

# RAPPORT *du* GROUPE CONSULTATIF INDÉPENDANT

Sur la conduite et les pratiques du *Secteur de l'immobilier*  
en Colombie-Britannique

// JUIN 2016



# TABLE DES MATIÈRES

<b>I // REMERCIEMENTS</b> .....	2
<b>II // SOMMAIRE</b> .....	3
<b>III // À PROPOS DU GROUPE CONSULTATIF INDÉPENDANT</b> .....	4
<b>IV // LA CONJONCTURE DE L'IMMOBILIER EN COLOMBIE-BRITANNIQUE</b> .....	6
<i>La hausse des prix du marché immobilier</i> .....	6
<i>La conduite des détenteurs de permis de vente de l'immobilier</i> .....	7
<b>V // SUPERVISION ACTUELLE DU SECTEUR DE L'IMMOBILIER EN COLOMBIE-BRITANNIQUE</b> .....	8
<i>L'autoréglementation et l'intérêt public</i> .....	8
<i>L'autoréglementation et le secteur de l'immobilier en Colombie-Britannique</i> .....	9
<i>Le rôle du gouvernement provincial</i> .....	9
<i>Le rôle du Surintendant de l'immobilier</i> .....	10
<i>Le rôle du Conseil immobilier de la Colombie-Britannique</i> .....	11
<i>Le rôle des associations de l'industrie</i> .....	15
<b>VI // RÈGLEMENTS ET CONDITIONS ACTUELLES POUR LES DÉTENTEURS DE PERMIS DE VENTE DE L'IMMOBILIER EN COLOMBIE-BRITANNIQUE</b> .....	19
<i>Les exigences de conduite professionnelle</i> .....	19
<i>La qualification et le caractère convenable</i> .....	21
<i>La formation pour l'obtention d'un permis</i> .....	21
<i>La formation pour le renouvellement d'un permis</i> .....	22
<b>VII // SOMMAIRE DES RÉSULTATS</b> .....	23
<b>VIII // RECOMMANDATIONS</b> .....	37
<i>Transparence et déontologie</i> .....	37
<i>Conformité et conséquences</i> .....	43
<i>Gouvernance et structure</i> .....	47
<i>Éducation des détenteurs de permis et du public</i> .....	51
<b>IX // PROCHAINES ÉTAPES</b> .....	54
<b>X // ANNEXES</b> .....	55
<b>XI // LISTE DE RECOMMANDATIONS</b> .....	61

## I // REMERCIEMENTS

La création du Groupe consultatif indépendant et l'acquittement de son mandat ont eu lieu au cours d'un délai très bref (à peine quinze semaines) et ont été passés au crible par le public. Au cours de ces quinze semaines, une petite équipe a consacré un grand nombre d'heures à aider le Groupe consultatif dans la préparation de ce rapport et ces personnes méritent notre sincère gratitude. Parmi elles se trouve Alison Dempsey, secrétaire du Groupe consultatif indépendant et membre du personnel du bureau du Surintendant de l'immobilier.

Le Groupe consultatif désire également reconnaître la coopération volontaire et les efforts considérables du personnel du Conseil immobilier de la Colombie-Britannique (Real Estate Council of British Columbia), ainsi que les arguments soumis par les onze chambres immobilières et l'Association de l'immobilier de la Colombie-Britannique (British Columbia Real Estate Association of BC).

Nous tenons également à remercier les nombreux membres du public qui ont pris la parole pour se faire entendre, et qui ont communiqué leurs commentaires et leur rétroaction en les envoyant par la poste et par courriel à notre adresse électronique publique.

Enfin, le GCI désire reconnaître le rôle important joué par les médias, qui ont mis au jour certains problèmes et les ont ensuite rendus publics, déclenchant ainsi une pression en faveur d'une résolution.

## II // SOMMAIRE

Actuellement, la conjoncture du marché immobilier en Colombie-Britannique, et en particulier la hausse extrême de ses prix sur une période prolongée, est exceptionnelle. Elle attire l'attention au niveau local tout autant qu'international. Les causes de cette conjoncture, les possibilités de sa continuation et les réactions qu'elle devrait engendrer sont des sujets qui suscitent des opinions contradictoires et des débats passionnés.

De nombreux défis ont émergé de cette conjoncture, notamment la capacité des régimes de réglementation dont dépendent les détenteurs de permis de vente de biens immobiliers, à réagir et à continuer à protéger les intérêts du public. Ce rapport est là pour répondre à ce défi.

Pour permettre au lecteur de comprendre comment nous en sommes arrivés là, le rapport commence par donner une brève vue d'ensemble de l'historique de la réglementation des détenteurs de permis de vente de l'immobilier. Il décrit ensuite le fonctionnement du régime de réglementation actuel et en présente les principaux acteurs. Puis il discute des points faibles et des limites du régime actuel et enfin, effectue des recommandations pour son amélioration.

Au cours des derniers mois, des membres du public ont émis des doutes sur la capacité du secteur de l'immobilier à continuer de s'autoréglementer. Mais au bout du compte, seul le gouvernement pourra prendre cette décision.

Les recommandations principales de ce rapport (28 au total) sont destinées à réformer le régime et l'organe de réglementation existants pour qu'ils agissent dans l'intérêt du public.

Ces recommandations s'adressent au Conseil immobilier de la Colombie-Britannique (Real Estate Council of British Columbia) et au Gouvernement de la Colombie-Britannique. Ces deux entités devront coordonner leurs efforts pour mettre ceux-ci en œuvre de manière rapide et efficace. Le Groupe consultatif indépendant croit fermement que, grâce à cet effort de concertation, le public retrouvera sa confiance en la réglementation qui régit la conduite des détenteurs de permis en Colombie-Britannique.

## III // À PROPOS DU GROUPE CONSULTATIF INDÉPENDANT

### **Comment nous avons été désignés**

En février 2016, en réaction aux problèmes signalés par les médias, le Conseil immobilier de la Colombie-Britannique (le Conseil immobilier) a demandé au Surintendant de l'immobilier (le Surintendant) de lancer et de présider un processus d'examen indépendant de la conduite des détenteurs de permis de vente de l'immobilier.

Le Groupe consultatif indépendant (GCI) a été établi le 22 février 2016 par le Surintendant. Les membres du GCI ont été sélectionnés en fonction de leur expertise acquise au service de divers organismes publics et privés, de leur indépendance, de la diversité de leurs points de vue et de leur bonne compréhension de la gouvernance et des intérêts du public.

*(Voir l'annexe 1 – Liste des membres du GCI)*

### **Notre mandat**

Même si le GCI a été créé à l'origine pour traiter du problème des pratiques particulières liées à la cession des contrats d'achat de biens immobiliers, surnommées *shadow flipping* (achat et revente de l'ombre) par les médias, il a délibérément établi un mandat se concentrant plus largement sur la question de savoir si le régime de réglementation actuel protège convenablement les consommateurs et le public en général des infractions de certains détenteurs de permis de vente. *(Voir l'annexe 2 – Mandat du GCI)*

### **Notre approche**

Le GCI a rempli son mandat d'organisme indépendant en effectuant son étude au cours d'une période précise limitée dans le temps. Nous avons entamé notre évaluation le 9 mars 2016, publié notre mandat le 15 mars 2016, remis notre rapport intermédiaire le 8 avril 2016 et conclu notre étude le 17 juin 2016.

Au cours de la première étape, le GCI a porté ses efforts sur la collecte de faits et de données sur le régime de réglementation existant et sur les pratiques actuelles du Conseil de l'immobilier et des détenteurs de permis de vente. Les sections IV et VI de ce rapport résument les résultats de cette phase de l'étude.

La deuxième étape de l'étude était destinée à analyser le régime de réglementation existant pour en déterminer les forces, les faiblesses et les limites. On trouvera le résumé de cette étape et de nos conclusions dans la section VII de ce rapport.

La troisième et dernière étape a consisté à formuler des recommandations conçues pour répondre aux faiblesses et limites identifiées au cours de la deuxième étape. On trouvera ces recommandations dans la section VIII de ce rapport.

L'étude du GCI a été réalisée en moins de quinze semaines, ce qui en limite forcément la portée. Ses recommandations sont censées refléter des principes généraux plutôt que des détails précis. Notre étude s'est concentrée sur l'immobilier résidentiel dans la mesure où il a été considéré que c'est ce secteur qui présente les problèmes les plus pressants. Néanmoins, dans la plupart des cas, les principes, les conclusions et les recommandations s'appliquent à la conduite des détenteurs de permis et aux pratiques de tous les domaines de l'immobilier.

Tout au cours de son étude, le GCI a reçu et examiné les arguments écrits soumis par les onze chambres immobilières (les chambres) de la province, ainsi que des observations envoyées par la poste et par courriel par des membres du public, notamment par des acteurs du secteur de l'immobilier. Nous avons également assisté à des présentations du Conseil de l'immobilier et de l'Association de l'immobilier de la Colombie-Britannique (Real Estate Council of British Columbia – BCREA).

Le GCI a effectué son étude d'un point de vue indépendant et libre de parti pris – étude qui s'est portée sur les problèmes engendrés par la conduite de certains détenteurs de permis de vente. Les recommandations contenues dans ce rapport sont destinées à renforcer le régime de réglementation actuel et à permettre de mieux répondre à la conjoncture en évolution du secteur de l'immobilier. En les formulant, nous avons considéré comment elles pourraient être appliquées à des cycles économiques différents, y compris un marché de l'habitation en baisse. Nous avons également envisagé les répercussions d'une réglementation renforcée sur les coûts de conformité et sur la capacité du secteur de l'immobilier à innover et à s'adapter au changement. Ainsi, nous sommes convaincus que ces ajustements sont nécessaires pour faire avancer les intérêts du public.

## IV // LA CONJONCTURE DE L'IMMOBILIER EN COLOMBIE-BRITANNIQUE

### LA HAUSSE DES PRIX DU MARCHÉ DE L'IMMOBILIER

---

Au cours des quinze dernières années, les grands centres urbains de la Colombie-Britannique, particulièrement dans la vallée du Bas-Fraser, ont assisté à une flambée des prix de l'immobilier. Un certain nombre de facteurs interdépendants ressortent de manière évidente de l'analyse et des commentaires du public :

- ▶ une économie dynamique;
- ▶ une migration continue d'autres régions du Canada de même que d'autres pays vers la vallée du Bas-Fraser;
- ▶ des investissements externes dans le marché immobilier de la vallée du Bas-Fraser pour des raisons de placement plutôt que pour des raisons de logement;
- ▶ des limites physiques (par exemple, les montagnes, l'océan et une frontière internationale);
- ▶ des contraintes de politiques (par exemple, les réserves de terres agricoles), et des limitations de zonage sur les nouveaux ajouts au parc immobilier; et
- ▶ la psychologie du marché autorenforcée, qui prévaut lors d'une période de montée rapide des prix de l'immobilier.

Cette flambée des prix a conduit la région du Grand Vancouver, en particulier, à devenir l'un des marchés de l'immobilier les plus chers au monde. En retour, cette situation a soulevé de sérieuses inquiétudes sur l'absence ou la disponibilité de logements abordables, sur les investissements spéculatifs, et sur les dangers liés à un marché intenable et surchauffé. Le public, la communauté d'affaires et tous les ordres de gouvernements partagent ces inquiétudes.

“ Il est important de comprendre que les recommandations de ce rapport n'auront sans doute pas de répercussions matérielles sur les prix de l'immobilier et sur la question du logement abordable.

Il est important de comprendre que les recommandations de ce rapport, si elles sont appliquées, n'auront sans doute pas de répercussions matérielles sur les prix de l'immobilier et sur la question du logement abordable. Les prix de l'immobilier sont déterminés par des facteurs de demande élevée et d'offre limitée. Le travail du GCI et les recommandations contenues dans ce rapport se portent sur la conduite des détenteurs de permis de vente



de l'immobilier. Il est essentiel pour conserver la confiance du public de veiller à ce que les acquéreurs ou vendeurs d'un logement soient traités dans les règles, mais cela n'affecte en rien l'offre et la demande de l'immobilier.

## LA CONDUITE DES DÉTENTEURS DE PERMIS DE VENTE DE L'IMMOBILIER

---

Les hausses extrêmes des prix du marché immobilier ont exercé des pressions sur le régime de réglementation qui régit la prestation des services de l'immobilier dans la province. Dans un marché où les profits sur les transactions immobilières peuvent être considérables, certains n'hésitent pas à exploiter les occasions d'obtenir des avantages déloyaux.

Au cours des derniers mois, on a signalé des activités d'exploitation abusive de la part de détenteurs ainsi que de non-détenteurs de permis, ce qui a accru les inquiétudes du public, notamment en ce qui concerne les choses suivantes :

- ▶ des détenteurs de permis omettant de divulguer des cessions de contrat dans le but d'en tirer un profit personnel;
- ▶ des détenteurs de permis faisant passer leurs propres intérêts avant ceux de leurs clients; et
- ▶ des détenteurs de permis qui ne se conforment ni aux lois fiscales fédérales et provinciales ni à leurs obligations de déclarations dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux, notamment en conspirant avec leurs clients afin d'éviter lesdites obligations de déclarations.

Les critiques du public, des médias et de certains représentants élus ont suggéré que l'organe de réglementation :

- ▶ fait preuve de passivité lorsqu'il s'agit de repérer les risques pour le public ou d'intervenir pour empêcher les pratiques malfaisantes;
- ▶ n'impose pas de pénalités ni de sanctions suffisantes pour créer des moyens de dissuasion efficaces en réponse aux infractions;
- ▶ manque de moyens pour enquêter et faire mettre ses règlements en vigueur;
- ▶ n'accorde pas suffisamment de poids à son autorité; et
- ▶ n'est pas vraiment accessible au public, ni ne répond aux besoins de celui-ci.

Des infractions présumées, alliées à l'idée que le Conseil immobilier est incapable de prendre des mesures vigoureuses pour y répondre ou renâcle à le faire, ont entraîné une perte de confiance de la part du public.

“ Des infractions présumées, alliées à l'idée que le Conseil immobilier est incapable de prendre des mesures vigoureuses pour y répondre ou renâcle à le faire, ont entraîné une perte de confiance de la part du public.

