'immeuble de Montréal - et là, quand je parle de la Chambre de Montréal, je parle de toutes les chambres en même temps; quand je dis un agent, je veux dire tous les agents - et peut-être des 13 autres chambres couvrant l'ensemble de la province, pour y rétablir une juste représentation

des agents d'immeubles suivant leur nombre important et leur grande part dans le financement de la Chambre. Le reste, je vais passer par-dessus.

Voici mon mémoire. Mes commentaires concernent principalement ces agents, au nombre de 12 000, qui représentent un public petit, mais un public quand même. Leurs conditions abusives de travail se reflètent finalement sur le grand public avec qui ils sont en rapport continuellement, ils sont les principaux intervenants auprès d'une majorité de citoyens dans le choix et l'achat d'une résidence familiale, une valeur considérable, souvent leur seul et principal investissement dans leur vie. Forcés par leur position souvent précaire, les agents poussent indûment des clients à prendre des décisions hâtives, pas toujours dans le meilleur intérêt de ces derniers.

La structure actuelle a été réglementée par le gouvernement avec l'aide de la CIM, Chambre d'immeuble de Montréal, en faveur des courtiers et sur le dos des agents. Il en résulte un changement de personnel effarant chez les agents 34% par année. 4184 agents ont laissé le métier cette année. Cela fait une rotation de 100% en moins de trois ans. Chez les courtiers, le taux est seulement de 13%. La cause principale de la condition pénible de travail des agents est leur manque de rémunération régulière. Ils travaillent d'arrache-pied sans salaire, sans remboursement de leurs dépenses, avec l'espoir d'une commission payable en plusieurs mois, quand elle se réalise.

L'an dernier, la valeur des transactions résidentielles au Québec fut de 6 000 000 000 \$, où la part de chaque agent, des 12 000 inscrits, donne une moyenne de commission à 50-50 de 6250 \$ pour l'inscription d'un mandat et de 12 500 \$ s'il y a vente aussi. Alors, le nouvel agent, après six mois, neuf mois ou un an, désappointé et, je vais ajouter, souvent endetté, quitte l'emploi ou est invité à laisser la place à un autre. L'agent n'a pas un mot à dire. Cela a été son risque. Tant pis, le courtier lui dit: Au suivant. Mais ce qui est le plus injuste est ceci: l'agent qu'on a invité à laisser la place à un autre a souvent à son crédit un ou plusieurs mandats qu'il a réussi à prendre et qui devrait lui rapporter sa commission de 25%, mais qui ne sont pas encore réalisés, la commission totale ne se payant seulement qu'après la vente signée chez le notaire. Tous les documents, même les mandats ou autres, sont toujours faits au nom du courtier et restent sa propriété. Il en est de même pour la part de commission de 25% de l'agent qui a laissé l'emploi par cessation ou mutation. Le droit à la commission que l'agent a obtenu par ses efforts devrait, en toute justice, lui être réservé jusqu'à la fin de l'échéance mentionnée au mandat. Ça serait de la justice, hein?

(21 h 45)

Pourquoi les agents se laissent-ils faire? Au

départ, par l'ignorance du système. En parlant de ça, là, j'ai parlé à plusieurs agents et ils ne savent pas du tout ce qui se passe. Ils sont complètement ignorants de ce que je vais dire. Ensuite, par crainte d'être considérés comme des casse-pieds, par impuissance devant l'organisme en place dont ils ignorent les engrenages, par honte devant leurs compagnons d'avouer leurs difficultés et, enfin, par le silence des courtiers, leurs employeurs, qui ont érigé le système à leur avantage à eux.

La Chambre d'immeuble de Montréal, fondée par les courtiers - je pense que c'était la Chambre de commerce, Chamber of Commerce of Montreal a 7600 membres, soit 56 % de tous les courtiers, agents ou autres inscrits au service de courtage immobilier du Québec, au total 13 634, dont 11 % sont des courtiers et 89 % des agents.

