



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 (4)

Le mercredi 17 octobre 1990 - No 35

Président : M. Jean-Pierre Saintonge

QUÉBEC

Débats de l'Assemblée nationale

Table des matières

RE/MAX Québec inc.	CBA-1419	
Services Immobiliers Century 21 Canada	Itée	CBA-1433
Le groupe Trans-Action services de courtage	CBA-1443	
Royal LePage	CBA-1455	
Trust Prêt et Revenu	CBA-1466	

Intervenants

M. Paul-André Forget, président
M. Jean-Claude Gobé, président suppléant

Mme Louise Robic
M. Jacques Léonard
M. André Boisclair

* Mme Carole Drolet, RE/MAX Québec inc.
* M. Sylvain Bouchard, idem

* M. Alain Michel Sékula, Services immobiliers Century 21 Canada Itée
* M. Claude Létourneau, idem
* Mme Camille Ringuette, Idem

* M. Julien Brisson, Le groupe Trans-Action services de courtage
* M. Marcel Imbeault, idem

* M. Keith W. Collins, Royal LePage
* M. Henry Altschuler, idem

* M. Robert Archer, Trust Prêt et Revenu
* M. François Pigeon, idem

* Témoins interrogés par les membres de la commission

Abonnement: 250 \$ par année pour les débats des commissions parlementaires
70 \$ par année pour les débats de la Chambre
Chaque exemplaire: 1,00 \$ - Index: 10 \$
(La transcription des débats des commissions parlementaires est aussi disponible sur microfiches au coût annuel de 150 \$)

Chèque rédigé au nom du ministre des Finances et adressé à:
Assemblée nationale du Québec
Distribution des documents parlementaires
1080, Conroy, R.-C. Édifice "G", C.P. 28
Québec, (Québec)
G1R 9E8 tél. 418-643-2754

Courrier de deuxième classe - Enregistrement no 1762

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0623-0102

Le mercredi 17 octobre 1990

Consultation générale sur le courtage immobilier

(Dix heures trois minutes)

M. Boisclair: Adopté.

Le Président (M. Forget): Début des travaux. Rappel du mandat de la commission: 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: Oui, M. le Président, M. Gobé (LaFontaine) remplace M. Chagnon (Saint-Louis).

Le Président (M. Forget): L'ordre du jour de la séance: à 10 heures, RE/MAX Québec inc...

M. Léonard: M. le Président.

Le Président (M. Forget): Oui.

M. Léonard: Avant, je voudrais souligner à la présidence que dorénavant mon collègue, André Boisclair, sera le critique officiel de l'Opposition officielle en matière d'institutions financières. Je reste toujours membre de la commission, mais c'est lui qui va reprendre le flambeau. Je prendrai d'autres dossiers, notamment le revenu. Alors, je peux dire que comme critique officiel, ici, j'ai eu beaucoup de plaisir à travailler sur cette commission.

Le Président (M. Forget): Merci, M. le député de Labelle. M. le secrétaire, est-ce que vous prenez note de ces propos?

Le Secrétaire: C'est fait, M. le Président.

Le Président (M. Forget): C'est fait.

Mme Robic: M. le Président, vous me permettez de féliciter M. Boisclair et lui dire que j'espère pouvoir travailler en étroite collaboration avec lui.

Le Président (M. Forget): Merci beaucoup, Mme la ministre. Alors, l'ordre du jour: à 10 heures, la compagnie RE/MAX Québec inc.; 11 heures, Services immobiliers Century 21 Canada ltée; 12 heures, le groupe Trans-Action services de courtage; 16 heures, Royal LePage; 17 heures, Trust Prêt et Revenu; et 18 heures, ajournement. Est-ce que c'est adopté?

Mme Robic: Adopté.

Le Président (M. Forget): Adopté. M. le député de Labelle?

Le Président (M. Forget): Adopté. Je demande au groupe RE/MAX Québec inc. de bien vouloir s'avancer.

Je demanderais à la vice-présidente de présenter la personne qui l'accompagne.

RE/MAX Québec inc.

Mme Drolet (Carole): M. le Président, Mme la ministre, Mmes et MM. membres de la commission, mon nom est Carole Drolet, je suis vice-présidente aux opérations de RE/MAX Québec; à mes côtés, mon adjoint, Me Sylvain Bouchard.

Le Président (M. Forget): Je vous remercie. Alors, je vous rappelle maintenant les règles de l'audition: 20 minutes seront d'abord consacrées à l'exposé de votre mémoire et suivront 40 minutes d'échanges et de discussions. Alors, si vous voulez présenter votre mémoire.

Mme Drolet: Merci, M. le Président. Mes premiers mots seront, bien sûr, pour vous remercier de nous avoir permis de venir vous rencontrer, ce matin, pour vous faire part de nos commentaires. À titre d'intervenant majeur dans l'industrie du courtage immobilier, RE/MAX Québec vous présente aujourd'hui ses réflexions sur le document de consultation.

Tout d'abord, vous me permettez de vous présenter notre entreprise. RE/MAX est l'équivalent d'un réseau de courtiers et d'agents immobiliers indépendants regroupés sous la bannière d'une organisation d'envergure internationale. C'est en avril 1982 que RE/MAX fit son entrée sur le marché québécois et elle dessert, aujourd'hui, toutes les régions du Québec.

Notre entreprise se félicite du niveau très élevé de conscience professionnelle chez nos agents, attitude dont bénéficie certainement le consommateur. C'est d'ailleurs ce qui a permis à RE/MAX de devenir, en moins de six ans seulement, le numéro un au Québec après s'être assurée une première place au Canada. De fait, nous sommes devenus le plus important réseau de courtiers immobiliers indépendants au Québec, regroupant près de 1300 agents.

Le concept RE/MAX est tout à fait unique. L'agent RE/MAX gère ses affaires comme un professionnel opère son bureau privé. Il dispose de la totalité de ses revenus et les administre en défrayant ses coûts fixes et ses dépenses variables. Le bureau de l'agent RE/MAX est situé habituellement dans une place d'affaires où sont regroupés plusieurs autres agents sous l'égide d'un courtier indépendant RE/MAX. Ce regroupe-

ment facilite, par conséquent, les opérations courantes et en diminue les coûts.

Le succès sans précédent que nous connaissons n'est pas le fait du hasard. Il repose essentiellement sur le professionnalisme et le haut degré de compétence de nos membres. C'est ce qui nous permet de garantir au consommateur le service de très haute qualité qu'il souhaite recevoir de son agent immobilier.

Aussi, nous souhaitons féliciter la commission pour la préoccupation qui l'anime en ce qui a trait à la protection des consommateurs québécois. Ce souci d'offrir un service de qualité à notre clientèle étant présent chez RE/MAX, c'est dans cette optique que nous souhaitons contribuer de façon significative à la révision de l'encadrement juridique du courtage immobilier.

D'entrée de jeu, précisons que RE/MAX souscrit entièrement à toute réforme du cadre juridique du courtage immobilier visant la mise en place de structures qui permettront un fonctionnement efficace du marché, une amélioration de la qualité des services professionnels et une protection adéquate du public. Nous reconnaissons, par ailleurs, les rôles importants que jouent, dans notre industrie, les chambres d'immeubles et l'Association de l'immeuble du Québec.

Ouvrant dans un contexte de libre entreprise, il nous apparaît toutefois essentiel que le nouvel encadrement législatif du courtage immobilier offre aux intervenants du milieu toute la souplesse et la protection nécessaires au développement de leur industrie.

Il est bien défini dans le document de consultation que l'encadrement de la pratique du courtage immobilier se divise actuellement en deux structures distinctes: le Service du courtage immobilier, d'une part, et les chambres d'immeubles ainsi que l'Association de l'immeuble du Québec, d'autre part. On y constate également que l'absence de reconnaissance juridique pour la seconde partie de la structure empêche un contrôle efficace de la profession. L'exemple du courtier qui maintient son permis après avoir fait l'objet de mesures disciplinaires et avoir été exclu du réseau des chambres d'immeubles est très éloquent. Au départ, il nous semble peut-être erroné de baser l'élaboration d'un nouveau cadre législatif uniquement sur la seconde partie de la structure. Une modification de la mission du Service du courtage immobilier pourrait contribuer, notamment, à solutionner les problèmes de nature déontologique et disciplinaire. On reviendra d'ailleurs plus loin sur cette question.

Nous souscrivons à la pertinence de mettre à profit l'expertise de l'ensemble des intervenants du domaine dans l'application du cadre de contrôle de leurs activités via les principes d'autoréglementation et d'autogestion. Il nous semble cependant paradoxal de souscrire en même temps au principe d'autodiscipline. Nous ne sommes pas sans savoir que c'est le cas pour

beaucoup de professions. Nous ne sommes pas convaincus pour autant que ce soit un modèle à suivre, voire même que ce soit au bénéfice du consommateur.

Le gouvernement propose la création d'un organisme d'autoréglementation en conservant un droit de regard sur le fonctionnement de cet organisme. Nous souhaiterions vivement que le gouvernement précise ses intentions à cet égard. En effet, nous croyons qu'il est important de bien évaluer l'impact pour le milieu des contrôles exercés par le gouvernement et ceux exercés par le nouvel organisme. Nous tenons absolument à nous assurer que les intervenants du milieu ne seront pas lésés dans leurs droits d'aucune façon.

Quant à nous, il est fondamental que l'organisme d'autoréglementation se consacre uniquement à son rôle de contrôle des activités des courtiers et agents d'immeubles, la surveillance devant, à notre avis, relever d'un comité de discipline indépendant. Il serait en effet totalement inacceptable que cet organisme soit aussi mandaté pour voir à la défense et à la promotion des intérêts des courtiers et agents d'immeubles. On ne peut être à la fois juge et partie.

Il nous apparaît encore plus fondamental que le conseil d'administration de cet organisme soit composé de façon à équilibrer les forces du milieu tout en tenant compte, bien sûr, des structures différentes des intervenants. Un représentant de chacune des 13 régions de l'immobilier au Québec, élu au suffrage universel par les détenteurs de permis, et un représentant du gouvernement nommé par le ministre, devraient, selon nous, y occuper un siège.

Par ailleurs, nous croyons qu'il est pertinent de rehausser les exigences concernant la qualification et la formation des courtiers et agents d'immeubles. Nous sommes également d'accord avec le fait que l'organisme puisse procéder à leur enregistrement.

Pour ce qui est de l'application des règles de déontologie qui devront être assorties de sanctions, nous nous interrogeons sur la définition même de ces règles et sanctions. Nous souhaitons que l'État continue à s'assurer du respect de la loi en conservant ses pouvoirs d'enquête, de suspension et de révocation de permis. Quant aux pouvoirs de contrôle sur la solvabilité des courtiers, nous croyons que cette mesure ne constitue pas réellement un moyen de protéger le consommateur. Nous reviendrons d'ailleurs plus loin sur cette question.

Avec la présente réforme, l'État préconise une responsabilisation du milieu, voire un contrôle du milieu par le milieu. Nous avons deux préoccupations majeures à cet égard: Premièrement, les intérêts des intervenants du milieu seront-ils aussi bien protégés que ceux des consommateurs et, deuxièmement, à quel coût pour l'industrie de l'immobilier se fera cette réforme?

On parle en effet dans le document de réflexion de frais encourus par l'État dans l'encadrement de ce secteur d'activité qui seront défrayés par l'organisme, lui-même financé par le milieu. Compte tenu des informations dont nous disposons, il nous est difficile d'identifier les services gouvernementaux pour lesquels l'industrie serait éventuellement facturée.

Il est dit que l'organisme d'autoréglementation verra à la conciliation et à l'arbitrage de comptes lorsque quelqu'un qui n'est pas membre des chambres ou un consommateur sera impliqué. Est-ce à dire que le consommateur perd alors tout droit de recours devant les tribunaux? Une telle procédure ne risque-t-elle pas de donner lieu à certains abus chez les professionnels de l'immobilier, alors que le but ultime visé par la réforme est, justement, de protéger le consommateur tout en rehaussant la crédibilité du milieu? Enfin, nous sommes totalement d'accord avec l'adhésion obligatoire à l'organisme d'autoréglementation, par le biais de l'émission de permis, dans le but d'uniformiser les règles de pratique.

Comme nous l'avons déjà mentionné, nous souscrivons à la mise sur pied d'un organisme d'autoréglementation qui adoptera les dispositions permettant la transition entre le régime actuel et celui édicté par la nouvelle loi. L'arrimage entre les deux structures et le rôle que le ministère y jouera s'avèrent, à nos yeux, un élément déterminant pour donner notre aval à l'ensemble du projet.

Nous souscrivons entièrement à l'accessibilité à la formation à des coûts raisonnables dans toutes les régions du Québec. Pour RE/MAX, un perfectionnement avancé engendre nécessairement un rendement supérieur au bénéfice du consommateur. Nous sommes également tout à fait d'accord pour que l'organisme d'autoréglementation vérifie et contrôle la qualification des courtiers et agents d'immeubles. Toutefois, nous croyons qu'il serait peut-être plus avantageux pour le milieu et le consommateur de rehausser les critères de sélection des courtiers et agents. Pour ce faire, nous pourrions, notamment, penser à élever le niveau de difficulté des examens de passage au lieu de viser une catégorisation de permis.

Nous souhaitons que la formation des courtiers et agents immobiliers puisse être améliorée en augmentant graduellement le nombre d'heures de cours qui leur est offert. Cette procédure éliminerait sans contredit un nombre important d'agents de passage tout en contribuant de façon significative à parfaire les connaissances des professionnels de l'immobilier.

La tolérance manifestée jusqu'à maintenant par l'Association de l'immeuble du Québec envers ses membres en matière de déontologie incite à la réflexion tout comme l'attitude peu interventionniste d'ailleurs du Service du courtage immobilier. Nous sommes entièrement favorables à

la création d'un comité de discipline, mais nous nous opposons formellement au fait que ce comité relève directement de l'organisme d'autoréglementation proposé dans le document de réflexion. Pour éviter que le comité soit à la fois juge et partie, nous croyons qu'il devrait être sous la responsabilité du ministère, à plus forte raison s'il jouit d'un pouvoir accru en matière de sanction.

Nous recommandons la composition suivante pour le comité de discipline: un représentant du ministre nommé par ce dernier, un avocat également nommé par le ministre et un intervenant du milieu, un courtier, nommé par le conseil d'administration de l'organisme d'autoréglementation.
(10 h 15)

Bien qu'un droit d'appel des décisions du comité de discipline soit prévu, aucune instance d'appel n'est identifiée dans le document de consultation. Il serait important d'apporter des précisions à cet égard.

Nous appuyons les intentions du gouvernement de maintenir l'organisation actuelle du courtage immobilier qui prévoit que l'agent doit exercer sous la surveillance d'un courtier. Nous croyons toutefois qu'un permis doit être uniquement détenu par une personne physique. Le cas des corporations exige, à notre avis, un certain nombre de précisions quant au mode de fonctionnement du système. Nous sommes également d'accord avec le fait d'exempter un courtier à l'emploi d'un autre courtier des obligations relatives à l'assurance-responsabilité professionnelle, à la tenue des registres et au compte en fidécommiss.

Enfin, en ce qui a trait à la responsabilité d'une place d'affaires, la mesure préconisée ne soulève aucun problème pour le réseau RE/MAX puisqu'elle correspond, en quelque sorte, à notre mode de fonctionnement actuel.

Nous sommes d'avis que le contrôle de la capacité financière minimale de 10 000 \$ pour être courtier doit faire l'objet d'un examen approfondi. En effet, nous ne croyons pas que cette formalité, facilement contournable, protège nécessairement et automatiquement le consommateur. Nous nous interrogeons sérieusement sur la pertinence de ce critère de sélection.

Nous sommes en total désaccord avec le cumul de permis, tout comme avec la pratique des agents de passage ou à temps partiel. Nous sommes en effet convaincus que le professionnel de l'immobilier a l'obligation morale de se consacrer totalement à sa profession et d'oeuvrer uniquement dans ce domaine d'activité. De la même manière, nous ne saurions souscrire à un cumul de permis, alors que nous souhaitons rehausser la formation des agents. Il en va de la crédibilité de notre profession AUX yeux de nos pairs et du public, et surtout de la protection des consommateurs. Nous ne croyons tout simplement pas à la spécialisation dans plusieurs

domaines.

Néanmoins, RE/MAX considère deux exceptions à ce principe. Premièrement, il pourrait être permis aux courtiers en assurances d'obtenir un permis restreint en matière de courtage immobilier afin d'agir à titre d'intermédiaires pour les prêts hypothécaires que consentirait un assureur qu'ils représentent. Deuxièmement, les courtiers immobiliers pourraient également détenir un permis restreint en courtage de valeurs mobilières pour effectuer des transactions de valeurs mobilières portant essentiellement sur un bien immobilier.

Par ailleurs, nous ne sommes pas d'accord avec le fait que des courtiers et agents d'immeubles puissent oeuvrer au sein de cabinets multidisciplinaires au sens de la Loi sur les intermédiaires de marché. Cette approche mériterait sans doute d'être étudiée plus attentivement pour mieux en évaluer les impacts. Il nous semble, par conséquent, prématuré de souscrire à l'adoption de règlements par l'organisme d'autoréglementation concernant les occupations jugées incompatibles avec l'exercice du courtage immobilier.

Nous ne pouvons être en accord avec la réglementation du franchisage. Pourquoi le franchisage immobilier doit-il être réglementé alors que dans les autres industries à franchisage, notamment la restauration, les franchisés oeuvrent dans un contexte de libre entreprise? Comme notre organisation fonctionne actuellement dans cet esprit, RE/MAX serait extrêmement défavorisée par rapport à ses concurrents si ses opérations devaient être encadrées par une réglementation peu propice à l'esprit d'entrepreneurship que nous prônons. Le franchisage ne soustrait personne à l'application et au respect de la loi. Tous nos agents et courtiers sont soumis, au même titre que tous les autres, à la Loi sur le courtage immobilier. Le public est également protégé de la même façon par la Loi sur les comptes en fidécommiss et le Fonds d'indemnisation du courtage. Si le gouvernement devait s'engager dans un tel processus, non seulement les mêmes règles devraient s'appliquer pour l'ensemble des industries à franchisage, mais la réglementation s'y rattachant ne devrait pas être adoptée par l'organisme d'autoréglementation.

Pour nous, il n'est pas opportun pour l'organisme d'autoréglementation de déterminer dans quel cas un courtier pourrait être exempté de l'obligation de détenir un contrat d'assurance-responsabilité professionnelle. Nous croyons, en fait, que cette question relève davantage des assureurs et de la loi du marché.

RE/MAX souhaite que la Loi sur le courtage immobilier prévoit des mécanismes pour le remboursement du dépôt à un promettant acheteur, pour le règlement de litiges entre l'acheteur ou le vendeur, et le versement des intérêts sur les dépôts en fidécommiss.

En ce qui a trait plus précisément à la question des intérêts sur les dépôts en fidécommiss, nous préconisons de continuer à les verser aux clients qui en font la demande. Cependant, advenant le cas où les montants ou la durée du dépôt sont insuffisants, les courtiers devraient être autorisés à conserver ces sommes en compensation des frais d'administration inhérents à la gestion de ces comptes.

Il y aurait lieu d'étendre la couverture du Fonds d'indemnisation du courtage immobilier. Par exemple, il pourrait couvrir les pertes subies par un courtier qui fait faillite ou encore les commissions payables à un agent lorsque son courtier est en difficulté financière. Une cotisation spéciale des courtiers et agents pourrait contribuer à renflouer ce Fonds. Il est à noter qu'aucune mention n'est faite dans le document sur les gestionnaires du Fonds, élément important de son bon fonctionnement.

Nous croyons fermement que le partage de commission devrait être limité aux détenteurs de permis et que la commission de référence est une pratique commerciale à encourager. Nous ne croyons pas qu'il soit pertinent de divulguer la commission de référence et estimons ne pas porter préjudice au client en ne le faisant pas.

RE/MAX ne croit pas que la création de catégories distinctes de permis, avec des exigences spécifiques à chacune, assure un plus haut niveau de compétence en garantissant une protection accrue du public. En fait, nous croyons que la catégorisation risque d'alourdir inutilement l'administration et la pratique du courtage immobilier et d'engendrer la confusion chez le consommateur. Selon nous, le niveau de compétence est davantage lié à la formation et, bien sûr, aux critères de sélection. Nous sommes d'avis qu'il serait plus avantageux pour le consommateur et le milieu de favoriser la formation continue des agents afin de parfaire leurs connaissances de tous les secteurs de l'activité immobilière.

Il nous apparaît très important, dans le cas de conflits d'intérêts, de traiter les agents au même titre que des consommateurs. Le fait que l'agent soit acheteur pour lui-même, par exemple, est de moins en moins contesté dans le milieu. La divulgation de tout intérêt par écrit pour un courtier ou un agent dans une transaction devrait, selon nous, également être obligatoire. Quant au droit de résolution de tout contrat en faveur du client, advenant défaut de divulgation par le courtier ou l'agent, nous ne croyons pas qu'il puisse être automatique. Nous préconisons plutôt le recours traditionnel aux tribunaux.

Les activités de nature spéculative devraient être bien définies. Nous sommes d'accord pour que ce genre d'activités soit balisé par une réglementation adoptée par l'organisme d'autoréglementation. Nous souhaitons également que la confidentialité des informations concernant les clients, notamment la situation financière de ces

derniers, soit assurée en tout temps par les courtiers et agents.

En conclusion, M. le Président, la révision de la Loi sur le courtage immobilier présente indéniablement des enjeux et des défis importants pour l'industrie du courtage immobilier. L'arimage entre les structures actuelles et l'organisme d'autoréglementation proposé sera d'autant plus important. Le rôle de chacun des partenaires devra être attribué dans le respect de l'équilibre des forces du milieu tout en visant une protection accrue du public. RE/MAX Québec ne peut que souscrire aux objectifs d'autoréglementation et d'autogestion proposés dans le document de réflexion. Toutefois, nous émettons certaines réserves quant à l'autodiscipline. L'expérience dans ce domaine de certaines corporations professionnelles constitue un exemple éloquent des problèmes qui peuvent surgir lorsqu'on est à la fois juge et partie et de l'impact au niveau de la crédibilité du public face à de telles corporations.

De plus, nous sommes persuadés que la mise en place du nouvel encadrement législatif risque d'ébranler quelque peu notre industrie, d'où notre préoccupation quant aux contrecoups possibles que le milieu pourrait subir dans le déroulement du processus.

Nous souhaitons vivement que la révision de la Loi sur le courtage immobilier procure suffisamment de marge de manoeuvre à l'industrie et à la profession et qu'elle contribue pleinement à son développement.

M. le Président, Mme la ministre, Mmes et MM. membres de la commission du budget et de l'administration, nous vous remercions de nous avoir permis de nous exprimer sur le document de réflexion portant sur le courtage immobilier et nous sommes maintenant disponibles pour répondre à vos questions.

Le Président (M. Forget): Merci. Mme la ministre, vous avez 10 minutes pour des échanges.

Mme Robic: Merci, M. le Président. Mme Drolet, M. Bouchard, bienvenue à cette consultation. On vous remercie beaucoup pour un mémoire très bien fait, très bien présenté. Vous êtes des franchiseurs et on a eu le plaisir, hier soir, de recevoir l'Association des franchiseurs du Québec. J'aimerais peut-être que vous nous expliquiez quel genre d'association RE/MAX, le franchiseur, a avec ses franchisés, le contrat qui est signé avec les franchisés, et quelles sont les obligations du franchiseur vis-à-vis de son franchisé et vice versa.

Mme Drolet: L'obligation primordiale, d'abord pour le franchisé, et ça c'est inclus au début du contrat, c'est, bien sûr, de se conformer en tous points à toutes les lois et tous les règlements, notamment, la Loi sur le courtage

immobilier plus précisément, parce que c'est celle qui touche de plus près le courtage. Je dois dire que le contrat comporte 40 pages, alors toutes les obligations - je vais peut-être en oublier - ce sont des obligations contractuelles normales qui existent dans tous les contrats de franchise, autant du respect, de l'attitude, des obligations financières, bien sûr, vis-à-vis des franchiseurs, des obligations de promouvoir l'image, la marque, etc. En plus, après, c'est d'assurer, bien sûr, de se conformer à tout ce qui s'appelle loi ou règlement du courtage ou autre.

Mme Robic: Le franchiseur, lui, procure quel genre de services aux franchisés? Sa marque de commerce...

Mme Drolet: Bien sûr. C'est-à-dire qu'il y a des fonds prévus à cet effet-là. On a un fonds de publicité institutionnelle, on a de la formation permanente. Encore, on termine justement un séminaire provincial, on a des journées sur de la formation précise, des points précis. De part et d'autre, je pense, c'est d'améliorer, justement, l'image et les services. Et les deux sont impliqués dans le même sens.

Mme Robic: Quels sont les critères appliqués par RE/MAX pour octroyer une licence?

Mme Drolet: Il y en a plusieurs. D'abord, comme je dis toujours, on ne s'improvise pas restaurateur, on ne s'improvise pas courtier en immeubles. Il ne suffit pas juste qu'une personne détienne pour quelqu'un d'autre un permis de courtier. Il faut que la personne, au départ, ait une certaine expérience, bien sûr - d'ailleurs, on ne pourrait pas s'improviser - pour gérer un bureau de courtage. Et il y a aussi, en plus d'obtenir des références sur l'individu même, sur son historique, ses antécédents, etc., l'information financière, bien sûr, qui est importante parce que ça prend aussi des sous pour gérer une entreprise, que ce soit RE/MAX ou une autre. Alors, ce sont des renseignements de base, mais la rencontre qu'on a avec l'individu est très importante, à savoir si l'individu va se plaire dans notre réseau, si lui, ça lui tente de faire partie de notre réseau, et l'inverse aussi.

Mme Robic: Est-ce que vous exercez un certain contrôle de la qualité sur vos franchisés?

Mme Drolet: Oui, bien sûr. D'abord, en vertu du contrat toujours, une des obligations, c'est de nous faire parvenir les états financiers aussi souvent qu'on en a besoin. Ce n'est même pas sur une base annuelle. On exerce aussi des visites-surprises, j'appelle ça la visite du curé, mais dans notre cas c'est des visites spontanées. On se présente le matin et on va prendre le café avec le franchisé; alors, il nous ouvre ses livres,

que ce soit son compte in trust, que ce soit n'importe quoi. On a tous les droits et les pouvoirs en vertu du contrat.

Mme Robic: Est-ce que vous obligez les propriétaires de la franchise à être présents dans la franchise et à agir comme directeur de cette franchise-là ou si le propriétaire d'une franchise pourrait sous-franchiser des bureaux et agir comme qualificateur pour ces différents bureaux-là?

Mme Drolet: Je dois dire, sauf exceptions qui ne me viennent pas à l'esprit, que tous nos franchisés sont présents dans leur bureau, dans leur franchise. Je pense que ça ne pourrait pas, en pratique, être autrement. Ça prend vraiment quelqu'un qui soit sur place pour la bonne gestion de l'entreprise. Et le franchisé est impliqué. Il y en a qui ne font que ça, qui ne font pas, non plus, de courtage immobilier; d'ailleurs, la grande majorité en font très peu. À moins que ce soit un bureau de 7, 8 ou 10 agents, en région, à ce moment-là ils peuvent se permettre de faire un petit peu de courtage. Mais dans les bureaux de 30, 40 ou 50 agents, bien sûr, ils ne sont pas tout seuls, ils ont toute une équipe avec eux. Alors, ils sont très présents et très actifs dans leur franchise.

Mme Robic: Mais est-ce qu'il y aurait possibilité pour un franchisé RE/MAX d'avoir plusieurs bureaux, je ne sais pas, Robic numéro 1, numéro 2, avec seulement un directeur ou un propriétaire qui qualifierait ces autres bureaux-là? Ou est-ce que vous exigez que chaque propriétaire ait son propre bureau?

Mme Drolet: La structure RE/MAX repose essentiellement sur une répartition de territoire, c'est-à-dire qu'au début, en 1982, il fallait partir de quelque chose pour attribuer des droits de franchise. Alors, ils ont pris la carte électorale de 1980 et ils ont dit: Voici, on vous consent des droits exclusifs pour opérer à l'intérieur d'un certain territoire. Alors, voici ce qui arrive. Par exemple, j'ai à l'esprit un bureau, je ne sais pas, RE/MAX TMS, qui est connu sous cette raison sociale, ils sont deux franchisés là-dedans, alors ils peuvent ouvrir un bureau à l'intérieur du territoire, mais qui fonctionne encore sous le même nom de corporation. Mais ils vont se partager, par exemple, la gestion à deux personnes. Quand ils ont plus d'un bureau, le plus qu'ils peuvent avoir, c'est trois bureaux.

Mme Robic: Vous permettez le sous-franchisage, là.

Mme Drolet: Ce n'est pas vraiment du sous-franchisage...

Mme Robic: Non?

Mme Drolet: ...c'est que ce sont des droits consentis à l'intérieur du territoire. Alors, ils peuvent ouvrir une succursale...

Mme Robic: D'accord.

Mme Drolet: ...si le territoire est très grand à couvrir. Si la population et les services le justifient, ils peuvent avoir un autre bureau, un, deux ou trois emplacements physiques, mais ils sont gérés par... Bien souvent, ils ne sont pas qu'un seul franchisé parce qu'il faut qu'il y ait quelqu'un sur place.

Mme Robic: Vous leur garanzissez un territoire et, s'ils veulent ouvrir une succursale sur ce territoire il n'y a pas de problème.

Mme Drolet: Tout à fait. C'est ça.

Mme Robic: Dans votre document, vous parlez d'agent associé. J'aimerais que vous m'expliquiez ce qu'est un agent associé.

Mme Drolet: C'est un agent immobilier. C'était plus un terme de marketing de l'international. C'est un agent immobilier, point. De toute façon, son identification se fait sous "agent immobilier", associé à la bannière, mais ce n'est pas une association...

Mme Robic: Est-ce qu'il a un contrat différent des autres agents dans d'autres...

Mme Drolet: Non, pas du tout.

Mme Robic: C'est le même contrat qu'il signe avec...

Mme Drolet: C'est ça.

Mme Robic: ...son courtier.

Mme Drolet: Oui, tout à fait. Ce n'est pas un terme...

Mme Robic: Ce sont les mêmes obligations. Il n'y a pas d'obligations additionnelles...

Mme Drolet: Non, non, non.

Mme Robic: ...pour un agent associé.

Mme Drolet: C'est ça, associé à la bannière, finalement. C'est un terme de marketing plutôt qu'un terme juridique. Ça n'a pas de connotation ou d'engagement particulier.
(10 h 30)

Mme Robic: J'aimerais qu'on parle peut-être de l'organisme d'autoréglementation dont vous faites mention dans votre mémoire. Vous êtes d'accord avec l'organisme d'autoréglementation quoique vous avez certaines petites réticences au

niveau, entre autres, du comité de discipline, et vous nous dites également que le gouvernement devrait rester impliqué. C'est bien sûr qu'on a bien l'intention d'avoir un droit de regard, mais ça serait intéressant de vous entendre sur le genre de droit de regard que le gouvernement doit se conserver à ce stade-ci de l'opération. Pour éliminer certaines de vos craintes, comment le conseil d'administration pourrait-il être formé pour, justement, éliminer certaines appréhensions que vous pouvez avoir?

Mme Drolet: Le droit de regard ou l'implication du gouvernement, c'est-à-dire que, comme on s'était dit, d'ailleurs, lors de notre rencontre précédente, on se sent très à l'aise, nous, avec le Service du courtage, que ce soit le Service du courtage ou un autre intervenant du gouvernement. D'ailleurs, on travaille en étroite collaboration. Même quand on a un doute, que ce soit à l'intérieur du réseau, on demande au Service du courtage d'aller faire une inspection. On a une très grande collaboration et on vit très bien avec ça. Dans le document, on a parlé du comité de discipline, c'est-à-dire qu'on voyait mal - je le sais que ça se pratique dans d'autres corporations et, encore là, on a des arguments qui soutiennent, justement, notre inquiétude face à ça - un organisme tout à fait fermé qui, à ce moment-là, a tous les pouvoirs et peut décider de tout, qui a un droit absolu, un droit de vie ou de mort sur tout ce qui s'appelle immobilier. Ça, on trouvait ça un petit peu menaçant autant pour le milieu que pour le public. Alors, l'intervention du gouvernement, on la veut quand même assez importante, ne serait-ce qu'au niveau du comité de discipline, d'une part, et que ça ne soit pas juste d'une façon unilatérale, c'est-à-dire l'organisme d'autoréglementation tout à fait fermé, et qui peut émettre des directives et qui peut tout régir ce qui s'appelle courtage et que les intervenants du milieu, eux, n'aient pas de communication dans les deux sens. C'est un peu la conception qu'on avait perçue si c'était un organisme d'autoréglementation.

Mme Robic: Vous nous dites que vous vous basez sur une expérience au niveau des corporations professionnelles.

Mme Drolet: Oui.

Mme Robic: Nous, on se fait dire que ça fonctionne bien. Alors, j'aimerais que vous élaboriez un peu là-dessus.

Mme Drolet: Oui, bien sûr. On en connaît, évidemment, des professions qui fonctionnent avec des corporations professionnelles et tout ce que ça implique. Je ne sais pas, on n'a qu'à lire les journaux récemment, il y a une corporation en particulier... Je ne sais pas, au niveau du public, la crédibilité, si vraiment ça favorise et

si c'est bien perçu du public. Alors, est-ce que c'est ça qu'on veut dans le courtage? Je n'en suis pas certaine. Quand c'est très fermé et que les gens... Je pense que l'être humain étant ce qu'il est, malgré toute la bonne volonté, il y a peut-être une tendance qui est prise. Il y a quand même une protection du milieu qui se fait au départ, même si le but visé repose essentiellement sur la protection du public. Mais on a beaucoup de réserves parce qu'on prend exemple, justement, on a des modèles. Mais est-ce qu'il faut suivre ces modèles-là? Est-ce que ce sont des modèles à suivre, justement?

Mme Robic: Mais ne croyez-vous pas, justement, que le fait que cet organisme se fasse taper sur les doigts va faire en sorte que, la prochaine fois, il va se ressaisir et va peut-être jouer pleinement son rôle s'il l'a escamoté à un moment donné? La réputation de ce groupe est tellement importante que le milieu lui-même va...

Mme Drolet: Réagir.

Mme Robic: ...demander à l'organisme de pleinement jouer son rôle.

Mme Drolet: Oui, bien sûr, c'est ce qu'on souhaite. Mais, encore là, est-ce qu'on peut en être assurés? On se pose sérieusement la question.

Le Président (M. Forget): Mme la ministre, le temps est écoulé. On vous remercie.

Mme Robic: Déjà?

Le Président (M. Forget): Alors, je rappelle les règles au député de Gouin. Vous avez 10 minutes d'échange avec les intervenants. La parole est à vous.