# V // SUPERVISION ACTUELLE DU SECTEUR DE L'IMMOBILIER EN COLOMBIE-BRITANNIQUE

## L'AUTORÉGLÉMENTATION ET L'INTÉRÊT PUBLIC

---

Au Canada et ailleurs, il est courant que les membres d'une profession ou d'un secteur d'activité réglementent eux-mêmes leur conduite, leurs pratiques et leurs normes. Cette autoréglementation est établie par un accord officiel entre le gouvernement et la profession ou le secteur d'activité. L'accord stipule que le secteur d'activité est directement responsable d'assujettir ses membres à une réglementation de leurs activités ainsi que de leur faire respecter des normes élevées de conduite, de pratiques et de service au public. L'autoréglementation est un privilège et non pas un droit. La profession ou le secteur d'activité sont tenus de protéger les intérêts du public ou ils risquent de perdre la confiance de celui-ci et du gouvernement de même que ce privilège.

“ L'autoréglementation est un privilège et non pas un droit.

L'autoréglementation est accordée par le gouvernement. Lorsqu'elle est appliquée efficacement, elle protège les intérêts du public en contrôlant la conduite et les pratiques des détenteurs de permis. En même temps, elle donne accès au savoir et à l'expertise de spécialistes permettant de comprendre et de réglementer efficacement la prestation de services au public.

L'autorité et les responsabilités déléguées par le gouvernement aux organismes autoréglementés ont trait généralement à ce qui suit :

- ▶ l'établissement de normes de formation et d'expérience ainsi que d'autres qualifications permettant d'entrer dans la profession;
- ▶ l'établissement de normes de conduite et de pratiques pour ceux qui travaillent dans la profession;
- ▶ l'établissement de procédures permettant d'enquêter, d'assurer la conformité et d'imposer des mesures disciplinaires dans le cadre des normes et des règlements; et
- ▶ la création de règlements et de procédures permettant d'imposer des sanctions ou de retirer leur permis à ceux ayant manqué au respect des normes de conduite.

Pour permettre au public d'être servi au mieux de ses intérêts par une profession autoréglementée, il est important que celui-ci puisse se faire entendre lorsqu'il veut soulever des questions ou déposer des plaintes. Par conséquent, la plupart des organismes autoréglementés possèdent des mécanismes d'enquêtes publiques et de présentation de plaintes, et ils se donnent aussi un mandat d'éducation du public.

## L'AUTORÉGLÉMENTATION ET LE SECTEUR DE L'IMMOBILIER EN COLOMBIE-BRITANNIQUE

---

### **Les débuts**

Après une cinquantaine d'années au cours desquels le Surintendant à délégué progressivement le pouvoir de réglementation au Conseil immobilier, le secteur de l'immobilier provincial s'est vu attribuer le droit de s'autoréglementer en 2005. Cette même année, la Loi sur les Services des biens immobiliers (*Real Estate Services Act*) (la Loi), le Règlement sur les Services des biens immobiliers (*Real Estate Services Regulation*) (le Règlement) et le règlement administratif du Conseil immobilier (*Real Estate Council Rules and Bylaws*) sont entrés en vigueur.

Le Conseil immobilier s'est vu confier la responsabilité principale d'administrer et d'appliquer ces instruments dans la mesure où ils ont trait à la conduite et aux pratiques des détenteurs de permis de la province. Le Surintendant a conservé la responsabilité de réglementer les non-détenteurs de permis de vente.

### **Autres organismes**

La Loi a également préservé trois corporations : la Fondation des biens immobiliers (*Real Estate Foundation*), la Compagnie d'assurance sur les erreurs et omissions en biens immobiliers (*Real Estate Errors and Omissions Insurance Corporation*) et la Compagnie du Fonds d'indemnisation en matière de biens immobiliers (*Real Estate Compensation Fund Corporation*). Chacun de ces organismes joue un rôle distinct dans la part de transparence des comptes et de protection du public du régime d'autoréglementation. [L'annexe 3](#) contient d'autres informations à ce sujet.

## LE RÔLE DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL

---

La Loi et le Règlement forment la structure globale de la réglementation des services immobiliers en Colombie-Britannique et prescrivent des éléments importants comme ce qui suit :

- ▶ les cas où un permis de vente et d'achat de biens immobiliers est requis;
- ▶ les types de détenteurs de permis et leur relation avec les agences immobilières;
- ▶ les devoirs et les normes de conduite professionnelle des détenteurs de permis;
- ▶ les mesures disciplinaires et les sanctions;
- ▶ la gouvernance et la structure du Conseil immobilier et de ses comités; et
- ▶ les pouvoirs d'enquête et l'autorité du Conseil immobilier et du Surintendant.

Au sein du gouvernement provincial, c'est le ministre des Finances qui veille à l'efficacité de cette structure pour la protection des intérêts du public. Le ministre des Finances est également responsable du Conseil de l'immobilier ainsi que du Surintendant, dont le bureau se trouve dans les locaux de la Commission des Institutions financières (*Financial Institutions Commission*), un organisme de réglementation du gouvernement.

La Loi a institué le Conseil immobilier en tant qu'organisme autoréglementé et lui a accordé de larges pouvoirs pour élaborer et appliquer son propre règlement administratif. Il est important de noter que l'article 130 de la Loi donne au gouvernement le pouvoir de promulguer des règlements qui ont préséance sur tout règlement administratif établi par le Conseil immobilier. De cette manière, le gouvernement conserve l'autorité ultime sur la réglementation des biens immobiliers de la province. C'est ce pouvoir qui a permis au gouvernement d'introduire récemment une nouvelle réglementation sur les modalités de cession de contrat dans le cadre d'un contrat d'achat-vente de biens immobiliers.

“ La Loi donne au gouvernement le pouvoir de promulguer des règlements qui ont préséance sur tout règlement administratif établi par le Conseil immobilier.

#### LE RÔLE DU SURINTENDANT DE L'IMMOBILIER

Les modifications apportées à la Loi en 2005 ont permis au secteur de l'immobilier d'obtenir les pleins pouvoirs de s'autoréglementer, et ont limité la portée de la surveillance du Conseil immobilier par le Surintendant. En cas d'urgence, lorsque le comportement d'un détenteur de permis nuit gravement au public et si le Conseil immobilier n'a pas fait parvenir à ce dernier un avis d'audience ou une ordonnance, la Loi donne au Surintendant le pouvoir de délivrer un avis et de tenir une audience sur la conduite de cette personne. Le Surintendant a également l'autorité de faire appel auprès du Tribunal des services financiers pour contester des ordonnances liées aux procédures disciplinaires du Conseil immobilier.

“ Les modifications apportées à la Loi en 2005 ont permis au secteur de l'immobilier d'obtenir les pleins pouvoirs de s'autoréglementer, et ont limité la portée de la surveillance du Conseil immobilier par le Surintendant.

Le Surintendant conserve la responsabilité de réglementer les services des non-détenteurs de permis. La Loi lui donne l'autorité d'enquêter sur les activités de personnes offrant des services immobiliers en échange d'une rémunération alors qu'elles ne détiennent pas de permis. À la suite d'une audience, le Surintendant pourra exiger de ces non-détenteurs de permis qu'ils cessent d'exercer, qu'ils prennent des mesures correctives et qu'ils payent une pénalité allant jusqu'à 10 000 \$ dans le cas d'un individu, et jusqu'à 20 000 \$ dans le cas d'un partenariat ou d'une compagnie.

## LE RÔLE DU CONSEIL IMMOBILIER EN COLOMBIE-BRITANNIQUE

---

Le Conseil immobilier est une société constituée en vertu de la Loi dont le but est de réglementer le secteur de l'immobilier. La Loi a établi les objectifs du Conseil immobilier comme étant ce qui suit :

- ▶ administrer la Loi et le Règlement ainsi que les règlements administratifs;
- ▶ entretenir et développer le savoir et les compétences et les aptitudes de ses détenteurs de permis; et
- ▶ maintenir et protéger les intérêts du public touchés par la conduite et de l'intégrité de ces détenteurs de permis.

Le Conseil a la responsabilité de réglementer tous les aspects de la conduite d'un détenteur de permis dans la province, que ce soit sa qualification originale, l'octroi de son permis, sa formation ou ses activités quotidiennes. Son autorité recouvre tous les aspects de la conformité ainsi qu'une surveillance et une évaluation continues, les enquêtes sur les plaintes, et l'application de mesures disciplinaires envers des détenteurs de permis pour infraction.

Le Conseil immobilier remplit son mandat législatif en administrant et en appliquant la Loi et le Règlement, et en établissant et en appliquant ses propres règlements administratifs. La Loi donne au Conseil immobilier l'autorité générale de promulguer tous les règlements administratifs qu'il considère comme nécessaires ou souhaitables pour diriger ses affaires.

Le Règlement prescrit des modalités d'application que le Conseil immobilier doit suivre pour établir ses règlements administratifs, notamment ce qui suit :

- ▶ 30 jours avant de promulguer le règlement administratif proposé, le Conseil immobilier doit en prévenir les détenteurs de permis et leur donner l'occasion de soumettre leurs commentaires;
- ▶ le Conseil immobilier doit envoyer un exemplaire du règlement administratif proposé au Ministre et au Surintendant; et
- ▶ 75 % des membres du Conseil immobilier doivent voter en faveur de toute modification à un règlement administratif ou d'en établir un nouveau.

Les règlements administratifs du Conseil immobilier traitent de questions importantes, comme ce qui suit :

- ▶ les qualifications nécessaires pour obtenir ou renouveler un permis;
- ▶ la durée des permis;
- ▶ les différentes catégories de permis, et les modalités et restrictions applicables à celles-ci;
- ▶ la relation entre les agences immobilières et leurs détenteurs de permis ainsi que les règles ayant trait à la supervision des agents et des représentants associés par des agents gestionnaires;
- ▶ l'obligation pour les détenteurs de permis de suivre une formation professionnelle continue;
- ▶ les normes de conduites et de pratiques commerciales des détenteurs de permis;
- ▶ les obligations des détenteurs de permis dans le cadre des comptes en fiducie;
- ▶ l'utilisation d'un nom commercial par les détenteurs de permis et la forme et le contenu de la publicité diffusée par eux;

- ▶ l'utilisation obligatoire de formulaires standardisés dans l'offre de services immobiliers;
- ▶ les divulgations requises des détenteurs de permis pour offrir des services immobiliers; et
- ▶ les dossiers, les rapports et toute autre information devant être conservés par les détenteurs de permis ou déposés auprès du Conseil immobilier.

### ***Structure du Conseil immobilier***

Le Conseil immobilier est dirigé par un conseil d'administration de dix-sept membres. La taille et la composition de ce conseil ainsi que de certains de ses comités sont prescrites par la Loi.

Parmi les dix-sept membres :

- ▶ treize d'entre eux sont des détenteurs de permis élus par leurs pairs;
- ▶ trois d'entre eux sont des membres du public, qui ne détiennent pas de permis, et sont désignés par le gouvernement; et
- ▶ l'un d'entre eux est désigné par le Conseil immobilier pour représenter les intérêts des copropriétaires.

Les treize membres élus du conseil d'administration représentent sept régions géographiques de la province; neuf sur treize d'entre eux doivent être des agents soit gestionnaires, soit associés. Tous les membres doivent remplir un mandat de deux ans.

Le Conseil comprend plusieurs comités exerçant des responsabilités importantes auxquels il délègue son autorité pour agir en son nom. Parmi eux se trouvent le comité des plaintes, le comité d'examen des ordonnances sur consentement, le comité disciplinaire et le comité d'audiences.

Le personnel du Conseil est composé de quarante-sept employés à plein temps et à temps partiel.

### ***Enquêtes et traitement des plaintes***

Le Conseil immobilier a l'autorité et la responsabilité d'enquêter sur de possibles contraventions par des détenteurs de permis à la Loi, au Règlement et à son propre règlement administratif. Le Conseil pourra lancer une enquête en réponse à diverses situations, comme celles qui suivent :

- ▶ après avoir reçu la plainte d'un consommateur;
- ▶ après avoir reçu la plainte d'un détenteur de permis;
- ▶ en réponse à une requête du bureau du Surintendant immobilier;
- ▶ dans le cadre de ses inspections des bureaux et des dossiers des agences; et
- ▶ sur sa propre initiative.

Les plaintes et autres questions sujettes à des enquêtes sont classées par ordre de priorité selon une évaluation des risques de préjudices pour le public. En présence de suffisamment de preuves indiquant le besoin de mesures disciplinaires, un sommaire du dossier est présenté au comité des plaintes, qui a ensuite la responsabilité de décider si la question devra être soumise à une audience disciplinaire. Si le Conseil décide de poursuivre, il émettra

un avis d'audience; à ce stade, le détenteur de permis pourra soumettre une proposition d'ordonnance sur consentement ou aller jusqu'à l'audience.

- ▶ **UNE AUDIENCE** est une procédure officielle d'exécution de la réglementation, où des preuves sont présentées par les deux parties et des décisions sont prises par un comité indépendant.
- ▶ **DANS UNE ORDONNANCE SUR CONSENTEMENT**, le détenteur de permis admet son infraction et consent à une pénalité.

Lorsqu'un détenteur de permis admet son infraction de son propre gré, il a le droit légal de proposer un règlement à l'amiable grâce à une ordonnance sur consentement. Une proposition doit inclure un exposé des faits approuvé, des aveux, une renonciation au droit de faire appel, et une demande de sanctions acceptables. Des ébauches de propositions sont examinées par le personnel juridique du Conseil, puis sont évaluées de manière indépendante par le comité d'examen des ordonnances sur consentement. Ce comité pourra accepter l'ordonnance sur consentement, y proposer des modifications, ou la rejeter, auquel cas il pourra tenir une audience disciplinaire.

Les régimes de réglementation font couramment appel aux ordonnances sur consentement. En effet, dans la mesure où celles-ci sont réglées plus rapidement et en utilisant beaucoup moins de ressources, elles permettent au système de réglementation d'être à la fois impartial et efficace.

Si un détenteur de permis n'est pas prêt à admettre une infraction, les membres du Conseil établissent un comité d'audience qui donne à chaque partie l'occasion de soumettre des preuves pour appuyer sa décision. Le comité d'audience base sa décision sur les preuves qu'il a entendues, y compris pour les pénalités et sanctions à appliquer le cas échéant.