Dans les règlements de la Chambre d'immeubles de Montréal, au chapitre de ces objets, à l'article 4, on lit: "Regrouper en particulier les courtiers en immeubles et les agents immobiliers (...) afin de prendre leur intérêt et afin d'offrir au public en général une plus grande facilité d'accès à l'information dans le domaine immobilier." L'article 7, c'est le conseil d'administration." 7.1 Le conseil d'administration de la Chambre se compose de 15 administrateurs, dont le président sortant de charge après une période d'un an et 14 qui sont élus pour une période de deux ans.

7.2 Représentation. "Les membres actifs, courtiers, sont obligatoirement - souligné - représentés au sein du conseil par un minimum de huit administrateurs, à l'exclusion du président sortant de charge, et les membres associés, agents, peuvent - souligné - être représentés par six personnes, excluant le président sortant de charge."

Ce qui veut dire que 836 courtiers, avec leur huit membres, contrôlent le conseil d'administration; alors que leurs cotisations annuelles s'élèvent seulement à 352 000 \$, tandis que 6764 agents, avec leurs six membres, sont assurés d'une minorité permanente, alors qu'ils paient en cotisations 1 600 000 \$.

De plus, les communications de la Chambre avec les agents passent toujours par le truchement du courtier. Ces règlements de la Chambre démontrent une absence de démocratie et de justice. Avant de légiférer sur les structures proposées et de transférer plus de pouvoirs aux chambres d'immeuble, le gouvernement se doit de rétablir la balance du pouvoir entre les courtiers et les agents qui n'ont actuellement qu'un statut de membre de seconde classe exploité d'une manière éhontée. Personne ne devrait travailler sans être rémunéré d'une manière minimum. Moi, j'ai eu une compagnie avec 50 employés, je n'ai jamais pensé d'employer un homme sans le payer. Demain, je pourrais être courtier, mais je refuse d'être courtier et d'engager du monde sans les

payer. Et si je les payais, je ne pourrais pas travailler contre d'autres courtiers qui ne les paient pas. Alors, à ce moment-là, j'aime autant pas être courtier. Je ne veux pas aller en travers de mes principes.

Pour que le courtage immobilier acquière un statut professionnel, il faut que la compétence des agents soit relevée par une plus haute scolarité spécialisée et universitaire. Il en va de même pour les courtiers. Alors, le public sera plus protégé.

Ce que je dis là, c'est étayé et c'est basé sur des recherches que j'ai faites. Les montants sur la cotisation à la CIM sont approximatifs et ont été déduits d'après les pourcentages basés sur le nombre de courtiers et d'agents pour toute la province. La direction de la CIM a été très réticente et ne m'a donné que le total de 7600 membres de la Chambre. Quant à la balance des informations, on me renvoya aux calendes grecques. Le bureau de Québec du Service de courtage, lui, a été très coopératif. Merci à M. Charles Castonguay.

**Le Président (M. Després):**...

**M. Moreau:** Ce n'est pas fini.

**Le Président (M. Després):** Ce n'est pas fini, sauf que...

**M. Moreau:** Ça ne sera pas long.

**Le Président (M. Després):** Est-ce qu'il vous en reste pour très longtemps?

**M. Moreau:** Ah! Peut-être cinq minutes encore. Non, ce n'est pas long.

**Mme Robic:** Consentement, M. le Président.

**Le Président (M. Després):** Ça va, mon cher monsieur. Allez-y, M. Moreau.

**M. Moreau:** Là, j'envoie un ajout qui est un peu... Je fais peut-être un peu de tautologie, mais c'est pour prouver mon point un peu plus. Alors, comme je disais, le but de cet ajout est d'abord d'élaborer sur les conditions de travail de l'agent d'immeubles sous le joug de la Chambre d'immeubles de Montréal, afin de démontrer les abus de pouvoir à la Chambre d'immeubles de Montréal par les courtiers sur les agents, une contrainte contraire au principe de la représentation proportionnelle, et afin de proposer des recommandations au Service du courtage immobilier et à la ministre déléguée aux Finances sur les moyens de corriger ces abus et de mettre fin à cet assujettissement des agents immobiliers par les courtiers, pour le bien, finalement du grand public.