M. Boisclair: Merci, M. le Président. Je voudrais tout d'abord saluer Mme Drolet et le monsieur qui l'accompagne. Nul doute, avec ce que RE/MAX constitue et la place que RE/MAX prend dans l'industrie, que votre mémoire contribuera énormément à soutenir nos débats. Vous êtes le plus gros et important réseau de courtiers au Québec avec environ 1300 agents; vous nous le soulignez dans votre mémoire.

J'aimerais revenir sur quelques éléments et je suivrai le mémoire dans l'ordre de présentation. Vous soulignez en page 5 de votre mémoire - on connaît la structure actuelle du milieu, le Service du courtage et les chambres d'immeubles plus l'Association - "il nous semble peut-être erroné au départ de baser l'élaboration d'un nouveau cadre législatif uniquement en regard de la seconde partie de la structure". Alors, c'est donc que vous aimeriez intervenir sur la première partie de la structure, mais vous n'avez pas tellement élaboré sur ce que vous

souhaiteriez comme modifications au niveau de la première structure, à savoir le Service du courtage. Vous pourriez peut-être nous donner quelques précisions là-dessus.

Mme Drolet: C'est ça. En fin de compte, on verrait très bien que le Service du courtage soit plus présent, plus interventionniste, encore plus impliqué au niveau du courtage, à tous les niveaux, que ce soit au niveau de nos franchisés, au niveau des compagnies traditionnelles, les trusts. On demande une implication encore plus importante du courtage, qu'il soit encore plus présent.

M. Boisclair: C'est d'ailleurs eux, je présume, lorsque, en page 8, vous dites: "Nous souhaitons que l'État continue à s'assurer du respect de la loi, en conservant ses pouvoirs d'enquête, de suspension et de révocation de permis"...

Mme Drolet: Bien sûr.

M. Boisclair: ...par le biais, justement, du Service du courtage.

Mme Drolet: Bien sûr, parce qu'on est assurés de sa neutralité et de son objectivité. Il n'a pas d'intérêt, lui, présent, passé ou futur dans le courtage comme tel.

M. Boisclair: Parce qu'il y a aussi tout le débat sur la composition de l'organisme d'autoréglementation. Vous proposez, d'ailleurs, une certaine composition avec des représentants de chacune des 13 régions de l'immobilier au Québec élus au suffrage universel par les détenteurs de permis, un représentant du gouvernement nommé par le ministre et il y a aussi différentes possibilités. Est-ce qu'il n'y aurait pas lieu, en ayant une composition autre que celle que vous proposez... Il y a des gens qui proposent un certain nombre de courtiers, un certain nombre d'agents, un certain nombre de représentants, plus important, d'ailleurs, qu'un seul représentant du ministère. Est-ce que, selon vous, l'objectif, finalement, de protection du public, le fait aussi qu'on se retrouve dans une situation où on est juge et partie pourrait être évité en étudiant plus particulièrement la composition de l'organisme?

Mme Drolet: Oui, bien sûr. J'avoue d'abord que ce n'est pas facile de trouver la formule idéale et magique qui va satisfaire tout le monde et qui va aller dans le sens de la protection à toute épreuve du public. C'est une présentation, c'est une possibilité, même s'il y en a qui vont dire: Bon, il y a un représentant, par exemple, pour la chambre d'immeubles du Grand Montréal qui est beaucoup plus importante que la chambre d'immeubles de régions très éloignées; il y a le suffrage universel; un détenteur de permis, un

droit de vote. Sauf que j'avoue et je reconnais que ce n'est peut-être pas la formule idéale sauf que de la trouver, la formule idéale... On est quand même assez souples sur une présentation. On pourrait certainement se pencher s'il y avait d'autres suggestions dans ce sens-là.

M. Boisclair: J'aimerais peut-être sortir du strict cadre du contenu et que vous me parliez un peu de l'expérience que vous avez réussi à acquérir au cours des différentes années. Hier, il y a un mémoire qui a été présenté par M. Moreau en commission parlementaire. Je veux juste vous citer un certain nombre de chiffres. M. Moreau disait: "Il en résulte un changement de personnel chez les agents effarant: 34 % par année; 4184 agents ont laissé ce 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 - disait-il - 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 dans plusieurs mois quand elle se réalise." J'aimerais que vous me parliez de votre milieu. Chez vous, chez RE/MAX, c'est quoi les conditions de travail des gens qui sont chez vous, l'encadrement, la rémunération? Vous parlez de cours de formation continue tout à l'heure. J'aimerais que vous puissiez partager votre expérience avec les membres de la commission.

Mme Drolet: D'accord. Alors, RE/MAX, comme je le dis dans le document, a pris son essor en 1982 et le concept reposait essentiellement sur quelque chose de très différent à ce moment-là parce que, traditionnellement, dans le courtage immobilier, les agents avaient une rémunération de 50 %, 50 % pour eux et 50 % pour le courtier, que ce soit un trust ou autre, mais généralement, c'étaient des trusts. Avec le système RE/MAX, le concept qui a été mis de l'avant, c'était: Vous recevez 100 % de votre commission; cependant, vous êtes à votre compte; vous êtes comme un professionnel; vous opérez et vous êtes responsable de tous vos frais, ce qui veut dire que vous vous louez un espace dans un bureau de courtage, vous assumez toutes vos dépenses, quelles qu'elles soient; il n'y a absolument rien de garanti. Or, il y a quand même chez RE/MAX des dépenses qui reviennent, beau temps mauvais temps, et qui sont de l'ordre de 20 000 \$, 25 000 \$, 30 000 \$ par année, ce qui fait qu'un agent RE/MAX, d'abord avant de se joindre au réseau RE/MAX, il va y penser à deux, trois et quatre fois, parce qu'il y a quand même des frais. Il faut que, financièrement, il soit plus solide pour supporter cette attente parce que, comme vous le dites, la commission n'est pas perçue le premier jour de son travail. Et ils ont peut-être une espèce de capacité

d'ajustement. Ils sont peut-être un peu plus audacieux au départ. Ils travaillent très fort, c'est vrai. Or, cette formule est allée chercher certaines personnes qui étaient intéressées, justement, à dire: Moi, je prends le risque; je suis capable d'assumer ce risque-là et je suis convaincu que le travail que je vais faire va me permettre, justement, de bien m'en tirer avec cette formule. Et ça a marché puisqu'on est allé chercher, justement, plusieurs éléments de l'industrie et on s'est ramassé avec une position privilégiée.

M. Boisclair: Ce sont essentiellement des coûts fixes qu'ils ont à rencontrer. Il n'y a pas de coûts variables.

Mme Drolet: C'est-à-dire qu'il y a des coûts fixes, d'une part, par exemple, le loyer parce qu'ils sont à loyer dans un bureau, et il y a les coûts variables, les dépenses variables comme n'importe quel agent, la publicité dans les journaux...

M. Boisclair: Des choses comme ça.

Mme Drolet: ...toutes ces dépenses qui sont reliées au courtage.

M. Boisclair: Avez-vous une idée du taux de roulement chez vous?

Mme Drolet: Ça varie autour de 20 %, 25 % à peu près.

M. Boisclair: Par année?

Mme Drolet: Oui.

M. Bouchard (Sylvain): Il y a peut-être également un autre facteur qui pourrait expliquer le haut taux de roulement dans l'industrie - et ça, ça a toujours été - ce sont les normes qui sont très peu élevées pour l'accès à la profession. Lorsqu'on a des périodes difficiles comme en ce moment, si une personne a accès à une profession où on demande quelque 240 heures pour avoir un permis d'agent, c'est beaucoup plus facile de laisser la profession que si on avait investi, je ne sais pas, peut-être l'équivalent d'un certificat universitaire ou autre. Alors, ça, c'est un facteur qui est quand même important pour expliquer le haut taux de roulement des agents présentement dans la profession. S'il y avait une augmentation des critères pour l'accès à la profession, possiblement que ce haut taux de roulement irait à la baisse.

Mme Drolet: C'est-à-dire qu'ils viennent essayer. Ils disent: Ah, ça doit être facile; il semble que les agents ramassent l'argent par terre. Ils disent: Bien, moi aussi, je vais aller essayer. Et ce n'est peut-être pas...

M. Boisclair: Mais vous conviendrez avec moi qu'avec 20 000 \$, 25 000 \$, en partant, de coûts fixes, ce n'est pas si simple que ça. C'est quand même...

Mme Drolet: Non, chez RE/MAX effectivement, oui.

M. Boisclair: Comment vous le prélevez? Est-ce que c'est vraiment à l'entrée ou si vous le prélevez au cours de l'année? Comment est-il prélevé, ce montant de 20 000 \$?

Mme Drolet: Ce sont des dépenses qu'il reçoit. C'est-à-dire que lui, il doit payer.

M. Boisclair: C'est prélevé à tous les mois.

Mme Drolet: Ah oui, bien sûr.

M. Boisclair: C'est une dépense qu'il doit rencontrer dès qu'il rentre chez vous?

Mme Drolet: C'est une facturation mensuelle...

M. Boisclair: Une facturation mensuelle.

Mme Drolet: ...oui, tout à fait, du courtier ou du franchisé qui loue les espaces de bureau, justement, à l'agent.

M. Boisclair: Revenons, justement, sur cette question du franchisage. Vous présentez un point de vue qui est similaire à celui de l'Association. Compte tenu, dans le fond, d'une contrainte supplémentaire qui est celle des coûts fixes que l'agent doit rencontrer et qui n'est pas la même dans d'autres milieux, dans d'autres entreprises qui oeuvrent dans l'industrie, jusqu'à quel point la protection du public, puisqu'il n'y a pas de normes à l'heure actuelle, de règles à l'égard du franchisage... **Dites-moi**, le risque pour le public. Vous nous parlez de rencontres spontanées que vous faites dans les différents milieux. Vous nous parlez de différentes vérifications qui sont faites. Est-ce qu'il n'y aurait pas lieu, par exemple, d'aller plus loin en termes de protection du public à l'égard de ce secteur de l'industrie?

Mme Drolet: Je dois dire d'abord, que ce soit par l'entremise du franchisage ou autre, **que** le public est, à mon sens, protégé au même titre que n'importe quelle structure, que ce soit une structure de franchisage ou autre, parce qu'il s'agit essentiellement du dépôt. Quel est le risque pour le public? Le premier risque, c'est, bien sûr, de donner, par exemple, une certaine somme d'argent en dépôt dans le compte en fidéicommiss. Alors, c'est encore la Loi sur les comptes en fidéicommiss, c'est encore le Service du courtage qui surveille. Alors, le franchisé ou l'agent qui fait partie d'un bureau de franchisé

n'échappe pas à cette réglementation et à ces lois. Alors, le public n'est pas plus menacé et ça ne fait aucune espèce de différence. La structure de franchisage, elle, vient d'un point de vue plus marketing ou de structure. Mais, au point de vue agent et public ou courtier et public, ça demeure la même chose. Le public est encore protégé, justement, par ces comptes, par le Fonds d'indemnisation. Il n'y a aucune espèce de différence là avec les structures traditionnelles.

M. Boisclair: Le temps file, madame. Juste quelques petites questions rapidement. Sur le conseil d'administration de l'organisme d'autoréglementation, vous suggérez, comme je vous le disais tout à l'heure, une certaine composition. Est-ce que vous avez une idée de la représentation qui devrait être, le nombre de courtiers et le nombre d'agents, ou si vous vous en tenez à ce que vous avez présenté à la page 7 de votre mémoire?

Mme Drolet: Une idée du nombre de courtiers versus le nombre d'agents?

M. Boisclair: Oui.

Mme Drolet: Bien, moi, je le voyais dans le sens de détenteurs de permis.

M. Boisclair: Uniquement...

Mme Drolet: C'est la proportion, à ce moment-là, de représentativité qui est préservée. S'il y a tant de détenteurs de permis de courtier et un certain nombre d'agents, c'est cette proportion qui est gardée.

M. Boisclair: Une dernière chose sur la question de la formation. Vous offrez un certain nombre de cours de perfectionnement. Le document de consultation pose un certain nombre de questions à l'égard, justement, de la formation, à l'égard des différentes catégories de permis. Qu'est-ce que vous donnez comme formation continue chez vous, chez RE/MAX?

Mme Drolet: Ce sont des séminaires qui sont organisés. D'abord, en faisant partie d'une bannière internationale, bien sûr, il y a des séances, des séminaires, des cours. Il peut y avoir des cours de plusieurs journées qui sont dispensés, justement, par l'International. Il y en a à notre niveau aussi, au niveau provincial. On a aussi des compagnies associées avec lesquelles on fait des références de prêt hypothécaire. Ces compagnies-là aussi vont dispenser des cours. Mais nous, ce qu'on préconise d'abord, c'est à la base, la formation de base qui est exigée pour devenir agent immobilier. Je pense que c'est là que ça se joue. Ça, c'est très important.

M. Boisclair: Dans votre mémoire, ce que

vous soulevez, c'est juste d'élever les critères d'entrée...

Mme Drolet: Oui, absolument.

M. Boisclair: ...en rendant plus difficile l'examen.

Mme Drolet: Oui, tout à fait. D'abord, avoir un examen uniforme, d'une part.

M. Boisclair: C'est ça.

Mme Drolet: Que tout le monde passe la même chose.

M. Boisclair: Et vous dites: Avec des normes plus élevées.

Mme Drolet: C'est ça, qui est contrôlé d'une façon gouvernementale.

M. Boisclair: N'y aurait-il pas lieu d'insister sur le curriculum aussi qui est exigé?
(10 h 45)

Mme Drolet: Ça, ça fait partie du candidat. À ce moment-là, le candidat qui détient un permis d'agent, son curriculum va lui servir, justement, à entrer à un endroit ou à un autre, et aussi son expérience personnelle va servir, sauf qu'on a essayé de faire le profil du bon agent immobilier, d'où il vient. Il y a toute une panoplie, puis, de prime abord, on pourrait dire: Lui, non, on ne pense pas que ce serait un bon agent immobilier, puis on peut se tromper. Alors de dire qu'il y a un profil, un commun dénominateur...

M. Boisclair: Il n'y en a pas.

Mme Drolet: ...à tous les agents immobiliers à succès, il n'y en a pas. En tout cas, on n'en a pas trouvé. Ils nous viennent de plusieurs milieux.

Le Président (M. Forget): M. le député de Gouin, votre temps est écoulé. Merci. Mme la ministre.

Mme Robic: Les questions qui viennent de vous être posées me portent à vous en poser d'autres sur le franchisage. Est-ce que RE/MAX opère elle-même des bureaux de courtage?

Mme Drolet: En tant que franchiseur?

Mme Robic: Oui.

Mme Drolet: Non.

Mme Robic: Aucun?

Mme Drolet: Non.

Mme Robic: Parce que je peux penser à d'autres franchises qu'opère elle-même l'entreprise. Si vous n'êtes pas dans le milieu de l'immobilier, comment RE/MAX peut-elle établir des critères, développer une expertise de l'industrie, voir comment l'industrie se développe, si vous n'êtes pas impliqués du tout dans l'industrie? Parce que vous n'avez même pas de licence de courtier, de permis de courtier.

Mme Drolet: Non. Absolument pas.

Mme Robic: Alors, vous êtes tout à fait à l'extérieur de l'industrie. Vous offrez un "package" de publicité puis de marque de commerce. Comment pouvez-vous juger les gens qui sont dans l'industrie et développer l'expertise de cette industrie-là?

Mme Drolet: Il faut dire d'abord, au départ, que le président fondateur de RE/MAX au Québec a 25 ans d'immobilier à son actif, premièrement. Deuxièmement, on est en communication continue avec les agents et les courtiers et on est conscients de leurs préoccupations, de leurs besoins, de leurs attentes du milieu, parce qu'on ne fait pas de courtage en opération, c'est-à-dire assister quelqu'un à vendre sa propriété, sauf que ça ne s'appelle pas courtage au sens pur. On a quand même les deux pieds dans l'immobilier parce qu'on le vit tous les jours, on a le poulx des franchisés et des agents parce qu'on est en communication constante. Tous les gens du siège social, on communique avec les gens continuellement. Alors, l'expertise, quand même, on l'a à ce niveau-là, parce qu'on est impliqués. Évidemment, c'est notre travail d'être avec ces gens-là de très près.

Mme Robic: Quand je vous ai demandé la définition d'un agent associé, vous avez dit: C'est un agent, c'est un titre que l'on donne à l'intérieur de la boîte. Mais vous avez dit tout à l'heure: Ils sont à leur compte, ces gens-là. Donc, ce sont des travailleurs autonomes. Comment pouvez-vous exiger que des travailleurs autonomes répondent à un certain nombre, à une réglementation de RE/MAX? S'ils sont autonomes, quels sont leurs liens avec RE/MAX et quelles sont leurs obligations envers RE/MAX?

Mme Drolet: Le lien se fait par le franchisé, parce que le franchisé, dans son contrat, d'abord doit faire signer... On a une réglementation interne; le franchisé a également sa réglementation interne. Le franchisé doit faire signer l'adhésion, justement, de l'agent avec lequel il va signer un contrat; il y a un contrat aussi avec le franchisé. Alors, l'agent qui ne respecterait pas, qui ne se conformerait pas à nos politiques et à celles, évidemment, qui s'appliquent en vertu de la loi - il y a aussi les politiques internes de

RE/MAX - l'agent qui serait complètement en dehors de ça ou qui ne suivrait pas ne pourrait plus être dans le réseau, et par le franchisé et par le franchiseur. Le contrat nous permet, à ce moment-là, d'intervenir très facilement, sans aucune difficulté.

Mme Robic: Le franchiseur pourrait intervenir directement chez un franchisé pour lui dire: Tu as un agent qui...

Mme Drolet: Ah oui! Tout à fait. Absolument. Oui, c'est ça.

Mme Robic: Vous nous avez dit également que cet agent reçoit 100 % de sa commission...

Mme Drolet: Oui.

Mme Robic: ...et a des coûts à rencontrer à chaque mois. Ça veut dire qu'un agent doit être un assez gros producteur pour pouvoir rencontrer ces coûts-là.

Mme Drolet: Effectivement, oui.

Mme Robic: Donc, vous n'êtes pas une porte d'entrée pour la profession. Il n'y a pas un nouvel agent qui peut se payer le luxe d'aller chez vous, seulement à cause des coûts qu'il aura à rencontrer. Quelqu'un, hier, disait: C'est épouvantable, on est payé à la commission, il faut attendre qu'on fasse une vente pour avoir une commission. Mais chez vous, non seulement il faut qu'il attende une commission, mais, commission ou pas, vente ou pas, il doit rencontrer des frais à chaque mois. Donc, où prenez-vous vos agents? Parce que je ne vois pas un nouvel agent qui pourrait s'inscrire chez vous, rentrer chez vous comme agent, parce que ça représente pour lui des coûts exorbitants, quand il est devant rien et quand il doit... On sait que ça prend à peu près un an pour qu'un agent possède son métier et commence à être réellement productif.

Mme Drolet: Oui, puis on en a. Chose étonnante, on en a des agents qui commencent dans l'immobilier, qui se joignent à RE/MAX dès le départ parce qu'ils sont convaincus que c'est ce qu'ils veulent faire...

Mme Robic: Parce qu'ils sont riches.

Mme Drolet: Ils vont chercher une marge de crédit. C'est ce que le franchisé...

Mme Robic: Ah oui?

Mme Drolet: Oui, absolument. On a aussi beaucoup d'agents qui vont entreprendre l'immobilier comme une seconde carrière. Je pense que ça se fait de plus en plus. Dans le réseau,

on a des ingénieurs, on a des avocats, on a des notaires, on a plein de gens d'affaires qui, à un moment donné, ont dit: Moi, je m'en vais faire du courtage immobilier. Ils ont effectivement, à ce moment-là, accumulé une certaine aisance financière qui va leur permettre d'attendre six mois à un an. Mais on a des nouveaux, comme on les appelle, les "green", qui commencent tout à fait, qui s'en vont chez RE/MAX et qui sont convaincus. Plus ils sont convaincus, plus ça marche.

Mme Robic: Je voudrais vous faire parler de formation. Vous nous dites qu'il faudrait mieux former les agents. Je pense que tous les groupes qui sont passés devant nous sont tout à fait d'accord. Vous dites: Augmenter le nombre d'heures de cours. Là, je me dis que ce n'est pas nécessairement le nombre d'heures de cours qui va faire que... C'est la qualité des cours...

Mme Drolet: Effectivement, oui.

Mme Robic: ...qui est le plus important. Mais vous êtes contre les catégories de permis. Est-ce que vous seriez contre la spécialisation, par exemple? On sait qu'il y a un cours de base qui se donne, qui prépare l'agent à vendre du résidentiel. Mais on sait également que de vendre un fonds de commerce, un édifice à revenus ou un projet industriel, ça demande une qualification tout à fait différente que pour vendre du résidentiel. Est-ce qu'on doit obliger les agents à suivre un cours global qui les prépare à vendre tous ces produits-là ou est-ce qu'on devrait plutôt dire... On sait que, dans certaines régions, du commercial, il n'y en a quasiment pas et que la majorité de nos agents sont tout à fait satisfaits de vendre du résidentiel, c'est le gros du marché. Est-ce qu'on doit les forcer, eux, à suivre des cours qui leur donnent une expertise dans tous ces domaines ou est-ce qu'on n'est pas mieux de créer des cours qui donnent la possibilité aux agents d'améliorer leurs connaissances, de changer de type d'immeubles, d'aller dans d'autres catégories d'immeubles, mais de s'assurer qu'ils ont une expertise dans ce domaine-là? Donc, sans avoir un permis par catégorie, avoir la possibilité de dire qu'ils sont des spécialistes dans les domaines.

Mme Drolet: On insiste beaucoup sur la formation de base, puis peut-être qu'on prend l'exemple, justement, je pense aux membres du Barreau, on est forcés, même si on ne veut pas se diriger là-dedans, d'apprendre, par exemple, le droit criminel, on est forcés d'apprendre toutes les disciplines et elles ne sont pas inutiles, même si, en pratique, ensuite, ça ne nous sert plus. Alors, pourquoi pour l'agent on ne ferait pas la même chose, peut-être à une échelle un petit peu plus réduite au départ? Notre position, c'est qu'on préconise effectivement d'avoir une

formation de base beaucoup plus étendue, plus large et plus solide qui va comprendre du résidentiel, qui va comprendre des incidences juridiques pour la vente d'un fonds de commerce. On pense que c'est essentiel, qu'il ne faut pas déroger à ça. Par la suite, la spécialisation se fera, et ça se fait naturellement. Il y a des gens qui n'ont jamais vendu une résidence de leur vie, qui ont commencé tout de suite dans l'industriel. Il y en a d'autres qui ne toucheront jamais à un fonds de commerce ou ne toucheront jamais à une maison à revenus. Sauf que la spécialisation se fait peut-être à l'instar des membres du Barreau qui vont apprendre le droit matrimonial, le droit corporatif et tout ça et qui, éventuellement, se spécialisent. Et ça devient connu et su qu'un tel est spécialiste en droit matrimonial, en droit corporatif ou en droit fiscal, etc. Alors, c'est la façon qu'on voit dans le domaine immobilier.

Mme Robic: Je voulais vous rassurer quand vous dites, à la page 9: Est-ce à dire que le consommateur perd alors... Je m'excuse, je change tout à fait de domaine. Vous dites que le consommateur perd alors tout droit de recours devant les tribunaux. Je veux vous rassurer, le consommateur ne perd jamais son droit de recours devant les tribunaux, bien sûr.

Mme Drolet: C'est ça. On aurait été très étonnés.

Mme Robic: M. le Président, je crois que... Ah non! On me fait des petits signes ici. Vous vous dites contre le cabinet multidisciplinaire. Pourquoi êtes-vous contre le cabinet multidisciplinaire? Il me semble, peut-être, que c'est une voie de l'avenir, ces cabinets-là. Et pourquoi est-ce que le courtier immobilier ne pourrait pas se joindre? Quels sont les problèmes que vous y voyez?

Mme Drolet: Au même titre qu'on ne conçoit pas le cumul de permis chez l'individu, au même titre on conçoit difficilement qu'une même entreprise se voit attribuer plusieurs facilités ou pratiques, ou plusieurs disciplines. À ce moment-là, au niveau du contrôle, si on met tout dans la même boîte, et aussi avec cette espèce de conflit d'intérêts potentiel... Par exemple, si RE/MAX affiche, offre les meilleurs services d'avocat, de notaire, d'évaluateur, d'arpenteur, il fait aussi du courtage, en pratique on ne peut pas concevoir, on conçoit difficilement comment ça pourrait être efficace et comment le public serait protégé à ce moment-là. Est-ce qu'on peut être aussi vigilant en ayant toutes ces pratiques, toutes ces disciplines à contrôler et à surveiller? On a beaucoup de réserves là-dessus. À l'intérieur d'un même bureau, sous un même toit physique, qu'il y ait des agents d'immeubles d'un côté et qu'il y ait

des évaluateurs de l'autre, et chacun est indépendant, ils ne font que se regrouper pour minimiser les coûts d'opération. Ça, on le conçoit et ça existe d'ailleurs. Qu'il y ait un notaire sur place, il est quand même redevable vis-à-vis de la Chambre des notaires; c'est sa responsabilité professionnelle, on le voit très bien. Mais que ce soit tout mêlé comme ça? J'avoue qu'on a beaucoup de difficultés...

Mme Robic: De toute façon, ça ne dégage pas chaque groupe d'intervenants d'être régi par son propre code et son propre organisme d'autoréglementation.

Mme Drolet: C'est ça, oui.

Mme Robic: C'est chapeauté par une compagnie A, B, C, qui, elle, relève, bien sûr, de l'Inspecteur général des institutions financières. On ne les laisse pas libres dans le décor.

Mme Drolet: Non, non, bien sûr.

Mme Robic: Chacun doit répondre. Vous, dans le fond, vous n'êtes pas loin... On n'est pas loin de s'entendre, parce que si vous dites: On est prêts à les avoir dans un même édifice, mais indépendants, le cabinet multidisciplinaire n'est pas loin de ça, finalement, on rejoint ça, mais il y a un patron dans le haut de la pyramide.

Mme Drolet: Oui, sauf que ce n'est pas la même entreprise qui détient tous ces permis-là.

Mme Robic: Oui, c'est vrai. Merci.

Le Président (M. Forget): Mme la ministre, votre temps est écoulé. M. le député de Gouin, s'il vous plaît.

M. Boisclair: Je veux juste reprendre là où la ministre a quitté. Dans votre mémoire, vous soulignez: "Cette approche mériterait sans doute d'être étudiée plus attentivement pour mieux évaluer les impacts." À quelles conditions seriez-vous prêts à accepter les cabinets multidisciplinaires?

Mme Drolet: À quelles conditions? Mon Dieu, il faudrait y réfléchir davantage.

M. Boisclair: Dans quel environnement à la fois réglementaire on devrait permettre - justement, vous soulignez - le problème de la protection du public... Quel serait un environnement favorable, à votre avis, pour qu'on puisse en arriver, un jour, à des cabinets multidisciplinaires? Vous ne le rejetez pas du revers de la main. Vous avez un certain nombre...

Mme Drolet: Non, pas tout à fait, sauf que tel que c'est perçu, tel que c'est présenté et tel

qu'on le conçoit, on pourrait difficilement accéder à ça. On pourrait difficilement voir d'un bon oeil que ce soit le cabinet comme tel avec la même corporation qui détienne tous les permis. On se sent très mal à l'aise avec ça. Le regroupement qui se fait à l'intérieur d'une bâtisse ou d'un lieu physique, ça se fait, on n'a pas de problème. Mais la même corporation qui détendrait tous ces permis, j'avoue que, tel qu'on le conçoit là, on n'est pas prêts du tout à accepter.

M. Boisclair: Monsieur donnait des chiffres tout à l'heure et il essayait d'expliquer la question du roulement. Je m'excuse, c'est M. Bouchard, si je ne me trompe pas...

M. Bouchard: La question de la formation.

M. Boisclair: Sur la question de la formation. C'est un problème qui a été soulevé. Je pense que tous les gens qui sont venus défiler à la commission, à ma connaissance, nous ont parlé de ce problème-là. Tout le monde a fait le même constat. Il y a peu de gens qui nous ont parlé, d'une part, à savoir comment on pourrait essayer d'améliorer cette réalité. Est-ce que, pour vous, c'est une réalité qui est inévitable, incontournable ou est-ce qu'il y aurait moyen, avec un certain nombre d'efforts, peut-être au niveau de la formation, au niveau des conditions de travail, d'essayer d'améliorer cette situation?

M. Bouchard: Au niveau de la formation en tant que telle, c'est évident que les critères actuels devraient être haussés quant à la qualité des cours, premièrement, et possiblement le nombre d'heures de cours devrait être rehaussé. Maintenant, quant à savoir le nombre d'heures de cours qui devrait être exigé pour une personne qui voudrait obtenir un permis, il faudrait quand même faire attention de ne pas hausser ce nombre d'heures de cours d'une façon assez draconienne en commençant. Il faut prendre conscience que le milieu du courtage, c'est un milieu qui est assez particulier. Il y a des personnes qui veulent rentrer dans le milieu et qui viennent de différentes branches de la société. On peut avoir des avocats, on peut avoir des infirmières, on peut avoir des coiffeurs, on peut avoir des députés et on peut avoir du monde de tous les milieux. Donc, je ne crois pas qu'on devrait quand même hausser le nombre d'heures de cours de façon draconienne. On devrait les augmenter, on devrait augmenter la qualité des cours et, à ce moment-là, on aurait une meilleure formation pour les agents, et on devrait peut-être également mettre un meilleur processus de formation permanente sur pied pour que les agents puissent continuer à s'améliorer, se tenir au fait de l'industrie.
(11 heures)

Mme Drolet: Je pense que l'examen est très important aussi, l'examen de passage, justement,

que ce soit uniforme, que ce soit contrôlé, ça c'est très important, que ce ne soit pas donné d'une façon automatique. Je pense que là, il y a une vérification, un contrôle qui doit être exercé.

M. Boisclair: Il y a aussi toute la question, finalement, du contingentement. C'est sûr que tout le monde va s'entendre pour qu'on soit capable de rehausser les standards en termes de formation. Mais - je voudrais juste vous entendre - il ne faut pas tomber, non plus, dans l'autre piège, en ayant des standards très élevés, des critères difficiles, tomber dans le **contingentement**. Il y a déjà plusieurs corporations professionnelles qui sont tombées dans ce piège-là. Il faudrait aussi éviter cette même réalité dans l'industrie du courtage immobilier. Vous parlez d'examens plus élevés, d'avoir des examens plus difficiles, avec des critères plus élevés...

Mme Drolet: ...contrôlés, d'avoir un examen uniforme, par exemple, pour toute la province, qui devrait être passé par l'agent immobilier, et non pas laisser à chaque institution d'enseignement son examen et son contrôle, et ça, c'est peut-être une première vérification qui **pourrait** être faite, ou un premier contrôle. Le contenu des cours, aussi, que ce soit uniforme. Ceux qui dispensent les cours, avoir un certain contrôle encore là-dessus. C'est à ce niveau-là. Alors, déjà, l'**examen** de base, en améliorant, peut-être en augmentant le nombre d'heures, pas d'une façon démesurée, mais en améliorant tout le contenu, en améliorant peut-être les sujets qui sont traités et en contrôlant l'examen de passage, déjà on aura, je pense, apporté une amélioration qui soit appréciable, pour l'immédiat. Et éventuellement, bien, peut-être que, effectivement, on pourra compléter avec de la formation continue. Ça peut se faire d'une façon graduelle, là, ce n'est pas du jour au lendemain; évidemment, on ne pourra pas demander une maîtrise en administration pour devenir agent immobilier, mais...

M. Boisclair: Juste une dernière chose. En page 18 de votre mémoire, sur la question de la divulgation des conflits d'intérêts, vous vous prononcez contre la divulgation de la commission de référence. Vous **semblez** très soucieux de la protection du public. Est-ce que le public ne manque pas une information importante si on ne lui divulgue pas cette commission de référence?

Mme Drolet: Le montant de la commission? À notre avis, non. Selon notre expérience et ce qui se passe actuellement, on ne voit pas comment le public peut être lésé, à savoir que, sur tel montant qui est attribué pour la commission de vente, il y a 2000 \$ qui vont à un tel, 3000 \$

qui vont à un tel. On n'est pas convaincus, justement, du bien-fondé de divulguer, et je me demande si le public est intéressé à le savoir, d'une part. Je pense que c'est le montant total qui est payé par le vendeur qui est important. Mais de savoir à qui c'est attribué par la suite, on ne voit pas la pertinence, justement, de le divulguer au public.

M. Boisclair: Je tiens à vous remercier pour votre présentation, madame, et M. Bouchard.

Le Président (M. Forget): Alors, je remercie le député de Gouin. Alors, Mme la ministre, pour conclure.

Mme Robic: Merci, Mme Drolet et M. Bouchard. Merci infiniment de votre présence. Comme vous voyez, on a beaucoup de questions sur le franchisage, ça intéresse tout le monde - franchi... Ha, ha, ha! on va l'écrire 100 fois au tableau, franchisage - ça intéresse beaucoup de gens, on se pose toutes sortes de questions. Peut-être qu'un jour il y aura une réglementation, mais elle ne se fera pas à la pièce, je pense que ça doit se faire dans une loi-cadre. On s'est fait dire que vous n'aviez pas besoin de ça, mais enfin, on n'a pas l'intention de le faire à la pièce, je pense que ce serait un mauvais service à rendre. On vous félicite et on vous remercie.

Mme Drolet: Merci beaucoup.

Le Président (M. Forget): Au nom des membres de la commission... Excusez, M. le député.

M. Boisclair: Nous prenons bien note des propos de la ministre à l'égard du franchisage, que vous n'avez pas l'intention de le faire à la pièce...

Mme Robic: C'est juste.

M. Boisclair: ...et que ce sera possiblement dans le cadre d'une loi-cadre. Donc, on aura l'occasion, je présume, de revoir ça lorsque nous aurons le projet de loi et au moment de l'étude article par article. Je vous remercie pour votre présentation, ça nous a permis de nous éclairer sur un certain nombre de questions. Je vous en remercie.

Le Président (M. Forget): Au nom des membres de la commission, je vous remercie de votre mémoire.

Alors, j'inviterais le groupe suivant, Les Services immobiliers Century 21 Canada Itée, à bien vouloir prendre place.

Je demanderais au vice-président de l'organisme de bien vouloir présenter les personnes qui l'accompagnent.

Services immobiliers Century 21 Canada ltée

M. Sékula (Alain Michel): Merci, M. le Président. Je me présente personnellement, M. Alain Michel Sékula, vice-président de Century 21 Canada, responsable du réseau des franchises du Québec et membre du comité de planification corporative; à ma droite, Mme Camille Ringuette, propriétaire et courtier de Century 21 Direct, à Sherbrooke, et présidente du Conseil des courtiers des Cantons de l'Est pour Century 21 Québec; à ma gauche, un de nos franchisés importants, M. Claude Létourneau, du bureau ou du réseau de franchises à Québec de Century 21 Capitale Plus, et, lui aussi, président du Conseil des courtiers de la région de Québec.