Dans tous les cas, sauf ceux concernant des plaintes anonymes, les plaignants sont prévenus du résultat de l'évaluation et, s'il y a lieu, de la procédure et des résultats qui devront en découler.

**TABLEAU 1** *Statistiques des plaintes présentées au Conseil immobilier*

ANNÉE	NOMBRE DE PLAINTES	NOMBRE D'ORDONNANCES SUR CONSENTEMENT	NOMBRE D'AUDIENCES DISCIPLINAIRES	NOMBRE D'AUDIENCES DE QUALIFICATION
2012/2013	538	95	3	6
2013/2014	413	98	3	4
2014/2015	536*	88	1	2

\* 100 de celles-ci proviennent d'une seule personne et ont trait à une seule plainte. (Voir l'annexe 5 sur le processus de traitement des plaintes)

### **Mesures disciplinaires et mise en vigueur**

Dans le cadre de son autorité autoréglementée, le Conseil immobilier a le droit d'imposer des pénalités et des sanctions aux détenteurs de permis qui enfreignent la Loi, le Règlement ou le propre règlement administratif du Conseil. La Loi et le Règlement déterminent le montant des pénalités et le type de sanctions. Ces dernières vont de réprimandes à l'obligation de suivre des études ou une formation, ainsi qu'à des conditions ou des restrictions sur les permis ou sur les activités des détenteurs, à la suspension ou à l'annulation du permis, et à des amendes ou à des pénalités financières.

Il y a deux catégories de pénalités financières et leur montant est prescrit par le Règlement :

- ▶ **PÉNALTÉS ADMINISTRATIVES** – Applicables dans les cas où un détenteur de permis ou une agence immobilière enfreint toute une liste de règles précises stipulées dans le Règlement. Ces règles sont généralement d'ordre technique ou opérationnel et n'ont pas trait au comportement des détenteurs de permis. Le montant de la pénalité imposée pour chaque infraction pourra varier en fonction du niveau ou de la catégorie de permis, ainsi que s'il s'agit d'une première infraction ou de suivantes. Le montant maximum d'une pénalité administrative est de 1000 \$.
- ▶ **PÉNALTÉS DISCIPLINAIRES** – Applicables dans les cas où un détenteur de permis a commis une infraction ou s'est comporté de manière inconvenante pour sa position. Le montant maximum d'une pénalité disciplinaire que le Conseil peut imposer à un détenteur de permis est de 10 000 \$; pour une agence immobilière, ce montant est de 20 000 \$.

La Loi donne également le pouvoir d'imposer des pénalités aux individus ou aux compagnies qui, à la suite de poursuites pénales, ont été trouvés coupables de certaines infractions stipulées dans son article 118, notamment :

- ▶ la prestation de services immobiliers sans permis;
- ▶ tout manquement à des versements ou des retraits sur des comptes en fiducie;
- ▶ l'ingérence dans une enquête;
- ▶ le non-respect d'une ordonnance émise par le Conseil immobilier, un comité disciplinaire ou le Surintendant; et
- ▶ faire une déclaration fautive ou trompeuse dans des dossiers qui seront déposés, présentés, fournis ou délivrés en vertu de la Loi

Les compagnies pourront avoir à payer jusqu'à 50 000 \$ d'amende à la suite d'une première condamnation, et jusqu'à un maximum de 100 000 \$ pour chaque condamnation suivante. Les individus pourront avoir à payer jusqu'à 50 000 \$ d'amende ou être emprisonnés pendant un maximum de deux ans à la suite d'une première condamnation, et payer jusqu'à 100 000 \$ d'amende ou être emprisonnés pendant un maximum de deux ans pour chaque condamnation suivante.

Le Conseil immobilier affiche le sommaire de toutes les ordonnances sur consentement et de toutes les audiences disciplinaires sur son site Web. Les versions complètes sont également publiées sur CANLII, une ressource en ligne consacrée à la publication gratuite, ouverte et électronique de la jurisprudence et de l'ensemble des lois.



## Financement

Le Conseil immobilier est entièrement financé par les droits et cotisations payés par les détenteurs de permis. Ceux-ci sont dus par les individus autant que par les agences immobilières tous les deux ans. Le tableau 2 indique le montant actuel des droits et cotisations.

**TABLEAU 2** Droits et cotisations imposés par le Règlement des biens immobiliers

DROITS DE PERMIS	450 \$	
DROITS D'ASSURANCE CONTRE LES ERREURS ET LES OMISSIONS	700 \$	
SURINTENDANT DE L'IMMOBILIER*	50 \$	
FONDS DE DÉDOMMAGEMENT	100 \$ POUR LES DÉTENTEURS DE PERMIS INDIVIDUEL	250 \$ POUR LES AGENCES IMMOBILIÈRES/PROPRIÉTAIRES UNIQUES
DROITS POUR LE RENOUELEMENT, LE TRANSFERT ET LES CHANGEMENTS DE NIVEAU OU DE CATÉGORIE DE PERMIS	30 \$	
TOTAL PAYÉ TOUTS LES DEUX ANS PAR LES DÉTENTEURS DE PERMIS POUR SON RENOUELEMENT	1 330 \$ POUR LES INDIVIDUS (1 360 \$ POUR UN NOUVEAU PERMIS OU SON RENOUELEMENT)	1 480 \$ POUR LES AGENCES IMMOBILIÈRES/PROPRIÉTAIRES UNIQUES (1 510 \$ POUR UN NOUVEAU PERMIS OU SON RENOUELEMENT)

\* Part versée au Surintendant de l'immobilier pour financer ses responsabilités.

## Recettes provenant des pénalités

En vertu de la Loi, les sommes provenant de pénalités disciplinaires ne peuvent être ajoutées aux recettes générales du Conseil immobilier. Au lieu de cela, elles doivent être versées dans un fonds consacré à la sensibilisation du public ainsi que des détenteurs de permis et d'autres parties prenantes, et au fonctionnement et à la réglementation du secteur de l'immobilier et de ses services, ainsi qu'à toutes les questions qui y touchent.

## LE RÔLE DES ASSOCIATIONS DE L'INDUSTRIE

### La British Columbia Real Estate Association et l'Association canadienne de l'immeuble

La British Columbia Real Estate Association (BCREA) ([www.bcrea.bc.ca](http://www.bcrea.bc.ca)) et l'Association canadienne de l'immeuble (ACI) ([www.crea.ca/fr](http://www.crea.ca/fr)) sont des associations professionnelles parmi

les membres desquelles se trouvent les chambres immobilières régionales de la province et leurs homologues dans le reste du pays. La BCREA opère au niveau provincial et l'ACI, au niveau national.

Une entente tripartite entre l'ACI, la BCREA et les chambres régionales a établi une structure exigeant l'adhésion aux trois associations de différents niveaux : à l'une des chambres régionales de la province, à la BCREA pour l'échelle provinciale, et à l'ACI pour l'échelle nationale. Les cotisations sont recueillies par une chambre régionale, qui en retient une part avant d'en remettre le solde aux associations provinciale et nationale. Ces cotisations financent diverses activités décrites dans le tableau 3.

**TABLEAU 3** *Rôles et activités des associations du secteur de l'immobilier*

L'ACI	<ul style="list-style-type: none"> <li>» FAIT PRESSION SUR LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL ET REPRÉSENTE LE SECTEUR DE L'IMMOBILIER À L'ÉCHELLE NATIONALE ET INTERNATIONALE.</li> <li>» CONTRÔLE ET PROTÈGE LES NORMES ET L'UTILISATION DES MARQUES DE COMMERCE ET DE CERTIFICATION.</li> <li>» MAINTIENT LE CODE ET LES AUTRES NORMES DE REALTOR®<sup>1</sup>.</li> <li>» OFFRE DES SERVICES D'ARBITRAGE POUR LES DIFFÉRENDS ENTRE LES MEMBRES ET LES ASSOCIATIONS DES AUTRES PROVINCES.</li> </ul>
LA BCREA	<ul style="list-style-type: none"> <li>» FAIT PRESSION SUR LE GOUVERNEMENT PROVINCIAL ET REPRÉSENTE LE SECTEUR DE L'IMMOBILIER À L'ÉCHELLE PROVINCIALE.</li> <li>» MAINTIENT L'AUTORITÉ DES CONSEILS RÉGIONAUX ET TRAITE LES ADHÉSIONS DANS D'AUTRES RESSORTS TERRITORIAUX.</li> <li>» OFFRE DE RÉSOUDRE LES DIFFÉRENDS ENTRE SES MEMBRES ET LES CHAMBRES D'AUTRES RESSORTS TERRITORIAUX.</li> <li>» CRÉE DES FORMULAIRES STANDARDISÉS POUR LES SERVICES IMMOBILIERS.</li> <li>» OFFRE DES COURS DE FORMATION CONTINUE.</li> </ul>
LES CHAMBRES IMMOBILIÈRES	<ul style="list-style-type: none"> <li>» FONT PRESSION SUR LES ADMINISTRATIONS MUNICIPALES ET REPRÉSENTENT LE SECTEUR DE L'IMMOBILIER À L'ÉCHELLE RÉGIONALE.</li> <li>» TRAITENT LES ADHÉSIONS, EN ÉTABLISSANT LES MODALITÉS ET EN PERÇOIVENT LES COTISATIONS.</li> <li>» OPÈRENT ET CONTRÔLENT LE SYSTÈME MLS®.</li> <li>» RÉDIGENT ET METTENT EN VIGUEUR DES RÈGLEMENTS QUI SOUTIENNENT LES POLITIQUES NATIONALES DE L'ACI.</li> <li>» METTENT EN VIGUEUR LE CODE ET LES AUTRES NORMES DE REALTOR®<sup>1</sup>.</li> <li>» OFFRENT DE RÉSOUDRE LES DIFFÉRENDS ENTRE LES MEMBRES.</li> </ul>

<sup>1</sup> Le terme REALTOR® et le logo REALTOR® logo sont des marques commerciales appartenant à REALTOR® Canada Inc., une corporation dépendant de la National Association of REALTORS® ainsi que de l'ACI. Ces marques commerciales ne peuvent être utilisées que par les détenteurs de permis membres de l'ACI.

Il n'est pas nécessaire pour une personne autorisée par le Conseil immobilier d'être membre d'une chambre régionale ou des deux associations. Cependant, comme seuls les membres d'une chambre peuvent avoir accès à MLS® (Service interagences), un outil indispensable pour pouvoir offrir des services immobiliers dans la province, près de 95 % des détenteurs de permis en Colombie-Britannique appartiennent à une chambre régionale, et par extension, aux associations provinciale et nationale.

### ***Chambres immobilières***

Il existe onze chambres immobilières en activité dans la province (*voir l'annexe 4*).

En tant qu'associations professionnelles, les chambres provinciales ne sont pas instaurées par la Loi ou tout autre acte législatif et ne sont pas directement réglementées par le Conseil immobilier ni par le Surintendant. Néanmoins, les membres de ces chambres, qui sont tous des détenteurs de permis, dépendent de l'autorité de réglementation du Conseil immobilier.

Comme noté dans les fonctions décrites dans le tableau 3, les chambres influencent la conduite et les pratiques de leurs membres en exigeant d'eux qu'ils suivent le Code de déontologie (le Code) et les Normes de pratiques commerciales (les Normes) REALTOR®.

Le Code de déontologie et les Normes de pratiques commerciales REALTOR® ont été établis par l'ACI en tant que normes nationales appliquées à l'échelle locale par les chambres immobilières, avec quelques variations régionales limitées. Le respect du Code et des Normes est une condition obligatoire pour tous les membres de l'adhésion à leur chambre régionale ainsi qu'aux associations provinciale et nationale et, en Colombie-Britannique, de l'accès à MLS®.

### ***Les chambres immobilières et l'organe de réglementation***

Le Code de déontologie et les Normes de pratiques commerciales REALTOR® se distinguent du régime de réglementation instauré en vertu de la Loi, du Règlement, et du règlement administratif du Conseil immobilier. Seul ce dernier établit les normes juridiquement applicables à la conduite et aux pratiques des détenteurs de permis, et son rôle est de servir les intérêts du public. En comparaison, le Code et les Normes REALTOR® ont été créés par et pour les membres des associations pour servir leurs intérêts collectifs et ne sont pas soumis à une surveillance publique.

“ Seul le régime de réglementation établit les normes juridiquement applicables à la conduite et aux pratiques des détenteurs de permi.

### ***Intéressement du public envers le secteur de l'immobilier***

Le Conseil immobilier publie des brochures telles qu'« Acheter un logement en Colombie-Britannique » et « Vendre un logement en Colombie-Britannique ». Il publie également d'autres ressources ayant trait aux copropriétés et à leur gestion.

Le site Web du Conseil offre des informations et des ressources aux consommateurs, notamment un outil de recherche de détenteurs de permis. Il permet aussi de trouver des renseignements sur la façon de déposer une plainte auprès du Conseil sur le comportement ou la compétence d'un détenteur de permis. En 2015, le site Web a reçu un peu plus de 73 300 visiteurs par mois, une augmentation par rapport à 62 200 visiteurs en 2014.

En 2015, un sondage mené par le Conseil auprès des consommateurs de l'immobilier a révélé que 30 % d'entre eux savent comment déposer auprès de lui une plainte contre un détenteur de permis. Cette même année, le Conseil a reçu 536 plaintes contre des détenteurs de permis, dont 65 % provenaient de membres du public.

## VI // RÉGLEMENT ET CONDITIONS ACTUELLES POUR LES DÉTENTEURS DE PERMIS DE VENTE DE L'IMMOBILIER

Comme dans d'autres régimes autoréglementés, le régime réglementaire de surveillance de la conduite et des pratiques professionnelles dans le secteur de l'immobilier s'appuie sur :

- ▶ la déclaration volontaire, notamment dans le processus de demande et de qualification et le renouvellement de permis;
- ▶ l'obligation de divulgation proactive des détenteurs de permis envers leurs clients et leurs agences; et de celle des agences et des détenteurs de permis envers l'organe de réglementation;
- ▶ le contrôle interne et la supervision des détenteurs de permis par les agences immobilières;
- ▶ la tenue de registres et le dépôt de documents importants de divulgation et de transactions par les agences immobilières, avec le dépôt de données cumulatives et de rapports auprès de l'organe de réglementation; et
- ▶ le dépôt de plaintes et le signalement de problèmes concernant la conduite et les pratiques de certains détenteurs de permis soumis par leurs collègues et le public au Conseil immobilier.