Voici mon ajout. En fait, une personne qui désire devenir agent d'immeubles n'a qu'un choix.

Pour entrer dans cette occupation, il faut d'abord être parrainé par un courtier. Après avoir passé l'examen écrit, conçu et administré par le surintendant du Service du courtage immobilier, il débute comme agent chez le courtier qui l'a parrainé. L'agent est aussi obligé de devenir membre de la chambre d'immeuble de sa région si le courtier en est membre; ils sont membres à 90 % à peu près. Cependant, ce dernier, lui, n'y est pas obligé. De plus, l'agent doit payer à la régie de courtage les montants de 165 \$ pour son permis d'agent, 150 \$ pour l'association d'immeuble du Québec, 247 \$ pour sa cotisation annuelle. Et en plus 610 \$ pour le cours; ça, j'avais oublié de le mettre. Ça coûte à peu près 1100 \$ pour entrer dans le métier. L'agent, plein d'enthousiasme, commence à travailler dans le territoire qui lui a été assigné par le courtier, à ses frais et dépens, sans aucune rémunération autre que celle d'une entente de commission future et incertaine. Le plus souvent, il est sans expérience, il n'a qu'une connaissance minimale. Sur les 12 000 agents, 4000 ont abandonné le travail l'an dernier. Quelle protection a cet agent? La Chambre d'immeuble de Montréal, dans ses règlements, dans son préliminaire, déclare - là, je répète le paragraphe - que la Chambre travaillait pour aider les agents et les courtiers. Le conseil d'administration, ça serait répéter à peu près la même chose, là, je vais le passer. Ce qui veut dire qu'actuellement, 836 courtiers, avec leur 8 membres, contrôlent d'une manière absolue le conseil d'administration alors que le montant de leurs cotisations s'élève à 350 000 \$, tandis que les 6764 agents, avec leur 6 membres, sont assurés d'une minorité permanente alors qu'ils paient en cotisations environ 1 600 000 \$. En 1984 - c'est la seule chose que j'avais comme information - contrairement à l'article 7.2, le conseil est composé de 10 membres courtiers et de 4 membres associés seulement, contrairement au règlement. N'ayant pas en main les données des autres années, on peut présumer que la proportion illégale demeure la même. Est-ce là la représentation proportionnelle? L'article 6.4: En plus, les avis de convocation par les assemblées des membres peuvent être adressés aux membres associés agents par le truchement des membres actifs courtiers, ce qui ne se fait pas beaucoup. Ah! dans le panier! Personnellement, aucun ne m'a été transmis durant quatre ans. Un autre manque au règlement. Le tout, c'est du népotisme. Quand un organisme ne paie pas quelqu'un pour un travail et, de plus, le force à payer pour s'affilier à son organisme, c'est de l'abus de pouvoir et de l'exploitation. Est-ce que cela n'explique pas le taux anormal de cessation d'emploi chez les agents d'immeubles? 4000 sur 12 000 pendant l'année 1989 au Québec, c'est incroyable! Ce qui est pire, c'est que la plupart des agents ne réalisent pas que les dés sont pipés contre eux par ce système qu'ils ignorent.

Mes recommandations ici n'ont pas pour but de briser les chambres d'immeuble qui opèrent efficacement, mais de corriger les abus de pouvoir par le bureau de direction, d'y rétablir une représentation proportionnelle, juste et équitable dans leur conseil d'administration, de voir à ce que tous les membres, surtout les agents, soient informés dès leur entrée de leurs droits directement et non pas par le truchement de leurs employeurs, les courtiers. Pour ce faire, il faudrait une analyse plus poussée des règlements des chambres d'immeuble et de leur application, par un comité impartial qui aurait la coopération volontaire des chambres mais aussi accès à leurs documents. Évidemment, toutes ces améliorations à apporter doivent être faites immédiatement, avant la mise de la révision future des structures. Le but recherché de tout l'exercice est non seulement d'assurer la protection du public, mais aussi de fournir aux courtiers et agents d'immeubles un cadre basé sur la justice et l'équité.