Le Président (M. Forget): Je vous rappelle maintenant les règles de l'audition: 20 minutes seront d'abord consacrées à l'exposé de votre mémoire et il y aura ensuite 40 minutes de discussion avec les membres de la commission.

M. Sékula: Je vous remercie. Alors, si vous me permettez, je pense que la façon la plus rapide, c'est d'aborder le mémoire que nous avons présenté. Si vous me permettez, je le reprendrai dans ses grandes lignes et, ensuite, nous ouvrirons, comme vous l'avez dit, la période des questions.

Century 21 Canada est présent dans les 10 provinces et au Yukon et se compose de plus de 8750 agents immobiliers répartis dans 425 agences indépendantes au Canada. Selon nos résultats de 1989, nous avons vendu plus de 72 000 propriétés représentant plus de 9 100 000 000 \$ en propriétés vendues. Nous détenons présentement approximativement 15 % du marché canadien de l'immeuble. Au Québec, notre réseau se compose d'approximativement 67 bureaux autonomes et indépendants ayant sous leur responsabilité 1068 agents à temps complet et 61 agents à temps partiel.

Il ne faut pas oublier que Century 21 représente le réseau immobilier le plus puissant au monde avec plus de 7000 agences indépendantes et plus de 110 000 agents oeuvrant aux États-Unis, au Canada, au Japon, au Royaume-Uni, en France, en Australie, en Nouvelle-Zélande et au Mexique.

En 1989, nous détenions 11 % du marché international avec plus de 65 000 000 000 \$ en propriétés vendues. En tant que franchiseur principal au Canada, les Services immobiliers Century 21 Canada ltée appuient, sans équivoque, la réforme du code juridique du courtage immobilier au Québec visant à assurer la mise en place de structures qui permettront à la fois un fonctionnement efficace du marché, une amélioration de la qualité des services professionnels et une protection adéquate du public.

Par contre, il importe, dans la révision de la Loi sur le courtage immobilier, d'atteindre un

juste équilibre entre les objectifs précédents, soit la protection du public et les moyens mis en place pour l'atteindre, afin d'éviter d'alourdir un système déjà complexe au sein des pratiques du courtage.

Le franchisage représente une méthode progressive d'allier l'"entrepreneurship" des courtiers au Québec à la force de frappe d'un réseau national et international et ce, nous le croyons, à l'avantage des consommateurs québécois.

Nous nous permettons maintenant d'adresser les questions qui nous ont été posées dans le document présenté par Mme la ministre. La distinction courtier-agent. Dans une optique de responsabilisation des participants de l'industrie immobilière au Québec, nous appuyons pleinement une augmentation du degré de responsabilité des agents. En tant que franchiseur, nous pensons que ce geste important apportera à la carrière d'agents d'immeubles un professionnalisme jamais vu auparavant et réduira de façon considérable le roulement dramatique que subit présentement cette industrie. Combiné à une formation exigeante, nous croyons que le public et nos courtiers en seront mieux servis à long terme et ce, à l'avantage de l'industrie au complet.

En ce qui a trait aux prérequis au permis de courtier, sans se limiter aux moyens de contrôle de la solvabilité d'un requérant ou d'un titulaire de permis, nous sommes entièrement d'accord à ce que la capacité financière minimale de 10 000 \$ présentement exigée soit revue à la hausse. Le mécanisme choisi devra non seulement refléter les responsabilités qu'entraînent pour un courtier un certain nombre de succursales, mais aussi le nombre d'agents inscrits à son permis.

Afin, encore une fois, d'éviter la lourdeur administrative qu'entraîne présentement le contrôle financier, nous suggérons plutôt une formule de dépôt ou de cautionnement selon le niveau de responsabilité qu'assumerait ou voudrait assumer un intermédiaire immobilier vis-à-vis du public et non déjà couvert par les règles concernant l'assurance-responsabilité professionnelle et le Fonds d'indemnisation. Il est évident que cette pratique ajouterait un fardeau supplémentaire au développement de notre réseau de franchises, mais nous croyons que cette garantie aurait un effet positif sur la protection du public et surtout la crédibilité du milieu.

En ce qui a trait au cumul des permis, Century 21 Canada ne croit pas qu'il est souhaitable qu'un titulaire de permis de courtier ou d'agent d'immeubles puisse aussi cumuler des permis, certificats ou licences visés par la Loi sur les intermédiaires de marché. Nous croyons sincèrement que la complexité des divers secteurs financiers pouvant être groupés sous cette question est au-delà de la capacité de la majorité des intermédiaires immobiliers oeuvrant présentement dans le milieu. Effectivement, notre expérience américaine nous a démontré que le

public serait mal servi si cette pratique était autorisée. Si nous visons la responsabilisation des courtiers et des agents, nous croyons que la première étape devra être d'améliorer le professionnalisme actuel du milieu plutôt que d'ouvrir la porte aux problèmes de la déréglementation.

En ce qui a trait au cabinet **multidisciplinaire**, Century 21 Canada croit que la présence d'intermédiaires immobiliers devrait être permise dans un cabinet **multidisciplinaire**. Contrairement à la réponse que nous avons donnée à la question précédente, nous croyons que la synergie de groupe ainsi générée et la variété des services professionnels offerts au public seraient ici à l'avantage de tous les intermédiaires du marché actuel. Il est important ici de noter que tous les services financiers offrent en réalité des produits intangibles soutenus par un service à la clientèle. Nous croyons que le public serait bien servi par le décloisonnement et l'intégration des divers services financiers sous un même chapiteau. Effectivement, notre réseau de courtiers au Québec et ailleurs réalise présentement certains succès dans l'application de cette formule de façon très informelle.

En tant que franchiseur, nous voyons certains avantages économiques dont bénéficierait le consommateur par l'approche que nous promulguons. En effet, la rationalisation et le partage des **coûts** dans un bureau multidisciplinaire entraîneraient des économies qui, nous le croyons, seraient transmises aux consommateurs de façon directe et ce, rendant plus concurrentiel le marché tel que nous le connaissons actuellement.

En ce qui a trait à l'organisme d'autoréglementation et son pouvoir de déterminer par règlement les occupations, professions ou activités jugées incompatibles, nous avouons qu'il est difficile, pour nous, de répondre à cette question étant donné l'étendue des répercussions possibles. En toute simplicité, nous croyons, encore une fois, qu'il est difficile de pouvoir bien servir le public en matière d'immobilier si l'intérêt principal de l'intermédiaire est axé sur une autre profession ou occupation.

En ce qui a trait à la question de la prohibition d'exercer d'autres occupations et professions, encore une fois, ici, nous proposons que le professionnalisme visé par la réforme de la Loi sur le courtage rend difficile l'exercice d'autres occupations ou professions sans avoir un effet négatif sur la qualité du service offert aux consommateurs québécois. Par contre, nous encourageons la possibilité d'un permis restreint qui permettrait à de nombreux intervenants actuels dans l'immobilier de pouvoir continuer à exercer leur influence positive tout en exigeant la contresignature d'un agent ou courtier à plein permis.

Une question d'importance pour nous, le franchisage. La relation qui existe présentement entre le maître franchiseur et ses franchisés en

est une strictement commerciale et les modalités et conditions de ce même contrat ne doivent en aucun cas être déterminées par un règlement de l'organisme d'autoréglementation. Sans privilégier les franchiseurs, nous demandons en toute égalité d'être traités de la même façon que les autres intervenants ou intermédiaires du marché immobilier face à l'organisme d'autoréglementation. Encore une fois, nous croyons sincèrement que l'"**entrepreneurship**" individuel allié à la force d'un réseau international de franchises présente de sérieux avantages aux consommateurs québécois face à une globalisation des marchés tels que nous les vivons présentement. Dans un monde qui évolue rapidement, le dicton "vision globale, marché local" est primordial. Le franchisage a fait ses preuves et fait partie maintenant des moeurs des consommateurs canadiens et autres et apporte un élément de compétition sain à l'intérieur d'un marché évolutif.

(11 h 15)

En ce qui a trait à la question des assurances, Century 21 Canada est d'accord avec le principe que l'organisme d'autoréglementation puisse déterminer par son pouvoir réglementaire dans quel cas un intermédiaire immobilier pourrait être exempté de l'obligation de détenir un contrat d'assurance-responsabilité professionnel. Par contre, nous préférons voir tous les courtiers couverts par un tel contrat et nous encourageons fortement cette optique. Nous suggérons la possibilité de former une compagnie d'assurances captives qui répondrait aux besoins en assurance-responsabilité des courtiers oeuvrant au Québec. Cette formule va de pair avec la responsabilisation de la profession et, surtout, encourage l'autodiscipline à l'intérieur du milieu sans alourdir l'administration de l'organisme d'autoréglementation en ce qui a trait à ce sujet.

À la question des dépôts en fidéicommis, nous sommes d'accord aux deux premiers segments de votre question. Encore une fois, les intérêts du public seraient bien desservis et la crédibilité de l'industrie en serait donc accrue. En tant que franchiseur, il est évident que ceci est nettement à notre avantage et à ceux de nos courtiers franchisés.

À la question du fonds d'indemnisation, nous croyons qu'il y a lieu d'étendre la couverture du fonds d'indemnisation du courtage immobilier. Sans limiter l'étendue du fonds, nous aimerions porter ici une attention particulière aux commissions perdues par les agents du milieu lorsqu'un bureau de courtiers effectue une faillite ou ferme ses portes pour d'autres raisons. Tel que nous l'avons suggéré dans la réponse à la question précédente, les intérêts portés sur les dépôts en fidéicommis serviraient à générer les fonds nécessaires à la solution à ce problème épineux. Si, après une analyse plus approfondie, il est évident que cette méthode ne suffirait pas à couvrir les commissions perdues par de tels agents, nous proposons que le système présente-

ment en Ontario soit étudié afin de ravitailler le fonds par une contribution forfaitaire versée lors de l'émission des permis aux agents. Il n'est pas question ici à un franchiseur, tel que Century 21, de se soustraire de ses responsabilités mais plutôt de trouver un mécanisme qui permettra à tous ceux, inclus Century 21, oeuvrant dans le milieu immobilier au Québec de trouver une solution à ce problème.

À la question de la rémunération, le partage de commissions ne devrait pas être limité aux détenteurs de permis mais plutôt autorisé avec d'autres intermédiaires de marché. Ici, nous nous reportons à la réponse que nous avons offerte précédemment au sous-chapitre C. En tant que franchiseur international avec un nombre important de bureaux aux États-Unis et ailleurs, il est important ici d'aborder la question du partage de rémunération avec des intermédiaires immobiliers d'autres pays. Effectivement, cette question se présente souvent et nous croyons que, dans un esprit de libre échange, une régularisation de cette situation devrait être étudiée. En ce qui a trait à la commission de référence, en nous référant à la possibilité de permis restreint, nous croyons que la commission de référence est une pratique commerciale à encourager.

En conclusion, en tant que franchiseur, il est possible que nos intérêts soient souvent perçus à contre-courant du milieu immobilier et, des fois, de l'intérêt du public. Il est important ici, pour nous, de réitérer notre intérêt à voir l'image du milieu immobilier s'améliorer aux yeux du public. Nous sommes impressionnés de voir l'ouverture d'esprit du gouvernement en ce qui a trait à la portée de son étude avant la refonte de la Loi sur le courtage immobilier et nous sommes heureux d'avoir pu y contribuer en tant qu'intermédiaire important.

En dernier lieu, nous espérons que les franchiseurs auront leur place sur le conseil d'administration de l'organisme d'autoréglementation et nous espérons que les dispositions nécessaires seront prises à cet effet. Finalement, Century 21 Canada et ses courtiers autonomes et indépendants tiennent à remercier Mme la ministre, ainsi que les membres de la commission, de l'occasion qui nous est offerte de vous faire part de nos commentaires. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Forget): Merci. Alors, Mme la ministre.

Mme Robic: Merci, M. le Président. Century 21 est un franchiseur. Cela veut dire qu'on avance dans l'avant-midi. Ha, ha, ha! Est-ce que vous opérez de la même façon que RE/MAX ou vous avez une différente façon d'opérer vos franchises? Est-ce que vous-mêmes avez des franchises? Est-ce que Century 21 également a des critères pour octroyer une franchise? De quelle façon est-ce que vous pouvez avoir un

contrôle de la qualité des franchises?

M. Sékula: À la première partie de votre question, nous avons une philosophie légèrement différente de RE/MAX. Tandis que RE/MAX recherche des agents d'expérience qui ont les moyens financiers, l'autonomie, l'expertise et la clientèle pour pouvoir se permettre leur système de franchises, notre réseau de franchises, traditionnellement, c'est vendu, non seulement à des courtiers qui se lançaient en affaire si on veut, mais pour attirer les nouveaux intervenants dans le marché immobilier. Il est bien connu que Century 21 est un formateur par excellence, des fois à notre détriment, parce que lorsque nous les avons formés, nous les perdons. Alors, c'est sur ce point philosophique qu'on diffère de notre compétiteur. Eux visent les agents d'expérience. Nous visons les nouveaux intervenants, si vous voulez, ou les nouveaux arrivés dans le marché. Si Century 21 Canada détient des franchises, la réponse, c'est non. Toutes nos franchises sont détenues par des courtiers autonomes et indépendants. Nous n'avons aucun bureau, si on veut, corporatif ni aucune franchise détenus par Century 21, ni au Canada ni au niveau international.

Les critères. Notre contrat de franchise est quand même assez sévère. Nous avons un manuel d'opération interne qui dicte à nos courtiers la façon d'opérer. Nous avons aussi le droit d'intervenir en cas de litige à l'intérieur d'un bureau toujours dans l'esprit de protéger le nom Century 21 et, évidemment, le réseau de Century 21 au Canada.

Finalement, contrôle de la qualité. Je pense que ça revient à notre philosophie primaire qui est la formation. Si les cours de Century 21 sont bien donnés, et on l'espère, si les courtiers franchisés appliquent nos règles opérationnelles ainsi que nos principes de base, le tout devrait s'enchaîner pour avoir un agent de qualité qui fait face au public québécois.

Mme Robic: Vous dites: Nous, on a une philosophie différente. On fait la place à de nouveaux agents. Est-ce que vous avez une méthode de rémunération qui est différente, qui permet à un nouvel agent qui n'a pas les moyens de payer des frais mensuels? Comment est-ce que vous rémunérez vos agents pour que vous puissiez aller chercher des agents qui ont peu d'expérience?

M. Sékula: Si vous me permettez, je vais vous répondre à titre de franchiseur et j'invoquerais peut-être mes deux collègues à répondre à la deuxième partie. Nous n'imposons aucun système de rémunération à nos courtiers franchisés. Les conditions du marché, leur philosophie personnelle dans leur bureau, la compétition régionale leur permet d'offrir 50-50 de commissions ou même, la formule RE/MAX, jusqu'à

100 % avec des variantes intermédiaires. Ce qui nous permet d'affirmer que nous faisons place à des nouveaux joueurs, si on veut, ou à des nouveaux agents, c'est que la majorité de nos bureaux ne chargent pas de loyer tel que notre compétiteur. Alors, un agent peut rentrer, si on veut, avec une somme minimale et devenir un agent d'un bureau attiré Century 21 Canada. Maintenant, je ne sais pas si Claude ou... Ça peut vous aider ça?

Une voix: Ça complète bien.

Mme Robic: Vous dites dans votre publicité, vous l'avez dit dans votre document: "On est l'entreprise la plus importante au monde. Notre réseau est le plus important au monde." Et quand vous faites votre publicité, vous la faites de cette façon-là. Est-ce que vous croyez qu'elle est bonne, votre publicité aussi? Mais mon problème, c'est au niveau du consommateur. Moi, j'ai l'impression que le consommateur s'imagine que vous faites partie d'une même maison, que la maison mère soutient ses filles, que... Et ce n'est pas tout à fait ça, parce que ce sont tous des courtiers indépendants finalement qui se servent d'un système. Est-ce que vous croyez que le consommateur comprend la différence? Parce qu'il y a une différence majeure et je vais y revenir quand on va parler de difficultés financières. Est-ce que vous croyez que ça ne porte pas à confusion dans l'esprit d'un consommateur, ce genre de publicité? Et vous n'êtes pas les seuls, là. C'est le genre de publicité que vous faites tous, l'importance du réseau. Vous avez un réseau important, il ne faut pas le cacher. Mais il n'y a pas nécessairement une responsabilité, la maison mère vis-à-vis les filles hein?

M. Sékula: Le choix de langage qu'on utilise est bien choisi, si vous voulez. Si vous remarquez dans toute notre publicité, sur toutes nos cartes d'affaires, sur toute documentation de Century 21, partout où vous voyez une pancarte Century 21, dans tous les bureaux, même sur les cartes d'affaires, nous indiquons bien que chaque bureau est un bureau indépendant et autonome. Lorsqu'on utilise le mot "réseau", c'est pour éviter le mot "compagnie". On veut, et on fait des efforts et c'est même dans notre contrat de franchise qui oblige notre franchisé à toujours, toujours indiquer que chaque bureau est autonome et indépendant. On veut vraiment faire tous les efforts publicitaires pour bien aviser le public et effectivement, il a affaire à un homme d'affaires ou une femme d'affaires indépendante qui gère son propre bureau sous la bannière Century 21, mais qu'il a bien affaire à un agent, à un courtier, pardon, autonome et indépendant. Et la première chose que l'on impose à nos franchisés, c'est de mettre la bannière ou une étiquette dans la porte d'entrée qui dit: Chaque bureau est autonome et indépendant. Et s'il y a

un des critères de Century 21 Canada qui est bien suivi et imposé, c'est effectivement de ne jamais laisser croire au public qu'un bureau ou un franchisé fait partie d'une compagnie Century 21.

Mme Robic: Alors il doit s'afficher dans sa porte comme un courtier indépendant.

M. Sékula: Toutes les cartes d'affaires qui sont émises dans le réseau par Century 21 ont ça; toutes les pancartes, toute la publicité, même dans les journaux, vous le verrez toujours. Et c'est une violation de franchise de ne pas l'indiquer et il y a des pénalités.

Mme Robic: Question que je n'ai pas posée à l'autre groupe avant vous puis que je vous pose, parce que je pense que c'est important: Qu'est-ce qui arrive quand un des bureaux a des problèmes financiers? Est-ce qu'ils sont indépendants et doivent assumer leurs propres pertes ou est-ce que vous intervenez, à des moments donnés, pour rencontrer les obligations de ce bureau?

M. Sékula: Plusieurs formules. Lorsque, évidemment, on est mis au courant, nous intervenons et nous avons, évidemment, du personnel qualifié, des comptables et des avocats, pour voir s'il y a moyen, toujours en respectant le contrat de franchise de courtier autonome et indépendant, de voir s'il y a moyen d'aider notre franchisé à survivre le cas problème. Malheureusement et heureusement - et je m'expliquerai - si l'on voit qu'il est impossible de faire fonctionner de façon efficace et profitable la franchise, des fois, nous encourageons et nous aidons le franchisé à fermer, en évitant, évidemment, qu'il y ait des répercussions au niveau du public, que qui que ce soit perde. Malheureusement, ce n'est pas toujours possible, surtout dans un cycle économique difficile dans l'immobilier, tel qu'on le vit. Alors, là, je pense que vraiment le courtier autonome et indépendant fait son propre chemin

Il faut toujours se rappeler, par exemple, que chaque fois qu'un bureau Century 21 ferme, c'est là que le réseau joue un peu contre nous; le nom joue contre nous; le public perçoit que c'est Century 21 qui souffre. Alors, vous pouvez voir qu'on a tout avantage à faire tout en notre possible pour éviter ce genre de scénario. Malheureusement, nous respectons nos contrats de franchise, et ça arrive.

Nous pensons que, dans un système économique tel que nous le vivons, c'est un moyen d'épuration sain au niveau de la structure commerciale que nous vivons.

Mme Robic: Est-ce que le contrat qui vous lie au franchisé vous permet, si vous vous rendez compte, dans une de vos visites, que c'est mal

géré puis que vous prévoyez des problèmes, est-ce que vous avez le droit de nommer un administrateur provisoire pour... ou de mettre une agence en tutelle? Est-ce que vous avez droit à ça dans le contrat que vous signez?

M. Sékula: ...un peu sur votre choix de mots, Mme la ministre.

Mme Robic: Oui, c'est peut-être un mauvais choix, là, mais vous comprenez.

M. Sékula: Le contrat ne nous lie pas au franchisé; le franchisé est lié à Century 21 de par son contrat. Vous pouvez comprendre que le contrat favorise le nom Century 21 et, évidemment la corporation Century 21 internationale. Nous avons effectivement le droit de prendre une agence en tutelle; nous avons le droit de saisir l'agence, presque de tout faire, si on veut, pour assurer la protection du contrat de franchise.

Le Président (M. Gobé): Je vous remercie. Les 10 minutes imparties à Mme la ministre sont maintenant terminées. Je passerai la parole à M. le député de Gouin mais, auparavant, j'aimerais mentionner que dans les édifices publics il est interdit de fumer et, pour le respect de cette salle, je réitérerai aux gens de ne pas fumer. Merci. Vous avez la parole maintenant, M. le député de Gouin.

M. Boisclair: Vous comprendrez que ça dépend toujours des commissions; certaines commissions le permettent. Mais je verrai à respecter cette disposition.

Le Président (M. Gobé): Une question d'exemplarité, M. le député de Gouin, pour montrer à la jeunesse que nous sommes des gens qui sommes capables de montrer l'exemple, surtout dans ce domaine très important pour les coûts de santé qu'on a actuellement au Québec.

M. Boisclair: Vous avez couru le marathon, M. le Président, nous vous en sommes reconnaissants.

M. Sékula: Ne vous sentez pas antagonisé, là!

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Boisclair: Non. Je suis convaincu que... Je voudrais vous remercier d'abord pour votre présentation. Les questions et réponses, tout à l'heure, nous ont permis quand même de préciser, c'est là que je voulais commencer, sur la relation et le statut de l'agent chez Century 21. Je voudrais peut-être commencer où on a quitté tout à l'heure avec les gens de RE/MAX sur la question du cabinet multidisciplinaire. Contrairement à d'autres agences, vous y voyez certains

avantages. J'aimerais ça que vous puissiez m'en faire part un peu, en fonction de la réalité que vous vivez chez vous.

(11 h 30)

M. Sékula: Nous pensons que le cabinet multidisciplinaire - là, j'ouvre la porte en disant: Indépendamment de son format - sous un même chapiteau, des bureaux différents mais une relation d'affaires, est une voie d'avenir. Effectivement, Century 21 le vit dans d'autres pays. Vous n'êtes pas sans savoir que Century 21 Canada ltée est détenue à 30 % par la Sun Life du Canada qui, évidemment, a intérêt à promouvoir ses produits, dans l'avenir, par l'entremise des agents et courtiers de Century 21. Nous pensons que le consommateur peut être bien servi en faisant du, entre guillemets, "one-stop shopping". Nous pensons qu'il y a des avantages économiques à partager les coûts qu'entraînent les bureaux multidisciplinaires et nous pensons qu'en fin de compte, le consommateur québécois et autre peut en profiter. Alors, nous n'avons aucune objection à ce que j'appelle "le cabinet multidisciplinaire", tout en respectant la réponse à la question précédente, nous ne croyons surtout pas dans le cumul des permis.

M. Boisclair: C'est très clair. Est-ce que vous vivez des expériences, à l'heure actuelle, en parlant des équipes multidisciplinaires?

M. Sékula: Oui, aux États-Unis, il existe des bureaux Century 21 qui ont, sous un même toit, le courtier d'immeubles, évidemment, Century 21, Century 21 Insurance, une compagnie d'assurance-vie, un courtier hypothécaire et la multitude des services qui sont offerts, sous des sous-titres différents mais dans un même édifice, si on veut.

M. Boisclair: C'est sûr, le moins que qu'on aborde cette question-là, on soulève immédiatement toute la question des conflits d'intérêts. Comment assurer la protection du public dans un contexte semblable à celui-là?

M. Sékula: Je pense qu'il existe présentement des conflits d'intérêts, qu'on le veuille ou qu'on ne le veuille pas. Je pense qu'en indiquant au consommateur que, lorsqu'il fait affaire avec un groupe d'intervenants sous un même chapiteau, un même toit, je pense que le consommateur est quand même assez intelligent pour savoir que, si tous ces gens-là travaillent ensemble dans un même bureau, dans un même édifice, il y a évidemment une relation d'affaires entre eux. Alors, je pense qu'avec des normes publicitaires, avec des contrôles, nous pouvons quand même assurer la protection du consommateur à ce niveau-là.

M. Boisclair: On vit ce problème-là dans la divulgation, finalement, ce sont des renseigne-

ments personnels qui sont détenus par un cabinet, qui pourraient être transmis à une filiale, des choses semblables. On le vit dans d'autres milieux, au niveau des institutions financières. Il y a différentes hypothèses qui sont étudiées à l'heure actuelle. Qu'on parle tout simplement de - je vais revenir à mes premières amours, qui étaient les communications - l'extension de la loi d'accès au secteur privé, que certains intervenants privilégient. D'autres parlent d'un cas de déontologie, ou d'organisme d'autoréglementation. Quel serait le meilleur moyen? Parce que tout le monde conviendra qu'il faut quand même éviter ce genre de situation-là, malgré que, dans bien des cas, c'est un état de fait qu'on peut observer sur le terrain. Mais quelles garanties peut-on donner aux clients qui viendront faire affaire chez vous?

M. Sékula: Je pense que ce sera le rôle de l'organisme d'autoréglementation. Il y aurait des règles du jeu à établir et ensuite, s'assurer que les intervenants respectent les règles du jeu.

M. Boisclair: Vous nous dites que ça devrait être l'organisme d'autoréglementation qui aurait cette responsabilité-là, d'établir un certain nombre de règles du jeu...

M. Sékula: Oui.

M. Boisclair: Alors, je vous amène immédiatement sur le terrain suivant. Comment devrait être composé l'organisme d'autoréglementation? Parce que le document reste quand même assez flou à cet égard.

M. Sékula: Vous répondre que le... Tout ce que Je peux vous donner, c'est l'opinion de Century 21. Nous pensons qu'il devrait être proportionnel aux intervenants dans le marché québécois afin d'avoir une juste représentation des joueurs, si on veut. Vous dire la formule exacte, je pense qu'on serait très mal placé pour intervenir. Évidemment, Century 21, en tant que franchiseur - et je pense que nos compétiteurs franchiseurs aimeraient voir une place pour eux... Maintenant, vous dire si c'est possible ou non, ça, je pense que je ne suis pas qualifié pour répondre.

M. Boisclair: Parce que, sur la question des conflits, particulièrement des mesures disciplinaires ou des différents conflits qui pourraient émerger, certains groupes prétendent que ça devrait demeurer une responsabilité de l'État. C'est toujours cette même question: Est-ce qu'on... soit qu'on étudie la composition de l'organisme d'autoréglementation ou on laisse cette responsabilité ou cet attribut, qui pourrait être celui de l'organisme d'autoréglementation, qu'on attribue à un organisme d'État ou à un autre...

M. Sékula: Nous, en tant que Century 21...

M. Boisclair:... Parce que c'est une question, vous comprenez que nous sommes tous des législateurs, nous aurons à répondre à cette question-là et on cherche un peu d'éclairage quant à...

M. Sékula: Si vous me posez la question précisément, à Century 21, au niveau des conflits d'intérêts, qui devrait établir les règles du jeu? Je vous rélancerai en disant que ça devrait être l'organisme d'autoréglementation.

M. Boisclair: Sur la question du franchisage, vous êtes sans doute au courant de l'énoncé de Mme la ministre. Je pense que ça vient déjà clarifier un certain nombre de choses. La commission de référence, contrairement, encore là, à d'autres personnes qui sont venues se présenter devant nous, vous désirez que cette commission soit divulguée. Pourriez-vous préciser, nous dire pourquoi, à votre avis, il y a un avantage à divulguer cette commission de référence.

M. Sékula: En tant que franchiseur, est-ce qu'il y a un avantage ou non, je ne pourrais pas vous répondre. Mais, je pense que, de plus en plus, le consommateur veut - et ce sont nos études de "consommateurisme", si on veut, qui nous l'indiquent - le consommateur veut savoir exactement ce qui compose les honoraires qu'il paye à un professionnel. Je pense que les années quatre-vingt-dix vont avancer de plus en plus cette formule. Alors, Century 21 veut être à l'avant-garde, et nous ne voyons aucune objection à ce que les commissions de référence, les honoraires versés à d'autres intermédiaires du marché, soient indiqués sur la formule ou sur la facture, qui sera fournie au consommateur, de la même façon que la TPS pourra l'être, ou quoi que ce soit.

M. Boisclair: Ça, c'est entre les mains du Sénat! On a parlé de la question de la formation, qui est une question qui nous préoccupe tous à cette commission. Vous en faites rapidement état dans la présentation de votre mémoire. Vous avez quand même l'occasion d'avoir une expérience importante, du fait que vous ayez des bureaux un peu partout dans le monde; à votre avis, comment se compare la situation au Québec, comparativement à d'autres provinces ou d'autres pays, et jusqu'à quel point? Quel sera le meilleur moyen pour assurer l'amélioration de la formation? Est-ce que c'est en ayant un curriculum? Est-ce que c'est en imposant un curriculum? Est-ce que c'est en ayant un examen standard? Est-ce que c'est en augmentant un certain nombre de critères?

M. Sékula: Je pense que vous venez juste

de répondre à la question vous-même. Notre expérience indique que les critères d'admission des divers pays où nous oeuvrons, surtout aux États-Unis, en Colombie-Britannique, au Japon, sont la clé du succès. Si un examen standardisé existe, si des critères, quand même assez sélectifs, sont mis en place, s'il y a un système de contrôle de l'admissibilité à l'industrie, ensuite, je pense que les différentes compagnies, les différents franchiseurs, les différents groupes peuvent prendre en main la formation continue. Dans notre réseau, les régions qui ont, comme législation en place, les principes que vous venez d'énumérer, ont une meilleure image au niveau du public, pour la simple raison que les intrants ont été bien choisis en partant.

M. Boisclair: Vous dites que vous recrutez surtout de nouveaux agents qui débudent dans la profession. Est-ce que vous avez un profil de ces gens?

M. Sékula: 25 ans à 55 ans. De toutes les classes de la population; des optimistes, des pessimistes, un peu de tout, expérience personnelle, vécu, un peu de tout...

M. Boisclair: "Bull and bears"?

M. Sékula: Tout ce que vous voulez. Je pense que c'est une des beautés du marché immobilier, c'est qu'il donne effectivement la chance à n'importe qui de pouvoir s'aventurer. Là où nous voudrions voir un resserrement, c'est au niveau des critères d'admissibilité et, surtout, l'examen standardisé au niveau de la province.

M. Boisclair: Peut-être une dernière question. Bien des gens ont essayé, et il y a un mémoire qui nous a été présenté hier par un économiste, de définir l'acte de courtage, comme tel. Dans le fond, la raison pour laquelle on se posait cette question, c'est: Quelle serait la meilleure façon de réglementer, ou du moins, d'assurer une certaine discipline dans l'industrie? On a parlé de la question de l'Office des professions, de la Loi sur les intermédiaires de marché. On pense, avec la révision de la Loi sur le courtage immobilier, en faire peut-être une autre catégorie. Dans le fond, ce que le courtier offre, et j'aimerais vous entendre... Je ne veux pas philosopher outre mesure sur ce que c'est que d'être courtier, mais est-ce que vous seriez d'accord avec moi pour dire que, dans le fond, ce que le courtier offre, c'est une expertise de négociation entre un acheteur et un vendeur, entre un "offreur" et un demandeur, sur le marché?

M. Sékula: Si vous me permettez, je vais diriger la question vers nos deux franchisés, Claude ou Camille, qui sont bien mieux placés

que moi pour répondre à la question.

M. Boisclair: Parce que c'est un acte professionnel, pour vous, que de faire ça?

M. Létourneau (Claude): Oui. Dans nos fonctions, finalement, M. le député, on touche deux volets. Il y a un volet commercial et il y a un volet avec un engagement professionnel. L'agent immobilier qui fait son travail d'identification de possibilité de marché, où les opportunités se présentent à lui, sous forme de prospection, élabore un plan de stratégie commerciale, rencontre son client. Et, dès que l'objet devient la discussion sur un contrat qui va lier juridiquement les parties, que ce soit au niveau du mandat ou même au niveau de la promesse d'achat, qui va lier un vendeur et un acheteur. Il joue le rôle, à ce moment-là, au niveau d'un engagement professionnel. Si on s'arrête à l'exemple de la prise du mandat, par exemple, dès que l'agent, au sortir de la propriété, installe son écriteau sur la pelouse et met en branle son plan de commercialisation pour la vente de la propriété, ça devient un exercice purement commercial.

Est-ce qu'on peut mettre ça sous le volet d'un seul mot? Ça semble très difficile. Personne ne semble s'entendre, et dans les dernières années, ç'a toujours été un exercice que de se renvoyer la balle de l'un à l'autre, d'un ministère à l'autre ou d'une corporation à l'autre. Or, ça semble très difficile de nous définir, et à la lumière des courants, on serait peut-être mieux d'avoir note propre entité, ce serait plus simple.

M. Boisclair: Vous dites, votre propre corporation professionnelle, comme entité?

M. Létourneau: Non, notre propre reconnaissance. On est en refonte de loi présentement. Il faudrait demeurer, sans aucun doute, dans ce même créneau.

Le Président (M. Forget): M. le député, votre temps est écoulé. Mme la ministre.

Mme Robic: Merci, M. le Président. Je voudrais rappeler au député de Gouin que j'ai bien parlé d'une loi cadre. Je n'ai pas parlé de réglementation. Ha, ha, ha! Vous êtes contre le cumul des permis et vous mentionnez, dans votre mémoire, une expérience américaine. Est-ce que vous pouvez élaborer là-dessus?

M. Sékula: Effectivement, dans certains états américains, le cumul des permis a été permis. Ce qui est arrivé, c'est que, invariablement, la complexité des divers milieux financiers qui étaient représentés par ces agents-là a apporté la confusion au consommateur. Le taux de plaintes de consommateurs à Century 21 International, dans ces régions-là, a augmenté

dramatiquement. Et après étude, nous avons même retiré à nos franchisés, le droit, dans certains états, du cumul des permis, étant donné l'expérience désastreuse.

Et là, je fais bien la différence entre des bureaux multidisciplinaires aux États-Unis, et M. l'agent, au Texas, qui a le droit de faire de l'assurance-vie, de l'assurance générale, de l'assurance automobile, du marché immobilier et du courtage, etc.