Ce système d'autoréglementation accorde une confiance et une responsabilité considérables aux détenteurs de permis pour qu'ils veillent à ce que leurs propres conduites et pratiques ainsi que celles de leurs collègues se conforment aux conditions et aux attentes de la réglementation. Comme avec tous les autres systèmes autoréglementés, celui-ci exige des membres de la profession qu'ils jouent un rôle actif dans la protection et la mise en vigueur de la déontologie, des normes et du professionnalisme qui définissent leur secteur.

“ L'autoréglementation exige des membres de la profession qu'ils jouent un rôle actif dans la protection et la mise en vigueur de la déontologie, des normes et du professionnalisme qui définissent leur secteur.

### LES EXIGENCES DE CONDUITE PROFESSIONNELLE

---

Le règlement du Conseil immobilier définit plusieurs des devoirs et responsabilités juridiques des détenteurs de permis envers leurs clients. Il comprend une déclaration très importante selon laquelle « lors de la prestation de services immobiliers, le détenteur de permis doit

agir honnêtement et avec une diligence et une compétence raisonnables ». On y trouve également une liste des obligations précises selon lesquelles un détenteur de permis doit :

- ▶ agir au mieux des intérêts de son client;
- ▶ agir conformément aux directives légitimes de son client;
- ▶ agir uniquement dans le cadre de l'autorité donnée par son client;
- ▶ lorsque certaines questions ne font pas partie du domaine de son expertise, conseiller à son client de demander des conseils professionnels indépendants;
- ▶ respecter la confidentialité des données sur son client;
- ▶ divulguer à son client toutes les informations importantes connues concernant le secteur de l'immobilier, les services immobiliers, et le type de transaction immobilière offerte;
- ▶ faire part de toutes les offres à son client de manière opportune, objective et impartiale;
- ▶ faire preuve d'efforts raisonnables pour découvrir les facteurs importants concernant la propriété immobilière que son client envisage d'acquérir;
- ▶ prendre des mesures raisonnables pour éviter tout conflit d'intérêts; et
- ▶ divulguer promptement et complètement tout conflit à son client.

### ***Définition de l'infraction***

La Loi définit l'infraction professionnelle comme une contravention par un détenteur de permis à toute disposition de la Loi, du Règlement ou du règlement administratif du Conseil immobilier, ou comme les cas où le détenteur de permis agit de la ou des manières suivantes :

- ▶ procéder à « l'emparement illégitime » ou à des « négoce trompeurs » tels que définis par la Loi;
- ▶ faire preuve d'incompétence dans toute fonction pour laquelle un permis est requis;
- ▶ faire une déclaration fausse ou trompeuse (y compris par omission) dans tout document exigé en vertu de la Loi;
- ▶ éviter de coopérer dans une enquête; ou
- ▶ éviter de se conformer à un ordre du Conseil.

En plus de diverses infractions professionnelles, la Loi a établi le concept de « conduite inconvenante pour un détenteur de permis », qui se définit, selon le jugement d'un comité disciplinaire, comme :

- ▶ sapant la confiance du public dans le secteur de l'immobilier; ou
- ▶ conférant une mauvaise réputation au secteur immobilier.

Ensemble, le règlement du Conseil et la Loi définissent clairement une ligne de référence au-dessus de laquelle les détenteurs de permis doivent baser leur comportement ou être tenus responsables.

“ Ensemble, le règlement du Conseil et la Loi définissent clairement une ligne de référence au-dessus de laquelle les détenteurs de permis doivent baser leur comportement ou être tenus responsables.

---

## LA QUALIFICATION ET LE CARACTÈRE CONVENABLE

Le Conseil immobilier est responsable de toutes les procédures de l'octroi de permis à des individus ou à des agences immobilières en vertu de la Loi. Cette responsabilité va de l'évaluation du caractère convenable ou de la qualification de tous les nouveaux demandeurs de permis jusqu'à déterminer s'il convient de renouveler un permis comme requis au cours d'un cycle de 24 mois.

Le Conseil applique plusieurs procédures pour déterminer le caractère convenable de tous les demandeurs de permis, notamment en examinant les données fournies dans leur demande et en procédant à des vérifications de casier judiciaire et d'antécédents en matière de crédit. Dans le cas des agences immobilières, le Conseil veille également à ce que chacune d'entre elles possède un agent gestionnaire ainsi que des locaux commerciaux appropriés.

Dans les cas où le caractère convenable pose un problème, les demandes sont aiguillées vers le cadre de direction du Conseil, le service juridique, ou les deux, pour un examen plus approfondi. Cet examen pourra mener à l'octroi du permis, un octroi du permis sous condition, ou au refus de la demande. Dans certains cas, l'examen pourra entraîner une audience de qualification. Au cours de celle-ci, le candidat doit fournir la preuve au jury d'audition qu'il possède le caractère convenable et la qualification lui permettant de faire la demande d'un permis.

---

## LA FORMATION POUR L'OBTENTION D'UN PERMIS

La Loi donne également au Conseil immobilier l'autorité et la responsabilité de déterminer la formation nécessaire aux individus désirant obtenir un permis pour offrir des services immobiliers dans la province.

Dans les années 1950, l'Université de la Colombie-Britannique a reçu la responsabilité d'élaborer et de donner des cours de formation pour les personnes voulant obtenir un permis de vente de biens immobiliers dans la province. Ces cours sont maintenant offerts dans le département de l'immobilier à la Sauder School of Business de l'université. La Sauder School of Business est chargée de créer et de développer des cours pour l'octroi de permis sous la direction du, et en consultation avec, le Conseil immobilier. Actuellement, il existe quatre cours conçus pour quatre différentes catégories de permis.

Suivre l'un de ces cours et réussir l'examen de la Sauder School of Business sont l'une des conditions préalables à la qualification permettant d'obtenir un permis pour offrir des services immobiliers. Il faut passer l'examen final au cours des deux années suivant le cours de formation, le réussir avec une note de 65 % ou plus, avec pas plus de deux tentatives. Entre le 1<sup>er</sup> janvier 2015 et le 29 février 2016, 4 570 étudiants ont passé les examens d'attribution de permis avec un taux de réussite de 68 %.

### ***Conditions de mise en pratique***

Après avoir terminé le cours de formation et réussi l'examen pour obtenir leur permis, les candidats doivent suivre un cours de mise en pratique. Ils doivent également avoir terminé partiellement ce cours avant d'être admissibles à recevoir un permis temporaire. Les détenteurs de permis temporaire pourront offrir des services immobiliers tout en suivant le reste du cours. Le cours de mise en pratique a été remanié en grande partie et relancé en janvier 2015.

## **LA FORMATION POUR LE RENOUVELLEMENT D'UN PERMIS**

---

Tous les détenteurs de permis de vente de biens immobiliers doivent obligatoirement suivre le Programme de formation pour renouvellement de permis (Re-licensing Education Program - REP) du Conseil immobilier. Ce cours doit être suivi pendant les 24 mois de la durée du permis comme condition du renouvellement de celui-ci. À l'heure actuelle, une personne qui détient plus d'une catégorie de permis (par exemple, de services commerciaux, ou de gestion de copropriétés) n'est pas obligée de suivre plus d'un REP; cependant, le Conseil est en train de réévaluer cette situation.

Les détenteurs de permis qui sont membres d'une des onze chambres immobilières régionales doivent également obtenir dix-huit crédits dans le cadre d'un programme de perfectionnement professionnel au cours des deux ans de la durée de leur permis pour pouvoir continuer à appartenir à leur association professionnelle et à leur chambre régionale. Ce programme est créé et offert par la BCREA.



## VII // SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Dès le début de son étude, le GCI s'est concentré sur plusieurs domaines qui semblaient les plus problématiques en matière d'infractions par des détenteurs de permis comme rapportés dans les médias. Ces domaines ont été décrits dans notre rapport intermédiaire envoyé le 12 avril 2016. Ils comprennent :

### ***La transparence et la déontologie***

Le fait que certains détenteurs de permis évitent, pour leur gain personnel, de divulguer des contrats de cession d'achat et de vente, faisant ainsi passer leurs propres intérêts avant ceux de leurs clients.

### ***La conformité et les conséquences***

Le fait que le Conseil immobilier est perçu comme n'ayant pas « assez de poigne » ou comme interprétant son autorité et ses responsabilités trop étroitement et, dans les cas de non-conformité, n'imposant pas des pénalités suffisantes pour décourager l'infraction.

### ***La structure et la gouvernance du secteur***

Le fait que le chevauchement des rôles des chambres immobilières régionales, des associations professionnelles et du Conseil immobilier crée une situation confuse pour les consommateurs et le secteur, et dilue les obligations de rendre des comptes. De plus, le Conseil lui-même et plusieurs de ses comités principaux sont dominés par des acteurs du secteur.

### ***L'éducation du public et des détenteurs de permis***

Le fait que le public et certains acteurs du secteur de l'immobilier partagent le sentiment que les normes de formation et de qualification du niveau d'entrée pour les détenteurs de permis ont baissé et sont devenues plus étroites; ainsi, elles ne servent plus à éliminer les acteurs non qualifiés ou sans scrupules du secteur.

Le GCI a évité de prendre pour argent comptant tous les faits qui ont été rapportés avant le début de son étude. Nous avons remis les perceptions en question et avons fouillé pour trouver davantage de preuves chaque fois que possible. Nous avons eu conscience qu'il fallait séparer les problèmes des symptômes, et les faits des allégations.

Nous nous sommes penchés sur les thèmes récurrents ressortant des commentaires du public ainsi que du secteur, et sur les questions générales qui sont essentielles à une bonne réglementation. Néanmoins, une fois notre étude terminée, nous étions convaincus que les problèmes identifiés dès le début continuaient d'être ceux qui avaient le plus besoin d'être résolus. Dans cette section, nous décrivons plus en détail les quatre domaines mentionnés ci-dessus et nous nous penchons sur les changements fondamentaux que nous considérons comme nécessaires.

## TRANSPARENCE ET DÉONTOLOGIE

---

Même s'il est vrai que, en Colombie-Britannique et dans d'autres grandes villes étrangères, l'immobilier est devenu un mode d'investissement, le fait est que, pour la plupart des gens, les transactions immobilières sont destinées à s'acheter ou à vendre un logement. C'est une opération que la plupart d'entre nous ne réalisons que peu de fois dans leur vie, aussi avons-nous besoin d'être aidés par des experts. Nous nous appuyons sur un agent immobilier qualifié pour nous guider à travers les décisions importantes, et nous lui faisons confiance pour qu'il garde à l'esprit le mieux de nos intérêts.

Pour la plupart d'entre nous, l'achat d'un logement est l'une des transactions financières les plus importantes de notre vie, et également l'une des plus chargées en émotions. Lorsqu'on ajoute à cela le fait que l'achat et la vente de biens immobiliers exigent de prendre de grosses décisions dans des délais serrés, il s'en suit une expérience intimidante qui peut faire que les consommateurs se sentent vulnérables. C'est ainsi qu'ils embauchent un agent immobilier détenteur de permis pour se faire aider. La confiance et la compétence sont des ingrédients essentiels à la bonne marche de cette relation.

La déontologie et la transparence forment la base de la confiance du public. Les organes de réglementation du secteur de la finance tout autour du monde en sont bien conscients. Ils ont intégré les leçons de la dernière crise économique. L'importance d'un comportement éthique et ainsi que la relation entre la déontologie et la transparence se sont traduites par de nouvelles normes et des attentes plus exigeantes dans toutes les facettes du secteur financier.

“ Nous nous appuyons sur un agent immobilier qualifié pour nous guider et nous lui faisons confiance pour qu'il garde à l'esprit le mieux de nos intérêts.

### ***La transparence***

D'une certaine manière, en matière de transparence, le secteur de l'immobilier est en avance sur certaines parties du secteur financier. La rémunération intégrée et les conflits non divulgués sont des pratiques de plus en plus considérées comme risquées pour les consommateurs et qui devraient être éliminées. Dans l'immobilier, il est exigé de divulguer les commissions et les conflits d'intérêts et cela fait partie du régime de réglementation depuis plusieurs années. Il existe encore des domaines du secteur financier où ce genre de divulgation n'est pas obligatoire.

Il existe aussi des domaines du secteur de l'immobilier dans lesquelles la transparence reste un problème. La pleine mesure des avantages d'une transaction pour le détenteur de permis n'est pas toujours entièrement divulguée, ou ne l'est que d'une manière qui n'est pas facile à comprendre pour les consommateurs. Ceux-ci ont également besoin de davantage d'informations expliquées en langage clair et simple pour leur permettre de comprendre ce à quoi ils ont droit dans leurs transactions avec le détenteur de permis, et de savoir ce à quoi ils peuvent avoir recours s'ils n'ont pas été traités dans les règles.

Actuellement, les détenteurs de permis ont pour pratique de donner aux consommateurs la plus grande partie de l'information et de procéder à la divulgation dès le début de la transaction immobilière, à la signature de la convention d'inscription ou du contrat entre l'acquéreur et l'agence. C'est un bon début, mais ce n'est pas assez. Les transactions immobilières évoluent et la situation ou les conditions du marché peuvent changer. Les consommateurs doivent pouvoir avoir le bénéfice d'une divulgation constante à des moments dans la transaction où l'information peut grandement influencer leur décision.

De même, ce n'est pas assez pour les détenteurs de permis de simplement fournir des documents aux consommateurs dans l'idée de remplir leur devoir de divulgation et d'information. Ils doivent savoir reconnaître le moment où un consommateur aurait tout avantage à recevoir une information durant la transaction, et jouer un rôle actif pour obtenir et pleinement expliquer ladite information.

Par exemple, la décision d'inclure ou d'exclure des conditions de cession dans un contrat pourra être quelque chose que le vendeur voudra envisager à plus d'une reprise au cours de la durée de la transaction. Pour l'acquéreur, il s'agit de déterminer les clauses « sous réserve de » à inclure dans son offre, une décision importante qui pourra changer, en particulier dans les cas de soumissions concurrentielles. On arrivera à des points de prises de décisions au cours desquels un détenteur de permis a l'obligation d'informer, de conseiller et de divulguer avec compétence et de manière aisée à comprendre pour le consommateur.