**Le Président (M. Després):** Je vous remercie beaucoup, M. Moreau, pour cette présentation.

**M. Moreau:** Je ne pense pas que c'était... Excusez-moi, là. C'est tout. Alors, si vous avez des questions là-dedans, ça me fera plaisir d'y répondre.

**Le Président (M. Després):** Je vous remercie, M. Moreau. Je demanderais à Mme la ministre, ensuite je passerai la parole au député de Labelle. Mme la ministre.

**Mme Robic:** Merci, M. le Président. Merci, M. Moreau, de votre présentation. C'est intéressant de vous entendre. Après vous avoir lu, d'ailleurs, on avait retenu certains de vos commentaires dans votre mémoire. Parce qu'on l'avait lu, bien sûr, votre mémoire. J'ai également apprécié votre présence, aujourd'hui, parce que, comme je vous disais, je n'avais même pas besoin de lire votre mémoire pour voir vos réactions. Je savais ce que vous pensiez. C'est ce que je vous disais cet après-midi.

Vous nous dites qu'il y a au sein des chambres d'immeuble, par la composition des conseils d'administration, un pouvoir qui est d'inégale proportion. Est-ce que je peux présumer que vous n'avez pas touché... On peut présumer que vous êtes d'accord avec la réorganisation que le gouvernement préconise par le document de consultation, à savoir de créer un organisme d'autoréglementation?

**M. Moreau:** En autant qu'il n'y a pas d'abus.

**Mme Robic:** Alors, pour vous, à cet organisme d'autoréglementation, pour éviter les abus, comment est-ce que vous verriez la création du

conseil d'administration de cet organisme d'autoréglementation? Comment devrait-il être composé pour qu'il soit équitable?

**M. Moreau:** Je voudrais que, pour un minimum, les agents aient au moins la moitié du bureau de direction.

**Mme Robic:** Est-ce qu'ils doivent être...

**M. Moreau:** Ils sont 10 pour un.

**Mme Robic:** Ces gens-là, est-ce qu'ils doivent être nommés par la ministre, par exemple, comme certains l'ont suggéré, ou s'ils doivent être choisis au vote, comme d'autres l'ont suggéré?

**M. Moreau:** Vous parlez de la nouvelle organisation qui va chapeauter toutes les chambres?

**Mme Robic:** La nouvelle. Il va y avoir un conseil d'administration de l'organisme d'autoréglementation. Comment est-ce que ce conseil-là doit être formé pour qu'il soit équitable?

**M. Moreau:** À mon point de vue, d'abord, il faut rétablir l'équité dans les chambres.

**Mme Robic:** Pardon?

**M. Moreau:** Il faudrait rétablir d'abord, à la base, la représentation dans les chambres.

**Mme Robic:** Là, on ne parle pas des chambres. Là, j'élimine les chambres, pour le moment.

**M. Moreau:** Non, non, non. J'y viens, là. Je pars de la chambre et je vais monter, là.

**Mme Robic:** Ah! O.K. Montez.

**M. Moreau:** J'établis la base dans les chambres: que les agents soient d'abord informés de leurs pouvoirs, de leurs droits par des communications provenant directement des chambres et non par le truchement des courtiers, et puis qu'ils nomment au moins 50 % de la chambre.

**Mme Robic:** Oui, mais vous comprendrez, là...

**M. Moreau:** La chambre, après ça, pourra envoyer des délégués dans le bureau qui chapeaute toute l'affaire.

**Mme Robic:** Ce seraient les chambres qui choisiraient les membres du conseil d'administration...

**M. Moreau:** Une partie des membres. Enfin, une proportion quelconque, là. Je n'ai pas étudié

ça à fond.