Mme Robic: Oui. Il y a une grosse différence entre le cumul des permis et un bureau multidisciplinaire.

M. Sékula: Absolument.

Mme Robic: Il faut faire la différence. Vous mentionnez que vous avez des agents à temps partiel. Est-ce qu'ils font autre chose, ou si, tout simplement, vous acceptez d'avoir des agents à temps partiel?

M. Sékula: C'est un terme qu'on utilise, à l'intérieur de nos opérations, pour indiquer un agent qui fait X transactions par année, versus agents réguliers, afin que nos chiffres de production reflètent la réalité; parce que, évidemment, si on parle d'un agent qui fait une transaction par année, ça a un impact dramatique sur les résultats du franchisé en question. Alors, selon la performance de cet agent, le courtier a le droit de le classer agent à temps complet ou agent à temps partiel. C'est une réglementation interne pour nous permettre, au niveau des certificats de mérite de la production des bureaux, de faire un jugement partiel.

Mme Robic: Alors, moi, je pourrais me présenter chez le courtier Century Twenty one et dire: Je veux vendre...

Une voix: 21

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Sékula: En réalité, Mme la ministre a raison, c'est Century "Twenty one", incorporé, sous droits d'auteurs.

Mme Robic: Pour éviter les susceptibilités, on va dire Century 21. J'ai perdu le fit de mon idée avec ça. Non. Je pourrais me présenter chez vous et dire: Moi, je voudrais vendre 10 maisons par année, et après ça, je suis satisfaite de ça, et vos courtiers vont accepter ça?

M. Sékula: Je lance la question à nos courtiers. Camille?

Mme Ringuette (Camille): Il est évident que, quand un agent arrive chez nous, il ne va pas dire: Moi, je veux vendre 10 maisons par année.

Mme Robic: Il ne faut pas qu'il l'avoue.

Mme Ringuette: Première chose. En tout cas, ça ne semble pas être leur intention. Au contraire, surtout quand un agent débute, il pense faire beaucoup, beaucoup. Peut-être 10 maisons par semaine, parfois. Si l'agent entrait chez moi et disait: Je veux faire du temps partiel, pour ma part, et c'est là qu'on est indépendant, ça ne serait pas permis. Je ne crois pas qu'il y en ait... En fait, il y en a une soixantaine au Québec. Je ne crois pas qu'en tant que courtier, on puisse le faire. Tu viens comme agent. C'est le résultat qui fait qu'on te classe comme à temps partiel.
(11 h 45)

Mme Robic: Vous avez des catégories d'agents dans le fond. Vous ne vous prononcez pas, dans votre mémoire, sur l'organisme d'autoréglementation, mais il semblerait, par ce que vous avez dit, que vous êtes d'accord avec un organisme d'autoréglementation. Et là, vous dites, dans votre mémoire, que vous voudriez avoir un membre des franchiseurs sur cet organisme d'autoréglementation mais vous demandez également d'être traités comme tout le monde. Alors, là, je me dis: Pourquoi est-ce que, vous, vous devriez avoir une place sur le conseil d'administration de l'organisme d'autoréglementation? Quel est le critère qui détermine cette demande?

M. Sékula: Si je reprends le texte que nous avons présenté, c'est un voeu pieux et je reprends mes mots en dernier lieu: Nous espérons que les franchiseurs auront leur place sur le conseil d'administration de l'organisme d'autoréglementation. Évidemment, nous ne détenons pas de permis de courtier. Si nous nous reportons à une distribution des membres proposant sur les permis de courtier ou les permis d'agent, nous n'aurions pas notre place et je le reprends comme voeu pieux. De l'autre côté, nous savons pertinemment que notre réseau de courtiers ou de franchisés au Québec nous permettra par leur voix d'avoir quand même du "input" sur un comité d'autoréglementation.

Mme Robic: C'est au niveau de la mère, vous, que vous auriez vu... Bon, d'accord. Est-ce que vous avez une idée sur la composition de ce fameux conseil d'administration?

M. Sékula: Je reviens à la réponse que j'ai donnée tantôt. Je pense que ça doit être représentatif et basé sur les permis présentement en vigueur dans le marché.

Mme Robic: Vous dites que vous encouragez la possibilité d'un permis restreint qui permettrait... Ce n'est pas paginé ça?

Une voix: Non.

Mme Robic: ...à de nombreux intervenants actuels dans l'immobilier de pouvoir continuer à exercer leur influence positive tout en exigeant la contresignature d'un agent ou courtier à plein permis. Là, j'ai de la misère à vous suivre.

M. Sékula: Je pense que tout le monde reconnaît que dans le marché actuel, et dans le marché immobilier en général, il y a beaucoup d'agents d'immeubles qui font vraiment de l'immeuble à temps partiel - ça, ce n'est pas notre phrase - des gens qui ont une production minimale, des gens pour qui c'est un deuxième revenu, et je pense qu'à long terme le **public** sera mal servi si on continue à permettre des gens qui font une transaction par année, deux transactions par année et même trois transactions par année.

Par contre, pour des raisons économiques et des raisons d'affaires, nous pensons qu'il existe un certain volume d'affaires dans le marché qui découle de ce genre d'agent d'immeubles et nous ne voudrions pas perdre leur "input". Alors, c'est pour ça que nous suggérons un permis restreint qui leur permettrait de continuer à pratiquer à temps partiel mais sous les auspices ou sous le chapiteau d'un courtier ou d'un agent responsable qui, lui, quand même, prendra la responsabilité de l'acte de vente si on veut. C'est strictement, pour nous, une question commerciale de ne pas perdre ce marché qui existe présentement même s'il n'est pas reconnu officiellement.

Mme Robic: Mais là, j'ai un problème avec ça parce que quand on veut augmenter la qualité de nos agents et... J'ai un problème à pouvoir concilier ça avec le fait que vous avez un agent qui produit très peu, qui est rendu peut-être à ses dernières années ou qui passe son temps là parce qu'il a des moyens financiers qui... Bon, il veut s'amuser, avoir une place où aller le jour plutôt que de rester chez lui et regarder la télévision. Mais ce n'est pas ça la profession.

M. Sékula: D'accord.

Mme Robic: Ce n'est pas comme ça qu'on va augmenter la qualité de notre profession. On a besoin de gens qui sont dans le métier à temps plein et qui ne font pas ça en dilettante. Alors, là, j'ai un problème avec ça, moi.

M. Sékula: Notre objectif, ce n'est pas de l'encourager. C'est plutôt d'avoir... On a une réalité actuelle et on veut lui trouver une place dans la refonte de la loi. Alors notre suggestion, c'est ce permis restreint qui permettrait quand même à ces gens là de continuer sous, par exemple, des restrictions.

Mme Robic: On a... Je vais me permettre, M. Létourneau. On a le plaisir, M. le Président, d'avoir le président de la Chambre d'immeubles

du Québec à la table, M. Létourneau.

Une voix: De Québec.

Mme Robic: De Québec. M. Létourneau, comment vous voyez-vous ça, vous, des permis restreints? Là, je suis...

M. Sékula: Vous êtes très directive.

Mme Robic: Je ne fais pas du fair-play là.

M. Sékula: Non.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Sékula: Ça respecte l'indépendantisme du franchisage. Ils ont le droit de faire ce qu'ils veulent.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Sékula: Et on l'accepte.

M. Létourneau: Oui, et on est très indépendants à part ça. Effectivement, nous, on va dans un autre volet. Ce volet-là est le volet réaliste de ce que le franchiseur présente. C'est un problème, je pense, dans l'industrie en général, que ce soit dans les franchises, les grandes maisons de courtage ou les courtiers indépendants. À cause du type de prérequis qui est nécessaire, on a des gens qui accèdent à la profession sur différents niveaux. Mais si on **extensionne** sur le volet de la formation - et votre mémoire... votre document nous laissait une porte ouverte de rêver un tout petit peu - le volet de la formation qui est un sujet traité abondamment fait abstraction, souvent, de l'espace "temps". Il y a eu des interventions qui mentionnaient, par contre, que c'était long avant de toucher les premières commissions. Donc, il y a des gens qui faut qui vivent entre-temps. On y voit peut-être, au niveau des catégories de permis, éventuellement, une progression dans le type de permis qui permettrait aux gens de s'acclimater dans ce milieu-là, d'apprendre, de se former et d'évoluer pour être en mesure, éventuellement, de prendre la pleine et entière responsabilité d'un professionnel de l'immobilier. Entre-temps, il faut qu'il ait la chance de se former et d'accéder à un niveau d'expertise et de compétence qui est requis. Ça demande un espace "temps" qui varie selon les individus et selon leurs sources. Ça peut être aussi différent que de 6 à 9 mois à 36 mois, par exemple. Alors, dans cet espace de temps-là, qu'est-ce qu'on fait avec ces individus-là? Est-ce qu'on accepte de ne pas les recycler parce qu'on a des contraintes dans l'espace "temps" puis on s'en débarrasse, un peu comme ce que l'industrie vit actuellement? Le taux de roulement de 30 % ou 35 % s'explique par ce fait là, en très grande partie.

Le Président (M. Forget): Alors, Mme la ministre, votre temps est écoulé.

Mme Robic: Merci, M. le Président.

Le Président (M. Forget): M. le député de Gouin.

M. Boisclair: J'aimerais revenir sur ce qu'on discutait tout à l'heure, la question de l'acte professionnel du courtier. Essentiellement, ce qu'un économiste dirait, c'est que le courtier est celui qui est capable, finalement, d'évaluer correctement le prix d'une bâtisse. C'est l'expertise qu'il détient de par une formation qu'il a obtenue. Il y a une relation courtier... plutôt agent-acheteur et agent-vendeur. C'est une relation quand même assez particulière parce que l'agent intervient, à la fois, auprès de l'acheteur et auprès du vendeur. Je voudrais revenir essentiellement à cette question, à votre expérience. Quelles sont les capacités des agents d'évaluer une bâtisse?

M. Létourneau: Bon! Un sujet très épineux. Il y a, effectivement, des services professionnels qui, sur une base très théorique, sont habilités à livrer, sous la foi d'une signature, une évaluation, il y a, toutefois, un des éléments importants de toute évaluation, qui est le jugement de l'individu, mises à part les notions théoriques lors de l'inspection du bâtiment et des recherches; son jugement entre en ligne de compte. Ce jugement est façonné par le nombre de fois qu'il est dans le champ, dans la pratique, à sentir les pressions de l'offre et de la demande, de les identifier, de les mettre par catégories. Ce jugement - on croit très sincèrement et la pratique le prouve - l'agent immobilier d'expérience qui a développé une expertise, une compétence dans un segment de marché, l'a et, en peu de temps, il peut aller chercher les connaissances théoriques pour allier sur des bases communes à tout le monde pour émettre une opinion de valeur marchande qui est extrêmement valable. C'est son seul rôle, c'est une opinion de valeur marchande. Il n'est pas là pour analyser combien il y a de deux par quatre dans la maison. L'important, c'est qu'elle se tienne debout.

M. Boisclair: Ça, je suis tout à fait d'accord avec vous. Je vous suis très bien là-dessus. L'agent est celui qui a une connaissance du marché, cette expertise du marché. C'est d'ailleurs pour ça qu'on lui paie une commission.

M. Létourneau: Oui.

M. Boisclair: Mais, il y a quand même d'autres éléments que la connaissance du marché dans l'évaluation du prix d'une bâtisse...

M. Létourneau: Oui, absolument.

M. Boisclair:... que ce soient des critères, je ne sais pas, moi, de plomberie, de tuyauterie, d'électricité, de choses semblables. Parce que dans la formation du courtier, on nous dit, l'information qu'on nous transmet, c'est qu'essentiellement, ce cours, cette formation là serait un peu diluée à travers...

M. Létourneau: D'autres choses.

M. Boisclair:... une formation plus générale. N'y a-t-il pas lieu de s'inquiéter de cette réalité si vous dites qu'avec l'expérience, et en travaillant sur le terrain, les gens finissent par apprendre ces notions? Parce que c'est quand même un cours... Il y avait des gens qui représentaient des techniciens en évaluation.

M. Létourneau: Oui.

M. Boisclair: C'est un cours quand même de nombreuses heures. Ce n'est pas un cours de 60 heures que suivent ces gens-là.

M. Létourneau: Non, ça, c'est... Effectivement, lorsqu'on parle de formation, c'est un des sujets qui est touché qui, éventuellement, devra, dans un programme de formation continue, renfermer plus de connaissances. C'est un des éléments qui est toujours touché dans ceux qui avancent une formation continue. Lorsqu'on parle d'une expertise et de la compétence d'un agent, c'est effectivement dans l'espace de temps qui est requis pour gagner sa reconnaissance qu'il va aller chercher ses connaissances qui sont nécessaires pour façonner et compléter son jugement.

M. Boisclair: Pour ramasser votre propos, l'organisme d'autoréglementation qui aura la responsabilité d'établir un certain nombre d'exigences quant à l'accès à la profession, vous verrez très bien si, par exemple, il y avait un curriculum de cours à suivre, une formation plus étroite de cet élément-là d'évaluation.

Une voix: Oui.

M. Boisclair: Parce que vous n'avez pas abordé...

M. Létourneau: Celui-là comme les autres.

M. Boisclair:... dans la présentation de votre mémoire quelles seraient les exigences au niveau des connaissances, là.

M. Létourneau: Oui, le mémoire du franchisseur n'a pas touché ce volet-là. En tant que membre de la Chambre d'immeubles de Québec, oui, on a touché ce volet de la formation et je pense que tous les intervenants importants du

milieu sont extrêmement d'accord sur cette avenue-là, d'augmenter le programme de formation, que nos agents soient beaucoup plus compétents et qu'ils développent une meilleure expertise dans un espace de temps donné. Il faut que ce soit planifié.

M. Boisclair: Avec une clause grand-père pour ceux qui sont déjà là.

M. Létourneau: Oui.

M. Boisclair: Je vous remercie, messieurs.

Le Président (M. Forget): Je vous remercie, M. le député de Gouin. Mme la ministre, en conclusion.

Mme Robic: Merci, M. le Président. Je ne voudrais pas diminuer ici le rôle de l'évaluateur parce qu'on me dit que j'ai été assez méchante avec ce groupe-là. Mais, je voudrais... Comme j'ai une petite expertise, je voudrais vous dire que, souvent, les évaluateurs entrent dans nos bureaux d'immeubles pour aller chercher les comparables. N'est-ce pas, messieurs? Ha, ha, ha! Alors... Et parler aux agents pour savoir comment va le marché du coin. Mais du fait que nos agents soient mieux formés à ce niveau-là, je pense qu'on n'a pas, on ne s'y oppose pas, à ce que les agents soient mieux formés. On ne s'y oppose pas. On vous remercie infiniment. Ça été intéressant de vous entendre. Encore une fois, vous pouvez voir qu'il y a énormément de questions qui se posent sur le franchisage et les responsabilités de chacun et vos éclairages nous sont précieux. Merci beaucoup.

Le Président (M. Forget): Merci beaucoup, Mme la ministre. Alors, M. le député de Gouin.

M. Boisclair: Je veux vous remercier de votre présentation et vous assurer de notre disponibilité lorsque viendra le temps d'étudier le projet de loi article par article pour recevoir vos commentaires. Merci.

M. Létourneau: Nous vous remercions.

Le Président (M. Forget): Merci. Au nom des membres de la commission, je vous remercie de votre mémoire. Nous allons maintenant entendre... Je demande aux représentants du groupe Trans-Action services de courtage de prendre place à la table.

Dans un premier temps, je demanderais au porte-parole du groupe de bien vouloir s'identifier et d'identifier les gens qui sont avec lui.

Le groupe Trans-Action services de courtage

M. Brisson (Julien): Je suis Julien Brisson, président du Groupe Trans-Action et propriétaire

d'une firme de courtage comme courtier en immeubles à Rimouski. À ma droite, Marcel Imbeault, vice-président du groupe Trans-Action et aussi propriétaire d'un bureau de courtage; à ma gauche, Jean-Louis Bernard, qui est directeur général du groupe Trans-Action à notre siège social.

Le Président (M. Forget): Alors, je vous rappelle maintenant les règles de l'audition: 20 minutes seront d'abord consacrées à exposer votre mémoire et suivra une période de 40 minutes d'échanges avec les membres de la commission. Alors, je vous laisse la parole. (12 heures)

M. Brisson: Comme vous avez pu le constater, notre mémoire n'est pas tellement long mais on l'a bâti à partir du document de consultation et on a traité les sujets sur lesquels nous voulions émettre une opinion. Quant au reste de votre proposition de révision de structure, nous sommes d'accord. Alors, à partir de ça, je vais vous présenter. Trans-Action a été fondé en 1980 pour exercer l'activité de courtage immobilier. Le groupe Trans-Action services de courtage inc., ci-après appelé Trans-Action, opère selon un système de franchisage regroupant 50 franchisés répartis en autant de bureaux et recourant aux services de 500 agents d'immeubles. Par ailleurs, Trans-Action est une corporation à propriété entièrement québécoise et dont la majorité des actionnaires sont des courtiers en immeubles.

L'encadrement de la pratique du courtage immobilier. Sous réserve du système du qualificateur, dont nous réparerons un peu plus loin, nous sommes d'accord avec les propositions du document de consultation relativement au contrôle de l'exercice de la profession. En premier lieu, l'organisme d'autoréglementation à vocation unique et non équivoque de protection du public, tel qu'il est proposé, constitue non seulement un moyen efficace de réglementer la profession, mais il contribuera à sa revalorisation. En deuxième lieu, les autres mesures de protection du public qui seraient imposées par voie législative: comptes en fidéicommiss, fonds d'indemnisation et divulgation de conflits d'intérêts constitueraient, selon nous, de solides garanties de protection de l'intérêt du consommateur.

En second lieu, nous observons que le document ministériel témoigne d'une volonté ferme d'imposer aux intermédiaires de marché en immeubles l'obligation de divulguer les conflits d'intérêts. Au cours des dernières années, les petits investisseurs ont été lésés à l'occasion de transactions immobilières auxquelles les ont incités les courtiers agissant en double qualité d'intermédiaires et de spéculateurs intéressés dans la transaction proposée. Nous sommes évidemment d'accord avec cette mesure et nous concourons également à la proposition à l'effet que l'organisme d'autoréglementation puisse définir non limitativement les situations de

conflits d'intérêts.

Cela étant dit, la seule réserve que nous entendons exprimer concerne le système du qualificateur. En effet, cette mesure est susceptible de causer de sérieux inconvénients à certaines entreprises de courtage en immeubles sans pour autant procurer un bénéfice au public traitant avec celles-ci. Ces inconvénients sont les suivants.

En premier lieu, supposons un réseau de **courtage** constitué de plusieurs succursales, dont chacune est opérée par une corporation distincte contrôlée par une compagnie de portefeuille. Cette hypothèse est réaliste puisque cela peut être une forme de franchisage. Dans un tel cas, chaque succursale serait gérée par un employé salarié détenteur du permis requis, mais également en vertu de la mesure proposée de qualificateur de succursale. Si cet employé démissionne, la succursale se retrouve sans permis et doit recommencer des démarches pour recruter un qualificateur. Pourtant, les **dirigeants** opérant au niveau de la compagnie de portefeuille pourraient très bien déléguer un nouvel employé détenteur d'un permis requis afin que le public servi par la succursale corporative traite avec une personne ayant la compétence voulue. Une telle affectation d'un employé remplaçant le démissionnaire devrait pouvoir se faire sans entreprendre de nouvelle» démarches pour l'obtention d'un permis corporatif.

En second lieu, dans le cas où le qualificateur est un employé ou encore un actionnaire minoritaire, son statut de qualificateur lui accorde un pouvoir de négociation indu, rendant onéreuse la gestion de la compagnie.

Si le système du qualificateur est envisagé pour empêcher la pratique illégale du courtage et pour rendre les dirigeants de la corporation responsables de la pratique illégale ou du comportement dérogatoire, il nous semble que ce résultat pourrait être atteint en s'inspirant de la Loi sur les intermédiaires de marché. En effet, cette loi ne rend pas le permis corporatif conditionnel à la désignation d'un qualificateur. En revanche, la loi comporte tous les mécanismes nécessaires pour faire en sorte que les personnes employées par une corporation et agissant directement auprès du public possèdent les qualifications et les connaissances adéquates. La loi prévoit également, articles 28 et 212, qu'un cabinet corporatif est **reposable** du manquement de ses employés et que tout administrateur, dirigeant ou officier **d'une** telle corporation est responsable de la pratique illégale de l'activité d'intermédiaire de marché en assurance.

En ce qui a trait au cumul des permis, de la **multidisciplinarité** et de la rémunération partagée, tous conviennent que la stabilité du revenu des personnes exerçant le courtage immobilier ainsi que la rentabilité des entreprises engagées dans cette activité sont directement influencées et souvent compromises par des

cycles de fluctuation du marché immobilier. Cette situation entraîne les conséquences suivantes: premièrement, un taux réduit de persistance dans la profession et son exercice **comme** activité purement secondaire rendant ainsi plus difficile l'acquisition d'une expérience professionnelle étendue; deuxièmement, l'élimination des moyennes et des petites entreprises de courtage immobilier ou l'obstruction à leur entrée sur le marché en raison de leur incapacité à absorber le coût d'opération en période de stagnation; la concentration de l'activité du courtage immobilier entre les mains d'un nombre restreint de grandes entreprises dont l'affiliation à des conglomerats financiers permet de soutenir les coûts d'opération en période de stagnation; cette concentration a les conséquences que l'on sait sur le climat de la concurrence et le prix du service de courtage.

Nous croyons que le cumul des permis et, dans une plus large mesure, la multidisciplinarité ainsi que le partage de la rémunération contribueraient à la stabilité du revenu du courtier, à sa persistance accrue dans la carrière, de même qu'à la croissance des petites et moyennes entreprises de courtage.

À titre d'exemple, cela se traduirait par une association **entre** un courtier d'assurances et un courtier d'immeubles en vue d'un partage des coûts d'exploitation sur la base d'une quote-part des revenus de commissions gagnés par chacun des associés. Les parties à une telle entente pourraient, de surcroît, convenir du paiement d'une rémunération de "référencement", mettant ainsi à profit leur achalandage respectif.

Rien, dans la mise en oeuvre d'une telle formule - sous réserve d'une réglementation de la divulgation des renseignements privés - ne porterait atteinte à l'intérêt du consommateur. Bien au contraire, ce nouveau contexte de pratique ferait en sorte que la collectivité des intermédiaires en marché en immeubles serait composée de membres exerçant non plus de façon sporadique, mais plutôt continue, de sorte que le consommateur bénéficierait d'un service fourni par des professionnels plus stables et plus expérimentés.

En ce qui a trait au franchisage, comme on doit s'y attendre, Trans-Action est évidemment favorable à ce que le courtage immobilier puisse s'exercer par voie de franchisage.

Nous proposons donc que la loi **autorise** de façon générale la pratique du courtage selon un système de franchise, et que le pouvoir de réglementer les conditions du franchisage soit délégué à l'organisme **d'autoréglementation**. Compte tenu du fait qu'il n'existe aucune législation d'ordre général en matière de franchisage, il serait préférable que les conditions et les modalités du franchisage soient déterminées par les intervenants en courtage immobilier par le truchement de leur organisme d'autoréglementation. Pour quelques années encore, le recours à

l'autoréglementation nous apparaît plus approprié en raison de sa flexibilité, de sa rapidité de réaction aux changements ainsi qu'en raison de la nouveauté du phénomène du franchisage.

En conclusion, les courtiers et agents d'immeubles exerçant comme intermédiaires entre deux parties pour la conclusion d'un contrat. Les courtiers et agents d'assurances sont également des intermédiaires entre deux parties pour la conclusion d'un contrat. Bien que dans chacun des deux cas la matière du contrat soit différente, il n'en demeure pas moins que les deux classes d'intermédiaires exercent des fonctions analogues, consistant principalement en prestations de conseils et de mises en présence des parties.

Pour ce qui est de l'assurance, le législateur a reconnu la tendance du décloisonnement des réseaux de distribution et a donc adapté le cadre de réglementation en conséquence, tout en veillant à la protection du consommateur. Nous croyons sincèrement que la même démarche pourrait être entreprise dans le domaine des transactions immobilières en conciliant, d'une part, l'intérêt primordial des consommateurs et, d'autre part, une certaine modernisation des réseaux d'intermédiaires.

Cela représente, comme je le disais auparavant, les points sur lesquels nous avons voulu apporter nos réflexions, à la suite de votre document de révision de structure.

Le Président (M. Forget): Merci, M. Brisson. Mme la ministre.

Mme Robic: Merci, M. le Président. M. Brisson, M. Imbeault, M. Bernard, bienvenue à cette consultation. N'est-il pas vrai de dire que votre système de franchisage fonctionne un peu différemment des autres intervenants que l'on a rencontrés ou si c'est la même méthode? Et est-ce qu'il est vrai également de dire que vous êtes propriétaire d'une compagnie d'assurance?

M. Brisson: Non.

Mme Robic: Non?

M. Brisson: Il est faux de dire que Trans-Action services de courtage est propriétaire d'une compagnie d'assurances. Nous sommes simplement...

Mme Robic: Vous êtes la propriété d'une compagnie d'assurances. Non?

M. Brisson: Non.

Mme Robic: Non?

M. Brisson: On est la propriété de...

Une voix: D'un courtier d'assurances.

Mme Robic: D'un courtier?

M. Brisson: Pour être précis, c'est la propriété de six individus qui sont tous courtiers en immeubles.

Mme Robic: Ah bon!

Une voix: Tous Québécois.

Mme Robic: Alors, ça, c'est la différence fondamentale avec les deux autres groupes qu'on a entendus: vous êtes tous des courtiers en immeubles, regroupés sous un même chapeau.

M. Brisson: C'est ça. Les propriétaires-actionnaires sont des courtiers en immeubles.

Mme Robic: On me dit que vous êtes dans l'assurance, ça se peut-tu?

M. Brisson: Personnellement, en tant que Julien Brisson, je suis un courtier d'assurances générales et d'assurance-vie également, par accident, et compte tenu de certaines circonstances d'il y a 25 ans, je détiens un permis de courtier en assurances générales, en assurance-vie et en immeubles.

Mme Robic: Alors, comment fonctionnez-vous, comme groupe? Chacun est indépendant? Vous vous servez du système tout simplement comme économie d'échelle ou, également, comme moyen de marketing?

M. Brisson: C'est ça. Trans-Action comme tel, est une corporation indépendante des bureaux. C'est une corporation qui vend des franchises à peu près au même titre, ou de la même façon, suivant le même principe que RE/MAX et que Century 21, avec des différences, forcément, dans l'application. Chaque courtier franchisé a signé une entente avec la corporation Trans-Action, qui définit son affiliation, et il est entièrement propriétaire et autonome à l'intérieur de son bureau.

Mme Robic: Est-ce que vous avez des travailleurs autonomes chez vous ou si ce sont tous des agents?

M. Brisson: Nos transactions, comme telles, et nos courtiers, ont obtenu des gouvernements fédéral et provincial un "rolling", qu'on appelle, si tu veux, de travailleur autonome à partir de nos contrats de représentants à l'intérieur des bureaux des franchisés.

Mme Robic: Vous vous inquiétez au sujet du qualificateur et vous nous mettez en garde d'obliger que chaque bureau ait son propre qualificateur, étant une personne plutôt qu'une corporation. Est-ce que vous avez vécu des

expériences où ça a posé des problèmes que ce soit un seul... qu'une personne physique soit qualificateur plutôt qu'une corporation?

M. Brisson: Bien, il y a une...

Mme Robic: ...parce qu'il y en a quelques-uns qui nous ont dit que ça ne devrait pas être une corporation.

M. Brisson: On ne dit pas que ça doit être une corporation, mais on dit qu'il ne devrait pas y avoir, pour une compagnie à succursales, un individu qualificateur dans chacun des bureaux. Autrement dit, à partir de la corporation centrale, qui détient plusieurs bureaux, plusieurs agences, il devrait y avoir un qualificateur qui peut être une personne, mais qui sert à tous les bureaux et, dans chacun des bureaux, ça devrait être quelqu'un qui est en mesure d'opérer le bureau, avec des qualités nécessaires pour le faire, au point de vue connaissances. Ce qu'on veut...

Mme Robic: Mais, juste...

M. Brisson: Excusez. Ce qu'on veut éviter par là, c'est quand on dit que ça devrait être un individu, par exemple, qui est gérant du bureau, qui serait le qualificateur du permis de ce bureau-là. À ce moment-là, c'est que le propriétaire est à la merci de ce monsieur, dans le sens qu'un bon matin, il dit: Moi, si tu veux que je garde mon nom comme qualificateur, ça vient de te coûter 500 \$ par semaine. Et un mois après, il dit: C'est 2000 \$ par semaine. C'est ça qu'on veut éviter.

Et l'expérience vécue, je l'ai vécue moi-même. C'est la raison pour laquelle j'ai un permis de courtier en immeubles dans mes poches. C'est que j'ai vécu ce phénomène il y a 25 ans, alors que j'étais membre d'une corporation de courtiers en immeubles et, pour toutes sortes de raisons, le qualificateur était un constructeur inscrit. Vous savez de quoi je veux parler. Et un de ces beaux jours, ayant des difficultés financières, il nous a annoncé que, pour garder son nom comme qualificateur, ça coûterait 2000 \$ par semaine. Un mois après, il nous a dit: Ce n'est plus 2000 \$, c'est 4000 \$. À un moment donné, ça a créé un problème tel qu'on a été obligés de fermer le bureau. Le bureau a opéré pendant, peut-être, avant qu'on se trouve un autre qualificateur, 15 jours, 3 semaines, peut-être 1 mois. Je ne me rappelle pas exactement du délai, parce qu'on avait obtenu un délai, sans qu'il y ait de qualificateur pour opérer le bureau.

Mme Robic: Mais on nous a dit, cependant, qu'il fallait améliorer la formation du responsable du bureau, du directeur d'un bureau d'immeubles. La façon de s'assurer que ce directeur est bien

formé, est-ce que ce n'est pas de l'obliger à avoir un permis de courtier?

M. Brisson: Là-dessus, on est parfaitement d'accord. Il est certain qu'un opérateur, le directeur d'un bureau, doit être un licencié au moins comme agent ou comme courtier. Mais ce qu'on dit, c'est que ce n'est pas lui qui doit être...

Mme Robic: Le qualificateur.

M. Brisson: ...le qualificateur.
(12 h 15)

Mme Robic: Vous vous prononcez en faveur du cumul des permis. Je vous avoue qu'il n'y a pas beaucoup de personnes, qui se sont présentées à cette table, qui étaient en faveur du cumul des permis. Au contraire, on nous disait que c'est réellement pour donner le service à la clientèle, c'est réellement un emploi à temps plein. Est-ce que vous avez des restrictions dans ce cumul des permis, ou vous voyez ça d'un bon oeil qu'un agent d'immeuble pourrait vendre de l'assurance-vie, de l'assurance-dommages des valeurs mobilières, par exemple?

M. Brisson: ...c'est pour une simple raison, c'est qu'actuellement, je pense que tout le monde est contre, mais tout le monde agit comme courtier en valeur immobilière, très souvent, en tant qu'agent d'immeubles, bien qu'il n'ait pas de permis. Exemple, nous avons pris un mandat pour vendre un édifice à bureaux propriété d'une corporation. Pour toutes sortes de raisons, en cours de route, ce qui se passe, c'est qu'à partir d'une offre d'achat possible qui vient d'entrer, les propriétaires décident de ne pas vendre l'édifice, qui est l'actif de la compagnie, mais de vendre des actions. Alors, nous nous trouvons dans une situation très difficile, dans le sens que, si on dit: On a fait la transaction, on a trouvé le propriétaire, on est rendu là, à ce moment-là, on dit: ce n'est plus de notre ressort, allez voir un courtier en valeurs mobilières, c'est lui qui va vous faire votre transaction. Comme nous sommes rémunérés à partir d'une transaction finalisée chez le notaire, plus souvent qu'autrement, on a fait la transaction et on n'est pas payés. Je dis que, dans certaines occasions, on est obligés, jusqu'à un certain point, de le faire, et la plupart des courtiers le pratiquent. D'autre part, ce qu'on dit également, pourquoi on est en faveur d'un cumul des permis? On est bien conscients qu'il n'y a pas 1 % des courtiers ou des agents d'immeubles qui vont obtenir un deuxième permis, soit d'assurance-vie ou d'assurance générale ou autrement. D'autre part, tous les intermédiaires de marché d'assurances détiennent ce privilège de cumul des permis. On dit, à plus ou moins longue échéance, peut-être dans 5 ans, peut-être dans 10 ans, qu'on sera lésés vis-à-vis nos confrères qui opèrent dans un système

presque similaire au nôtre, ils font à peu près le même travail. C'est dans ce sens qu'on dit qu'on est en faveur d'un cumul des permis. D'autre part, il peut arriver que certains individus peuvent cumuler deux permis, dans le sens que quand on est rendu... Le premier permis, je pense qu'un agent d'immeubles qui est spécialisé en immeubles à revenu ou en immeubles appartenant à des corporations, plus souvent qu'autrement, à 50 %, je dirais même par les temps qui courent... parce qu'il y a des exemptions au point de vue fiscalité, au point de vue impôts à payer, c'est que, à partir du moment où quelqu'un a 500 000 \$ de possibilité de non imposable en vendant des actions, plus souvent qu'autrement, je dirais à 75 %, 80 %, lorsqu'on est dans ce genre d'activité, c'est qu'on vend les actions et on n'a pas le permis pour le faire. Et on est toujours un peu à la merci du client vendeur, du client acheteur et du notaire qui dit: Toi, tu n'as pas d'affaire là-dedans, ta commission, au lieu d'être 10 000 \$, on va t'en donner 2500 \$ et contente toi de ça et ferme ta boîte.

Mme Robic: Mais, je veux vous rassurer, parce que vous avez une décision de la Cour qui vous dit que vous avez droit à votre commission, si vous êtes directement impliqué dans la vente. Mais vous avez raison. Mais, là, on parle réellement de permis restreint pour des activités qui s'apparentent à l'immobilier, tout comme les courtiers d'assurances voudraient avoir un permis restreint pour des prêts hypothécaires. C'est dans ces circonstances très limitées.