Il serait également dans l'intérêt du public que l'organe de réglementation lui transmette l'information lui permettant de comprendre comment fonctionne le programme d'indemnisation des agents immobiliers dans la pratique. Les structures d'incitation peuvent permettre à des conflits d'intérêts de devenir des pratiques commerciales profitables et bien établies, particulièrement lorsqu'elles ne sont pas immédiatement apparentes ou faciles à comprendre pour le consommateur qui les finance.

“ Les structures d'incitation peuvent permettre à des conflits d'intérêts de devenir des pratiques commerciales profitables et bien établies, particulièrement lorsqu'elles ne sont pas immédiatement apparentes ou faciles à comprendre pour le consommateur qui les finance.

### **Déontologie**

La plupart des professions, y compris celles qui sont autoréglementées, souscrivent à un code de déontologie. Ces codes allient généralement certains principes et certaines règles. Les principes décrivent des attentes de haut niveau et les résultats attendus d'elles. Les règles, elles, étoffent les principes en leur apportant davantage de détails et de direction.

Il est important de trouver un équilibre satisfaisant entre les principes et les règles. On encourage ainsi la conformité à l'esprit des codes de conduite, et non pas un simple respect des règles. On permet également ainsi à l'individu de faire preuve de jugement. Un code de

conduite efficace incite une profession et ses représentants à bien faire, et pas simplement à suivre des règles.

“ Un code de conduite efficace incite une profession et ses représentants à bien faire, et pas simplement à suivre des règles.

Le GCI a constaté que, dans l'ensemble, la Loi, le Règlement et le règlement administratif du Conseil immobilier sont bien conçus et offrent aux détenteurs de permis un ensemble équilibré de principes et de règles pour guider leur comportement éthique.

Cependant, ces règles et principes ne sont pas compilés en un seul document aisément accessible et compréhensible pour les détenteurs de permis, le public et le secteur de l'immobilier. L'information et les lignes directrices sur ce qui est attendu en matière de conduite sont dispersées entre trois unités (la Loi, le Règlement et le règlement administratif du Conseil immobilier), ce qui ne les rend pas aisées à naviguer pour les détenteurs de permis et le public.

Le GCI a également déterminé que, dans certains cas, les règles de conduite existantes sont trop générales ou abstraites, ce qui ne leur permet pas de guider le comportement des détenteurs de permis de façon pratique ou les rend difficiles à administrer par l'organe de réglementation.

En l'absence d'un code de conduite clair et facile à interpréter établi par le Conseil immobilier, le Code de déontologie REALTOR® élaboré par des associations du secteur, ainsi que plusieurs codes de chambres régionales semblent avoir la priorité aux yeux de la plupart des détenteurs de permis. Dans certains cas, ces règles renforcent celles instituées par le Conseil. Mais dans d'autres cas, elles sont contradictoires. Ce recoupement et cette contradiction se soldent par un manque de cohérence dans leur mise en vigueur et le GCI est d'avis que l'efficacité du régime de réglementation s'en trouve diminuée.

“ Dans certains cas, ces règles renforcent celles instituées par le Conseil. Mais dans d'autres cas, elles sont contradictoires. Ce recoupement et cette contradiction résultent en un manque de cohérence dans leur mise en vigueur et le GCI est d'avis que l'efficacité du régime de réglementation s'en trouve diminuée.

La bonne volonté et la capacité des détenteurs de permis à se conformer à toutes les exigences réglementaires dépendent de leur aptitude personnelle à détenir ledit permis. Le Conseil doit leur communiquer un message plus fort en matière du respect des exigences réglementaires et des normes éthiques. Le public sera ainsi rassuré de constater que les détenteurs de permis sont tenus d'observer des normes élevées de conduite et de déontologie.

“ La bonne volonté et la capacité des détenteurs de permis à se conformer à toutes les exigences réglementaires dépendent de leur aptitude personnelle à détenir ledit permis.

### **Double mandat de vente et d'achat et double rémunération**

Les questions du double mandat de vente et d'achat et de la double rémunération ont été longuement discutées par le GCI. Ces deux termes sont souvent utilisés de manière interchangeable, mais en fait, ils désignent deux choses différentes.

- ▶ **Le double mandat de vente et d'achat (dual agency)**, aussi appelé double mandat limité (*limited dual agency*) désigne le cas où un détenteur de permis représente à la fois un acquéreur et un vendeur, ou parfois plus d'un acquéreur, dans une seule et même transaction. Le terme « limité » est employé ici car le détenteur de permis sous-traite certaines de ses obligations envers une ou les deux parties de la transaction.
- ▶ **La double rémunération** désigne le cas où un détenteur de permis touche une commission de la part du vendeur ainsi que de l'acquéreur pour une seule et même transaction. Cette situation se produit le plus souvent lorsqu'un détenteur de permis représente à la fois l'acquéreur et le vendeur dans le cadre d'un double mandat limité. Cependant, elle peut également survenir lorsque soit l'acquéreur soit le vendeur n'est pas représenté par un agent immobilier.

Le double mandat limité et la double rémunération sont actuellement autorisés par la réglementation.

Le GCI a constaté que le double mandat limité est une source considérable de conflit d'intérêts potentiels et existants. La capacité du détenteur de permis à servir deux parties dont les intérêts sont potentiellement différents ou contradictoires va à l'encontre du concept fondamental de relation entre mandant et mandataire. La nature de cette relation change dans la mesure où les obligations originales du détenteur de permis envers son client sont limitées par le fait qu'il offre ses services à une autre partie dans la transaction.

Bien que nous reconnaissons que le changement de cette relation ne peut être effectué qu'avec le consentement des deux parties, il crée une réelle possibilité de conflits d'intérêts entre elles, risquant ainsi de compromettre la capacité des détenteurs de permis à agir selon leurs obligations envers les deux.

Le GCI a remarqué que le double mandat n'échoue pas toujours à servir les intérêts des deux parties. Il existe des situations où les intérêts de l'acquéreur et du vendeur peuvent

s'harmoniser. C'est le cas, par exemple, lorsqu'un propriétaire consent à vendre sa maison à quelqu'un pour un certain prix et les deux parties se mettent d'accord sur certaines conditions, comme lorsqu'une personne désire transférer sa propriété à un membre de sa famille.

Le GCI a également tenu compte du fait que dans certaines régions éloignées de la province où il y a peu de détenteurs de permis, le double mandat peut remplir un besoin légitime.

En dépit de ces considérations, le GCI a déterminé que si le double mandat continue d'exister, les risques pour les consommateurs seront plus importants que ses avantages restreints. Nous sommes d'avis qu'en permettant au double mandat de continuer d'exister, on pourra potentiellement assister à l'érosion de la clarté des attentes et de la mise en vigueur du comportement éthique des détenteurs de permis, car ce mandat est fondamentalement incompatible avec leurs devoirs et leurs responsabilités envers leurs clients.

“ En permettant au double mandat de continuer d'exister, on pourra potentiellement assister à l'érosion de la clarté des attentes claires et de la mise en vigueur du comportement éthique des détenteurs de permis, car ce mandat est fondamentalement incompatible avec leurs devoirs et leurs responsabilités envers leurs clients.

Nous sommes conscients du fait que l'interdiction du double mandat n'éliminera pas la double rémunération, cette dernière étant une pratique que bien des acteurs du secteur ainsi que le public considèrent comme répugnante.

Un détenteur de permis peut encore empocher toutes les commissions liées à la transaction même s'il ne représente qu'une des parties. Le GCI a envisagé la possibilité qu'une interdiction du double mandat puisse en fait inciter les détenteurs de permis à décourager les consommateurs de se faire représenter dans une transaction. Nos recommandations, que l'on trouvera dans la prochaine section de ce rapport, ont été conçues pour atténuer ce risque en exigeant d'un détenteur de permis qu'il informe un consommateur de son droit à embaucher son propre agent et des avantages à le faire.

## **CONFORMITÉ ET CONSÉQUENCES**

Pour agir efficacement, les régimes de réglementation ont besoin de moyens de dissuasion crédible. Pour cela, ils doivent déployer des efforts visibles et concertés pour identifier les personnes qui ne se conforment pas aux principes et aux règles, et veiller à ce qu'elles en subissent des conséquences importantes. Ces conséquences devront décourager ces personnes de répéter leur infraction, et de manière plus générale, décourager aussi celles qui seraient tentées de se comporter de la même manière.

“ Le régime d’une profession autoréglementée fonctionne lorsque ses membres respectent eux-mêmes, et font respecter entre eux, des normes éthiques plus élevées que ce que les autres attendent d’eux.

### **Conformité**

La plupart des détenteurs de permis de vente de l’immobilier agissent honnêtement et au mieux des intérêts de leurs clients. Cette opinion a été publiquement exprimée par les membres du secteur et par d’autres au cours des derniers mois, et elle est partagée par le GCI. Cela ne veut pas dire qu’il faut considérer ce qui s’est passé simplement comme le fait de quelques brebis galeuses.

Le régime d’une profession autoréglementée fonctionne lorsque ses membres respectent eux-mêmes, et font respecter entre eux, des normes éthiques plus élevées que ce que les autres attendent d’eux. Il n’est pas suffisant que les détenteurs de permis se comportent de manière éthique : il faut qu’ils puissent également exiger des normes élevées les uns des autres. Dans un secteur autoréglementé, il faut que chaque membre participe à la mise en vigueur du régime de conformité et qu’il signale promptement les infractions. Le GCI a constaté que cette culture est absente du secteur de l’immobilier et qu’il faut en faire davantage pour renforcer l’obligation des détenteurs de permis de signaler les infractions.

Le GCI a découvert que le Conseil immobilier dépend beaucoup des plaintes déposées contre les détenteurs de permis pour révéler les infractions. Ces plaintes sont certainement des indicateurs de problèmes, mais des indicateurs tardifs. Il faut enquêter de manière plus proactive.

Nous avons également constaté que le programme de vérification des agences immobilières mené par le Conseil immobilier se porte surtout sur la conformité financière et ne prête pas suffisamment d’attention à la conduite des détenteurs de permis. Nous sommes conscients de l’importance de vérifier les comptes en fiducie des agences immobilières et ne suggérons certainement pas de priver cette fonction importante de ses ressources. Néanmoins, il faudra consacrer davantage de ressources pour surveiller la conduite des détenteurs de permis de manière proactive.

### **Conséquences**

Pour que les conséquences puissent avoir de l’effet, il faut qu’elles soient à la fois sérieuses et transparentes. Lorsque des conséquences sérieuses sont visibles pour le secteur et le public, elles découragent de futures infractions et rassurent les consommateurs. Le GCI a constaté que la capacité du Conseil immobilier à appliquer des conséquences sérieuses est grandement limitée de deux manières importantes.

La première limite a trait au maximum de pénalités financières et de sanctions qu’il peut imposer. Celles-ci sont établies par le gouvernement et se trouvent donc en dehors du contrôle du Conseil. Depuis plusieurs années, le Conseil immobilier réclame que ces pénalités

et sanctions soient augmentées, et que le gouvernement lui permette davantage de discrétion et de flexibilité pour les appliquer, mais peu de changements ont été apportés.

Tout organe de réglementation doit faire preuve de proportionnalité dans la mise en vigueur de ses règlements et en imposant des pénalités, sinon il risque de voir ses décisions renversées par des organismes d'appel. Ceci le pousse donc à réserver l'échelon supérieur des pénalités autorisées aux infractions et aux comportements les plus flagrants.

Lorsque cet échelon supérieur est trop bas, il en résulte que les pénalités et les sanctions s'en trouvent réduites de manière générale. Le grand public et de nombreux acteurs du secteur ne considèrent plus les sanctions et pénalités administrées par le Conseil immobilier comme crédibles. Ce problème est aggravé par le fait que les commissions pour les services immobiliers ont augmenté sans relâche avec le prix des logements. Ces commissions lucratives alliées à des pénalités modestes contribuent à créer la perception que les sanctions réglementaires font simplement partie du coût de la transaction pour ce qui constitue autrement des comportements rentables. Cela a pour effet de saper de manière importante l'efficacité et la crédibilité de l'organe et du régime de réglementation.

“ Ces commissions lucratives alliées à des pénalités modestes contribuent à créer la perception que les sanctions réglementaires font simplement partie du coût de la transaction pour ce qui constitue autrement des comportements rentables. Cela a pour effet de saper de manière importante l'efficacité et la crédibilité de l'organe et du régime de réglementation.

La deuxième limite à laquelle se heurte la crédibilité des conséquences imposées par le Conseil immobilier est la façon dont elles sont communiquées au public. Le Conseil publie les résultats de ses décisions disciplinaires d'une manière qui ne les rend pas faciles à comprendre et n'inspire pas la confiance sur leurs répercussions. Afin de leur donner du sens aux yeux du public et de leur permettre de décourager effectivement les infractions des détenteurs de permis, les sommaires d'ordonnances sur consentement et des décisions d'audiences devraient mieux situer le contexte et offrir davantage d'explications.

Le fait de faire appel à des ordonnances sur consentement plutôt qu'à des audiences, et à des pénalités administratives plutôt que disciplinaires, sans claire explication de leurs raisons et de l'effet de ces différentes approches, a donné au public l'impression que les détenteurs de permis reçoivent la chance de « conclure un marché ». Le Conseil devra déployer des efforts de communication beaucoup plus importants pour que les conséquences qu'il impose aux infractions soient perçues comme crédibles, justes, et propices aux intérêts du public.

Nous voulons cependant souligner qu'il ne suffit pas d'améliorer la communication sans augmenter le montant des pénalités et la sévérité des sanctions. En effet, cela ne rendra pas



les conséquences plus plausibles, et ne restaurera pas la crédibilité de l'organe et du régime de réglementation. Il est d'une importance critique que le gouvernement et le Conseil puissent collaborer dans ce domaine.

Il faut que le gouvernement permette au Conseil d'augmenter considérablement le montant des pénalités et la sévérité des sanctions. Une fois cela fait, le Conseil devra utiliser ces nouveaux pouvoirs de réglementation de manière responsable pour avoir des effets sur le secteur de l'immobilier. La confiance du public sera maintenue par la mise en vigueur effective de ces pouvoirs et la communication claire de ses résultats.