**Mme Robic:** Est-ce que vous croyez qu'il faudrait avoir, sur ce conseil d'administration de l'organisme d'autoréglementation qui est complètement indépendant des chambres... Les chambres ne sont pas rattachées à l'organisme d'autoréglementation. Les chambres sont là pour défendre les intérêts des courtiers et des agents. Je sais que vous en doutez, là, mais en tout cas, elles sont là pour ça.

**M. Moreau:** Moi...

**Mme Robic:** À côté des chambres, il y a un organisme d'autoréglementation qui, lui, a le devoir de promouvoir la protection du consommateur:

**M. Moreau:** Oui, mais si l'agent est représenté dans le chapeau qui mène toutes les chambres - c'est ça, là-dedans - ça va partir de la base, ça va monter en haut. Maintenant, dans le chapeau, la composition, combien de membres, comment est-ce que le gouvernement et ci et ça, c'est une affaire à discuter. Je n'ai pas étudié, mais je voudrais qu'il y ait une bonne représentation des agents, qui sont 10 pour un contre les courtiers. Je voudrais qu'il y ait une représentation pour qu'ils n'aient pas peur de se faire dire: **Ferme-toi**, sans ça tu perds ta job. Ça, c'est ça qui arrive. Avec le nombre des agents qui sont en chambre, s'ils ouvrent la bouche, les courtiers vont dire: Ferme ta bouche et va-t'en, si tu n'es pas satisfait.

Ce n'est pas de la justice, ça. On est rendus dans le temps de Venise. Alors, c'est ça que je voudrais, qu'il y ait de l'équité, à mon point de vue. Parce que moi, écoutez, je ne suis pas agent, je ne suis pas courtier. C'est du donquichottisme que je fais actuellement, et j'ai commencé... J'avais une conception de l'affaire, et quand j'ai commencé cette commission-là, j'ai dit: Je vais regarder ça. Quand j'ai commencé à étudier et à faire des recherches, j'ai trouvé ça extraordinaire, comment c'était organisé. Je n'en suis pas revenu. Je n'en reviens pas encore.

C'est ça. Je trouvais que la ministre devrait s'occuper de faire ces changements-là. Il y a des abus. Ces chambres-là sont des sujets de la province, parce qu'elles ont probablement des chartes provinciales.

**Mme Robic:** C'est intéressant, parce que vous dites qu'il y a des abus, mais vous m'avez dit également que ça fonctionnait assez bien, les chambres. Vous n'êtes pas satisfait de la représentation...

**M. Moreau:** Pour les courtiers, oui.

**Mme Robic:** ...du conseil d'administration, mais le travail que les chambres font, vous en

êtes satisfait. L'arbitrage et tout ça...  
(22 heures)

**M. Moreau:** Très bien. Écoutez. C'est une structure qui est très bien organisée, mais ils font ce qui leur est donné par le bureau de direction. Il y avait un petit mot que j'ai dit, je pense... Une dernière chose que j'aimerais dire, peut-être, je ne sais pas... J'avais...

**Le Président (M. Després):** M. Moreau, si vous n'avez pas d'objection, je vais maintenant passer la parole au député de Labelle, qui aurait peut-être quelques...

**M. Moreau:** Je pense que dans mon... Tout ce que j'ai dit, c'est pas mal ça que je voulais dire. C'est ça.

**Le Président (M. Després):** Oui, c'est pour permettre au député de Labelle de peut-être pouvoir vous interroger, M. Moreau. M. le député.