M. Brisson: Par contre, je pense que, en tant que courtier en immeuble, est-ce qu'on devrait se priver de la possibilité... Je vous dis que ça va arriver, peut-être à 1 %, ou peut-être pas 1 %, de la quantité. À un moment donné, il peut y avoir quelqu'un qui est avocat ou notaire ou courtier d'assurances, qui a une connaissance des transactions immobilières comme telles, et qui peut amener deux ou trois ventes par années, qui va aller chercher 50 000 \$, 60 000 \$ de commission au courtier. Est-ce que le courtier devrait se priver de ça, alors qu'il est obligé de traîner, plus souvent qu'autrement, un agent qui ne gagne même pas un revenu décent pour vivre? À partir de là, je pense qu'il y a quand même certains professionnels dans d'autres sphères d'activité, ou certains courtiers, qui peuvent transiger également en sens inverse. Certains courtiers d'immeubles peuvent effectuer certaines transactions autres que l'immobilier, en ayant la compétence nécessaire pour le faire. Je persiste à dire que c'est un nombre très restreint. Je dis: Pourquoi émettre un permis restreint alors que, même si on l'émet, la plupart des gens ne l'utiliseront pas, mais surtout, pour ne pas se mettre en infériorité vis-à-vis nos confrères intermédiaires dans le marché financier.

Le Président (M. Forget): Alors, Mme la ministre, votre temps est écoulé. Je vous remercie. Je passe la parole au député de Gouin.

M. Boisclair: Oui, j'aimerais vous remercier pour votre présentation. On me corrigera si je me trompe, j'aimerais revenir à la page 7 de votre mémoire, lorsque vous proposez "que la loi autorise de façon générale la pratique du courtage selon un système de franchise et que le pouvoir de réglementer les conditions du franchisage soit délégué à l'organisme d'autoréglementation". Vous êtes, je crois, l'un des premiers organismes à faire une telle proposition, que ce soit l'organisme d'autoréglementation qui puisse réglementer, à tout le moins, la pratique des franchises. Vous avez donc, sans doute, une réflexion sur la composition de cet organisme d'autoréglementation; pour qu'il soit apte à prendre de telles décisions, il faut quand même qu'il y ait un certain nombre de personnes qui soient représentatives du milieu, il faut qu'il y ait des représentants du gouvernement, je le crois sincèrement. Est-ce qu'on pourrait un peu élaborer sur cette question? Dans quelle perspective...

M. Brisson: Je pense, comme les autres intervenants qui sont passés avec moi, que ce n'est pas nécessairement... je ne prétends pas avoir la capacité et tous les éléments nécessaires pour composer un conseil d'autoréglementation, mais je dis qu'en général, tous les intervenants, agents ou courtiers, corporations comme les trusts qui font du courtage immobilier, les franchiseurs, devraient siéger à cette corporation, à cet organisme, de façon que ce soit équitable pour tout le monde. Si moi, je suggère que le franchiseur doit être assujéti à l'organisme d'autoréglementation, je pense que si je dis ça, il va de soi que je voudrais avoir une voix au conseil d'autoréglementation pour revendiquer mes points de vue.

M. Boisclair: Il y a une préoccupation importante dont on n'a pas fait état, c'est celle de la protection du public. Comme Mme la ministre le soulignait tout à l'heure, vous êtes l'une des rares entreprises qui soit venue appuyer de façon très claire le cumul des permis. Je voudrais savoir jusqu'à quel point... parce que vous n'avez peut-être pas la taille d'autres entreprises qui sont venues se présenter devant nous aujourd'hui. Essentiellement, si je vous ai bien saisi, c'est toute la question de l'accès au marché pour vous qui serait facilitée, surtout dans une période de stagnation. Vous dites qu'à votre avis, le cumul de permis faciliterait, en tout cas, l'émergence de petites et moyennes entreprises dans le domaine du courtage immobilier et que ça faciliterait une certaine stabilité, conséquemment, pour les gens qui y travaillent. Est-ce que je vous saisis bien lorsque

je dis...

M. Brisson: Prenons la période qu'on vit actuellement dans le courtage immobilier, il ne faut quand même pas se raconter d'histoire. À peu près tous les agents d'immeubles sont en difficulté à cause du taux d'intérêt et de la crise économique. Je dis tout simplement ceci: C'est qu'il y a des permis qui pourraient être cumulés. Par exemple, si quelqu'un est capable d'évaluer une maison, une résidence privée, qu'il est capable de fixer le prix, il pourrait probablement être capable de l'assurer également. Il n'y a pas une grosse démarche à faire. Il pourrait obtenir un permis pour vendre de l'assurance-habitation et là, je pense que ça n'entrerait pas en conflit vis-à-vis du consommateur et ça viendrait augmenter son revenu potentiel; en période difficile, il pourrait survivre, alors je pense que vous imaginez bien que le courtier ou l'agent d'immeubles qui réussit à gagner dans une année... Comme on passe cette année 50 % de son revenu normale alors qu'en période normale il avait besoin de tout son revenu... Est-ce qu'il sert bien le public dans une transaction à faire? S'il a faim, s'il a besoin d'argent, il y a des chances qu'il passe à côté de certaines choses pour tenter de réaliser sa vente. Je dis que le cumul des permis - tout en sachant que ce n'est pas tout le monde qui peut le faire - je pense que, petit à petit, avec le temps, va finir par arrondir le revenu, si l'on veut, de l'agent d'immeubles qui va, à ce moment-là, s'il gagne bien sa vie, être plus en mesure de bien servir le public. C'est dans ce sens-là que je le vois.

M. Boisclair: Mais, jusqu'à quel point ça ne serait pas... Là, vous soulevez un problème très immédiat qui est celui de la conjoncture économique. Il y a des problèmes que plusieurs agents vivent à l'heure actuelle. Mais jusqu'à quel point... Là, pour régler ce problème, vous suggérez qu'on puisse permettre le cumul des permis. Jusqu'à quel point ce n'est pas le mode de rémunération qu'il faudrait réviser?

M. Brisson: Remarquez... Je vais passer la parole à mon confrère.

M. Imbeault (Marcel): Moi, je pense que dans ça, quand on parle de cumul de permis, pour nous autres, naturellement que le cumul de permis peut avoir un attrait pécuniaire important pour l'agent qui est dans le champ et qui a de la misère à gagner sa vie uniquement de l'immeuble, dans une période comme on vit présentement, mais le cumul de permis pourrait peut-être apporter un revenu d'appoint.

Mais, il y a une autre chose aussi que j'aimerais apporter ici, peut-être que ça pourrait aider et, en fin de compte, rentabiliser les petits bouts qui sont morts dans la profession. C'est que, si on avait le système de références

interprofessions dont on parle, je pense aussi que ça, c'est une façon qui serait drôlement avantageuse pour aider l'agent.

M. Boisclair: Vous m'excuserez, mais le service des références interprofessions?

M. Imbeault: Ce sont deux choses complètement différentes.

M. Boisclair: C'est ça. C'est la première fois que ça vient à mes oreilles.

M. Imbeault: D'accord. Vas-y avec ton cumul de permis et j'irai après.

M. Brisson: Au point de vue cumul de permis, si vous voulez me répéter votre question, je l'ai mal saisie de toute façon.

M. Boisclair: Sur la question du cumul de permis, dans votre explication, dans la justification de l'importance de permettre le cumul de permis...

M. Brisson: Oui.

M. Boisclair:... vous invoquez la situation économique actuelle, le haut taux de roulement et les conditions dans lesquelles travaillent les agents. La question que je vous relance c'est: Jusqu'à quel point cette solution-là permettrait de régler le problème ou s'il ne faudrait pas plutôt revoir le mode de rémunération, revoir la question de la formation des gens qui travaillent là et permettre... Je ne sais pas, moi, il y a différentes formes d'organisation pour une entreprise comme la vôtre, que ce soit le cabinet multidisciplinaire, que ce soit... Pour assurer une stabilité de revenu, il y a bien d'autres façons que le cumul de permis.

M. Brisson: Je ne dis pas que ça va être la seule façon, si vous voulez, de stabiliser l'agent d'immeubles. Il est certain que la formation, l'émission du permis, en soi, peut aider. Par exemple, je ne conçois pas, actuellement, dans le courtage immobilier, que n'importe qui aille suivre un cours de 50, 60 heures ou, en tout cas, de 6 jours et qu'à partir du résultat de l'examen passé par son école - que ce soit un cégep, que ce soit l'institut Jean-Guy Leboeuf, que ce soit autre - du moment qu'il a un certificat signé, qu'il obtienne son permis carrément avec ça, qu'il n'ait pas d'examen à passer sur le plan du ministère ou de l'organisme d'autoréglementation, si, dans le futur, c'est ça qui se passe. On ne voit pas ça dans d'autres professions. Par exemple, dans le courtage d'assurances générales, il se donne des cours à temps plein à partir d'un DEC en administration, dernière année, option assurance, et même s'il a son certificat du cégep après trois ans d'études il doit passer l'examen

de l'Association des courtiers d'assurances générales pour avoir le droit de pratiquer. Moi, en tout cas, à ma connaissance, je n'ai jamais vu un cégep... Tous les étudiants qui sont passés dans les cégeps pour suivre un cours intensif d'agent d'immeubles ont tous eu leur certificat. Ça, j'ai de la difficulté à comprendre ça. Alors, ça, ça peut aider nécessairement à faire une sélection d'agents au départ et ça viendra en plus du cumul de permis, en plus d'autres choses auxquelles vous avez fait allusion. Ça peut aider, si vous voulez, à stabiliser le revenu de l'agent d'immeubles. Vous nous disiez: Peut-être changer le mode de rémunération. Je pense que le courtage immobilier doit rester une entreprise libre et non pas, par décret, dire: C'est tel prix que ça vaut pour faire une transaction immobilière. Je pense que c'est sain que ça soit la compétition qui finisse par...

M. Boisclair: Écoutez, je suis...

M. Brisson: ...déterminer la rémunération.

M. Boisclair: ...d'accord avec vous. Ce n'est pas notre rôle, ici, de déterminer le mode de rémunération des agents, mais vous conviendrez avec moi qu'il y a différents modes qui existent à l'heure actuelle dans différentes entreprises.

(12 h 30)

En page 2, vous nous dites, sur l'organisme d'autoréglementation: "Constitue non seulement un moyen efficace de réglementer la profession, mais il contribuera à sa revalorisation". Vous continuez en disant en page 2, toujours dans le deuxième paragraphe: "Constitueraient selon nous, de solides garanties de protection de l'intérêt des consommateurs." Bien des gens... et je pourrais vous dire qu'à la lumière des informations que j'ai à l'heure actuelle, je serais plutôt porté à dire qu'il faut quand même éviter une espèce d'incompatibilité de rôles lorsqu'on parle des fonctions de l'organisme d'autoréglementation. Je pense qu'il faut éviter de tomber dans le piège d'être à la fois juge et partie, que l'organisme d'autoréglementation soit mandaté pour voir à la défense et à la promotion des intérêts des courtiers et des agents d'immeubles. J'aimerais ça vous entendre. Je ne sais pas si vous avez réfléchi à cette question, mais il y a une question de fond. Moi, je pense qu'on ne peut pas être à la fois juge et partie. Il faudrait très clairement déterminer les responsabilités de l'organisme d'autoréglementation. Moi, je veux juste vous dire qu'il y a là un danger, soit qu'on peut être d'accord avec le fait qu'il y ait un organisme d'autoréglementation composé de gens du milieu, qu'il y ait une délégation de pouvoirs d'État à un organisme constitué de gens du milieu, mais il faut aussi s'assurer. Est-ce, selon vous, la meilleure façon d'assurer la protection du public? Est-ce qu'on peut concevoir, en d'autres mots, un organisme qui, à la fois, a la

responsabilité de promouvoir et de défendre les intérêts des courtiers et, de la même façon, de s'assurer de régler un certain nombre de conflits et lui faire jouer un rôle d'arbitre ou des choses semblables?

M. Brisson: Au départ, dans notre mémoire, on corrige certaines choses, mais on dit qu'on est d'accord avec la suggestion qui a été faite par le ministère. Là-dedans, on voit bien que l'Association des agents d'immeubles aura un rôle à jouer...

M. Boisclair: C'est ça.

M. Brisson: ...les chambres d'immeubles auront un autre rôle à jouer et l'organisme d'autoréglementation aura son rôle à jouer. Chacun devra... Je ne pense pas que tout devrait être délimité à l'organisme d'autoréglementation pour régler tout ça. Je pense que chacune des parties en place jouera son rôle individuel, mais non pas cumuler deux rôles à la fois parce qu'il va y avoir conflit, de toute façon. Il va y avoir conflit d'intérêts. Autrement dit, je dis que si les chambres d'immeubles régissent le côté pécuniaire des agents d'immeubles, ça va. L'Association peut régir la déontologie, etc., et l'organisme d'autoréglementation verra à prendre position sur ce qui n'a pas été pris par les deux autres.

M. Boisclair: Si vous me permettiez, très rapidement, qu'on revienne. D'ailleurs, c'était bien précisé dans le document de consultation, juste pour le rappeler. On disait: L'organisme d'autoréglementation qui se verra confier le mandat ne devra pas voir à la défense et à la promotion des intérêts des courtiers et des agents d'immeubles, mais se consacrer entièrement à son rôle de surveillance et de contrôle des activités de courtiers et d'agents d'immeubles. C'était ça la précision que je voulais apporter.

Le Président (M. Forget): Alors, je remercie le député de Gouin. Mme la ministre.

Mme Robic: Oui, M. le Président. On a touché les commissions des agents, on a touché le besoin de stabiliser les revenus d'un agent. Hier, vous, vous préconisiez, pour ce faire, le cumul de permis. Mais, hier soir, on a entendu un agent qui nous a dit que, peut-être, la façon de stabiliser le revenu, ce serait de faire comme dans d'autres professions, soit de payer un salaire de base à un agent, que ce soit un salaire minimum plus des commissions. Est-ce que vous avez déjà étudié cette possibilité? Là, je vous regarde. Je regarde tout le monde en arrière, là.

M. Brisson: Écoutez, je pense qu'on a envisagé, non pas à la transaction... mais pendant

mes derniers 25 ans de vécu dans le courtage immobilier, ça a évolué. Si on se le rappelle, il y a 20 ans, on allait jusque là, de subventionner un agent avec un petit salaire de base pendant trois mois ou six mois. On sait qu'à partir d'un premier mandat de prise, il s'écoule, normalement, d'un agent à l'autre, deux mois et demi à trois mois avant que commence à entrer de l'argent. Il est certain que les grandes corporations ont peut-être la capacité de faire ça, mais, en tant que courtier en immeubles, je vous avoue que je verrais mal la capacité d'une entreprise de courtage immobilier de s'aventurer là-dedans.

D'autre part, je connais également d'autres formes de courtage et, des grandes corporations qui pratiquent le courtage en valeurs mobilières ou en assurances, par exemple, se permettent de payer des salaires de base pour partir leurs agents, mais elles appellent ça, si vous voulez, des avances sur commission. D'une façon ou d'une autre, je pense que, légalement, si l'agent s'en va, elles ne peuvent pas les récupérer. D'autre part, quand on se ramène aux courtiers comme tels, je ne connais pas beaucoup d'autres professions en courtage, dont les propriétaires sont des courtiers qui travaillent dans le champ, qui se permettent de payer à la base des employés pour leur permettre de pratiquer leurs talents de vendeurs d'assurances ou d'autres choses.

Mme Robic: Est-ce que ce ne serait pas, cependant, une façon d'augmenter la qualité de vos agents en ce moment, que vous ayez 25 agents dans un bureau, que vous en ayez quelques-uns qui produisent à peine - vous nous avez même dit tout à l'heure: Qu'ils ne rencontrent même pas les dépenses du bureau, la partie des dépenses du bureau - est-ce que, si vous aviez à payer un salaire minimum, ça ne vous **forcerait** pas justement à être plus sélectif? Là, c'est le nombre. Vous dites qu'il y a une moyenne qui s'opère et on finit par faire de l'argent. Mais, si vous aviez à payer un salaire minimum, est-ce que là, vous ne deviendriez pas plus sélectifs et vous auriez peut-être moins d'agents dans vos bureaux, mais vous auriez des agents qui produiraient, qui, bon an mal an, vous apporteraient les revenus dont vous avez besoin pour opérer vos bureaux? Est-ce qu'il n'y aurait pas des avantages, non seulement pour les agents, mais pour tes courtiers?

M. Brisson: Mais je pense bien, comme les autres intervenants qui sont passés avant nous autres, je pense que, quand il s'agit de faire une sélection d'agents qu'on engage, il faut tâcher de rentabiliser. Malheureusement, on vous a dit aussi qu'il y avait peut-être 50 %, qu'on pouvait appeler un côté professionnel et un autre 50 %, j'appelle ça, un travail d'affaires. Alors, les talents de vendeur ne sont pas nécessairement détectables avant que quelqu'un ait pratiqué ce

phénomène dans le champ. On le voit une fois qu'il est en place. Autrement dit, on passe des tests de capacité ou des tests de différentes façons et on essaie d'aller chercher tous les critères possibles d'analyse du candidat, et on se dit: Celui-là, il va faire fureur dans la vente d'immeubles et on réalise, une fois qu'il est en place, que c'est le plus médiocre; et celui dont on pense qu'il a moins de chances, des fois, il passe. Nous, notre façon de sélectionner, on dit: Écoutes, on va chercher également dans notre formule des agents de carrière, des agents expérimentés, mais on va aussi chercher des agents verts ou des "green" comme on les appelle dans la profession, et on essaie de les... Notre critère à nous autres, ce qu'on conseille, c'est d'aller chercher ces agents-là chez des gens d'affaires, qui ont une expérience d'affaires d'abord. Ils connaissent déjà leur capacité de rencontrer des gens, s'ils ont un contact facile, etc. Je pense que ces gens-là ont plus de possibilités. Quant à donner, pour répondre directement à votre question, un salaire de base, etc, par le fait même, je pense que nos courtiers le font. Si on engage un agent qui n'a pas d'expérience et qu'on lui dit: Ça va te coûter 1000 \$ par mois pour avoir accès à nos services, il est certain qu'on sait qu'il ne vendra pas la première semaine. Donc, il y a une avance qui se fait, si on veut, qui est comptabilisée. Vous allez me dire, qu'il y a de grosses chances que les trois premiers mois, il ne nous paie pas, ou en tout cas, en partie. Et définitivement, l'avantage qu'on a dans notre système, c'est le fait qu'on lui avance les frais. On est en mesure, et on décide plus vite de dire: Le monsieur ou la madame va réussir, ne réussira pas. On n'est pas portés à le garder comme agent à temps partiel bien qu'il soit là toute la longueur du jour, mais par sa production, il est considéré comme un agent à temps partiel. Alors, ça nous permet d'éliminer plus rapidement dans ce sens-là. J'imagine que c'est un petit peu équivalent à un salaire de base qui pourrait être payé pour trois mois. Il est certain que, dans notre formule, après trois mois, si quelqu'un n'a pas réussi à aller chercher des mandats valables et qu'il n'a pas réalisé une vente, on ne le gardera pas.

Mme Robic: Quand on parle de...

M. Brisson: Excusez, je voudrais peut-être ajouter autre chose. Ce qui est malheureux, je pense, c'est qu'il part de chez nous et il s'en va voir un autre courtier et l'autre courtier l'engage. Je pense que là, la profession a beaucoup de travail à faire et devrait se tenir; quand quelqu'un n'est pas efficace, il ne sera pas plus efficace ailleurs. Il y aurait certainement, à partir d'une entente possible.. En tout cas, remarquez qu'on est toujours dans une entreprise libre.

Mme Robic: Je ne suis pas sûre de ça. Des fois, il s'agit d'éléments motivateurs ou des problèmes de personnalité. Je ne serais pas prête, moi, à dire qu'un agent qui est mauvais quelque part, à moins qu'il soit malhonnête, va être nécessairement mauvais ailleurs. J'ai des réticences à accepter ça. Mais, quand vous parlez du cumul des permis, est-ce que vous parlez du cumul des permis... est-ce que c'est un problème plus aigu dans les régions de pouvoir survivre ou vivre décemment en ne vendant que de l'immeuble, et on sent le besoin d'un cumul de permis pour pouvoir, justement, permettre à un individu de survivre? Est-ce que, plutôt que le cumul des permis, le cabinet multidisciplinaire, avec la possibilité de partage de commissions de référence, ne répond pas en grande partie à ce besoin de se regrouper et de jouir d'une foule de services?

M. Brisson: On est entièrement d'accord avec vous. De toute façon, le cabinet multidisciplinaire et les références rémunérées et comptabilisées, nécessairement, va rencontrer, comme je vous le disais tantôt, probablement 98 % de nos exigences. Mais, je dis tout simplement cumul des permis par rapport à d'autres professions qui l'ont et, d'autre part, peut-être pour 1 % des agents d'immeubles qui peuvent cumuler un permis ou deux et aussi par l'obligation, comme je le faisais en parenthèse au début... Quand on vend un édifice, propriété d'une corporation, plus souvent qu'autrement, on sait que c'est toléré actuellement, mais on n'a pas le permis pour le faire. Alors, ça réglerait ces problèmes.

Mme Robic: Oui. Mais je voudrais vous rappeler que les intermédiaires de marché, ils n'ont pas le droit de cumuler n'importe quels permis en ce moment. Ils peuvent être courtiers d'assurance-vie, dommages, et planificateurs financiers. Ils ne peuvent pas s'en aller sur tous les fronts. C'est tout de même circonscrit.

M. Brisson: Excusez. Est-ce que je peux ajouter autre chose? Il est certain que les courtiers intermédiaires de marché peuvent cumuler un permis d'immeubles à condition que la Loi sur le courtage immobilier le leur permette.

Mme Robic: Oui.

M. Brisson: Mais d'autre part, vous savez forcément bien qu'ils sont déjà entrés dans notre préoccupation première. C'est que les agents d'assurance-vie captifs ont le droit de faire du prêt hypothécaire actuellement et ils ont un permis pour le faire, alors que...

Mme Robic: Ils ont un permis pour le faire?

M. Brisson: Oui. Leur permis d'assureur-vie

leur permet de le faire.

Mme Robic: Ah, leur permis d'assureur-vie, c'est inclus dans le permis de l'assurance.

M. Brisson: Alors, ce qui arrive, c'est qu'on dit ceci. C'est qu'on va laisser d'autres intermédiaires de marché nous gruger petit à petit. Et nous autres, on ferme la porte. On dit à nos représentants: Il n'est pas question que vous touchiez à ça, d'autres permis. Je pense qu'à long terme, on se doit de permettre le cumul des permis, bien qu'on sache qu'en pratique, très peu d'agents vont le faire.

Le Président (M. Forget): Mme la ministre.

M. Imbeault: Et surtout, je pense qu'en région, si on pense aux grands centres, par exemple... Dans les grands centres, on sait que les bassins de population sont quand même plus nombreux et les possibilités de transactions sont énormément plus nombreuses aussi. Les transactions sont plus grosses. Donc, à ce moment-là, les possibilités d'un revenu qui a de l'allure sont quand même meilleures. Mais si on pense, par exemple, dans des régions périphériques, comme quand tu sors des grands centres, tu t'en vas au Lac-Saint-Jean, tu t'en vas sur la Côte-Nord, dans le Bas-du-Fleuve, je pense à ce moment-là que ce monde-là a besoin aussi d'agents d'immeubles. Mais cependant, un agent d'immeubles dans un village, par exemple, comme Forestville, ne peut pas gagner un salaire de 35 000 \$, 40 000 \$ par année. Cependant, s'il avait la chance de pouvoir avoir un permis restreint dans autre chose, peut-être qu'à ce moment-là, il pourrait gagner sa vie et quand même donner un service au niveau de la population d'un tel village qui en a quand même besoin.

Le Président (M. Forget): Mme la ministre...

Mme Robic: Oh!

Le Président (M. Forget): ...le temps à votre disposition est écoulé. Alors, le député de Goulin.

M. Boisclair: Je serais prêt à accorder à la ministre quelques minutes pour qu'elle puisse reprendre cette interrogation des plus pertinentes.

Mme Robic: Oui. Je n'ai pas de réponse à apporter tout de suite. Je pense que les remarques sont pertinentes. On va en tenir compte. Mais, je voudrais vous faire remarquer que vous êtes à peu près les seuls qui nous parliez du cumul des permis. Tous les autres intervenants étaient contre le cumul des permis et même, un intervenant de Baie-Comeau nous disait: Non, c'est un travail à temps plein, l'immobilier. Alors, c'est pour ça que je ne serais pas prête

aujourd'hui à me prononcer.

Une voix: Oui, c'est... Oui, allez.

M. Imbeault: De toute façon, je pense que quand je vous dis qu'il y a un cumul de permis, c'est que je ne parle peut-être pas d'avoir trois ou quatre permis. Mais je pense que, personnellement, à titre d'employeur, je reste persuadé qu'une population, peu importe où elle est située, se doit d'avoir un service. Mais, pour avoir un service, il faut quand même avoir les possibilités et les moyens de le faire. Quand je vous parlais tantôt, je vous donnais l'exemple de Forestville, mais on pourrait parler de n'importe quelle place. Je pense que ça revient quand même au même. Dans un village qui est situé à 25 ou 30 milles d'un grand centre, et puis qu'il y a quand même une population de 7000 à 8000, donc, à ce moment-là, je pense que cette population-là a droit à un service elle aussi. Elle doit avoir un médecin, elle doit avoir un avocat, elle doit avoir des notaires. Je pense qu'elle doit avoir un service aussi, mais on ne peut pas le lui donner parce que, justement, un agent ne peut pas gagner sa vie adéquatement.

(12 h 45)

M. Boisclair: J'aimerais revenir sur cette question-là, parce que je fais le même constat que le ministre: il y a peu de gens qui nous ont parlé du cumul des permis. La ministre vous a posé la question tout à l'heure et je vais vous la reposer: Jusqu'à quel point ce n'est pas le cabinet multidisciplinaire qui est la réponse?

M. Imbeault: Pardon?

M. Boisclair: Jusqu'à quel point ce n'est pas le cabinet multidisciplinaire qui est la réponse?

M. Imbeault: On y pense. On y pense aussi, puis je crois que c'est peut-être une des façons d'arriver à rentabiliser un secteur, un bureau comme tel. Mais, encore là, si, dans une petite région, dans un petit patelin, même si c'est un bureau multidisciplinaire, tu ne peux pas avoir... Je ne sais pas... écoute, tu ne pourras pas le rentabiliser quand même. Parce que, même si tu as un bureau où tes coûts d'opération sont diminués parce que tu as deux ou trois disciplines à l'intérieur, le marché est quand même limité.

M. Brisson: Moi, je voudrais ajouter autre chose, c'est qu'il y a une force qu'on oublie et qui, à mon point de vue, dans l'avenir, va être très importante pour arrondir également le revenu d'un agent d'immeubles. Plus souvent qu'autrement, depuis des années, il s'est occupé de faire le financement de la résidence qu'il vend et il n'a jamais été rémunéré. Il s'est peu soucié de ça. Et plus vite il va trouver son financement, plus vite il va avoir sa commission

comme vendeur de l'immeuble. Mais, à moyen terme, il a déjà actuellement... C'est qu'il va avoir également son revenu en tant qu'agent pour faire du prêt hypothécaire. Actuellement, ce qui se passe dans le marché - il ne faut quand même pas avoir les deux yeux fermés - c'est que les institutions bancaires et d'assurances proposent des ententes avec des courtiers d'immeubles pour rémunérer, une référence - ils appellent ça une "référence", au départ - mais c'est presque un acte. Ils disent: C'est une référence, mais si tu veux compléter le dossier au complet, il va y avoir 75 \$ de plus. Mais moi, je peux vous dire, par exemple, que je connais une banque au Québec qui a déjà signé 18 ententes avec des courtiers d'assurances pour faire du prêt hypothécaire. Est-ce qu'on ne vient pas chercher de l'argent dans les poches des agents d'immeubles? Et laissez-moi vous dire que ça va prendre de l'ampleur.

Alors, à partir de là, je me dis: Si on laisse entrer d'autres intervenants dans notre secteur d'activité, il faudrait quand même se donner l'appareil pour entrer dans le secteur de l'autre. C'est ça. Au moment où on se parle, c'est contre ça, je pense, qu'il faut se prémunir. Je ne vous dis pas que ça va être la solution à tous les problèmes des agents, mais je pense qu'il faut quand même tenir compte de ça. Ça se fait en sens opposé. Je connais une banque qui a 18 contrats signés sur papier, et j'en connais beaucoup d'autres, des caisses populaires et...

M. Boisclair: Vous n'avez pas à me convaincre plus longtemps, j'ai...

M. Brisson: ...d'autres compagnies d'assurances. Et il y a des compagnies d'assurances qui ont des ententes similaires avec des agents d'assurance-vie et avec des courtiers en assurance générale. Je peux vous dire que ça prend de l'ampleur et très rapidement, parce que les institutions financières ont compris une chose, c'est que tout le monde s'est garroché, à un moment donné, pour essayer d'acquérir des entreprises pour faire de la diversité dans les produits à offrir au public, mais ils réalisent une chose, c'est que même avec des centaines et des centaines de milliers de dollars, ils ne peuvent pas créer la compétence, ils ne peuvent pas multiplier des gens aptes à offrir différents services et ils marchent par référence. Tout ce genre de travail-là, comme je vous dis, on est d'accord que ça va passer d'abord et avant tout par la référence. Mais la référence, actuellement, sous le chapeau de la référence, c'est qu'on vient nous offrir des contrats - et je suis bien placé, je suis un courtier d'assurances et ça m'est offert assez fréquemment - des ententes signées sur papier, qu'on appelle des ententes de référence, mais on dit: Si tu veux aller plus loin... Il y a un paragraphe qui dit: "Si tu veux compléter le dossier, tu viens de poser un geste

de courtier en immeubles et tu es payé pour." Jusqu'où ça va aller?

Alors, moi, je me dis que, si d'autres professions entrent dans notre secteur, pourquoi se fermer, se mettre une barrière qui dit: Nous, on ne peut pas rentrer dans l'autre. Établissons les règles et quand quelqu'un pourra le faire, il le fera. Mais, je reste persuadé que, l'an prochain, même si le cumul de permis était admis, il n'y aura pas 50 % des agents d'immeubles qui vont aller chercher un permis dans d'autres secteurs d'activités. Mais, je pense qu'il faut que ce soit prévu dans la loi, parce qu'une loi, ça ne se change pas tous les deux ans.

M. Imbeault: Il faut quand même avoir les connaissances, je pense, pour avoir un cumul de permis; il faut quand même avoir les connaissances adéquates pour remplir les exigences du permis. Mais, il reste quand même, pour continuer dans la même veine que M. Brisson, qu'actuellement, on perd des revenus justement parce qu'on est trop fermés. On n'a pas les possibilités d'aller chercher ces revenus-là. Si, demain matin, on pouvait aller signer une entente avec un créancier hypothécaire et dire: O.K., on peut échanger des références entre nous autres. Donc, à ce moment-là, on vient d'aller s'ouvrir une porte pour aller chercher des revenus additionnels et des revenus d'appoint, à part ça.

M. Boisclair: Je vous remercie pour ce témoignage, "réalité terrain", que bien des gens vivent. Il s'agit d'avoir acheté une maison pour savoir qu'ils nous réfèrent à une banque, la banque nous réfère à un notaire et puis, c'est...

M. Brisson: Et on les réfère à un courtier d'assurances.

M. Boisclair: C'est ça. Le meilleur, c'est qu'il y a des banques qui vendent de l'assurance maintenant. Moi, je vous invite juste... Et vous n'êtes pas le premier, hier, les gens qui sont venus en commission nous ont tous donné leur idée de la composition de l'organisme d'autoréglementation. Aujourd'hui, je ne sais pas, il y a des organismes qui sont venus se présenter... les entreprises qui sont venues se présenter devant nous aujourd'hui ont dit: Ce n'est pas notre responsabilité, ce n'est pas... On laissera ça aux bons soins du législateur de déterminer la... Je suis content de voir qu'elles nous font confiance. Mais, je vous dis qu'il y a un danger, là. Vous dites, dans votre mémoire: "Le recours à l'autoréglementation nous apparaît plus approprié en raison de sa flexibilité, de sa rapidité de réaction aux changements ainsi qu'en raison d'un nouveau phénomène de franchisage."

Si on veut s'assurer, il y a bien des possibilités sur la composition de cet organisme-là. On parlait tout à l'heure de la question de la

rémunération; je n'ai tout de même pas compris de l'échange que vous avez eu avec la ministre qu'elle avait l'intention de réglementer sur le mode de rémunération. Je ne pense pas du tout que ce soit approprié de le faire. Mais...

Mme Robic: On parlait de façons de...

M. Boisclair: Vous vous informiez de la réalité sur le terrain.

Mme Robic: ...de s'assurer de... C'est ça.

M. Boisclair: C'est ça. Pour votre propre connaissance. Mais il y aurait une possibilité. On pourrait très bien voir un certain nombre de représentants des agents qui pourraient siéger à cet organisme d'autoréglementation. Donc, je pense que le mémoire, le document de consultation, a le mérite de soulever un certain nombre d'interrogations. Maintenant, il faut aussi se poser la question, je crois, de quelle façon va-t-on être capable de répondre de la façon la plus adéquate à ces préoccupations-là? Et c'est sûr que la composition de cet organisme d'autoréglementation, les gens qui y siégeront... on pourra rapidement voir, de par les responsabilités que ces gens-là occupent, quelles préoccupations ils refléteront ou quelles tendances, ou quelle tangente l'organisme d'autoréglementation prendra. Donc, c'est juste une réflexion que je veux laisser. Je sais que vous aimeriez bien y participer, soit des gens des chambres de votre région, mais il va falloir se la poser cette question. Parce que, quand on aura un projet sur la table, vous serez pour, ou vous serez contre, et vous proposerez peut-être des amendements.

M. Brisson: Je pense que, quand je dis que je laisse à vos directives le soin de cet office d'autoréglementation, je ne suis quand même pas si bête, parce que je sais bien que l'Association des courtiers d'immeubles va se présenter, les chambres d'immeubles vont se présenter, les organismes comme le nôtre vont se présenter. Ils vont faire des mémoires, ils vont demander à participer. Je pense que l'organisme d'autoréglementation, ça devrait être une autre table. Vous allez inviter, j'imagine, comme gouvernement responsable, les représentants de l'Association, des chambres d'immeubles, des franchiseurs, des trusts, des fiducies, tout le monde qui patage dans l'immobilier. Ça, là-dessus je ne suis pas inquiet. Je ne pense pas, quand on dit: On vous laisse le soin de bâtir l'office d'autoréglementation, que vous allez vous enfermer entre quatre murs, et que vous allez l'écrire. Je ne pense pas que ça va se faire comme ça.

M. Boisclair: Non seulement sur la composition, mais sur le processus de nomination, aussi. Il y a bien des façons: ils peuvent être nommés, ils peuvent être cooptés, ils peuvent être élus

par un collège électoral. Il y a une série de possibilités. Je crois que vous faites confiance à la ministre et que vous êtes convaincus qu'elle arrivera à faire le consensus. Je le souhaite moi aussi. Mais, je veux juste vous dire qu'il peut y avoir un piège là et je vous invite à être vigilants sur cette question. Non seulement sur la composition, mais sur le processus de nomination aussi, le nombre de mandats, la durée, la présidence, l'exécutif, le fonctionnement, les budgets. Mais là, les budgets viendront et il se financera par lui-même. C'est une réforme à coût zéro. Il faut voir dans cette volonté ministérielle une certaine préoccupation d'économie. Je spéculer un peu. Mais, vous comprenez, c'est pour ça que je trouvais ça un peu dommage. Vous n'êtes pas le premier qui me le dites.