## STRUCTURE ET GOUVERNANCE DU SECTEUR

Le gouvernement permet à un secteur d'activité de s'autoréglementer car il est d'avis que celui-ci possède l'expertise nécessaire pour élaborer et administrer des règlements et des normes de conduite qui accompagneront ses changements et protégeront adéquatement le public. Un des principes fondamentaux de l'autoréglementation est que le secteur participe activement à établir des normes et des pratiques exemplaires, et administre le régime de réglementation.

Avec le temps, un des défis qui peut survenir avec ces régimes est la capacité de veiller à ce que les intérêts du secteur d'activité ne l'emportent pas sur ceux du public. Les problèmes surgissent lorsque l'organe d'autoréglementation est trop influencé par les acteurs du secteur ou se sent obligé de répondre aux préoccupations de ceux-ci aux dépens des intérêts du public. C'est là un problème classique de la réglementation de la consommation, et pas seulement de l'autoréglementation.

En Colombie-Britannique, le secteur de l'immobilier est de taille importante, possède beaucoup de ressources et exerce une grande influence. Cette influence est utilisée à d'excellentes fins. Les chambres immobilières régionales sont des membres actifs de la collectivité, et font don de leur temps et de leur argent à des projets locaux. Le secteur de l'immobilier et le Conseil immobilier entretiennent une relation de collaboration, notamment en offrant des programmes importants comme la sensibilisation des consommateurs et des détenteurs de permis. Ces efforts de collaboration devraient être poursuivis là où ils servent les intérêts du public.

Néanmoins, le GCI a découvert que certains aspects de la gouvernance et de la structure du secteur laissent à désirer, et dans certains cas, sapent même le régime d'autoréglementation, et par conséquent, les intérêts du public. Ce qui nous a le plus inquiétés est l'intervention des chambres immobilières dans les cas de plaintes déposées par les consommateurs et des mesures disciplinaires envers les détenteurs de permis. Le GCI s'est demandé si cette intervention était destinée à combler un vide laissé par le Conseil immobilier, ou si elle s'est développée avec l'expansion et l'influence des chambres et des associations du secteur. En d'autres termes, les chambres ont-elles usurpé le rôle du Conseil immobilier, ou celui-ci le leur a-t-il tout simplement cédé? Pour finir, nous avons déterminé qu'il s'agit d'une combinaison des deux cas de figure.

### ***Le rôle des chambres immobilières***

En tant qu'organismes privés, les chambres immobilières ont le droit d'établir et d'appliquer des codes de conduite. Nous reconnaissons également qu'elles l'ont fait dans de bonnes intentions et qu'elles désirent ainsi renforcer le professionnalisme de leurs membres. Cependant, avec le temps, le chevauchement de leurs fonctions avec celles du Conseil immobilier a entraîné des contradictions et de la confusion.

Le public et les détenteurs de permis ne savent pas vraiment qui a la responsabilité de réglementer les infractions et de faire face aux plaintes des consommateurs. Il arrive ainsi que les infractions ne soient pas signalées à l'organe de réglementation, et que les intérêts du public ne soient pas le critère prépondérant dans l'application de sanctions. De même, le fait que le processus disciplinaire des chambres immobilières a lieu en circuits fermés est très inquiétant. La transparence est fondamentale à la crédibilité des conséquences et à la confiance du public.

“ La transparence est fondamentale à la crédibilité des conséquences et à la confiance du public.

Le GCI est conscient du fait que les chambres immobilières envisagent une restructuration de grande échelle qui verrait leur consolidation ainsi que la rationalisation de leurs services. Cette initiative est le moment opportun pour le secteur de résoudre les problèmes de chevauchement et de confusion. Ce serait une excellente chose pour le secteur et le public que les chambres prennent la décision de renoncer à toutes leurs fonctions de quasi-réglementation ayant des répercussions sur les consommateurs, et qu'elles laissent le Conseil immobilier s'en charger.

L'argent qu'elles économiseraient en n'ayant plus à le consacrer au financement des sanctions et du traitement des plaintes pourrait servir à soutenir un régime de réglementation proactif et orienté vers les consommateurs du Conseil immobilier.

“ Ce serait une excellente chose pour le secteur et le public que les chambres prennent la décision de renoncer à toutes leurs fonctions de quasi-réglementation ayant des répercussions sur les consommateurs et qu'elles laissent le Conseil immobilier s'en charger

### ***Le rôle des agences immobilières et des agents gestionnaires***

Le GCI a identifié un second problème de gouvernance et de structure dans le modèle d'entreprise en évolution du secteur de l'immobilier et dans le rôle des agents gestionnaires.

C'est là un exemple de situation dans laquelle le régime de réglementation n'a pas évolué au même rythme que le secteur. C'est aussi un exemple dans lequel les règles ont été assouplies pour répondre aux intérêts du secteur, et par conséquent, ne répondent plus à ceux des consommateurs et du public.

Le secteur de l'immobilier a assisté au changement du modèle d'entreprise conventionnel dans lequel l'agence immobilière servait de point central et les détenteurs de permis dépendaient de la supervision de leur agent gestionnaire. On est maintenant passé à un modèle dans lequel les détenteurs de permis entretiennent une relation directe avec leurs clients et une relation uniquement nominale et contractuelle avec l'agence. Les modifications apportées à la Loi et au Règlement, telles que de permettre aux détenteurs de permis individuels d'être classifiés comme entrepreneurs indépendants et de se constituer en personne morale, ont rendu le déroulement de leurs affaires plus aisé pour eux, mais aussi ont aussi compliqué la tâche de supervision des agents gestionnaires.

### ***Le rôle du Surintendant de l'immobilier***

Le troisième problème de structure et de gouvernance que nous avons relevé est la division des responsabilités entre le Conseil immobilier et le Surintendant. Le Conseil immobilier possède l'autorité de réglementer les activités des détenteurs de permis. Le Surintendant et son bureau sont chargés des non-détenteurs de permis et des groupes qui offrent des services immobiliers et ne sont pas exempts d'obtenir un permis en vertu de la Loi.

Dans certains cas, la division des responsabilités entre le Conseil et le Surintendant rend la détection proactive des infractions plus difficile et ne permet pas une utilisation des plus efficaces des ressources d'investigation de l'un tout autant que de l'autre.

Tout comme le Conseil immobilier, le Surintendant compte essentiellement sur les plaintes pour détecter les problèmes. Et tout comme le Conseil, il ne communique pas bien au public l'application des sanctions et des pénalités, ou ne se fait pas connaître de lui tout autant qu'il le pourrait. Contrairement au Conseil immobilier, le Surintendant et son bureau sont un organisme du gouvernement provincial et n'ont pas l'autorité d'établir des règles. Ils sont également confrontés à des contraintes opérationnelles qui sont épargnées au Conseil immobilier, comme des limites sur l'embauche de personnel, sur les déplacements et sur les annonces publiques.

Le GCI a également remarqué que le personnel supérieur du Bureau du Surintendant doit endosser un certain nombre des responsabilités réglementaires de la Commission des institutions financières, dont certaines sont de plus grande portée que les responsabilités de l'immobilier. On court ainsi le risque de voir les questions de l'immobilier passer à l'arrière-plan pour donner la préférence aux domaines dans lesquels l'organisme a des responsabilités plus vastes.

Le Surintendant devrait également se voir donner plus de capacités et de pouvoirs si le gouvernement et le public comptent sur lui pour opposer des freins et des contrepoids au rôle d'autoréglementation du Conseil immobilier. Les pouvoirs de surveillance actuels du Surintendant sont à la fois limités et réactifs. Si le gouvernement considère que le rôle du Surintendant est de vérifier que le Conseil immobilier remplit bien son mandat général

d'intérêt public, la législation devrait lui donner des pouvoirs lui permettant de recueillir davantage de données et d'intervenir de manière plus proactive et substantielle.

### **Représentation sur le Conseil immobilier**

Pour terminer, le changement le plus important en matière de gouvernance recommandé par le GCI est que le Conseil immobilier tâche de rééquilibrer sa composition. Le taux de membres par rapport aux non membres du secteur immobilier qui constituent le corps administratif du Conseil est actuellement de quatorze contre quatre, ce qui n'est pas conforme aux principes de la gouvernance moderne.

Les membres du secteur sont élus au Conseil par leurs pairs et bon nombre d'entre eux ont siégé précédemment à une chambre immobilière régionale. Les détenteurs de permis nommés au Conseil apportent avec eux leur expérience du secteur, mais peuvent aussi avoir le sentiment qu'ils ont un devoir envers les pairs qui les ont élus plutôt qu'envers le public.

La composition du corps administratif du Conseil immobilier ainsi que les modalités et l'élaboration du processus d'élection sont établies par le gouvernement et non pas par le Conseil lui-même. Le GCI reconnaît que la participation du secteur d'activité est un principe fondamental de l'autoréglementation. Mais nous sommes d'avis que la composition du corps du Conseil, telle qu'elle se présente actuellement, crée la perception et le risque que les opinions et les intérêts du secteur soient plus importants que ceux des consommateurs et du public en général.

“ La composition du corps du Conseil, telle qu'elle se présente actuellement, crée à la fois la perception et le risque que les opinions et les intérêts du secteur soient plus importants que ceux des consommateurs et du public en général.

## **ÉDUCATION DU PUBLIC ET DES DÉTENTEURS DE PERMIS**

---

Pour qu'un régime d'autoréglementation puisse servir les intérêts du public, il faut instituer deux types d'éducation. Le premier type est l'éducation qui aidera les membres du public à avoir connaissance de la conduite qu'ils sont en droit d'attendre des détenteurs de permis et les remèdes auxquels ils peuvent avoir recours s'ils ne sont pas traités dans les règles. Le second type est une éducation générale sur le secteur de l'immobilier, qui permettra aux consommateurs de comprendre les questions plus complexes et qui leur donnera le pouvoir de prendre des décisions dans leur propre intérêt.

Les deux sont importants. Le premier type d'éducation, concernant la conduite des détenteurs de permis, relève de la responsabilité de l'organe de réglementation. Le second type d'éducation, concernant la conduite des affaires de l'immobilier, est une responsabilité qui peut être partagée entre l'organe de réglementation et le secteur.

### ***Éducation du public sur la conduite des détenteurs de permis***

En Colombie-Britannique, les chambres immobilières et les associations du secteur sont beaucoup plus connues du public et entretiennent une relation plus établie avec lui que l'organe de réglementation. Les commentaires du public reçus par le GCI démontrent qu'il existe une confusion générale sur le rôle des chambres immobilières, de la BCREA et du Conseil immobilier lorsqu'il s'agit de traiter des plaintes et d'imposer des mesures disciplinaires aux détenteurs de permis pour leur conduite. Les résultats du propre sondage du Conseil immobilier suggèrent que seuls 30 % des consommateurs identifient le Conseil comme l'organisme à qui se plaindre de détenteurs de permis ou dénoncer leur conduite.

Cette confusion ainsi que le manque de sensibilisation des consommateurs sont peut-être inévitables étant donné le rôle des chambres immobilières dans le passé en matière de traitement des plaintes et de mesures disciplinaires. De même, il existe une grande différence entre les ressources des chambres et celles du Conseil immobilier. Les deux posent problème.

Les chambres immobilières et les associations du secteur sont des organismes dirigés par leurs membres et, contrairement au Conseil immobilier qui a le devoir de faire passer les intérêts du public en premier, elles n'ont d'obligations qu'envers ces membres. Cela ne veut pas dire que les chambres immobilières ne servent pas le public ou n'ont aucune valeur. Il s'agit plutôt de reconnaître le fait que l'intérêt qu'elles ont dans le règlement des plaintes pourra, dans certains cas, être contraire à celui du public. Lorsqu'elles se mêlent de trier les plaintes des consommateurs, de déterminer ce qui doit être signalé à l'organe de réglementation, ou d'ajouter un autre niveau en matière d'exigences de conduite et de discipline, elles sapent le régime de réglementation.

### ***Éducation générale pour le public***

En matière d'éducation générale du public sur la conduite des affaires de l'immobilier, le Conseil de l'immobilier collabore avec la BCREA sur plusieurs fronts. Dans bien des cas, le GCI considère que cette collaboration sert bien les intérêts du public.

Cependant, il existe des cas dans lesquels le GCI pense que le Conseil immobilier doit se montrer plus proactif, et ne pas compter autant sur le secteur pour éduquer le public. Ainsi, lorsque les conditions du marché, comme une flambée des prix, ou les pratiques du secteur, comme l'emploi de primes et de mesures incitatives, créent des risques pour les consommateurs, il est du devoir du Conseil immobilier d'en avertir ceux-ci.

Pour qu'il puisse effectivement éduquer le public et rendre le processus de traitement des plaintes plus facile pour ce dernier, le Conseil immobilier devra accroître son image publique et se mettre bien davantage au service du consommateur. Le processus de traitement des plaintes peut s'avérer laborieux. La préparation et la soumission d'une plainte requièrent des efforts considérables de la part du plaignant. Des membres du public ainsi que du secteur nous ont dit avoir été traités avec scepticisme lorsqu'ils ont pris contact avec le Conseil pour déposer une plainte. Le Conseil a récemment apporté des changements à la structure de sa dotation en personnel pour y ajouter des ressources et pouvoir se concentrer sur les plaintes. Cependant, le GCI pense qu'il lui faudra déployer de bien plus grands efforts, notamment en changeant sa culture, pour que le processus soit plus ouvert et réceptif au public.

### ***Éducation des détenteurs de permis***

Bien des membres du public et du secteur ont émis des commentaires sur ce qu'ils considèrent être des critères d'entrée insuffisants pour la profession d'agent immobilier. Il n'est pas rare que les membres d'une profession qui ont acquis leur savoir au fil d'années d'expérience considèrent que les conditions d'entrée souffrent de lacunes. Il n'est pas rare non plus pour ceux qui sont déjà agréés dans une profession de réclamer des critères d'entrée plus stricts. Néanmoins, il est également vrai que les secteurs d'activité changent avec le temps, et deviennent parfois plus complexes et plus exigeants envers ceux qui offrent leurs conseils. C'est pour cela qu'il est important d'évaluer régulièrement les normes de qualification.