**M. Léonard:** M. Moreau, je vous remercie d'avoir insisté pour être entendu. Je pense que nous en ferons notre bénéfice, parce que, finalement, je n'avais pas pris connaissance de votre mémoire, mais c'est un mémoire original. C'est la première fois que nous avons le point de vue des agents ou des groupes d'agents sur cette question. Et on peut raisonner avec beaucoup d'objectifs très hauts pour améliorer la profession, mais il reste... Ce que je viens de calculer, par exemple, c'est qu'avant qu'un agent entre en fonction, il doit déboursier 1172 \$. C'est beaucoup de sous. Je suppose que dans certaines boîtes, le courtier qui est le patron doit en assumer le coût, peut-être, pour se former des agents, enfin, je ne sais pas, quitte à ce qu'il y ait des mandats qui rentrent... En tout cas, disons que votre mémoire nous a fait toucher du doigt les misères de l'agent. Le courtier, je suppose que c'est quand il est arrivé, finalement, que c'est l'agent qui a réussi à percer. Maintenant, ça donne un peu un sentiment, effectivement, d'inéquité. En même temps, je pense qu'on doit quand même augmenter les exigences qu'on a dans le métier, compte tenu de ce que nous avons entendu. Ça donne aussi l'impression d'un conflit plus ou moins larvé entre les agents et les courtiers. Je suppose que vous maintenez ce point-là?

**M. Moreau:** Les agents ne sont pas au courant. Des agents à qui j'ai parlé, qui ont six ou sept ans dans le métier, ne savent même pas ce qui se passe.

**M. Léonard:** Bien, après six ou sept ans, il me semble qu'ils devraient le savoir, non?

**M. Moreau:** Bien oui. J'en ai rencontré dans mon appartement, je leur en ai parlé et ils

n'étaient au courant de rien.

**M. Léonard:** En tout cas, un point que je n'aime pas, là-dedans, c'est que vous dites: Au bout de, disons, deux à trois mois, quatre mois, six mois, en fait, 4000 agents qui quittent en dedans de deux ans. Pour un bon nombre, ils ont inscrit des mandats pour lesquels ils n'ont pas reçu rémunération. Est-ce exact?

**M. Moreau:** C'est vrai. Ça reste entre les mains du courtier, et il le garde. Les 25 % de la commission, de 100 % de la commission, admettons que ce serait à 6 %...

**M. Léonard:** Oui, oui. C'est 25 % pour l'inscription du mandat. Il va chercher un client.

**M. Moreau:** Oui. Il le garde. C'est à lui, ça.

**M. Léonard:** Ça reste au courtier? Sur quelle base?

**M. Moreau:** Oui. Puis il a payé pour, de son temps et de ses dépenses "itou".

**M. Léonard:** Oui, mais, à ce moment-là, ça met en cause les relations de travail et de rémunération de l'agent par rapport au courtier. Quelles sont les conditions d'entrée? Quand vous entrez dans une boîte, chez un courtier, un agent qui entre, c'est quoi? À quel moment est-il prévu qu'il touche sa rémunération?

**M. Moreau:** Écoutez. La question, c'est drôlement, ça. C'est comme le gars qui... Je vais vous conter une histoire qui va peut-être être drôle. C'est que, lui, il s'était toujours battu et il avait cassé un bras à un gars et il lui avait mis un coup de pied là-dedans. Coudon, l'autre dit, tu n'as jamais rien eu de mal quand tu t'es battu? Il dit: Oui, mais c'est l'autre gars qui compte. Il compte rien que ses bons coups; les mauvais coups, il n'en parle pas. Alors, l'agent qui réussit, lui, il se vante de ça: J'ai fait de l'argent, 25 000 \$, 100 000 \$, et ci et ça... Mais les autres, ils n'en parlent pas, de ça. C'est un silence qui est incroyable. Incroyable! Maintenant, si vous voulez finir... Un mot que j'aimerais dire, moi, c'est que j'avais des recommandations ici, justement, sur la question d'éducation de l'agent. Comment rejoindre ça? Il faudrait qu'il y ait un certain contingentement. Moi, je verrais, dans la restructuration de l'affaire, par exemple, que l'agent...