M. Brisson: Je comprends très bien votre message et je dois vous dire aussi que, le matin où il sera décidé qu'il y aura un organisme d'autoréglementation, on sera assez vigilants pour faire nos représentations.

M. Boisclair: Vous ferez vos représentations, ou vous pourrez faire une représentation, bien sûr, auprès de la ministre, mais vous n'aurez plus beaucoup de porte officielle. Une fois que le processus est enclenché, il y a un dépôt de projet de loi, il y a étude article par article. Il pourrait, à la limite, y avoir une commission parlementaire où vous pourriez, de façon officielle, vous faire entendre si la ministre décide qu'il y a une commission parlementaire ou des auditions particulières sur la question, mais vous aurez moins de tribune, en tout cas, pour vous faire entendre.

M. Brisson: On a spéculé, dans notre mémoire, que l'organisme d'autoréglementation devrait être semblable à celui qui a été fait sur les intermédiaires de marchés financiers. Alors, dans notre tête, c'est à peu près dans ce sens-là que ça devrait être créé.

Le Président (M. Forget): M. le député de Gouin, le temps à votre disposition...

M. Boisclair: Oui. Je vous remercie pour votre...

M. Imbeault: Personnellement, j'aimerais ajouter que je fais le voeu que, quand on va former ce comité ou cet organisme, on pense à l'ensemble du Québec et qu'on ne pense pas seulement aux grands centres.

M. Boisclair: Votre préoccupation m'est très... C'était très clair, votre message.

Le Président (M. Forget): Merci, M. le député de Gouin.

M. Imbeault: Habituellement, on oublie tout le temps les régions périphériques. On pense tout le temps aux grands centres et en fonction de ça, mais c'est un petit peu le contraire que je souhaite personnellement.

Le Président (M. Forget): La conclusion, Mme la ministre.

Mme Robic: M. le Président, je pense que, si on tend à faire confiance... vous savez que je consulte le milieu avant de prendre mes décisions. Alors, j'ai l'intention de continuer à le faire.

M. le Président, je voudrais aussi reprendre un peu pour vous dire que le gouvernement ne se désengage pas pour faire des économies d'argent puisque c'est un milieu qui s'autofinance déjà. Le bureau est autofinancé. Mais, je crois que c'est tout à l'honneur du milieu d'être prêt à se prendre en main, d'avoir créé lui-même un organisme sérieux avec un code de déontologie, etc. Donc, je pense qu'on doit appuyer dans cette démarche. On a réalisé que cette profession est arrivée à un point tel qu'elle est prête à prendre ses responsabilités. C'est tout à son honneur. On veut vous appuyer et vous donner les outils dont vous avez besoin, mais, bien sûr, avec droit de regard. Merci infiniment, messieurs.

Le Président (M. Forget): Merci, Mme la ministre. M. le député de Gouin.

M. Boisclair: Je voudrais vous remercier. Cette préoccupation-là, vous êtes l'un des premiers, à ma connaissance, qui nous en parlez. Soyez assurés que ce n'est pas tombé dans l'oreille d'un sourd.

M. Imbeault: Elle est très importante pour la survie même de ces régions-là au niveau de la profession comme telle. Actuellement, il y a quand même une chose; c'est qu'on est encadrés par une association qui fait énormément et qui a fait énormément dans les 10 dernières années, et je pense qu'on peut continuer à progresser, mais, pour continuer à progresser, je pense que ça prend les idées et les...

M. Boisclair: Les moyens pour le faire.

M. Imbeault: C'est ça, les moyens pour te faire, mais il faut aussi avoir le son de cloche de ce qui se passe partout en région. Il ne faut pas écouter uniquement les grands centres.

M. Boisclair: Je vous remercie.

Mme Robic: Les gens de la ville.

Le Président (M. Forget): Au nom des membres de la commission...

M. Imbeault: Ils ont leurs idées, mais ils en ont des bonnes, des fois, en campagne.

Le Président (M. Forget): Au nom des membres de la commission, je vous remercie de votre mémoire. Merci.

On va suspendre nos travaux jusqu'à 16 heures. Les travaux recommenceront à 16 heures.

(Suspension de la séance à 12 h 58)

(Reprise à 16 h 24)

Le Président (M. Forget): La commission reprend sa consultation générale sur le courtage immobilier. Alors, j'invite le prochain organisme, Royal LePage, à prendre place à la table de la commission. Je demande au porte-parole du groupe de s'identifier et de présenter les personnes qui l'accompagnent.

Royal LePage

M. Collins (Keith W.): Bonjour M. le Président, MM. les membres de la commission, Mme la ministre. Mon nom est Keith Collins et je suis le vice-président directeur général ou le directeur régional pour la région de Montréal de la société Royal LePage. Je suis accompagné de Me Henry Altschuler, conseiller juridique de notre société.

Le Président (M. Forget): Alors, je vous rappelle maintenant les règles de l'audition: 20 minutes seront d'abord consacrées à l'exposé de votre mémoire et suivra une période de 40 minutes d'échanges avec les membres de la commission. Alors, à vous la parole.

M. Collins: Alors, durant les prochaines minutes, je voudrais vous parler de notre société pour ensuite aborder nos préoccupations en ce qui concerne la profession de l'immobilier et la refonte de la Loi sur le courtage immobilier au Québec. La société Royal LePage est en affaires depuis plus de 75 ans et le résultat de la fusion des deux principales sociétés, à l'époque, de courtage immobilier du Canada, notamment A.E. LePage, fondée en 1913, et les Services immobiliers du Trust Royal, fondée en 1892. Cette fusion de deux sociétés établies de longue date au Canada a permis de mettre en commun une connaissance approfondie du marché de l'immobilier, de même que les hautes valeurs d'intégrité de services et de professionnalisme. Royal LePage est une entreprise diversifiée qui s'occupe de tous les secteurs de l'immobilier, vente et location résidentielle, vente commerciale, location de bureaux et locaux industriels, placement immobilier, gestion de capitaux et de propriétés, évaluation et service de relogement.

Aujourd'hui, nous comptons quelque 350 bureaux au Canada, avec 10 000 employés, dont 7500 agents immobiliers. Dans la province de Québec, nous avons 50 bureaux et 1200 agents. Malgré qu'aujourd'hui je ne suis pas ici pour solliciter le mandat pour la vente de votre propriété, je crois primordial, quand même, que vous compreniez notre optique sur la profession en immobilier.

La mission de Royal LePage a été conçue en guise de valeur de l'entreprise qui sera significative pour toute personne entrant en contact avec notre société, y compris nos clients, les agents immobiliers, membres du personnel de soutien, membres de la direction ou actionnaires. L'énoncé de notre mission se lit, en partie, comme suit: "Envers nos clients, nous nous engageons à fournir des produits et des services immobiliers de qualité supérieure, innovatrice et d'avant-garde. Nos relations d'affaires avec nos clients seront empreintes du plus haut degré d'honnêteté, de crédibilité et d'équité. Envers ceux qui font le monde des affaires avec Royal LePage, nous nous engageons à apporter un degré de professionnalisme en immobilier qui contribue au bien-être général de la communauté. Voilà la mission que nous nous sommes fixée.

Nous ne devons jamais perdre de vue qu'il nous faut absolument assurer la qualité de notre service. C'est la raison pour laquelle nous avons établi des règles, des méthodes et des critères de services à l'échelle du pays, dont j'ai deux exemplaires avec moi aujourd'hui. Dans le document de consultation, Mme la ministre mentionne que la protection du public et que la surveillance de la pratique du courtage immobilier sont autant de questions et de problématiques qui méritent une étude sérieuse. Comme vous pouvez le constater, nous avons toujours consacré un effort maximal à cet égard, et c'est pour cette raison que nous nous réjouissons du démarrage du processus de la refonte de la Loi sur le courtage immobilier.

Il est clair que, comme précisé dans l'introduction du document de consultation: "L'achat d'une valeur immobilière, la plupart du temps une résidence familiale, constitue dans bien des cas la base du patrimoine d'une majorité de citoyens et citoyennes et représente souvent leur principal investissement." Quand même, il ne faut pas oublier que les secteurs commercial, industriel, d'investissement ainsi que la location commerciale et industrielle font aussi partie intégrante du domaine immobilier, et toute législation doit comprendre et inclure ces secteurs.

La présente Loi sur le courtage immobilier ne fait pas de distinction entre les diverses activités dans le domaine et concerne surtout le secteur résidentiel.

L'adhésion à une chambre d'immeubles est strictement libre et volontaire, et plusieurs courtiers, pratiquant surtout dans les secteurs

autres que le résidentiel, ne font pas partie et ne sont pas liés par les règlements internes de ces chambres, même si lesdits règlements concernent la protection du public.

Malheureusement, dans certaines de ces chambres d'immeubles, il y a une tendance pour plusieurs membres d'essayer de se regrouper afin de contrôler la chambre pour leur propre bénéfice et sans penser au bien-être général de la chambre.

Les chambres d'immeubles deviennent parfois des forums politisés où chaque membre pousse ses propres intérêts. Le système de contrôle est inutile ou utilisé injustement et arbitrairement, au détriment de tous les membres. Il est à souhaiter que la structure proposée incorporera un organisme impartial et libre d'intérêt personnel.

Comme l'Association réunit à titre de membres les 13 chambres d'immeubles du Québec, il est évident que les courtiers qui ne sont pas membres d'une chambre d'immeubles ne sont aucunement liés par les règlements de l'Association. D'autre part, comme l'Association dépend des différentes chambres d'immeubles pour promulguer et interpréter ses règlements, incluant son code de déontologie, leur application est différente, selon les diverses chambres d'immeubles. Encore une fois, il est à souhaiter que la structure proposée incorporera un organisme qui appliquera unilatéralement les règlements à travers le Québec.

Il est absolument vrai que l'absence de reconnaissance juridique aux chambres d'immeubles ainsi qu'à l'Association de l'immeuble du Québec empêche un contrôle efficace de la profession. Quand même, il faut se rappeler que ces deux organismes sont, en réalité, formés par les courtiers pour faire valoir leurs propres intérêts et on ne peut pas, sans restructuration majeure, les adapter au nouvel organisme envisagé par le document de consultation.

Les principes de la structure proposée sont clairs et bien formulés. Il faut quand même tenir compte des commentaires faits au chapitre 1 au sujet de l'impartialité du nouvel organisme. Cet organisme ne doit pas devenir un forum pour les disputes entre courtiers. Il va sans dire que tous les courtiers et agents du Québec ainsi que toute autre personne impliquée comme intermédiaire dans une transaction immobilière devront être sujets à la juridiction de ce nouvel organisme.

L'organisme d'autoréglementation proposé est un concept bien fondé et très nécessaire dans le domaine immobilier. Le conseil d'administration doit refléter l'importance des divers courtiers dans le marché immobilier. Mais, encore une fois, on doit s'assurer qu'aucun groupe ne puisse utiliser cette structure pour ses propres fins.

L'organisme a un rôle de surveillance et de contrôle sur les activités des courtiers et des

agents d'immeubles. Les courtiers sont responsables des activités des agents à leur emploi. Et tout courtier responsable doit nécessairement contrôler et vérifier les activités de ses agents. On ne veut surtout pas que cet organisme devienne un forum que les agents utilisent pour essayer de limiter le contrôle des courtiers.

Pour s'assurer de l'impartialité de cet organisme ainsi que de la protection du public, il serait peut-être préférable que certains membres du conseil d'administration soient non liés au domaine immobilier. Bien que les chambres d'immeubles resteront en vigueur, il sera préférable d'avoir un organisme qui s'occupe complètement de la conciliation et de l'arbitrage, soit entre membres, non-membres et même quand les consommateurs sont impliqués. Avoir plus qu'un système d'arbitrage risque de créer de la confusion dans les résultats. On suggère que le nouvel organisme s'occupe exclusivement de tout arbitrage et conciliation et que, pour garder l'impartialité dans un arbitrage, un des arbitres soit non lié au domaine immobilier.

En ce qui concerne la réglementation, il est évident que les règlements élaborés par l'organisme peuvent porter sur les sujets énumérés. Quand même, il est à souhaiter que les courtiers puissent avoir l'occasion de discuter et de donner leur opinion sur les règlements proposés.

La formation. Il est nécessaire et obligatoire que le nouvel organisme vérifie et contrôle la qualification des courtiers et des agents d'immeubles. C'est seulement en contrôlant la formation des agents d'immeubles que ce métier acquerra le professionnalisme désiré. Trop souvent, le métier d'agent d'immeubles attire ceux qui *ont échoué dans d'autres domaines* et seule la formation peut *changer ce fait*. *Premièrement, on doit se demander si l'éducation minimum requise pour devenir agent d'immeubles est suffisante*. N'importe la réponse, on suggère qu'avant qu'un agent reçoive son permis permanent, il doit faire un stage d'au moins trois mois avec un courtier. À la fin de cette période, l'agent recevra son permis permanent sur la recommandation du courtier et en autant que son comportement le mérite. Les transactions commerciales qui impliquent les propriétés commerciales, industrielles et d'investissement sont souvent très compliquées et nécessitent une connaissance plus profonde des matières de comptabilité. On suggère qu'un permis commercial devienne un deuxième niveau de permis, qui n'est accordé qu'après des cours et examens supplémentaires. On suggère également que ce critère soit applicable aux courtiers qui veulent pratiquer dans le domaine commercial.

Le comité de discipline. Les suggestions déjà faites dans la section "L'organisme d'autoréglementation" sur la nécessité de la présence de personnes non liées au domaine immobilier sont aussi applicables au comité de discipline. Pour assurer l'impartialité de ce comité, il doit

également comprendre des membres non liés à l'immobilier.

Au chapitre 3, la pratique du courtage immobilier. On est d'avis que la meilleure protection pour le public est un contrôle strict par le courtier de ses agents et la surveillance d'un courtier sur ses agents ne doit pas seulement être maintenue mais aussi élargie. En somme, on est d'accord avec tous les principes énoncés dans cette section qui touchent à la personne qui peut obtenir un permis de courtier, mais il y a quand même un commentaire qu'on veut ajouter. La section mentionne qu'un courtier ayant plusieurs places d'affaires doit désigner un responsable différent pour chacune des places d'affaires, et que ce responsable doit avoir les qualifications et l'expérience requises à l'obtention d'un permis de courtier.

De plus en plus, la gérance des bureaux implique l'administration. Parfois, il est mieux d'avoir un administrateur en charge du bureau. Dans ce cas, l'administrateur n'aura pas les qualifications pour obtenir un permis de courtier, mais il travaillera sur la gérance générale du courtier. Demander que cet administrateur ait les qualifications pour devenir courtier peut peut-être décourager les diplômés en administration qu'on essaie d'attirer dans le domaine immobilier. Comme on l'a déjà mentionné, la protection du public exige que le courtier contrôle et soit responsable pour ses agents. Quand même, chaque personne doit être responsable pour ses propres gestes et la responsabilité des agents doit être augmentée. Trop de fois, un agent agit avec négligence et ensuite, il laisse les dommages au courtier ou encore, il change tout simplement d'employeur. L'agent doit assumer une responsabilité pour sa négligence. La capacité financière d'un courtier est importante et il y a des arguments à faire valoir à l'effet que la capacité minimale exigée présentement doit être augmentée. Quand même, la chose importante est de s'assurer qu'il n'y a aucune trace de subjectivité en déterminant une capacité financière. La seule façon de l'assurer est d'exiger le dépôt d'une somme d'argent ou d'un cautionnement équivalent.

En ce qui concerne le cumul des permis, le domaine de l'immobilier devient de plus en plus compliqué et les courtiers ainsi que les agents, pour maintenir un certain professionnalisme, doivent exercer leur métier à plein temps et être prohibés d'exercer d'autres occupations et professions. Ils ne doivent pas avoir le pouvoir de cumuler les permis, certificats ou licences visés par la Loi sur les intermédiaires du marché. Dans la même veine, la présence des courtiers et agents d'immeubles dans un cabinet multidisciplinaire détracte du professionnalisme de ces derniers. On craint que les courtiers et agents attachés à ce genre de cabinet deviendront plutôt un outil de marketing associé à un genre de produit. On est d'accord que le nouvel

organisme doit avoir le pouvoir de juger quelles activités sont incompatibles avec l'exercice du courtage immobilier, mais comme on est persuadés que le domaine du courtage immobilier doit être limité aux courtiers et agents qui travaillent à plein temps dans ce domaine, ces activités doivent nécessairement être limitées aux activités des courtiers et agents.

La franchise. On est très concernés avec la franchise dans le domaine immobilier, et le nouvel organisme doit avoir une responsabilité directe dans ce secteur. Le manque de contrôle sur les agents dans certaines compagnies franchisées est une source constante d'inquiétude. Le public a l'impression qu'il fait affaire avec une grande organisation sujette à tous les contrôles financiers et administratifs. Il ignore que le franchisé est un courtier indépendant et que le franchiseur n'est pas responsable des activités du franchisé. Chez Royal LePage, notre client est le public; chez le franchiseur, dans bien des cas, le client, c'est l'agent d'immeubles. Les franchisés doivent déclarer qu'ils sont des courtiers indépendants et le nom du courtier responsable doit être clairement affiché. Il est très important que le nouvel organisme s'assure que le courtier indépendant surveille ses agents car beaucoup d'opérations franchisées traitent des agents comme des locataires de bureaux et n'exercent aucun contrôle sur leurs activités.

L'assurance-responsabilité professionnelle est obligatoire et dans aucun cas le nouvel organisme doit avoir le pouvoir d'accorder une exception à cette obligation. Par contre, et j'ajoute au mémoire que nous avons soumis, nous ne sommes pas en faveur de la création d'un fonds d'assurance globale qui exigera la participation de tous et chacun. Il sera illusoire de penser qu'une assurance erreur et omission réglerait tous les problèmes existant dans l'industrie de l'immobilier et d'assurer la protection du public. Les risques sont très différents partout dans l'industrie vis-à-vis les types de propriétés et les différentes régions dans la province. La création d'un tel fonds créera une fausse sécurité pour le public et pour l'industrie. En effet, nous avons le devoir d'être consciencieux. Ceux qui agissent consciencieusement seront pénalisés par les gestes de ceux qui ne le sont pas, car le coût d'une telle assurance dépendra du nombre et de la nature des réclamations ainsi que du coût d'administration du régime. La tentation d'être moins consciencieux est une forte possibilité, car les gens se cachent derrière le fait qu'ils sont assurés. Ceci peut nuire à la notion de protection du public. De plus, les agents et courtiers deviendront l'objet de litige par tous et chacun.

Je vais passer dans le mémoire à la rémunération. En principe, on est d'accord que dans le domaine résidentiel, le partage de commission devrait être limité aux détenteurs de permis. Quand même dans le domaine commercial, la

commission de référence est une pratique très courante et bien établie et sa prohibition risque de déclencher des commissions de référence clandestines.

Dans tous les domaines résidentiel et commercial, une commission de référence doit être permise à un courtier dans une autre juridiction, en autant qu'il est dûment licencié dans la juridiction où il exerce sa profession. Le marché immobilier qui devient de plus en plus global exige cette nécessité. Les commissions ainsi que les commissions de référence sont déjà bien documentées et n'ont pas besoin d'un registre spécial. Les commissions de référence ne doivent être divulguées au client que sur sa demande.

En terminant, quelques mots sur la divulgation de conflits d'intérêts et de la spéculation. La spéculation par les courtiers et agents est une trahison vis-à-vis le public qu'on prétend servir. Chaque courtier ou agent ainsi que d'autres employés des courtiers doivent, avant de faire partie d'une transaction immobilière quelconque, divulguer, par écrit, à toute autre partie impliquée, tous les faits pertinents à la transaction incluant sa position comme courtier ou agent ou autre employé de courtier et les raisons pour lesquelles il fait partie de ladite transaction. La spéculation par courtier, agent ou autre employé de courtier directe ou indirecte doit être absolument prohibée. D'ailleurs, chez Royal LePage dans nos règles et méthodes ici, nous trouvons la règle n° 1 qui se lit en partie comme suit: Tout employé, qui conclut une transaction immobilière dans laquelle il a un intérêt direct ou indirect comme individu ou par l'entremise d'un membre de sa famille, d'une société de personnes, d'un syndicat de propriétaires, d'une société par actions ou de tout autre entité commerciale, doit révéler, par écrit, aux autres parties à la transaction tous les faits importants ayant trait au motif pour lequel il achète ou vend le bien ainsi que sa qualité d'employé de la société. Cette divulgation doit être effectuée à l'aide de la déclaration de divulgation, avant le début de toute négociation entourant la transaction à titre d'agent. Le courtier immobilier doit également relever tous les autres faits pertinents concernant la transaction immobilière susceptibles d'influencer la décision des autres parties de conclure la transaction, notamment le fait, par exemple, qu'une des parties à la transaction est un membre de la parenté du courtier ou agent immobilier.¹

(16 h 45)

Finalement, encore dans les règles et méthodes de la compagnie, H est écrit: "Il est formellement interdit aux employés de spéculer directement ou indirectement sur des biens immobiliers. Un employé est réputé spéculer si la propriété est vendue dans l'année qui suit la date d'acquisition à moins qu'il ne puisse expliquer

par un motif valable autre que le profit de la cession rapide de la propriété. Il est entendu que tout employé qui ne se conforme pas au présent énoncé de politiques sera passible de congédiement", chose qu'on a déjà faite d'ailleurs. La lecture de la présente règle est une condition préalable à l'emploi par la société Royal LePage. Il s'agit d'une attestation écrite de l'intention de se conformer aux exigences de cette politique.

Or, M. le Président, membres de la commission et Mme la ministre, nous vous remercions très sincèrement pour l'opportunité que vous nous avez accordée pour la présentation de notre point de vue. Merci.

Le Président (M. Forget): Alors, merci M. le vice-président. Mme la ministre.

Mme Robic: Merci, M. le Président. M. Collins, M. Altschuler, bienvenue à cette consultation. On vous remercie d'y participer d'ailleurs. Je pense que Royal LePage accumule plusieurs années d'expérience dans le domaine du courtage immobilier. Alors, on est heureux que vous ayez accepté de participer à cette consultation.

C'est assez amusant de vous lire sur les chambres d'immeubles, l'Association et la création d'un organisme d'autoréglementation. Vous exprimez une crainte de noyautage au niveau des membres et au détriment des courtiers. Hier soir, nous avons entendu un agent se plaindre du contraire avec véhémence d'ailleurs, du manque de participation. Alors, on aimerait que vous nous expliquiez comment vous voyez la formation de cet organisme d'autoréglementation, de son conseil d'administration pour répondre à toutes les attentes qu'on a entendues ici autour de cette table, les représentations des courtiers, des agents, des régions. On ne demandera même pas des notaires, des avocats, des planificateurs, ceux qui veulent tous être sur la chose. Là, je suis rendue que ça va prendre une salle plus grande qu'ici pour avoir votre conseil d'administration. Je fais une blague là, mais comment... Ha, ha, ha!

Une voix:... 36 membres.

Mme Robic: C'est rendu à 36 membres à peu près. Il faudrait peut-être rouvrir ça, Ha, ha, ha!

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Robic: Mais est-ce que vous vous êtes penchés sur... Parce que ce n'est pas la première fois que j'entends ce genre d'inquiétudes. Est-ce qu'il y a un modèle parfait d'un conseil d'administration pour répondre à toutes ces préoccupations?

M. Collins: M. Altschuler m'a dit: Si la question est posée, vous répondez oui, une personne: moi. Ha, ha, ha!

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Robic: C'est à peu près ce qu'on a entendu.

M. Collins: Alors, comme ce ne sera pas trop, trop démocratique. On n'a pas la solution exacte, évidemment. Je crois que le nombre de personnes doit être assez restreint, peut-être 12, 13, 14, 15 personnes pour que les gens puissent s'asseoir autour de la même table, que la composition soit faite peut-être par des élections ou quoi que ce soit. La chose la plus importante, il faut que ce conseil d'administration soit impartial et s'il est impartial et qu'il n'a pas d'intérêt personnel à ce moment-là - c'est peut-être naïf de penser qu'il n'y aura pas d'intérêt personnel - mais, dans le fond, il est là pour protéger le public. S'il protège le public, et qu'il sait bien protéger le public, à ce moment-là, tout le monde est bien protégé. Alors, la composition comme telle, on n'a pas de solution. Ce serait peut-être bon que la ministre garde le pouvoir de nommer une ou deux personnes, à un moment donné, si on voit qu'il y a des intérêts personnels qui s'impliquent dans la composition de ce conseil.

Mme Robic: Mais vous comprendrez que c'est vrai qu'il n'y a pas un conseil parfait et que c'est un peu utopique de penser que les gens ne défendront pas leurs propres intérêts. On espère qu'ils soient capables de s'élever au-dessus de ça, la plupart du temps. Est-ce que, pour tenter d'avoir un conseil le plus impartial possible, il ne serait pas bon d'inclure, sur ce conseil-là, un membre du gouvernement, par exemple, ou un membre du public, un consommateur qui pourrait...

M. Collins: Justement, je crois que j'ai mentionné que ce serait bon qu'il y ait au moins une ou deux personnes du public; bien sûr, il faudra avoir quelqu'un du gouvernement, je suis bien d'accord avec ça, que ce soit les gros courtiers, les petits courtiers, ou les agents, ce n'est pas vraiment si important. Je crois qu'il y aura une balance et je crois, comme vous, que les gens seront surtout à la hauteur de leurs intérêts personnels.

M. Altschuler (Henry): Si je peux ajouter simplement, c'est très important que ce conseil ne devienne pas un champ de bataille, comme c'est déjà arrivé à plusieurs chambres d'immeubles.

Mme Robic: Est-ce que ça devrait être la ministre qui nomme les membres du conseil d'administration? Est-ce qu'on devrait aller au suffrage universel des membres? Est-ce que ça devrait être nommé par la ministre après recommandation des chambres d'immeubles? Est-ce que VOUS avez réfléchi à tout ça?

M. Collins: Franchement, on n'a pas réfléchi à la formule. Non.

Mme Robic: Au niveau de la formation.

M. Collins: Non.

Mme Robic: Vous traitez également de la conciliation et de l'arbitrage. En ce moment, l'arbitrage des comptes, la conciliation est faite au niveau des chambres. Vous nous dites, vous, si ma mémoire est bonne, que l'on doit **placer** l'arbitrage au niveau de l'organisme d'autoréglementation. D'autres nous suggèrent de laisser ça aux chambres, disant que c'est plus efficace et plus rapide. Est-ce que que vous verriez d'un mauvais oeil que l'organisme, bien sûr, d'autoréglementation ait la responsabilité du code de déontologie, de la discipline mais qu'il pourrait déléguer aux chambres l'arbitrage entre membres et la conciliation des comptes quand le public n'est pas impliqué? Mais c'est bien sûr que ce serait une délégation de l'organisme d'autoréglementation, et qu'il faudrait que l'organisme d'autoréglementation soit informé de tous les cas qui sont présentés aux chambres.

M. Collins: Je pense à mes expériences depuis plusieurs années. Par exemple, j'étais à Sherbrooke, alors, la Chambre d'immeubles de l'Estrie était, à ce moment-là, pas très bien équipé pour faire l'arbitrage. On le faisait, mais on ne le faisait peut-être pas de la bonne façon, ce qui me laisse croire que chaque chambre a une façon différente de traiter les choses. Si les gens étaient formés à un endroit central et qu'on était assurés que c'est la même procédure qui était suivie, je crois qu'on n'aurait pas d'objection. C'est plutôt qu'on voulait que ce soit impartial et que ce soit **toujours** pareil partout, à n'importe quel endroit de la province.

Mme Robic: C'est de rétablir la qualité de l'arbitrage pour que...

M. Collins: La qualité, oui.

Mme Robic: Mais, s'il y avait une délégation, vous n'auriez pas une objection à ça. C'est au niveau de la qualité de l'arbitrage où vous vous mettez des...

M. Collins: C'est **plutôt** la qualité. Je crois qu'on n'aurait pas d'objection.

Mme Robic: Vous nous dites dans votre document que, sans le dire ouvertement, vous **semblez** craindre que les changements qui devraient s'opérer au niveau de l'Association, si on était pour déterminer que c'est l'Association qui doit se transformer en organisme d'autoréglementation, vous semblez avoir certaines craintes dans cette possibilité de se transformer. Vous

dites: Ça demanderait une transformation majeure. Est-ce que vous pouvez élaborer là-dessus?

M. Collins: Je crois que le commentaire était pour s'assurer que ce soit impartial, juste. Il n'y a pas de doute que l'Association a fait énormément de travail, et si on est rendu là aujourd'hui dans notre industrie, c'est grâce au travail de l'Association, il n'y a pas de doute. Je crois qu'ils sont très bien placés. Depuis trois ans les structures, je crois, sont maintenant en place. Je le crois sincèrement. Elles sont là. Ils pourraient le faire. Notre crainte, c'est qu'il faut que ce soit impartial, encore qu'on n'est pas là pour nos intérêts personnels. C'est ta seule crainte que nous avons.

Le Président (M. Forget): Alors, Mme la ministre, votre temps est écoulé. Je passe la parole au député de Gouin.

M. Boisclair: Merci, M. Collins, M. Altschuler. J'aimerais d'entrée de jeu vous féliciter pour votre mémoire. C'est un des rares mémoires que j'ai eu l'occasion d'entendre où vous n'êtes pas gênés pour dire clairement ce que vous pensez. Votre mémoire est, à certains égards, très incisif et j'apprécie beaucoup l'emphase que vous avez mis sur toute la question de la protection du public.

J'aimerais revenir, et les questions de la ministre m'ont confirmé dans mes craintes... D'entrée de jeu, lorsque le critique à l'époque, M. Léonard, a participé à l'ouverture de cette commission, il a souligné jusqu'à quel point le document de consultation, à certains égards quoique très intéressant, était assez flou. Il aurait été intéressant, et on l'aurait souhaité, nous autres, qu'on puisse discuter d'une proposition concrète quant à la composition de l'organisme d'autoréglementation. Ça aurait pu permettre d'avoir immédiatement des réactions et de susciter des commentaires, quitte à faire un certain nombre de réajustements par la suite, parce que c'est là, à mon avis, l'essence du problème. Vous soulevez des craintes de noyautage. Vous soulevez dans votre mémoire, et là vous le dites en page 4: D'une part "c'est un concept bien fondé et très nécessaire dans le domaine immobilier... mais on doit s'assurer qu'aucun groupe ne puisse utiliser cette structure pour ses propres fins." Les courtiers, je suis convaincu que vous êtes aussi bons que nous autres, il y a beaucoup de politique qui doit se faire dans votre milieu, tant et aussi longtemps qu'on n'aura pas une idée de la composition et du mandat. Comment vont se faire les élections? Est-ce que ça va être des nominations, est-ce que ça va être par un collège électoral? Est-ce que ça va être par un suffrage universel? Il y a une série de possibilités. Je pense que la majorité des craintes et des commentaires qui sont formulés dans votre mémoire tiennent essentiel-

lement à une chose, à l'égard de l'organisme d'autoréglementation, sa composition.

Je comprends que votre réflexion n'est pas arrêtée sur la composition de cet organisme. Je souhaiterais que vous puissiez l'approfondir et que vous puissiez nous faire part de vos conclusions. (17 heures)

Une première question. Vous semiez avoir un code de déontologie quand même assez strict à l'égard des agents avec lesquels vous travaillez. J'aimerais que vous puissiez m'indiquer le taux de roulement chez vous, ça a l'air de quoi? Est-ce que le fait que vous ayez des exigences qui semblent assez sévères a une conséquence directe sur le taux de roulement des agents chez vous? Est-ce que vous recrutez des agents qui ont un certain nombre d'années d'expérience? Avec quel genre d'agents vous faites affaire, s'il y a moyen d'établir un profil?

M. Collins: Je dirais que 75 % des agents ont trois ans et moins d'expérience. Nous avons plusieurs agents qui sont là depuis plusieurs années, 20, 25 ans. Le roulement. Les gens qui quittent chez nous pour aller travailler ailleurs, aux dernières statistiques, ça se chiffre dans les 18 % à 20 %, comparativement à 42 %, 44 % il y a trois ans, chez nous, au moins. Parce que, évidemment, souvent on appelait nos agents pour aller travailler ailleurs où la commission était plus attrayante. Le roulement est, je crois, très bien contrôlé maintenant. Là on voit que les gens veulent revenir chez nous. C'est peut-être parce que les temps sont difficiles. Mais peut-être aussi parce qu'ils réalisent que notre formule, c'est la formule. Notre formule, c'est le service au public. C'est la raison d'être de la compagnie. Il me semble que les gens qui veulent faire carrière, ce n'est pas toujours une question d'argent. On peut faire autant d'argent. Ce n'est pas la formule qui décide si on fait beaucoup d'argent ou non. C'est notre façon de travailler, c'est notre façon de voir les choses et c'est notre façon de traiter les clients, la façon de traiter le public.

M. Boisclair: Votre message est on ne peut plus clair.

M. Collins: C'est clair. Même moi je l'ai compris.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Boisclair: Dites-moi, vous faites une suggestion intéressante, à la page 5, lorsque vous parlez de la question de la formation. "On suggère qu'avant qu'un agent reçoive son permis de permanent, il doit faire un stage d'au moins trois mois avec un courtier." Est-ce que vous parlez d'un stage rémunéré, sur une base salariale?

M. Collins: Non, à moins d'avoir des subventions du gouvernement.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Collins: Qu'est-ce que vous en pensez, Mme la ministre.

M. Boisclair: Vous êtes, en tout cas...

M. Collins: Oui, durant le stage il gagnerait ses commissions, c'est bien évident, s'il fait des ventes, s'il fait des transactions.

M. Boisclair: Vous parlez des "transactions commerciales qui impliquent les propriétés commerciales, industrielles et d'investissement sont souvent très compliquées et nécessitent une connaissance plus profonde des matières de comptabilité." Il y a deux propositions qui sont sur la table. Essentiellement on parle d'une part de spécialisation, ou on parle de catégorie de permis. Est-ce qu'il y a une alternative que vous suggérez ou une préférence à cet égard-là? Parce qu'une fois qu'on a dit ça, il faut dire concrètement comment on va traduire...

M. Collins: Il faut faire la distinction. Il y a des gens... Je me rappelle quand j'étais directeur de bureau, j'ai engagé quelqu'un qui venait tout juste de finir ses cours de 210 heures, et la semaine après qu'on lui ait montré où était les toilettes, et il s'en souvenait sept jours après, bien là, il vient dans mon bureau et dit: Là, je rentre dans le commercial. Et il voulait vendre la Place Ville-Marie. Bien, après 210 heures, je doute fort qu'il soit qualifié pour rentrer dans une telle transaction. Alors, quand c'est vraiment spécialisé, si on parle du commercial et qu'on parle d'un commerce, un dépanneur ou quelque chose comme ça, encore là, peut-être que ce ne sera pas nécessaire. Mais quand je parle de commercial, c'est des choses d'envergure, des choses importantes.