Au cours des dernières années, le Conseil immobilier a consacré des efforts et des ressources considérables à l'éducation. Il s'est concentré essentiellement sur le remaniement du cours de mise en pratique (Applied Practice Course), qui est offert dans le cadre des exigences de formation suivant l'octroi du permis. Ce cours, de même que le nouveau cours d'agrément de gestionnaire de copropriété (Strata Manager's Licensing Course) a été reconnu par l'Association of Real Estate License Law Officials (ARELLO®), une organisation internationale d'organismes de réglementation. Les deux cours ont débuté en 2015.

Le GCI est d'avis qu'il faut désormais se concentrer de la même manière sur l'éducation de base. Les détenteurs de permis de vente de l'immobilier gèrent ce qui, pour la plupart des gens, sera la transaction financière la plus importante de leur vie. Comparées à celles d'autres professions qui gèrent, elles aussi, des transactions financières et donnent des conseils en la matière, les normes d'éducation de base pour les détenteurs de permis de vente de l'immobilier sont peu élevées. Nous pensons également que le remaniement de l'éducation pour l'octroi d'un permis doit se porter davantage sur les éléments constitutifs que sont la conduite et la déontologie.

“ Comparées à celles d'autres professions qui gèrent, elles aussi, des transactions financières et donnent des conseils en la matière, les normes d'éducation de base pour les détenteurs de permis de vente de l'immobilier sont peu élevées.

Enfin, le GCI a constaté qu'il y a lieu d'améliorer la formation continue et ses tests. Les détenteurs de permis sont censés renouveler celui-ci tous les deux ans. Pour pouvoir le conserver et être admissibles à son renouvellement, ils doivent suivre une formation continue. Il est certainement possible de rendre ces conditions plus exigeantes et de veiller à tester les niveaux de compétence. Et enfin, tout comme dans l'éducation pour l'octroi d'un permis, la formation continue requise des détenteurs de permis doit se porter davantage sur la conduite et la déontologie.

## VIII // RECOMMANDATIONS

Le GCI a élaboré un ensemble exhaustif de recommandations pour répondre aux lacunes de réglementation et aux faiblesses identifiées dans la section VII. Les recommandations principales sont au nombre de 28. Dans certains cas, nous avons également effectué des recommandations secondaires dans le but de soutenir et de renforcer la mise en œuvre des premières.

Les recommandations sont regroupées en fonction des mêmes sujets de préoccupation décrits dans la section VII de ce rapport. La plupart d'entre elles sont formulées pour refléter des principes ainsi que les résultats que nous espérons les voir obtenir. Nous encourageons le Conseil immobilier ainsi que, dans certains cas, le gouvernement et le Surintendant, à les appliquer de la manière la mieux à même de produire les résultats désirés.

### TRANSPARENCE ET DÉONTOLOGIE

#### **1. Le Conseil immobilier devrait créer un Code de déontologie et de conduite professionnelle et demander des détenteurs de permis de vente qu'ils acceptent, par écrit, de se conformer à ce code dans le cadre des exigences du renouvellement de leur permis.**

Le règlement du Conseil immobilier établit les devoirs fondamentaux des détenteurs de permis envers leurs clients. Ces devoirs leur imposent d'agir au mieux des intérêts de leurs clients, de prendre des mesures sensées pour éviter les conflits d'intérêts et d'agir honnêtement et avec une diligence et une compétence raisonnables. Le règlement s'applique à tous les détenteurs de permis et est administré par un organisme dont le mandat fondamental est la protection du public.

Les chambres immobilières administrent le Code de déontologie de l'ACI. Celui-ci ne s'applique qu'aux détenteurs de permis qui sont déjà membres des chambres immobilières et est administré par des organismes dont le mandat fondamental est la promotion des intérêts des acteurs du secteur. Certaines parties du Code semblent incompatibles avec un mandat de protection du public, comme le devoir « d'éviter la controverse » avec d'autres REALTORS®.

L'existence de deux ensembles de règles déontologiques engendre la confusion et des lacunes potentielles dans la protection du consommateur. L'autorité en matière de déontologie et de conduite des détenteurs de permis doit relever clairement du Conseil immobilier. Un Code explicite de déontologie et de conduite professionnelle élaboré, mis à jour et publié par le Conseil immobilier pourrait grandement servir à inculquer cette notion.

Pour raffermir l'importance des obligations déontologiques des détenteurs de permis, **LE GCI RECOMMANDE** qu'il soit requis de ces derniers d'affirmer leur respect du régime de réglementation, l'accomplissement de leurs devoirs et leur conformité au Code de déontologie et de conduite professionnelle tous les deux ans au moment du renouvellement de leur permis.

LE GCI RECOMMANDE ÉGALEMENT que l'éducation requise pour l'octroi d'un permis et la formation continue obligatoire soient renforcées par un contenu amélioré sur la déontologie et les obligations des détenteurs de permis envers les consommateurs (voir les recommandations pour l'éducation du public et des détenteurs de permis).

## 2. Le Conseil immobilier devrait modifier son règlement pour cesser de permettre aux détenteurs de permis offrant des services commerciaux d'endosser un double mandat de vente et d'achat.

Lorsqu'un détenteur de permis entame une relation de mandant et mandataire avec son client, il assume exclusivement envers celui-ci d'importantes obligations et responsabilités, notamment le devoir d'agir au mieux des intérêts du client, le devoir de confidentialité, et le devoir de prendre des mesures raisonnables pour éviter tout conflit d'intérêts.

Le GCI considère que le fait que des détenteurs de permis offrant des services commerciaux puissent endosser un double mandat de vente et d'achat envers deux parties aux intérêts différents et potentiellement conflictuels va à l'encontre du concept fondamental de relation de mandant et mandataire. L'idée que ce mandat puisse être offert sous une forme amoindrie à deux parties d'une transaction suggère, à première vue, que le détenteur de permis ne remplit pas son devoir d'agir au mieux des intérêts de son client et qu'il ne prend pas les mesures voulues pour éviter les conflits d'intérêts. Cela entraîne également une confusion chez les consommateurs et la possibilité d'abus par des détenteurs de permis sans scrupules.

Le GCI reconnaît qu'en éliminant le double mandat, on court potentiellement le risque qu'une des parties de la transaction immobilière, au lieu d'être représentée de manière limitée, ne le soit pas du tout. On court aussi le risque que le détenteur de permis cherche à dissuader l'autre partie de se faire représenter de manière à pouvoir conserver la totalité de la commission que lui donnera le vendeur.

Pour atténuer ces risques, LE GCI RECOMMANDE ÉGALEMENT que le Conseil immobilier mette en vigueur l'obligation pour les détenteurs de permis de clairement divulguer la nature et les limites des services offerts aux parties ainsi que le devoir absolu d'informer la partie non représentée de la possibilité et des avantages d'obtenir ses propres services professionnels et les conseils d'un détenteur de permis indépendant.

Le GCI veut également faire remarquer qu'il y aura des circonstances dans lesquelles des conflits existants devraient retenir les détenteurs de permis d'agir au nom d'une ou de l'autre partie. LE GCI RECOMMANDE que le Conseil immobilier développe des lignes directrices permettant de guider les détenteurs de permis dans ces situations de manière à faire passer les intérêts des consommateurs en premier.

Nous avons également remarqué que le double mandat est mieux contrôlé dans la prestation de services de location et de gestion de copropriété. Par conséquent, nos recommandations ne s'appliquent qu'aux services commerciaux.



### **3. Le Conseil immobilier devrait exiger de ses détenteurs de permis de divulguer entièrement leurs structures d'incitations financières et non financières avant d'entamer une relation avec un client.**

Les consommateurs pourront mieux comprendre tous les facteurs entrant en ligne de compte dans les conseils que leur donne un détenteur de permis lorsque celui-ci divulguera clairement et complètement la rémunération et les avantages qu'il reçoit du vendeur, de l'acquéreur et de son agence immobilière. Une plus grande transparence renforcera l'obligation d'un détenteur de permis d'agir au mieux des intérêts de ses clients, et réduira le risque que ses conseils ne soient compromis par son propre intérêt dans la transaction.

Pour améliorer la divulgation, **LE GCI RECOMMANDE** que celle-ci comprenne des explications sur tous les honoraires, commissions, primes, primes d'encouragement fondées sur le volume, récompenses et toute autre forme d'avantage ou de mesures d'incitation, financières ou non, que reçoivent les détenteurs de permis dans le cadre de la transaction. La divulgation devrait également comprendre une explication sur la façon dont les commissions peuvent varier en fonction de la représentation (comme dans le cas de la double rémunération) et sur comment un détenteur de permis peut être rémunéré pour avoir facilité la cession d'un contrat de vente et d'achat.

### **4. Le Conseil immobilier devrait exiger des détenteurs de permis qu'ils expliquent clairement aux consommateurs les devoirs qu'ils ont envers eux, et comment ces derniers peuvent protéger leurs propres intérêts avant, pendant, et après avoir entamé une relation avec un des dits détenteur de permis.**

La brochure de la BCREA *Working with a Realtor* (« Collaborer avec un agent immobilier ») est le document le plus fréquemment utilisé pour aider les consommateurs à comprendre la nature de leur relation avec un détenteur de permis. Cette brochure a été créée par le secteur immobilier, pour le secteur immobilier, et non pas par l'organe de réglementation dont le mandat est de protéger les intérêts du public et des consommateurs. La brochure accorde la part du lion à la relation de mandant et de mandataire et, selon l'opinion du GCI, n'est pas rédigée de manière claire et accessible pour les consommateurs.

Nous croyons fermement que le Conseil immobilier se trouve en position privilégiée d'offrir aux consommateurs des informations sur leur relation avec un détenteur de permis et sur comment protéger leurs propres intérêts avant, pendant, et après avoir entamé ladite relation.

**LE GCI RECOMMANDE** que le Conseil immobilier endosse la responsabilité de rédiger l'information destinée aux consommateurs avant qu'ils n'embauchent un détenteur de permis. Il devra également prescrire l'obligation pour tous les détenteurs de permis de fournir cette information aux consommateurs. Celle-ci devra mettre l'accent sur la protection des consommateurs et réitérer les obligations d'un détenteur de permis envers ses clients. Elle devra également expliquer les honoraires et les mesures incitatives, la relation de mandant et mandataire et les services fournis, les décisions importantes pour les consommateurs (comme un contrat de cession), les questions à poser à son agent immobilier, et ce qu'il faut envisager de faire si la relation avec lui change (par exemple, s'il déclare par la suite un conflit d'intérêts). Elle devra aussi expliquer comment déposer une plainte auprès du Conseil immobilier.

**LE GCI RECOMMANDE** que le Conseil immobilier exige des détenteurs de permis de continuer à fournir des informations tout au long de la transaction et chaque fois que surgissent des changements dans leur relation avec un consommateur pour que celui-ci en comprenne clairement les répercussions sur lui et sur ses décisions.

Le GCI croit fermement qu'il ne suffit pas qu'un détenteur de permis remette un document à ses clients pour qu'il soit libéré de sa responsabilité de leur expliquer en détails ses services et ses obligations envers eux. **LE GCI RECOMMANDE** que le Conseil immobilier élabore des lignes directrices et une formation complémentaire des détenteurs de permis pour veiller à ce que toute documentation remise aux consommateurs soit bien expliquée et comprise.

##### **5. Le Conseil immobilier devrait consacrer davantage d'attention aux formulaires et contrats utilisés par les détenteurs de permis pour veiller à ce que l'accent soit mis sur la protection des consommateurs et sur les intérêts du public.**

Le GCI est préoccupé par le fait que les conventions d'inscription et les contrats de vente et d'achat, formulés par le secteur immobilier pour le secteur immobilier, n'ont pas autant à cœur les intérêts du public et la protection des consommateurs que des documents qui seraient rédigés et diffusés par l'organe de réglementation.

Le Conseil immobilier possède l'autorité d'émettre des formulaires standardisés à utiliser par les détenteurs de services dans la prestation de services immobiliers. Le GCI est d'avis que le Conseil a l'obligation fondamentale d'intervenir pour veiller à ce que les formulaires utilisés par les détenteurs de permis et la communication de l'information reflètent les intérêts du public.

**LE GCI RECOMMANDE** que le Conseil exerce son autorité avec plus de vigueur pour s'assurer que les documents utilisés par les détenteurs de permis dans la prestation de services immobiliers soient clairs et compréhensibles pour les consommateurs, et que ceux-ci puissent pleinement saisir les répercussions que cette information pourra avoir sur leurs décisions. Par exemple, le Conseil devrait veiller à ce qu'une convention d'inscription comprenne une explication qui rende bien clairs les choix du vendeur en matière de contrats de cession.

Le formulaire standardisé de contrat d'achat et de vente n'est pas un document entre le détenteur de permis, le vendeur et l'acquéreur; en fait, ce contrat est passé directement entre le vendeur et l'acquéreur. C'est pour cette raison que ce n'est pas un formulaire standardisé que le Conseil immobilier est clairement autorisé à émettre en vertu de la Loi. En Colombie-Britannique, le formulaire standardisé du contrat de vente et d'achat utilisé par la plupart des détenteurs de permis a été développé par le BCREA en collaboration avec l'Association du Barreau canadien pour l'usage exclusif des membres des chambres immobilières de la province.

Bien que la Loi ne donne pas clairement au Conseil immobilier l'autorité de prescrire des modifications au formulaire standardisé du contrat de vente et d'achat, le gouvernement est intervenu récemment pour en changer les modalités afin de répondre aux problèmes d'abus des stipulations contractuelles dans les contrats de cession.

**LE GCI RECOMMANDE** que le Conseil immobilier surveille de près les questions de protection des consommateurs qui pourraient surgir du formulaire standardisé du contrat de vente et d'achat, y compris les modifications récentes prescrites par le gouvernement.

Si le Conseil identifie des lacunes importantes dans ces formulaires, et si celles-ci ne sont pas résolues de manière proactive par les organes du secteur, le gouvernement devra sans doute intervenir pour éclaircir la question de savoir si l'autorité de réglementation que le Conseil immobilier possède pour établir le contenu de certains des formulaires utilisés par les détenteurs de permis peut être appliquée aux contrats entre les vendeurs et les acquéreurs de biens immobiliers.