**M. Léonard:** Le contingentement, il va se faire par les exigences de formation. C'est...

**M. Moreau:** C'est ça que je veux dire, ici. Mettons que pour être agent, il faudrait qu'un type ait 15 crédits universitaires. Avant de passer un examen de la chambre, n'importe quoi,

il faudrait qu'il ait 15 crédits universitaires spécifiés dans l'immeuble. Le courtier devra avoir 30 crédits. Là, il aurait le nom de courtier junior. Après ça, en dedans de cinq ans, il faudrait qu'il aille chercher un autre crédit pour avoir un baccalauréat, puis là, il pourrait s'appeler courtier senior. Là, vous auriez des gens qui se tiennent, ça serait professionnel. Ce qui arriverait, c'est que le courtier, avant d'engager n'importe qui, n'importe quand, n'importe comment, 20, 30, 40 gars, comme il se passe au Permanent, ou d'autres comme j'ai vu tout à l'heure... J'ai vu des affaires effrayantes. Il ne dit jamais à l'agent: Viens-t'en. Il dit: Je fais de l'annonce aux gars, je vais frapper aux portes, je fais des téléphones, tout ce que tu voudras. Jusqu'à temps que le gars se décourage puis qu'il soit endetté par-dessus la tête. Puis il laisse la ligne, il n'est pas capable de continuer. Alors, si le courtier est obligé d'engager un type qui a 15 crédits universitaires, qui a une formation puis qu'il lui paie un salaire minimum, il va regarder deux fois avant de l'engager.

**M. Léonard:** Mais vous êtes dans un système de vente. En général, les vendeurs, il y a des salaires minimums, mais c'est à valoir contre des commissions qu'ils doivent percevoir ultérieurement.

**M. Moreau:** Je vais vous donner un exemple. C'est comme une compagnie. J'ai même eu ma compagnie. Quand je l'ai formée ma compagnie, moi, j'ai mis de l'argent dedans, j'ai pris mes risques. Je perdais de l'argent en la faisant, mais, mes employés, je les payais. Le courtier, lui, il prend ses risques, puis il va faire 50 % de l'affaire, lui, par 10 ou 15 gars, enfin, comme il aura. Il prend son risque, mais, ses employés, qu'il les paie, mon gars. Même chose. C'est de la justice, ça.

**M. Léonard:** Je vais admettre le point... Il me semble que j'admettrais le point suivant, en tout cas. À partir du moment où un agent nouveau inscrit un mandat, il me semble qu'il devrait être rémunéré pour ce mandat. Ça, je pense que je vais être d'accord là-dessus. Je ne sais pas, je ne connais pas les pratiques...

**M. Moreau:** C'est le minimum. Ça serait un minimum, un vrai minimum, ça.

**M. Léonard:** Bien, c'est un domaine de vente, finalement. Ça, je suis prêt à accorder ça. Pour le reste, oui et non. Je ne sais pas, je pense que ce serait à discuter.

**M. Moreau:** Moi, je suis pour ça, la responsabilité, le risque pris par le propriétaire d'une compagnie. Qu'il prenne ses risques, puis, ses employés, qu'il les paie.

**M. Léonard:** Je pense qu'en disant cela, vous considérez que l'agent est vraiment un employé...

**M. Moreau:** Oui.

**M. Léonard:** ...et non pas un professionnel rémunéré à l'acte.

**M. Moreau:** On parlait des assurances, aujourd'hui. Dans les assurances, ils sont rendus qu'ils paient une base de salaire minimum qui va s'appliquer contre les commissions futures. Puis, à part de ça, s'il quitte le métier au bout d'un an ou quelque chose, il garde l'argent, il n'est pas obligé de le rembourser.

**M. Léonard:** Il y en aurait un paquet qui pourraient devenir agents, qui ne feraient rien pendant un an, puis...

**M. Moreau:** Non, non. Mais avant, quand il n'y avait pas de règlements, les agents d'immeubles, c'était n'importe qui, n'importe quoi, n'importe comment. Quand il avait vendu à son père, puis à sa mère, puis à ses soeurs, puis à ses frères, puis à ses cousins, puis à ses gendres, il n'avait plus rien puis il débarquait.