M. Boisclair: Donc, si je vous résume, vous êtes d'accord avec des catégories de permis.

M. Collins: Avec...?

M. Boisclair: Avec des catégories de permis.

M. Collins: Oui, qu'il y ait au moins deux catégories de permis.

M. Boisclair: Sur la question du cumul des permis, j'aimerais peut-être que... la ministre pourra peut-être m'éclairer, mais j'ai... Vous vous y opposez. Vous dites que les courtiers doivent, pour des raisons de professionnalisme, doivent "être prohibés d'exercer d'autres occupations et professions." J'ai fait vérifier la loi 134, sur les intermédiaires de marché. Et l'article 41

de la loi 134 prévoit qu'un titulaire de permis d'intermédiaire de marché peut cumuler divers permis qui sont régis par une autre loi. Est-ce que ça voudrait dire que, dans la situation actuelle, un courtier d'assurances pourrait être aussi agent immobilier, ou pourrait...

Mme Robic: Je pense que si vous lisez un peu plus loin, ça dit qu'il faut que la loi sur l'immobilier leur permette de cumuler...

M. Boisclair: Alors il faudrait que cette disposition soit faite.

Mme Robic: Il faut qu'il y ait une concordance.

M. Boisclair: Est-ce que vous avez des bureaux en région? Parce qu'il y a la problématique des régions qui a été soulevée cet automni - où on disait pour des gens qui ont affaire à des coûts fixes quand même assez élevés, que ce soit des coûts de transport, que ce soit à cause d'une situation géographique - qui ne serait pas celle d'un grand centre. Certains prétendent qu'il serait important pour eux, pour assurer une accessibilité aux marchés, qu'on puisse cumuler un certain nombre de permis pour assurer une certaine stabilité, particulièrement dans un contexte de situation économique difficile, que ça puisse se faire. Votre réalité des bureaux que vous avez sans doute en région au Québec **confirme-t-elle** ce point de vue là, ou si à votre avis elle l'infirme?

M. Collins: C'est qu'on n'a pas de bureaux dans des endroits-là.

M. Boisclair: Ah! Vos bureaux sont essentiellement concentrés...

M. Collins: Le plus éloigné ce serait, par exemple Sherbrooke ou Trois-Rivières. Alors, on n'a pas de bureaux, par exemple, à Rimouski, Baie-Comeau, ou dans l'Abitibi. Nous avons ce qu'on appelle un réseau de courtiers associés, qui est une formule qui a été introduite l'année passée, où pour nos clients qui veulent transiger avec quelqu'un parce qu'il respecte l'image de la compagnie, nous avons nommé certains courtiers dans ces endroits éloignés qui ont le droit de se servir de notre nom et de toute la formation qu'on donne, de notre publicité, etc. C'est à base de contrats. Ça leur coûte quelques dollars pour se servir de notre nom. C'est suivi de près pour s'assurer que nos règles et méthodes sont suivies, O.K., et c'est révisé à chaque année. Si, à un moment donné, on voit que **quelqu'un** ne respecte pas l'image de la compagnie, on **termine** cette association. C'est tout simplement pour aider les références... qu'on revient aux références ou on peut référer un client là, avec **quelqu'un** qu'on connaît et qui connaît nos normes

et, par la suite, recevoir de cette personne-là, évidemment, des références dans les villes où nous avons des bureaux.

M. Boisclair: Est-ce que ça s'assimile à du franchisage?

M. Collins: Non.

M. Boisclair: Alors, quelles sont les conditions de contrat?

M. Collins: Les conditions, c'est tout simplement qu'il peut s'associer à notre nom, en respectant évidemment nos règles et méthodes, parce que certains courtiers trouvent que malgré qu'on n'ait pas de bureau dans un tel endroit, l'image de la compagnie est quand même là et les gens cherchent à transiger avec nous. Mais on n'a pas de bureau, là. Notre politique, c'est d'avoir un bureau de 24 agents, pas plus, au moins 24 bureaux. Parfois, il y en a 28, 29 agents, mais 24 bureaux à comparer à d'autres qui peuvent avoir jusqu'à 60 personnes. La pensée est là: c'est qu'un directeur ne peut pas vraiment consacrer le temps nécessaire à plus de 24 personnes.

M. Boisclair: Mais comment le client sait-il qu'il fait affaire avec... ?

Le Président (M. Forget): Le temps est écoulé. Alors, je passe la parole à Mme la ministre.

M. Boisclair: Je reviendrai. La ministre pourrait continuer...

Mme Robic: Je m'en charge. Royal LePage fait du franchisage.

M. Collins: Non.

Mme Robic: Non?

M. Collins: Bien non. Ce n'est pas du franchisage du tout.

Mme Robic: C'est à peu près ça.

M. Collins: Mais pas du tout.

Mme Robic: Non? Comment différencie-t-on un bureau d'immeubles Royal LePage d'un bureau... un associé Royal LePage? Quelle est la différence quand j'arrive devant la vitrine du... ?

M. Collins: Il garde son propre nom et il a la liberté, s'il le veut ou non, de dire qu'il est associé avec Royal LePage. C'est tout simplement ça.

Mme Robic: Il peut se servir de votre logo?

M. Collins: Oui, mais c'est son logo et la plupart des gens ne se servent pas de notre logo. Il y en a quelques-uns qui vont...

Mme Robic: C'est son logo, deux fois plus gros que le logo de...

M. Collins: Ah oui! Le nôtre, c'est peut-être une petite affaire comme ça.

Mme Robic: Ha, ha, ha! C'est ça.

M. Collins: Oui, oui. Justement. C'est son logo, et il n'a même aucune obligation de se servir de notre logo. Il peut l'éliminer au complet s'il le veut.

Mme Robic: Ah bon! Ce sont des services que vous lui vendez.

M. Collins: Ce sont tout simplement des services.

Mme Robic: C'est une possibilité de référence également.

M. Collins: De référence, en échange des cours de formation, de publicité, de marketing, etc.

Mme Robic: Contrairement... Ce n'est pas loin du franchisage, là.

M. Collins: C'est très loin du franchisage.

Mme Robic: On fera un autre débat à un autre endroit.

M. Collins: Voilà.

Mme Robic: Contrairement à la plupart des groupes qui sont venus ici, vous êtes contre la commission de référence avec d'autres types de détenteurs de permis. Vous dites: Ça doit demeurer soit au niveau du courtier, la référence, ou soit au niveau des agents. Je me souviens comment ça pouvait se passer. Il faut toujours que ça passe par le courtier. Toute commission de référence d'un agent doit passer par le courtier qui en fait la distribution. C'est toujours comme ça?

M. Collins: Oui.

Mme Robic: D'accord. Mais avec le décloisonnement des services financiers, avec l'importance qu'on semble apporter, vous êtes peut-être les seuls qui ne voyez pas les possibilités de créer des alliances avec d'autres types de services, que ce soit au niveau des assurances, au niveau des planificateurs financiers, et on peut même rajouter des évaluateurs, etc. Vous allez à contre-courant. La plupart disent: Oui, on

devrait pouvoir avoir une commission de référence... divulgation. Certains nous disent non. Vous nous dites non, vous me surprenez un peu. Avec divulgation ou non, mais il devrait y avoir possibilité de créer cette synergie. Pourquoi tenez-vous à conserver le système actuel malgré les possibilités qui pourraient s'ouvrir à vous?

M. Collins: C'est peut-être parce que c'est notre nature d'aller souvent contre le courant. C'est bien dit, hein! La synergie, bien, évidemment, on fait partie, nous, d'un groupe qui regroupe plusieurs compagnies. Nous avons la synergie là. On veut éviter que, par exemple, un maître d'hôtel nous appelle et dise: Les clients qui passent chez nous, alors, je vais vous les référer et en échange pour une référence. Alors, c'est plutôt de dire: La référence reste parmi les détenteurs de permis. Chez nous, le système de référence est très important pour un réseau national. Souvent, on réfère à nos confrères à Vancouver quelqu'un qui est transféré à Vancouver, et on reçoit aussi de Vancouver, de Toronto ou d'Halifax des gens qui viennent ici à Montréal. Alors, on accepte de leur payer une référence, quelque chose interne évidemment, mais toujours les détenteurs de permis. Et de plus en plus, on fait affaire avec des gens dans le domaine immobilier international, par exemple, la Fédération internationale de l'immobilier dont on est plusieurs membres au Canada. On fait affaire avec quelqu'un peut-être au Mexique. Alors, il faut être capable de faire payer la référence, comme aussi, si on réfère quelqu'un, que lui nous paie la référence.

Mme Robic: Oui, mais dans le fond, ce que vous dites, c'est qu'appartenant à un conglomérat, vous pouvez jouir de référence à l'intérieur de ce conglomérat. Il y a des compagnies d'assurances. Il y a toutes sortes de compagnies. Il y a une fiducie, etc. Donc, vous profitez de cette synergie dans ce conglomérat. Vous nous dites: Nous, on l'a, ce système de référence là. Mais le courtier qui n'appartient pas à un conglomérat, pourquoi devrait-on le priver, lui, de pouvoir profiter de ce même système de référence que vous profitez à l'intérieur du conglomérat avec des professionnels, bien sûr, désignés, non pas le maître d'hôtel et certainement pas le type qui nous vend nos journaux sur la rue ou le voisin. On peut dire peut-être que ça se passe là quand on est honnête. Mais enfin...

M. Collins: Notre commentaire, c'était justement ça, c'était pour éviter ce genre de référence.

Mme Robic: Mais si on permettait un bureau multidisciplinaire, par exemple, puis il y avait là un courtier en assurance-vie, qu'il y ait une référence entre le courtier en assurance-vie et le courtier immobilier, il n'y a rien d'incompatible

là du moment que... pour nous, la divulgation est fort importante. Mais du moment que les joueurs sont bien informés, il n'y a pas plus de danger là qu'à l'intérieur d'un conglomérat.

M. Collins: Bien, notre crainte, c'était qu'on ouvrait la porte pour que n'importe qui pourrait avoir une référence.

Mme Robic: D'accord. Non, c'est avec des professionnels désignés qu'on pourrait faire cet échange-là.

M. Collins: Non, on a aucun problème avec ça.

Mme Robic: La loi 134 dit bien que c'est bien déterminé avec qui on peut faire ce genre de référence. Je voudrais revenir sur le directeur d'un bureau d'immeubles. Vous nous dites: Ça n'a pas besoin d'être un courtier, que nous, on préfère même que ce soit un administrateur. Je vous avoue que j'ai des problèmes avec ça, parce que, que vous ayez le meilleur administrateur au monde dans votre bureau, s'il n'a pas de notion de courtage immobilier, comment peut-il s'occuper d'un agent qui est en stage pendant trois mois? Vous le confier à un autre agent, cet agent-là? Pour moi, le rôle d'un directeur d'un bureau d'immeubles, c'est la gestion, oui, mais c'est la motivation, c'est l'appui, c'est de la formation. Et comment quelqu'un qui serait le meilleur administrateur au monde, le meilleur gestionnaire, s'il n'a aucune notion de l'immobilier, je vois mal comment il pourrait servir 24 agents.

(17 h 15)

M. Collins: Le but, évidemment, ce n'est pas d'engager quelqu'un qui est, peut-être par exemple, un comptable mais un bon administrateur dans un bureau. D'ailleurs, vous regardez l'exemple devant vous aujourd'hui. J'ai... Moi-même, quand j'ai été transféré à Sherbrooke dans l'immobilier, je ne connaissais pas grand chose dans l'immobilier. D'accord?

Mme Robic: C'est peut-être... Je n'oserais jamais dire ça. Ha, ha, ha!

M. Collins: Alors...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Collins: Vous êtes bien gentille. On vise à avoir une personne. Ce n'est pas nécessaire que la personne soit experte dans l'immobilier si elle peut montrer aux gens qu'elle a de l'entregent. Il peut leur démontrer quoi faire. Il peut les développer. D'abord, les gens qui ont le plus de succès dans la formation, d'habitude, ce sont les gens qui n'ont pas fait le travail eux-mêmes, mais ils peuvent instruire les gens, ils peuvent les former. Et de plus en plus, ça devient très

compliqué dans les bureaux. Tous nos directeurs présentement chez nous, je pense qu'il n'y en pas un qui a un problème, sauf moi, de devenir courtier. Ils ont toutes les qualifications, les connaissances nécessaires selon ce qui existe présentement pour devenir courtier. Mais nous, on voit que, de plus en plus, ça devient très sophistiqué dans ces bureaux. Il faut... You have got to be a jack-of-all-trades. Bientôt, ça va prendre des gens qui ont eu une certaine expérience dans l'industrie, quoi que ce soit, et qui sont peut-être retournés à l'école pour un MBA, par exemple, et là, ce serait intéressant d'attirer ces gens-là dans l'immobilier. Mais s'ils n'ont aucune expérience dans l'immobilier, ils ne pourront jamais se qualifier comme courtier. Et je crois que notre profession est en pleine évolution et ça va devenir de plus en plus intéressant de voir ça comme possibilité si on veut protéger le public.

Le Président (M. Forget): Mme la ministre, votre temps est écoulé. Alors, je passe la parole au député de Gouin.

M. Boisclair: Je suis content de votre précision quant au cabinet multidisciplinaire parce que je relisais la présentation et c'était plutôt du genre crois ou meurs. Or, vous seriez d'accord à ce que... avec certaines professions qui seraient bien sûr inscrits dans le règlement ou dans la loi, peu importe, qu'on puisse...

M. Collins: Oui, ouf, c'était dans certaines...

M. Boisclair:... qu'ils puissent travailler sous le même toit.

M. Collins: On voulait éviter évidemment tout conflit d'intérêts qui pourrait exister. Comme exemple, c'est un comptable qui gère vos affaires personnelles et vous allez pour des renseignements et en même temps, il y a quelqu'un qui travaille juste à côté ou encore, il a un permis pour agir comme agent immobilier et il sera peut-être tenté d'aller, dans tes temps difficiles évidemment, de suggérer la vente de l'immobilier, de l'immeuble. Alors, c'est plutôt pour éviter qu'il y ait un conflit de personnalité.

M. Boisclair: Il faut éviter aussi des ventes liées.

M. Collins: Oui, justement.

M. Boisclair: Les gens sont venus témoigner ici cet après-midi et c'était très clair que c'est une pratique courante. Il ne faut pas... Il faudrait être naïf... Oui, mais des gens, justement...

M. Collins: Ce matin, il y avait des gens...

M. Boisclair: Je te donne un prêt mais tu

prends mon assurance, des choses semblables.

M. Collins: Écoutez, l'immobilier est assez complexe et on a entendu aussi ce matin que des gens ont beaucoup de problèmes à aboutir, à faire de l'argent dans le domaine immobilier. Il y a beaucoup de monde qui abandonne, qui lâche. Alors, pourquoi est-ce qu'on invitera...

M. Boisclair: Est-ce qu'il y en a trop?

M. Collins:... encore d'autre monde?

M. Boisclair: Est-ce qu'il y en a trop, à votre avis?

M. Collins: C'est peut-être une question à poser. J'ai pensé à ça justement ce matin quand j'écoutais les gens parler. Est-ce qu'il y a trop d'agents d'immeubles?

M. Boisclair: Est-ce qu'il faudrait continuer par le biais de la formation en ayant des exigences très élevées?

M. Collins: Évidemment, on ne s'est pas penchés avant... Peut-être que ce matin, c'est venu à l'idée. Peut-être que c'est une question qu'on devrait se poser. Peut-être que le nouvel organisme pourra se pencher sur cette question-là: Est-ce qu'il y a trop de monde, 14 000 agents immobiliers dans la province de Québec?

M. Boisclair: C'est ce qui m'amène à discuter de la question de la formation. Vous soulignez, je crois, avec beaucoup de pertinence, au niveau du mandat de l'organisme: "Que le nouvel organisme vérifie et contrôle la qualification des courtiers et des agents d'immeubles." Seriez-vous d'accord avec un examen standard, avec un curriculum qui serait plus exigeant? Comment voyez-vous ça concrètement?

M. Coffins: Je crois que quelqu'un a fait le commentaire ce matin que ce n'est pas égal partout. Un cégep, c'est un standard et un autre cégep, c'est un autre standard.

M. Boisclair: Institut privé ou cégep.

M. Coffins: Il faudra que ce soit standard et il faut s'assurer que le standard est pareil partout. Le nombre d'heures, par exemple, je ne le sais pas. Je ne suis pas expert dans la pédagogie. Ce sera décidé. Mais nous, à la suite d'engager un nouvel agent, on fait encore une autre formation de l'agent. Même, on repasse de nouveau l'offre d'achat, comment compléter l'offre d'achat, comment compléter le mandat. Je crois que Mme la ministre a mentionné que c'est la qualité de ta formation qui est à la base. Alors, c'est justement là où il faudra mettre de l'argent pour s'assurer que la qualité est

supérieure et égale partout.

M. Boisclair: Mais c'est parce que, concrètement, la question va se poser là. Est-ce qu'on va imposer un curriculum? Est-ce qu'on va exiger un examen standard? Ce sont tous des problèmes auxquels nous aurons à réfléchir lorsque viendra le moment d'étudier le projet de loi, article par article. Une dernière question, si vous le permettez.

À la toute fin de votre mémoire, vous parlez de la question de la spéculation. Vous dites: "La spéculation par courtier, agent, ou autre employé de courtier (directe ou indirecte) doit être absolument prohibée." Je peux partager avec vous ce point de vue. Maintenant, comment concrètement? Chez vous, vous semblez avoir des normes très strictes en disant qu'une maison ne peut pas être revendue à l'intérieur de la même année, ou quelque chose qui s'assimile à un règlement semblable à celui-là. Concrètement, comment... Est-ce qu'il est aussi de notre responsabilité, comme législateurs, de réglementer cette situation-là ou s'il faut faire confiance à l'industrie? Ou, si vous croyez plutôt que c'est notre responsabilité de réglementer ou de légiférer à cet égard?

M. Collins: Je crois qu'il faudra légiférer. D'abord, la spéculation n'aide personne. Ça fausse la valeur, c'est très souvent pas bon pour l'économie, et les statistiques que nous allons publier dans quelques semaines vont démontrer que le nombre de spéculateurs dans le marché qu'on vit actuellement est vraiment à la baisse. Alors, au moins, la spéculation n'est quasiment plus existante maintenant, sans doute que ça va changer rapidement.

M. Boisclair: Ce sont les taux d'intérêt.

M. Collins: On ne sait jamais. Et c'est la spéculation d'un agent d'immeubles et la divulgation de l'agent d'immeubles est très importante. C'est très difficile d'ailleurs de trouver, est-ce que l'agent a fait la divulgation. Parce qu'il n'y a aucun mécanisme qui existe dans une industrie qui touche tout le monde, même ceux qui sont morts parce qu'ils ont des lots de cimetières, alors ils sont affectés d'une façon ou d'une autre, tout le monde est affecté dans cette industrie puis c'est la moins réglementée. C'est la moins réglementée pour la protection du public.

Il n'y a aucun mécanisme où on peut aller voir qui était impliqué dans une telle transaction. On peut aller au bureau d'enregistrement pour voir que M. Untel a vendu à Mme Unetelle, mais on ne sait pas s'il y a eu des courtiers qui étaient impliqués dans ce dossier. Est-ce que c'était une vente privée? Est-ce que c'était une vente en dessous de la table ou une commission a été payée et puis, évidemment, il y a eu des...

Ça n'a pas été divulgué. On n'a aucune façon de savoir. Alors, pour attraper quelqu'un qui fait quelque chose de pas correct, c'est plutôt le oui-dire et puis, par la suite, des investigations et là, ah! on trouve que l'offre d'achat a été faite et qu'il n'y a eu aucune divulgation. C'est à ce moment-là qu'on peut agir. Mais c'est la seule façon. Il faut être vigilant et ce n'est pas facile, mais quand on en trouve, de ces situations-là, on agit rapidement et fermement.

Le Président (M. Forget): M. le député de Gouin, votre temps est épuisé.

M. Boisclair: Je vous remercie.

Le Président (M. Forget): Alors, comme conclusion, Mme la ministre.

Mme Robic: Comme conclusion, M. le Président, il me vient plusieurs idées en tête. Je pourrais faire une conclusion d'une demi-heure, je ne la ferai pas, M. le Président, mais pour un de vos derniers problèmes, auxquels vous vous êtes adressés, pour éviter ce problème de savoir qui a été impliqué dans une vente, est-ce qu'on ne pourrait pas faire inclure les noms des agents ou de la compagnie dans un acte de vente notarié? Ça éliminerait probablement - je vois des têtes qui marchent en arrière - ça éliminerait peut-être bien de ces problèmes-là.

M. Collins: *Oui.*

Mme Robic: Je vous remercie. *On ne l'a pas vérifié* avec la Chambre des notaires, mais, *une ligne* de plus sur un contrat. Je vous remercie de votre intérêt. Je vais répéter, comme le député de Gouin, votre intérêt qui transpire de votre mémoire, l'intérêt que vous portez aux consommateurs, pour nous, c'est pour ça qu'on est ici, alors on l'apprécie beaucoup. Merci infiniment de votre présence.

Le Président (M. Forget): Merci Mme la ministre. Alors en conclusion, M. le député de Gouin.

M. Boisclair: J'aimerais rapidement vous remercier, mais vous dire que c'est vraiment lorsque nous aurons les règlements, lorsque nous aurons le projet de loi que nous pourrions voir jusqu'à quel point vos propos auront été entendus. Alors je souhaite que plusieurs de vos recommandations soient retenues au moment de l'élaboration du projet de loi et des règlements. Et je vous remercie encore une fois pour votre participation aux travaux de cette commission.

Le Président (M. Forget): Au nom des membres de la commission, je vous remercie de votre participation. Merci.

M. Collins: Merci, M. le Président.

Le Président (M. Forget): Je demande aux représentants de Trust Prêt et Revenu de bien vouloir prendre place à la table des témoins. Alors, au porte-parole du groupe, si vous voulez vous identifier et identifier la personne qui vous accompagne.

Trust Prêt et Revenu

M. Archer (Robert): Oui, M. le Président. Mon nom est Robert Archer, je suis **vice-président** aux affaires juridiques de Trust Prêt et Revenu. La personne qui m'accompagne est M. François Pigeon, vice-président des services immobiliers de notre société, enfin qui est notre expert en immobilier.

Le Président (M. Forget): Je vous rappelle maintenant le règlement de l'audition: 20 minutes seront d'abord consacrées à l'exposé de votre mémoire; suivra une période de 40 minutes d'échanges avec les membres de la commission. La parole est à vous.

M. Archer: Merci, M. le Président. Tout d'abord, j'aimerais simplement mentionner un peu la position de notre société. Trust Prêt et Revenu est une société de fiducie qui fait partie d'un groupe financier qui comprend également deux sociétés d'assurances. Dans le domaine immobilier, nous sommes impliqués dans ce secteur-là depuis 1965 et nous opérons principalement dans les régions de Québec, Chicoutimi et Trois-Rivières. Nous avons environ, au total, **130** agents à notre emploi actuellement.

Quant à nos commentaires sur le document de consultation qui nous a été remis, ceux-ci commencent un peu à la page 4. Je vais peut-être passer en revue sommairement chacun des commentaires qui sont mentionnés pour **peut-être** donner plus de temps aux questions, étant donné que plusieurs points de vue, quand même, concordent avec ce qui a été **entendu** jusqu'à date par la commission.

Au niveau de la révision des structures et plus particulièrement de l'organisme d'autoréglementation, la suggestion d'un organisme d'autoréglementation ayant un rôle de surveillance et de contrôle nous semble, en fait, l'approche à privilégier. Quant à la composition du conseil d'administration d'un tel organisme, celui-ci est très important et doit être le reflet, à notre point de vue, des divers groupes d'intervenants dans le domaine. Ainsi, au niveau des intervenants dans le milieu immobilier, pour nous, il est important que les sociétés de fiducie, les courtiers franchisés et également les courtiers indépendants soient représentés adéquatement sur un tel conseil, de façon à faire valoir leur point de vue, qui est **peut-être** différent dans le mode d'opération de tous les jours.

Quant à la formation, je pense que ça a déjà été exprimé à plusieurs reprises. Il est nécessaire, à notre point de vue, d'avoir diverses catégories d'inscriptions pour tenir compte de la complexité de certaines opérations immobilières. Notre point de vue là-dessus est, entre autres, que le cours de base qui est donné actuellement devrait permettre uniquement des transactions dans le secteur résidentiel ce qui, à notre point de vue, implique cinq logements et moins. Quant aux transactions plus complexes, on parle de transactions dans le secteur commercial et dans le secteur industriel, à notre point de vue, une formation additionnelle devrait être requise pour les personnes qui désirent se présenter au public et donner des services de qualité. On pense là-dessus que la protection du public, l'image des courtiers seraient grandement améliorés avec des gens qui ont des connaissances appropriées, si on travaille dans les secteurs commercial et industriel.

(17 h 30)

En regard de la pratique du courtage immobilier, plus précisément sur les prérequis au permis de courtier. Là-dessus la capacité financière qui est actuellement de l'ordre de 10 000 \$ sous forme d'une certaine forme d'équité de 10 000 \$ de quelque nature que ce soit nous semble tout à fait dérisoire, compte tenu que les clients qui sont impliqués, qui font affaire avec des courtiers, souvent transigent l'actif le plus important de leur vie. Dans le but d'éviter des discussions et des vérifications continuelles sur la solvabilité des courtiers, il y a possibilité, de notre point de vue, d'envisager comme prérequis à l'émission et également au renouvellement d'un permis qu'un cautionnement d'assurance ou un dépôt de valeur pour un montant adéquat soit fait. Donc, à la base, c'est notre position pour le permis de base qu'il devrait être exigé un dépôt ou un bon de cautionnement d'une société d'assurances.

De plus, nous croyons que des distinctions importantes devraient être faites entre le courtier qui opère seul et le courtier qui a plusieurs agents qui opèrent sous son permis. Donc celui qui opère en région qui est seul aurait des exigences financières qui seraient moindres, mais quand même qui assureraient une certaine protection du public avec un bon de cautionnement ou une police d'assurance. Tandis que le courtier qui a à son emploi 25, 30, 35 agents devrait avoir des normes de solvabilité supérieures à la norme de base, de façon à ce que le public soit protégé adéquatement.

De même, on croit que la suggestion dans le document à l'effet qu'un responsable qualifié doit être désigné pour chacune des places d'affaires du courtier devrait être retenue et ça devrait constituer une des conditions de l'émission du permis et du *maintien* des permis de courtier.

Au niveau du cumul des permis, on ne croit pas qu'il soit souhaitable qu'un titulaire de permis de courtier ou d'agent d'immeubles puisse cumuler des permis, certificats ou licences visés par la Loi sur les intermédiaires de marché. Pour nous, la complémentarité des opérations de courtage avec celle des principaux intermédiaires de marché ne nous semble pas, à première vue, évidente. C'est sûr qu'il peut y avoir quand même des exceptions, mais règle générale ça ne nous semble pas évident.

Le mode d'opération des gens dans le courtage par rapport au mode d'opération des gens opérant dans le secteur des intermédiaires financiers n'est peut-être pas à-propos à la base. Le seul cumul de permis qu'on croit approprié c'est celui d'un permis qui serait octroyé par la Commission des valeurs mobilières et qui permettrait aux agents qui travaillent dans le secteur commercial et qui possèdent la formation nécessaire, d'agir à titre d'intermédiaire pour la vente d'actions lorsque le principal actif d'une société dont les actions sont transigées est un fonds de commerce ou un immeuble. Actuellement, il y a une certaine forme d'illégalité. Les agents peuvent vendre uniquement des biens immobiliers. Lorsqu'on arrive, souvent dans des transactions, les gens sont peut-être plus intéressés à transiger les actions d'une société qui détient un immeuble. Actuellement, l'agent n'est pas autorisé comme tel à agir comme... En vertu de la Loi sur les valeurs mobilières, il ne peut pas vendre des actions. Il y a un peu d'incertitude à cet égard qui devrait être clarifiée avec un cumul de permis pour les fins de ces transactions.

En regard des assurances. Actuellement, tel que le mentionne notre document "Tout courtier doit maintenir une couverture minimale d'assurance avec un déductible de 2500 \$." Cette mesure qui a pour but de protéger le public est très louable, mais en pratique a souvent des effets contraires, compte tenu du fait que lorsqu'un courtier reçoit une réclamation supérieure au montant de 2500 \$, il réfère immédiatement son dossier aux assureurs, avec la conséquence que les assureurs contestent immédiatement la réclamation. Et en bout de ligne, compte tenu de tous les frais impliqués, le client qui est lésé se décourage et ne va pas plus loin dans ses poursuites.

Nous croyons plutôt que des exigences financières plus élevées pour l'obtention et le maintien d'un permis de courtier permettraient de hausser le déductible de base sur les polices d'assurance erreur et omission à un niveau raisonnable, ce qui amènerait les courtiers à tenter de régler la grande majorité des réclamations de clients à l'intérieur du déductible. Si je suis un courtier et que j'ai un déductible de 15 000 \$, lorsqu'on sait que la majorité des réclamations sont de l'ordre, souvent peut-être inférieures à 2500 \$, mais sont sûrement inférieures à 15 000 \$ dans la majorité des tran-

sactions. Un courtier qui ne réfère pas son dossier à l'assureur va essayer quand même de donner satisfaction au client. Alors que, si l'assureur a le dossier en main, il va contester immédiatement. Actuellement lorsque les dossiers excèdent 2500 \$ on est obligés, pour les fins de protection de notre police d'assurance, de référer le dossier à nos assureurs, et on n'a pas la possibilité, justement, d'entreprendre des négociations, éterniser le dossier et en venir à une entente si on veut bénéficier de notre police d'assurance. On croit également que des distinctions devraient être faites en matière d'assurances lorsque le courtier démontre une solidité financière assurée, ou est contrôlé par une institution qui démontre cette solidité financière et qui se porte garante des opérations du courtier. Ces courtiers-là qui, au point de vue financier, offrent une assurance à toute épreuve devraient être dispensés, à notre point de vue, de l'obligation de s'assurer ou être autorisés à pratiquer de l'**auto-assurance**, compte tenu qu'ils ont un capital liquide, net, et un fonds de roulement qui est maintes fois supérieur aux conditions de base. Ce point de vue là, à notre point de vue également, accélérerait le règlement des réclamations et du même coup la qualité des services fournis aux clients.

Au niveau de l'intervention gouvernementale, on ne croit pas qu'elle soit souhaitable au niveau des polices erreur ou omission. Une assurance gouvernementale, à notre point de vue, ne ferait qu'encourager les courtiers peu responsables qui paieraient le même taux de prime que les organisations responsables qui encourent des frais importants pour assurer le **support** approprié à leurs agents. Dans un tel système, on ne fait qu'encourager, à notre point de vue, une certaine forme de médiocrité, et on pénalise les bons courtiers qui doivent payer pour les erreurs des courtiers irresponsables.

En regard des dépôts et comptes en fidéicommis. Tel que suggéré dans le document, on croit que la loi ou les règlements d'application devraient prévoir dans quelles circonstances le dépôt doit être remboursé au promettant acheteur. Là-dessus, on préconise en fait la solution qui a déjà été exprimée par l'Association d'immeuble du Québec dans un document interne datant de 1988, qui était joint en annexe à notre mémoire.

En regard des intérêts sur les dépôts en fidéicommis, on ne croit pas qu'il soit approprié que la loi traite de cette question, si ce n'est de prévoir que le courtier conserve le dépôt sans intérêt, sauf convention contraire. À l'heure actuelle, les dépôts importants qui sont faits en fidéicommis, on a toujours la possibilité, c'est ce qui se passe en pratique, il y a des ententes qui sont faites avec les clients, pour qu'ils soient investis dans du dépôt en garantie 30 jours ou 60 jours, dépendant des dates fixées pour conclure la transaction.

Concernant la rémunération. En ce qui concerne le partage de la rémunération que reçoit un Intermédiaire immobilier, nous croyons que celle-ci devrait être autorisée uniquement avec un autre détenteur de permis de courtage immobilier ou avec un intermédiaire immobilier autorisé à faire du courtage immobilier dans une juridiction autre que le Québec.

Et finalement notre point de vue sur la question des Conflits d'intérêts. La ministre mentionnait, tout à l'heure, ce point de vue là, qu'il faut éviter les conflits d'intérêts. Notre société, en fait, croit qu'il y ait une obligation pour le courtier ou l'agent qui agit à titre d'intermédiaire dans une transaction de divulguer par écrit tout intérêt dans la transaction et que cette divulgation devrait se retrouver dans l'acte de vente. Donc, pour nous, peu importe si l'agent agit, que ce soit à titre personnel dans une transaction où s'il agit à titre de courtier ou agent à l'acte de vente, il devrait y avoir une mention d'une intervention d'un courtier dans la transaction.

C'était notre point de vue, assez sommairement exposé, ça couvre bien le mémoire que nous avons déposé devant vous.

Le Président (M. Forget): Je vous remercie. Alors, Mme la ministre.

Mme Robic: Merci, M. le Président. M. Pigeon, M. Archer, merci beaucoup pour votre présentation. Je regarde à la page 4, quand vous parlez de l'organisme d'autoréglementation. Vous êtes peut-être un des seuls organismes qui avez touché la composition du conseil d'administration. Et après avoir entendu, depuis plusieurs jours maintenant, les intervenants passer à cette table, vous avez des oublis épouvantables, Messieurs, dans cette composition-là, puisque vous ne parlez pas d'agents et vous ne parlez pas de régions, et on nous a dit que c'était fort important d'avoir une bonne distribution au niveau de la composition de ce conseil d'administration. Je m'amuse un peu parce que je sais que vous donnez des exemples, mais vous ne pensiez pas qu'il y aurait seulement trois membres sur le conseil d'administration.

M. Archer: Non.

Mme Robic: Mais j'ai l'impression que vous y avez songé. Je ne sais pas pourquoi mais j'ai l'impression que vous y avez songé et j'aimerais peut-être que vous vous exprimiez. Comment le voyez-vous? Surtout ceux qui ont passé plusieurs jours avec nous, vous avez eu le temps d'y réfléchir. Comment le voyez-vous, ce conseil d'administration-là, pour qu'il soit équitable? Et comment doit-il être formé? Par des nominations? Par un vote? Par un et l'autre? Est-ce qu'on doit avoir un représentant des consommateurs et du gouvernement?