**M. Léonard:** Ça, c'est vrai. C'est vrai.

**M. Moreau:** Est-ce qu'on veut faire un métier avec le courtage immobilier, ou si on veut rester avec un genre d'agent, comme j'ai vu tout à l'heure, qui est à peu près le fond du baril? Moi, je trouve que ce n'est pas ça, le genre que je vois dans l'immeuble. Je trouve qu'il y a un potentiel puis qu'il faudrait amener la profession là-dedans. Puis c'est par l'éducation qu'on peut donner ça, de la justice puis de l'équité.

**Le Président (M. Després):** M. le député de Labelle, en conclusion.

**M. Léonard:** Je suis très heureux que M. Moreau soit venu ici devant la commission, finalement. Son mémoire était un mémoire original qui présente vraiment le point de vue des agents. C'est la première fois, il me semble, qu'on entend ce son de cloche. Ça valait la peine. Merci beaucoup, M. Moreau.

**Le Président (M. Després):** Merci, M. le député de Labelle. Mme la ministre.

**M. Moreau:** Merci de m'avoir entendu, M. Léonard, Mme la ministre, M. le Président.

**Mme Robic:** M. le Président, je voudrais rappeler au député de Labelle qu'on a eu le plaisir d'entendre un agent coloré de Baie-Comeau qui nous a fait une présentation absolu-

ment magnifique.

**M. Léonard:** Non, pas sur ce point de vue là, quand même.

**Mme Robic:** Non, c'était un autre point de vue, mais c'était intéressant de l'entendre également. Les gens qui travaillent sur le terrain. On a une perception bien différente.

M. Moreau, je pense que la seule chose qu'on peut souhaiter, c'est que, dans ce nouvel organisme d'autoréglementation, on puisse développer des normes de formation, d'accessibilité à la profession, un code de déontologie, qui feront que nous aurons des agents qui seront, de vrais professionnels dans le métier. On peut souhaiter également que les courtiers réalisent qu'il est plus important de faire un choix de ces agents pour les garder à long terme, ce qui est payant pour le courtier comme pour l'agent, que de remplir des pupitres en espérant qu'il y en ait un sur 10 qui réussisse. Je pense que ce n'est pas ce qui va aider à donner une impression de sérieux à cette profession. Vous avez tout à fait raison.

Mais mon dernier souhait, c'est au niveau des agents. Il est inconcevable, M. Moreau, que vous ayez des agents qui se disent dans la profession depuis plusieurs années et qui disent qu'ils ne connaissent pas leurs droits, qu'ils ne connaissent pas ce qui se passe. L'agent est un adulte responsable et intelligent qui doit se renseigner lui-même. Si on ne le renseigne pas, il doit aller aux renseignements. Et là, vous savez fort bien que, quand vous êtes dans une profession, vous avez une curiosité de bien connaître, une curiosité d'aller chercher l'information. Je déplore que, souvent, les agents - et je les connais - oublient cette partie. Ils auraient tout avantage à participer. Quand les chambres d'immeuble ont leur assemblée générale, malheureusement les agents ne sont pas souvent visibles, et ils auraient certainement un mot à dire pour...

**M. Moreau:** Ils ne sont même pas avisés de l'assemblée. Ils ne le savent même pas.

**Mme Robic:** Ah! Bien là, j'ai des problèmes avec ça, M. Moreau, parce que, moi, j'ai été agent, et je dois vous dire qu'on était informés, mais qu'on était trop occupés à faire nos ventes pour descendre assister aux réunions. Alors, il faut se dire *mea culpa* quand il arrive des choses qui ne font pas notre affaire.

**M. Moreau:** Mme la ministre, vous êtes rendue ministre; vous n'êtes pas une personne ordinaire.

**Mme Robic:** Non. Ha, ha, ha!

**Le Président (M. Després):** M. Moreau,

merci beaucoup pour votre présentation.

J'avise les membres de cette commission que les travaux sont ajournés à demain, 10 heures. Merci.

(Fin de la séance à 22 h 12)