M. Archer: Je vais laisser le soin à M. Pigeon de répondre. Il est vraiment notre spécialiste, là-dessus.

M. Pigeon (François): Alors, effectivement, disons que le contenu du mémoire de Trust Prêt et Revenu, c'est limité à l'aspect commercial parce j'ai présenté d'autres mémoires et je ne voulais pas mêler les cartes. Il est bien évident que j'ai réfléchi à la composition d'un conseil d'administration. Je crois que le conseil d'administration devrait être relativement petit. Je parle de 9 ou 11 personnes pour que ce soit vraiment efficace. Je crois qu'il devrait y avoir des personnes nommées par le gouvernement, au moins une, il n'y a aucun doute là-dessus, que ce soit une, deux ou trois. S'il faut qu'il y ait des consommateurs. Je crois que le gouvernement, d'accord, normalement, représente les consommateurs. Donc, ce sera à son choix. S'il a le privilège de nommer une ou deux personnes, il nommera soit un consommateur ou un représentant du gouvernement, ou les deux. Quant à la balance du conseil d'administration, historiquement, dans nos chambres d'immeubles - pour vous donner un seul exemple, parce que c'est là que le suffrage universel existe - si vous regardez les règlements, vous vous apercevez qu'une seule compagnie ne peut pas détenir plus que 20 % du suffrage universel. Et ça, ça a été fait dans nos chambres d'immeubles pour empêcher qu'une compagnie ou un groupe donné prenne le contrôle du vote. Alors, dans le cas où on irait avec un conseil d'administration au suffrage universel, j'aimerais bien que des dispositions comme celle-là soient en place. Quand on dit qu'on veut que les gens soient bien représentés, on pourrait peut-être ajouter, en fait: aient la chance d'être représentés. C'est juste si on le veut. Si le suffrage universel est implanté et qu'il n'y a pas de bloc votant trop fort, on n'a qu'à faire les démarches pour se faire élire. Dans ce sens-là, chacun aura le privilège, au moment opportun, de présenter sa candidature et aurait des chances d'être élu. Alors, on croit que ce serait important, mais qu'il y ait des représentants tels qu'on les a mentionnés. Et on parle des sociétés de fiducie, courtiers franchisés et courtiers indépendants. Ce sont les catégories qui existent présentement. Est-ce que les chambres d'immeubles ou la Fédération des chambres d'immeubles, est-ce que d'autres devraient avoir un pouvoir de nomination? C'est très discutable. À la minute où il n'y a pas de noyautage et qu'on va avec un suffrage universel, plus des nominations du gouvernement, je crois que ça met un équilibre souhaitable si on a un conseil qui est de cette dimension-là. S'il devait être beaucoup plus grand que ça, bien, nécessairement, il devrait y avoir un exécutif et ça devrait être une structure un peu différente.

Mme Robic: Merci bien. Je vais suivre votre

document. Je pense que... Mais ça va avoir l'air un peu décousu, là, de la façon que j'y vais. Parlons de formation. On en a parlé amplement, là, et je pense que tout le monde est d'accord pour dire qu'il faut faire en sorte de rajouter à la qualité de la formation. Vous êtes également d'accord pour former des catégories d'agents et après ce qu'on a entendu, est-ce que vous êtes toujours d'accord pour des catégories ou plutôt pour une spécialité?

M. Pigeon: Je pense...

Mme Robic: Est-ce qu'il y a une di...?

M. Pigeon: Je pense que c'est peut-être plus facile de parler de spécialité, qu'on se rallie facilement. Parce que catégorie de permis, ça fait peur un peu. Les gens disent: Est-ce qu'il va falloir en détenir plusieurs? Qu'on ait un permis... Ce qu'on dit dans notre document, c'est que, pour éviter qu'il y ait du contingentement - parce qu'on ne croit pas qu'en nature commerciale, il doit y avoir du contingentement - le cours de 210 heures de base devrait rester et devrait permettre le résidentiel. Je vais ajouter que plusieurs se sont vantés d'être des formateurs. À Trust Prêt et Revenu, les agents reçoivent une formation additionnelle. Après les premiers 30 jours, des cours en classe, obligatoires, sont donnés pour réviser les 210 heures au complet. On prétend qu'il devrait y avoir probablement trois catégories parce qu'il devrait y avoir une catégorie après ça "investissement" parce qu'on sait que tout ce qui est propriété, je dirais, à caractère locatif, tels qu'édifices à bureaux ou propriétés à revenu, ça devrait faire foi. D'ailleurs, ces cours-là existent présentement et nécessairement, il y a tout l'aspect commercial. Je ne fais pas les mêmes distinctions que mon confrère tantôt avec les petits commerces et les gros commerces parce que vendre un dépanneur et vendre un bungalow, quant à moi, c'est totalement différent comme opération et je crois que ça prend une formation accrue. Pourquoi on le voit dans ce sens-là? C'est qu'on croit qu'il y a un besoin et, personnellement, je suis en mesure de constater que, si ce n'est pas une obligation de suivre des cours additionnels, c'est relativement difficile. Il y a beaucoup de cours qui sont offerts et il y a un peu d'agents immobiliers qui les prennent. Je sais personnellement pour avoir tenté de donner à deux reprises des cours pour l'Université Laval et être incapable de former des classes de 20 pour toutes sortes de raisons, manque de temps, etc. Alors, si c'est inclus dans la loi que, pour faire certaines choses, il doit y avoir, pas des catégories de permis, mais des spécialités, bien nécessairement, ça va être incitatif et, à mon point de vue, c'est comme ça qu'on va rehausser la profession.

(17 h 45)

Mme Robic: Alors, ce que vous me dites, c'est un peu différent de ce que, moi, je voyais comme une spécialité. Les agents auraient le droit de tout faire, mais s'ils avaient suivi un cours additionnel en investissement, ils pourraient s'appeler des spécialistes en investissement. Mais vous semblez aller un peu plus loin que moi en disant: S'ils n'ont pas la formation en investissement, ils ne peuvent pas en faire, de l'investissement. C'est comme ça que vous le voyez là?

M. Pigeon: Mme la ministre, même moi, dans le cours de base que je donne, d'accord, je donne le cours d'investissement. C'est impensable qu'un agent, avec le cours de 210 heures, puisse même vendre une propriété à revenu, un 12 logements. Qu'il y ait une clause **grand-père**, si on veut, parlons pour ceux qui vont venir et le cours de propriétés à revenu est un cours simple. On a pris le terme de la loi: moins de cinq logements principalement résidentiels et déjà, ça demande certaines notions. Mais lorsqu'on arrive avec un client pour de l'investissement, quant à moi, dans la mesure du possible et le plus tôt possible, ça devrait être obligatoire. Pour ce qui est des fonds de commerce, j'ai la même **attitude** et si on limite les catégories à trois, bien nécessairement, ça va être plus facile de les rendre disponibles.

Mme Robic: Vous êtes en région.

M. Pigeon: Ça dépend, je ne veux pas insulter personne. On est à **Chicoutimi**, on **est** à Trois-Rivières et à Québec. Ha, ha, ha!

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Robic: C'est toujours délicat. C'est parce que vous êtes tellement contre le cumul des permis, et il y a un groupe cet après-midi qui nous a dit que, peut-être, c'était la survie même des agents que de pouvoir cumuler des permis en région moins urbanisées que Montréal ou Québec.

M. Pigeon: Ça m'a amusé d'entendre ce groupe-là parce que j'ai entendu les autres groupes de régions encore plus éloignées qui n'en voulaient pas. Moi, simplement ce que je vais vous dire sur ça, c'est que, moi, je me considère comme un vrai spécialiste de l'immobilier et je n'ai pas assez de temps pour tout apprendre ce qu'il y a dans l'immobilier. Et eux autres, ils vont faire les valeurs mobilières, ils vont faire des assurances et enfin, etc. Moi, je suis dans une compagnie qui a ça, des assurances, et je n'ose pas dire un mot sur les assurances parce que je m'aperçois que c'est tellement... Je pense qu'on n'a pas vu le problème. On peut réussir à obtenir les permis mais les garder à date et évoluer, c'est... En tout cas, j'ai l'impression que

le monde ne connaît pas l'immobilier parce que, moi, je n'y arrive pas et je pense que je serais **prêt** à passer n'importe quel questionnaire avec plusieurs de ceux qui sont dans la salle ou d'autres, dans l'immobilier et je n'aurais pas peur d'y faire face.

Le Président (M. Forget): Mme la ministre, votre temps est épuisé. Alors, je passe la parole au député de Gouin.

M. Boisclair: M. Archer, M. Pigeon, je tiens à vous remercier pour votre présentation. Continuons là où la ministre a quitté, soit le cumul des permis. Vous êtes un des premiers groupes, à ma connaissance, qui vient suggérer cependant un cumul de permis pour quelqu'un qui aurait un permis de la Commission des valeurs mobilières. Je crois que c'est une suggestion qui est intéressante parce que, effectivement, on peut souvent se retrouver dans une situation où des gens sont plus intéressés d'acheter des actions que d'acheter de l'immeuble comme tel. Est-ce que c'est une réalité qui est fréquente? J'aimerais que vous donniez des arguments pour justifier ce point de vue-là.

M. Pigeon: Le problème dans ça, c'est le but de bien servir le client. Or, nous autres, on sait très bien que, si on vend un immeuble, nécessairement on a le droit de le faire. À la minute où quelqu'un dit: Mon immeuble il est dans la compagnie. Ce n'est pas grave, on va prendre l'immeuble en vente, on va annoncer que c'est l'immeuble en vente et quand on aura fait l'offre d'achat, après ça tu iras voir ton comptable et vous vous entendrez avec l'acheteur. Mais ce n'est pas tellement glorieux ça dans une profession d'être obligé de faire ça, parce que **peut-être** qu'à la base ce sont des actions et on aurait dû informer. On a une espèce de conflit d'intérêts continuels, à **savoir**, au départ on devrait pouvoir dire au propriétaire vendeur: Tu serais mieux de vendre tes actions. On ne peut pas. Et si on va voir un courtier en valeurs mobilières avec ça, il va dire: C'est un immeuble que vous voulez vendre, ce n'est pas mon problème. Alors on va voir le comptable. On ne sait pas trop quoi faire. Finalement, on prend l'immeuble en vente, comme une entité, et on met une description immobilière, mais on sait très bien comment tout ça va tourner et on a très bien pris le tour aujourd'hui pour ne pas perdre nos commissions. On met des commissions fixes, etc. Ce n'est pas un problème d'honoraires pour nous autres. Mais, quant à moi, je ne suis pas confortable vis-à-vis le conseil qu'on donne au client. On est obligés de lui dire: On n'a pas le droit de vendre des actions, si tu veux on va prendre l'immeuble en vente. Et on n'a même pas le droit de lui dire si c'est bon ce qu'on fait. **Ça**, c'est dans le quotidien pour tous ceux qui font de la vente investissement, fonds de com-

merce.

M. Boisclair: Comment vous le régler concrètement le problème?

M. Pigeon: Ici, ce qu'on dit nous autres, il faudrait qu'on puisse obtenir un permis restrictif.

M. Boisclair: Mais dans la situation actuelle?

M. Pigeon: Dans la situation actuelle, c'est que, nous, on dit au client: On va placer l'immeuble en vente et on va mettre dans l'offre d'achat qui va être signée une clause qui finalement va faire en sorte que quand elle va être acceptée, ils peuvent vendre et ils peuvent acheter, mais si jamais ils ne s'entendent pas sur le transfert des actions, ça ne se fera pas, tout simplement.

M. Boisclair: Je comprends très bien.

M. Pigeon: Alors on agit comme entremetteurs, mais seulement on n'agit pas comme conseillers au point de vue de la transaction, bien qu'on rédige une promesse d'achat...

M. Boisclair: Votre commission est évaluée sur un pourcentage...

M. Pigeon: Généralement, ce qu'on fait dans ce genre de chose, c'est que pour ne pas être pris à avoir une commission sur la valeur des actions parce qu'on ne la connaît pas, on prend un montant forfaitaire.

M. Boisclair: Sur la question des assurances, là encore vous êtes un des groupes - il y a plusieurs personnes qui ont parlé des 2500 \$ - mais c'est la première fois qu'on attire mon attention sur la **problématique** de l'effet pervers un peu qui, dans le **fond**, est la protection du public, mais le moins que c'est plus de 2500 \$ on embarque dans une série de procédures, qui, la première des choses décourage le client qui est déçu du service reçu. Est-ce que c'est fréquent des contestations de **réclamation**?

M. Pigeon: On va parler de notre attitude. Nous autres, on a pris une attitude bien différente dans la mesure du possible, et je pense c'est connu. Avec des assureurs on arrive quand même à contourner le problème parce qu'il y a une police d'assurance, mais on fait une entente comme quoi... À partir de ça, on s'est aperçus que, en faisant un genre d'auto-assurance, on donnait satisfaction rapidement à la clientèle, parce que, durant toute la **période** où on s'est limités aux réclamations de 2500 \$ envoyées à nos assurances, nos clients étaient très déçus. Il

n'y a rien de pire que dire à un client: Vas voir ton avocat et poursuis ma compagnie d'assurances. Ce que les gens veulent, c'est un règlement. La majorité des réclamations, si je parle dans les 10 dernières années, ont été inférieures - je parle du montant de base - à 15 000 \$ et ont été réglées pour des montants en deçà de 5000 \$ à la satisfaction des clients. À partir de ça, quand on disait qu'on ne voulait pas avoir le privilège de ne pas être assurés, c'est parce qu'on s'est toujours dit: Dans le fond, pour nous, ce n'est pas une assurance. Si on voulait s'assurer on s'assurait avec une franchise de 100 000 \$ et on s'assurait jusqu'à 1 000 000 \$ au cas où il y ait vraiment quelque chose qu'on ne soit capables d'assumer. Ce qu'on est capables d'assumer, on croit qu'on donne un meilleur service à la clientèle. C'est dans cette optique-là... parce que vous prenez votre automobile, vous faites un accident, vous allez voir votre assureur et vous ne réglez pas, il vous dit d'aller voir un avocat. Vous allez voir un avocat il va dire: Pour 5000 \$, je ne peux pas, je vais avoir tant de frais. On est confrontés avec ça tous les jours. Nous, on voudrait tout au moins pouvoir prendre le déductible et le mettre à 15 000 \$ ou 25 000 \$. Nécessairement, il est bien évident que ça implique que ça soit fait uniquement pour les gens qui ont une solidité financière. Celui qui n'a aucune solidité financière... On est mieux avec de l'assurance quand il n'y a pas de solidité financière, mais il ne faut pas que l'assurance devienne un obstacle au règlement. Nous autres, on veut pouvoir régler notre clientèle.

M. Boisclair: C'est quoi, une solidité financière, pour vous?

M. Pigeon: Ah, bien, mon Dieu! Disons qu'il y a des institutions financières qui sont inspectées, qui ont des obligations financières, alors, ça, on vous laisse le soin de le déterminer. Je ne voudrais pas dire...

M. Archer: On veut vendre notre salade en disant que, nous, on est solides et que d'autres ne sont pas solides...

M. Pigeon: Je n'ai pas à juger. Je dis simplement que, est-ce que...

M. Boisclair: Ce sont des questions qui vont se poser dans ces...

M. Archer: Il s'agit de fixer des critères financiers quand même assez élevés, dépendant de l'importance, comme on mentionnait tout à l'heure, du nombre d'agents à l'emploi d'une personne ou ces choses-là ou...

M. Pigeon: Écoutez...

M. Archer: ...le risque.

M. Pigeon: ...simplement, quand on parle d'un trust comme le nôtre, il possède quand même des compagnies d'assurances. Alors, si le trust est aussi solide que les compagnies d'assurances qu'il possède, dans le fond, finalement, il faut que la sécurité ne soit pas mise en cause. Alors, ce sera à vous autres d'établir des mécanismes. On peut en suggérer, d'accord. Lorsqu'il y a des réclamations, un des problèmes, d'ailleurs, de l'assurance erreur et omission, parce que c'est de ça dont on parle, est, quant à moi, le plus gros problème, c'est qu'il faut être assuré au moment de la réclamation. Et ça, on oublie ça parce que tous les courtiers qui font faillite et qui ne prolongent pas leur assurance, si la réclamation provient deux ans après - ça, c'est un message que je donne en passant - c'est que cette assurance-là, dans la prochaine loi, ça devrait être suivant la date de l'événement et être assurée. Parce que, dans le moment, disons qu'à mon point de vue, ce n'est absolument pas correct. Mais quant au reste, évaluer une solidité financière, vous le faites pour des compagnies d'assurances, alors qu'est-ce que ça prendrait pour pouvoir régler ça? Nous autres, ce qu'on dit, bien, dépendant de la solidité financière de l'entreprise, une compagnie d'assurances ne peut pas émettre des garanties d'assurances si elle n'a pas tel ou tel critère. Mais les compagnies qui rencontrent tous ces critères-là, je ne vois pas pourquoi on serait obligé d'aller avec une autre. C'est dans ce sens-là qu'on le dit.

M. Boisclair: Je comprends très bien. Vous êtes de ceux qui ont été consultés au moment de l'élaboration du document. Votre nom apparaît au niveau des firmes de courtage.

M. Pigeon: C'est exact.

M. Boisclair: Est-ce que vous avez étudié la possibilité de faire du courtage immobilier une profession, au sens reconnu par l'Office des professions? Parce que bien des gens se questionnent - je l'ai fait ce matin, je ne veux pas revenir sur ce débat philosophique sur qu'est-ce qu'un acte de courtage et si c'est un acte professionnel - mais est-ce que vous avez réfléchi à cette...?

M. Pigeon: C'est-à-dire que si vous me parlez au point de vue du Code des professions, j'ai déjà répondu qu'on a déjà fait une demande, l'Association de l'immeuble, lorsque je présidais un comité en 1976, et on a été refusé et qu'aujourd'hui...

M. Boisclair: En 1976? Vous m'excusez, je l'avoue très candidement, je suis très nouveau dans ce dossier-là. En 1976...

M. Pigeon: En 1976, si ma mémoire est bonne...

M. Boisclair:... j'étais très jeune, j'avais 10 ans en 1976.

M. Pigeon:... En 1976, on a été refusés en 1976. C'est un dossier que je pilotais lorsque j'étais président de l'Association en 1972 et, finalement, on nous a dit que nos normes de scolarité ou, enfin, etc., étaient loin d'être suffisantes et même, à l'époque, on nous avait répondu, c'était Mme Payette, elle nous avait répondu qu'elle n'était pas sûre qu'elle croyait encore dans les corporations professionnelles.

M. Boisclair: Il me reste peu de temps. Est-ce que vous avez changé d'idée depuis?

M. Pigeon: Oui, parce que je crois que ce système-là de corporations professionnelles est vieilli et d'avoir l'opportunité d'avoir un organisme d'autoréglementation qui, dans le fond, est une profession, mais on pourrait avoir quelque chose, quant à moi, de plus malléable.

M. Boisclair: Me reste-t-il encore du temps? Est-ce que j'ai encore du temps? Parce que la question va se poser à un moment donné. Il y a l'Office des professions, il y a la loi 134 sur les intermédiaires de marché, on arriverait avec une nouvelle structure.

M. Pigeon: Écoutez, la structure qui est proposée ici est très proche d'une corporation professionnelle. D'ailleurs, vous avez...

M. Boisclair: Oui, mais c'en est une.

M. Pigeon:... qu'est-ce qu'on a fait après avoir été refusé en 1976? C'est à partir de ce moment-là que toutes les idées ont germé à l'effet de dire: Peut-être que si on mettait un code de déontologie, peut-être que si on faisait... Et, finalement, même si l'Association de l'immeuble a été refusée, elle a cru que c'était bon pour le public. Mais aujourd'hui, on croit que la structure du Code des professions qui, d'abord, ne nous accepte pas, mais on croit qu'ils ont une structure lourde et peut-être que ce serait plaisant d'être innovateur avec une formule qui va donner la même protection au public mais seulement qui va peut-être être un peu plus souple. Parce qu'il faut comprendre que nous, on fait des actes commerciaux avec l'acte professionnel.

M. Boisclair: Je comprends. Je vous remercie.

Le Président (M. Forget): M. le député de Gouin, votre temps est terminé. Alors, je passe la parole à Mme la ministre.

Mme Robic: Il ne faut pas le consentement? (18 heures)

M. Boisclair: Non, vous terminez.

Mme Robic: Non. Ça va?

M. Boisclair: Je consens.

Mme Robic: C'est parce qu'on...

Le Président (M. Forget): On dépasse l'heure.

Mme Robic:... dépasse 18 heures.

Le Président (M. Forget): On dépasse 18 heures. Est-ce qu'on a consentement pour continuer? Oui.

M. Boisclair: Oui. De toute façon, c'est le mot de la fin.

Le Président (M. Forget): Pas de problème.

Mme Robic: Non.

Le Président (M. Forget): Non, il reste 10 autres minutes chacun.

M. Boisclair: Ah non! Ce sont les 10 autres minutes. Il me reste 10 autres minutes. Je reviendrai.

Mme Robic: Ça me fait sourire, vous savez, parce que depuis le début de cette commission qu'on veut vous inclure dans une corporation professionnelle quand c'est une de leur consœur qui vous a refusé ça il y a quelques années, mais c'est amusant de le voir. Une chance qu'on évolue. Une chance qu'on puisse changer d'idée. C'est amusant.

Je veux toucher avec vous quelque chose qu'on n'a pas touché depuis le début et je pense que, peut-être, on aurait dû y toucher. C'est parce que, vous, vous le ciblez très bien: les dépôts en fidéicomis. Vous nous dites: "Un règlement d'application devrait prévoir dans quelles circonstances le dépôt doit être remboursé au promettant acheteur". Je vous avoue qu'il y en a quelques-uns qui m'ont dit ça dans leur mémoire, sinon plusieurs, et j'ai des problèmes avec ça de par mon expérience parce que les circonstances sont tellement différentes. Si j'avais à écrire un règlement ou à inclure ça dans une loi, je pense que je prendrais plusieurs pages et plusieurs articles parce que les circonstances sont tellement différentes que j'ai des difficultés à dire: Je vais être capable d'inclure toutes les possibilités et je vais être capable de donner une solution adéquate à ça. Vrai ou faux?

M. Pigeon: On a pensé comme vous pendant longtemps et ça a été un cauchemar pendant longtemps. Même que j'avais un ami au courtage immobilier qui m'appelait souvent pour me

demander - un. dénommé Castonguay - pourquoi je ne remboursais pas les dépôts et on était d'une prudence extrême avec ça jusqu'à ce que l'Association de l'immeuble publie un bulletin et c'est extrêmement simple ce qu'on nous dit de faire. On dit: Vous avez une demande de remboursement de dépôt, l'acheteur décide de ne plus acheter pour quelque raison que ce soit. À la minute où on a la demande, on avise le propriétaire-vendeur, on lui dit qu'on lui accorde 10 jours - d'accord? - pour prendre des procédures et demander à un juge de statuer sur le dépôt qu'autrement on va rembourser. Ça, ça veut dire qu'on règle à peu près 95 % des cas comme ça et il reste l'autre parce que, dans le fond, si le propriétaire-vendeur n'a pas l'intention de prendre des procédures ou enfin... On fait juste forcer les choses pour empêcher et c'est ça la politique de l'Association. Depuis que j'utilise cette politique, je n'ai reçu aucun appel téléphonique du courtage immobilier. Ils avaient régulièrement des plaintes qu'on ne remboursait pas. Quand je dis régulièrement, et je ne suis pas un très gros courtier, c'était - je dirais - une ou deux fois par mois qu'on m'appelait au sujet d'un dépôt. Depuis qu'on a pris cette attitude, on n'a plus aucun problème. Les gens ne se plaignent plus et la politique est simple. Quand les avocats ont dit: On vient corriger le Code civil ou, enfin, etc. Bien, nécessairement, c'est bien sûr que si on dit au client: écoute, tu as un dépôt, ils ne veulent pas le rembourser, prends un avocat. Pour un dépôt de 1000 \$, de 1500 \$ ou etc., si le Code civil peut le prévoir, oui! Mais, aujourd'hui, je vais vous dire que j'ai poussé ma réflexion un peu plus loin, d'accord. Si vous ne pouviez pas l'inclure dans la loi, je l'inclurais dans l'offre. Ça réglerait le problème de la même façon.

Mme Robic: Ça voudrait dire une fois que c'est dans l'offre...

M. Pigeon: Un contractuel.

Mme Robic: ...à toutes fins pratiques: Vous avez 10 jours... Non, ce n'est pas ça.

M. Pigeon: Non, ça voudrait simplement dire que, lorsque j'ai une demande de remboursement je dois aviser le vendeur et que le vendeur a 10 jours pour demander à un juge de statuer dessus, autrement, je rembourse. Et, d'ailleurs, notre offre d'achat prévoit un ensemble de choses qui sont confinées dans des délais parce qu'il n'y a rien de pire que ce qui reste accroché pour la clientèle. C'est la majorité des plaintes qu'on a: Vous ne pouvez rien faire.

Mme Robic: Là, je suis tentée de mettre mon ancien chapeau. Je vais me *retenir*, mais je vois des problèmes. Oui, c'est vrai. C'est une solution qui est simple et je n'ai pas besoin

d'analyser chacune des circonstances. Est-ce que ça revient à l'organisme de réglementer là-dessus ou si ça revient au gouvernement dans son projet de loi?

M. Pigeon: Évidemment, on avait mentionné au départ qu'on voulait l'avoir dans le projet de loi parce que l'idée de le mettre dans l'offre est venue après. On sait que l'organisme devra prévoir le contenu minimum de certains documents. Alors, où ça devra aller? **Moi**, je dis simplement que pour le bien du **public**, c'est essentiel qu'il y ait des dispositions à quelque part et, moi, je vais faire l'impossible pour qu'il y en ait une parce qu'on vit avec une disposition et s'il fallait qu'elle disparaisse, à mon point de vue, on pénalise le public.

Mme Robic: M. le Président, je pense qu'on a couvert à peu près tous les sujets. Je vous remercie infiniment.

Le Président (M. Forget): Merci beaucoup, Mme la ministre. Alors, je passe la parole au député de Gouin.

M. Boisclair: Je suis heureux de voir que la ministre me prête des intentions alors même que ça ne fait pas deux jours que je participe à cette commission. Mais vous vous rappelez qu'en 1976, j'avais 10 ans et que...

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Robic: Chanceux!

M. Pigeon: Le baptistaire est un gros avantage.

M. Boisclair: ...dans ces circonstances, monsieur semble s'être fait un défenseur de cette demande au niveau de l'Office des professions, et que si les temps ont changé, soit. Il est de notre devoir de trouver une solution au problème qui est énoncé et qui correspond à la réalité des années 1990. Cependant, je crois qu'il demeure une question de fond, si ce n'est qu'en termes d'organisation législative. Je pense que c'est une question à laquelle on doit réfléchir.

J'aimerais revenir rapidement sur la question de la formation. On en a glissé un mot tout à l'heure. Est-ce que vous seriez d'accord pour qu'il y ait un examen uniforme? Est-ce qu'il faudrait imposer un curriculum particulier? Est-ce qu'il faudrait contingerter? De quelle façon voyez-vous le contrôle sur la formation?

M. Pigeon: Alors, il est bien évident, quant à moi, d'accord, que toute forme de contingerterment aurait pour effet d'empêcher l'industrie de performer. Et si on veut régler le problème de ce qu'on a appelé le "turnover", le contingerterment va le régler mais il ne réglera

certainement pas le problème de la clientèle. D'accord? Pour avoir de bons agents, c'est normal qu'on puisse en entrer et si on veut être en libre concurrence, je pense qu'une forme de contingentement serait nuisible à tous points de vue. Au point de vue de la formation, d'avoir un examen uniforme, je dis un gros, gros oui, parce que comme je donne les cours qui suivent les cours qui sont donnés dans les différents cégeps - parce que, quand même, j'ai des bureaux dans différentes régions - je m'aperçois qu'il n'y a aucune uniformité. Et ça, à mon point de vue, c'est essentiel. D'ailleurs, je n'ai jamais été d'accord sur le fait que les cours soient dispensés principalement par les cégeps. J'ai toujours désiré et j'ai été déçu quand on a aboli l'examen, à l'époque, parce qu'à cette époque-là, on faisait notre propre formation. Je ne dis pas qu'on retournera à ça, mais je pense que ça règle le problème. Quand on dit: en région - ici, on peut parler de Chicoutimi - on est obligés d'amener les gens aux cégeps de Québec, pour Chicoutimi, dans le moment, alors que lorsqu'on pouvait faire notre préparation, on envoyait notre professeur à Chicoutimi et on formait notre monde. Alors, au point de vue service, au point de vue développement de la profession, je pense que l'examen est essentiel.

M. Boisclair: J'aimerais revenir sur un dernier élément - on en a peu parlé dans nos travaux jusqu'à date - qui est le comité de discipline. J'aimerais juste attirer votre attention sur la page 16 du document de consultation. On dit: "L'organisme d'autoréglementation se dotera d'un comité de discipline qui aura pour mandat de disposer de toute plainte contre un courtier ou un agent. Un syndic dont l'indépendance sera assurée par la loi a pour mission d'assurer le respect de la réglementation et de la déontologie et pourra porter plainte devant le comité de discipline." Avez-vous une idée quant à la composition du comité de discipline? Beaucoup de personnes ont des craintes, là... être à la fois juge et partie.

M. Pigeon: Ce sont des craintes et ce sont des craintes réelles. D'abord, j'ai siégé à beaucoup de comités de discipline. Vous parlez des problèmes de région. Encore dernièrement, je suis allé à Rimouski avec deux autres personnes de Québec pour régler un différend, là-bas, parce qu'il y a certains problèmes. Quand on a parlé d'arbitrage de compte et qu'on parle de discipline... La discipline, il n'y a aucun doute, c'est l'organisme d'autoréglementation qui doit voir à la discipline. Moi, je pense envers deux membres et envers le public. Les questions de discipline, ça doit être uniforme à travers la province. Je verrais mal avoir des... De toute façon, en région, ils en ont absolument besoin. Vous ne pouvez pas, dans une région où vous avez 150 membres, trouver 3 arbitres qui vont être

capables de rendre un jugement. Ça ne se fait pas. De toute façon, ils viennent les chercher à l'extérieur. Le seul point où je n'en fais pas un cas d'Etat, c'est l'arbitrage de compte. L'arbitrage de compte, de deux commissions entre deux courtiers, parce que les commissions se partagent entre courtiers. Bien qu'on décide de faire un arbitrage entre nous autres, à notre chambre d'immeubles, ça ne touche absolument pas le public. Et ça, c'est plus facile. Quand on parle d'arbitrage de compte avec le public, c'est nécessairement l'organisme, mais, seulement, l'arbitrage de compte tel que fait par les chambres d'immeubles, nécessairement, c'est un genre d'arbitrage qu'on pourrait faire sur décision volontaire, n'importe qui. Alors ça, ça ne me fatigue pas et ça fonctionne très bien.

M. Boisclair: Si je vous comprends bien, l'arbitrage sur une commission entre deux agents...

M. Pigeon: Entre deux courtiers.

M. Boisclair: Entre deux courtiers.

M. Pigeon: C'est toujours entre courtiers les commissions.

M. Boisclair: Effectivement. Entre deux courtiers, la chambre d'immeubles; et si c'est un arbitrage sur un compte d'un client, le comité de discipline, qui relève de l'organisme d'autoréglementation.

M. Pigeon: Exact. Maintenant, nécessairement, dans des régions où ils ne pourraient pas faire leur arbitrage de compte, je ne suis pas contre le fait que l'organisme pourrait en faire, mais seulement, quant à moi, dans les régions où ils ont des chambres d'immeubles structurées, je pense que ça revient aux chambres d'immeubles.

M. Boisclair: Dans le document de discussion, on dit: L'organisme d'autoréglementation se dotera d'un comité de discipline. Est-ce que vous voyez ça comme un sous-comité ou si vous voyez que ce serait des membres qui seraient sur l'organisme d'autoréglementation? Est-ce que ce serait un comité à part, avec des gens qui représentent d'autres milieux?

M. Pigeon: Il est bien évident que quand il va se doter d'un comité - un comité de discipline au niveau provincial, dans le moment, je pense qu'on a une soixantaine de personnes dans ce comité-là - alors il faut quand même que ces personnes-là soient nommées et choisies et remplacées au besoin, parce qu'il y a certains critères à remplir pour être membres de ce comité. Il faut que ce soit des gens qui aient un critère d'expérience, un critère d'honnêteté, enfin, etc., et ces gens-là doivent être choisis

par l'organisme puis approuvés par le conseil d'administration.

M. Boisclair: Juste une dernière chose, c'était sur le cumul des permis. Tout à l'heure, Mme la ministre m'a dit qu'il y avait une autre restriction dans la loi 134, mais...

Mme Robic: Oui.

M. Boisclair: En tout cas, il va falloir qu'on regarde ça, je crois, plus attentivement, parce que l'article 41 dit: "Le titulaire d'un certificat délivré conformément à la présente loi peut également exercer l'activité d'intermédiaire de marché régi par une autre loi, aux conditions déterminées par cette loi et les règlements pris par la gouvernement pour son application." Il y a, à ma connaissance, et j'aimerais ça peut-être qu'on...

Mme Robic: M. le Président, si vous me permettez, vous regardez l'article 14 à la page 9, le dernier paragraphe: "Sous réserve de la Loi sur le courtage immobilier, un intermédiaire de marché en assurance peut également, aux conditions prévues aux paragraphes 1° et 2°, placer des prêts hypothécaires."

M. Boisclair: Je vous remercie pour cette clarification. Ça va aller, M. le Président.

Le Président (M. Forget): Je vous remercie, M. le député de Gouin. Mme la ministre, si vous voulez conclure.

Mme Robic: M. Archer, M. Pigeon, merci infiniment. C'est toujours un plaisir de vous entendre. M. Pigeon, votre expertise n'est pas à prouver, on voit que - je ne sais pas comment ça se fait - vous semblez être bien informé.

M. Pigeon: Je ne fais que de l'immobilier.

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Robic: Mais plus que ça, je pense, un peu, aussi. Vous faites de l'immobilier mais vous êtes également très impliqué dans les organismes. On vous en félicite d'ailleurs. M. Pigeon, M. le Président, est le président de l'Association de l'immeuble au Québec. On vous félicite, c'est tout récent, et on vous remercie beaucoup de votre présence.

M. Pigeon: Merci.

Le Président (M. Forget): Merci, Mme la ministre. M. le député, en conclusion.

M. Boisclair: On vous remercie pour votre présentation et, comme je le disais, ce sera lorsqu'on discutera des règlements et du projet

de loi qu'on verra jusqu'à quel point vous aurez attendu.

M. Pigeon: On sera là.

M. Boisclair: J'y serai aussi.

Le Président (M. Forget): Au nom des membres de la commission, je vous remercie beaucoup de votre participation. Alors, l'ajournement des travaux jusqu'à demain, 10 heures.

(Fin de la séance à 18 h 10)