**6. Le gouvernement a apporté des changements aux contrats utilisés par les détenteurs de permis, exigeant que le vendeur donne son consentement à l'acheteur pour tout contrat de cession des droits d'achats; ces mêmes changements devraient être appliqués à toutes les formes de contrats commerciaux du secteur de l'immobilier, que ceux-ci soient ou non préparés par des détenteurs de permis.**

Le gouvernement a récemment pris des mesures pour que les vendeurs puissent faire un choix éclairé lorsqu'il s'agit de céder des droits d'achat à un acquéreur. Bien que ce soit là un changement positif, le GCI trouve préoccupant le fait que les modalités d'un contrat de cession ne s'appliquent qu'aux transactions négociées par des détenteurs de permis.

Cela pourrait avoir pour conséquence involontaire de propager la pratique du *shadow flipping* (achat et revente de l'ombre) à des secteurs non réglementés du marché, comme les ventes de biens immobiliers par des particuliers.

**LE GCI RECOMMANDE DONC** de modifier les modalités récemment émises sur les contrats de cession pour qu'elles s'appliquent également à toute forme de contrats de vente de biens immobiliers qui ne sont pas négociés par un détenteur de permis.

**7. Le Conseil immobilier devrait requérir que toutes les divulgations d'intérêts des détenteurs de permis soient examinées et approuvées par leurs agents gestionnaires et déposées par la suite auprès du Conseil immobilier.**

Les détenteurs de permis ont un accès privilégié au marché de l'immobilier. Lorsqu'ils retirent des avantages de transactions personnelles en plus des services qu'ils offrent aux consommateurs, ils peuvent donner l'impression de profiter de cet accès privilégié au détriment du public.

Le régime de réglementation actuel exige qu'ils révèlent un intérêt acquis par eux dans une transaction, comme d'acheter et de revendre une propriété. Cette divulgation doit être déposée auprès de leur agent gestionnaire. Le Conseil immobilier pourra examiner ces dossiers lorsqu'il procède à la vérification d'une agence immobilière.

**LE GCI RECOMMANDE** que les agents gestionnaires soient requis d'examiner et d'approuver ces divulgations promptement, ou en tous cas, avant la passation de tout accord d'acquisition ou de disposition. Ils devront également déposer régulièrement ces divulgations auprès du Conseil immobilier.

Ce processus d'examen et d'approbation donnera un outil aux agents gestionnaires et au Conseil immobilier pour identifier des tendances potentielles (par exemple, une augmentation de dépôts des dossiers d'un courtier particulier dans un marché en hausse). De même, en posant des questions, ils pourraient essayer de reconnaître, dans les limites du raisonnable, si le détenteur traite équitablement l'autre partie dans la transaction.

**LE GCI RECOMMANDE ÉGALEMENT** que le Conseil immobilier révise le formulaire de divulgation des intérêts commerciaux pour qu'il décrive tous les intérêts potentiels et pour que son contenu soit clair et facile à comprendre pour les consommateurs.

**8. Le Conseil immobilier devrait modifier sa réglementation afin d'interdire aux détenteurs de permis qu'ils puissent acquérir un intérêt direct ou indirect dans les propriétés mises en vente par eux.**

La pratique permettant à des détenteurs de permis d'acquérir des intérêts dans les propriétés mises en vente par eux pose le risque considérable pour les consommateurs de voir ces détenteurs se conduire de manière sans scrupules, comme de proposer des offres en dessous du marché. Le GCI considère que cette pratique constitue un conflit d'intérêts irréconciliables.

**LE GCI RECOMMANDE** que le Conseil immobilier modifie son règlement pour interdire à un détenteur de permis d'acquérir, par contrat d'achat et de vente ou par cession de contrat, un intérêt dans une transaction pour laquelle il est l'agent désigné.

**9. Le Conseil immobilier devrait exiger que toutes les offres reçues en matière de vente de biens immobiliers par l'agent immobilier d'un vendeur soient promptement déposées auprès de son agent gestionnaire; ces offres devraient également être conservées par l'agence immobilière afin de pouvoir être examinées sur demande par le Conseil immobilier.**

Il a été signalé au GCI que certains détenteurs de permis ne divulguent pas toutes les offres aux vendeurs et donnent la préférence à celles de certains acquéreurs, ce qui risque de compromettre leur obligation d'agir aux mieux des intérêts de leur client. On nous a également signalé que certains détenteurs de permis prétendent, parfois en exagérant, avoir reçu des offres multiples pour encourager les acquéreurs à augmenter la leur.

Pour des raisons de transparence et pour veiller à ce que le Conseil immobilier puisse accéder à une trace écrite lui permettant de reconnaître les infractions, notamment la manipulation des prix, **LE GCI RECOMMANDE** que les agences immobilières soient requises de conserver les archives de toutes les offres proposées au cours de la vente.

À plus long terme, **LE GCI RECOMMANDE** que le Conseil immobilier établisse un registre d'offres multiples en temps réel sur lequel les acheteurs pourraient surveiller toutes les offres sur la propriété, tout en étant sujets à des mesures de protection de la confidentialité. Ceci leur permettrait de vérifier que leur offre a bien été déposée et de confirmer si la propriété fait en effet l'objet d'offres multiples.

### **10. Le Conseil immobilier devrait appliquer des critères d'évaluation plus rigoureux quant au caractère convenable des futurs détenteurs de permis.**

La façon la plus efficace de prévenir les infractions et de protéger le public est d'empêcher les individus « à risque » d'acquiescer un permis.

**LE GCI RECOMMANDE** que le Conseil immobilier consacre davantage de ressources et accorde une plus haute priorité à l'évaluation du caractère convenable des nouveaux détenteurs de permis. Pour ce faire, il conviendrait d'évaluer les indicateurs-clés aidant à reconnaître les individus à plus haut risque (il conviendrait également d'examiner les infractions dans d'autres secteurs d'activité réglementés).

Des conditions d'entrée rigoureuses dans la profession sont particulièrement importantes dans un marché en hausse, dans lequel de nouveaux détenteurs de permis risquent de se concentrer davantage sur les profits à court terme plutôt que sur les intérêts de leurs clients et leurs obligations envers ces derniers.

Le GCI soutient le principe d'imposer les frais d'une audience de qualification aux demandeurs lorsque les circonstances le justifient.

### **11. Le Conseil immobilier devrait imposer aux agents gestionnaires le devoir explicite de lui signaler une infraction d'un détenteur de permis; il devrait également imposer aux détenteurs de permis le devoir explicite de signaler aux agents gestionnaires une infraction posant un risque pour le public.**

Pour que l'autoréglementation puisse fonctionner, une profession doit observer des normes plus élevées que celles qu'un organe de réglementation indépendant attendrait d'elle. Le privilège de l'autoréglementation exige que les membres de la profession prêtent une attention active à leur conduite ainsi qu'à celle des autres membres. Signaler les infractions, particulièrement celles qui nuisent au public, constitue une part essentielle de l'autoréglementation.

Le GCI a constaté que davantage de détenteurs de permis et d'agents gestionnaires ont conscience d'un problème qu'ils ne le signalent à l'organe de réglementation. Cela peut être dû en partie à la confusion considérable éprouvée par le secteur et le public sur l'entité à laquelle il convient de signaler l'infraction des détenteurs de permis et sur les mesures qui sont prises pour la corriger.

Le GCI reconnaît le rôle important qu'ont joué les chambres immobilières pour veiller à la protection des consommateurs en établissant des attentes pour leurs membres, avant et après la création du Conseil immobilier. Cependant, avec le temps, leur rôle dans le traitement des plaintes a évolué à tel point qu'elles interprètent désormais l'autorité du Conseil immobilier et opèrent un triage des plaintes des consommateurs. C'est là un rôle qui revient normalement à l'organe de réglementation.

Le Conseil immobilier est le seul organe de réglementation établi par une loi qui possède clairement un mandat de protection du public, et il doit pouvoir faire son travail sans interférences ou recouvrements de la part des chambres immobilières.

Le GCI ne pense pas que le signalement obligatoire des infractions au Conseil immobilier devrait éliminer complètement le rôle des chambres immobilières dans le traitement des plaintes et les mesures disciplinaires. Le Conseil immobilier, les détenteurs de permis, ou les agents gestionnaires peuvent certainement transmettre des plaintes aux chambres immobilières que l'on pourrait caractériser comme des différends entre détenteurs de permis et qui ne sont pas vraiment du domaine de la protection des consommateurs ou des intérêts du public. Les chambres immobilières ont certainement le droit de gérer la conduite de leurs membres; néanmoins, le GCI est d'avis que leur rôle est subordonné à celui de l'organe de réglementation.

Nous ne considérons pas non plus que le signalement obligatoire des infractions par les agents gestionnaires soit forcément une atteinte au pouvoir qu'ont ceux-ci, en vertu du règlement, de chercher raisonnablement à résoudre un problème. Notre opinion est que ces agents doivent jouer un rôle plus important pour déceler et traiter les problèmes suggérant que les pratiques du secteur immobilier sont néfastes pour les consommateurs.

Pour permettre aux agents gestionnaires de remplir correctement leur responsabilité de détecter et de signaler les infractions, **LE GCI RECOMMANDE** qu'il soit exigé d'eux de présenter au Conseil immobilier un rapport annuel qui comprendra les données sur le nombre de dossiers des infractions réelles ou potentielles ayant été traitées et sur la façon dont elles ont été résolues.

Le GCI reconnaît qu'il faudra un certain temps pour restructurer le signalement et le traitement des plaintes tels qu'ils sont actuellement répartis entre le Conseil immobilier, les chambres immobilières, les agents gestionnaires et les détenteurs de permis. La transparence des procédures et les critères de prise de décision constitueront des éléments importants du nouveau système.

Entre temps, **LE GCI RECOMMANDE** que le Conseil immobilier passe un accord officiel de partage de l'information avec les chambres immobilières qui ne lui font pas actuellement part des plaintes qu'elles reçoivent du public et des mesures disciplinaires qu'elles prennent à cet égard.

Enfin, **NOUS RECOMMANDONS** que le Conseil immobilier fasse bien comprendre que la non-conformité à l'exigence de lui signaler les infractions constitue une faute professionnelle risquant de faire l'objet de sanctions.

**12. Le Conseil immobilier devrait créer des filières confidentielles (par exemple, des services de téléassistance ou des programmes de dénonciation) permettant au secteur immobilier tout comme au public de signaler plus facilement l'infraction d'un détenteur de permis.**

Certains détenteurs de permis pourront se montrer réticents à signaler un problème concernant l'un de leurs confrères par l'une des filières habituelles étant donné combien

le secteur immobilier s'appuie sur les relations et parce qu'ils craignent de sembler ainsi déloyaux ou de provoquer des représailles. Les membres du public pourront aussi avoir des réticences semblables. Néanmoins, lorsque les problèmes de conduite et de pratiques ne sont pas signalés et résolus, le secteur immobilier et les intérêts des individus et du public en pâtissent.

Des filières confidentielles encourageraient une identification proactive des risques et problèmes de conduite et de pratiques, et permettraient à l'organe de réglementation d'enquêter et d'intervenir rapidement pour prévenir les dommages.

Le succès de ces filières confidentielles dépendra du degré de connaissance qu'en auront le public et les acteurs du secteur. Par conséquent, le GCI recommande que les filières établies par le Conseil immobilier fassent l'objet d'une importante promotion et d'une large diffusion.

Le GCI est conscient du fait que certains contrats de services immobiliers, particulièrement ceux de gestion de copropriétés, comprennent des clauses qui cherchent à dissuader les clients de porter plainte auprès du Conseil immobilier, notamment en leur imposant les frais juridiques d'un procès dans les cas d'allégations d'infraction. **NOUS RECOMMANDONS** que le Conseil immobilier prenne des mesures vigoureuses envers toutes les pratiques du secteur qui empêchent le public ou les membres du secteur de porter plainte auprès de lui, ou en rendent le processus difficile.

### **13. Le Conseil immobilier devrait se servir des pouvoirs de réglementation existants (notamment ceux d'autres régimes juridiques et de réglementation) pour encourager la conformité des détenteurs de permis à toutes les règles destinées à régir leur conduite.**

Lorsqu'un détenteur de permis observe de manière sélective les règles gouvernant sa conduite, même lorsque celles-ci ne relèvent pas directement de l'autorité du Conseil immobilier, on peut se demander s'il devrait continuer à détenir son permis. C'est une question que l'on peut se poser également lorsqu'il aide ses clients à éviter leurs propres obligations juridiques. Ces deux types de pratiques font courir des risques aux consommateurs, ébranlent la confiance du public et sapent l'intégrité d'autres régimes de réglementation.

Le GCI est de l'avis que le régime et les pouvoirs de réglementation existants du Conseil immobilier lui donnent l'autorité d'encourager la conformité des détenteurs de permis aux exigences juridiques et réglementaires qui se trouvent en dehors de sa compétence. Si le Conseil n'est pas sûr de son autorité, il pourra modifier son règlement pour faire en sorte que lorsqu'un détenteur de permis ne respecte pas des exigences juridiques et réglementaires en dehors de sa compétence, ou se fait complice d'un client coupable de la même chose, il puisse être habilité à appliquer des mesures disciplinaires ou des sanctions.

**LE GCI RECOMMANDE ÉGALEMENT** que le gouvernement modifie la Loi pour permettre au Conseil immobilier de divulguer des informations à d'autres autorités de réglementation et chargées de l'application des lois, tout en respectant la *Freedom of Information and Protection of Privacy Act* (Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée). Cela permettrait

de favoriser la collaboration entre les partenaires de la réglementation pour mieux protéger le public.

**14. Le Conseil immobilier devrait accroître ses efforts pour identifier et dissuader les détenteurs de permis qui adoptent ou encouragent des pratiques de ventes et un marketing agressifs ayant pour cible des membres vulnérables du public.**

Le public est particulièrement rebuté par toute infraction ayant pour cible des Britanno-Colombiens vulnérables, comme les nouveaux immigrants, les personnes âgées, les personnes manquant de sophistication en matière d'opérations immobilières, et les personnes non représentées par un agent.

Dans des conditions de marché dans lesquelles les détenteurs de permis recherchent agressivement des mandats de vente et des transactions immobilières, les vendeurs ne peuvent souvent pas bénéficier d'une « période de refroidissement » pour réfléchir à tête reposée. Lorsque les détenteurs de permis sont particulièrement fixés sur le volume des ventes, les vendeurs peuvent ressentir un sentiment d'urgence et se conduire de manière impulsive.

Dans ce type de conditions, le Conseil immobilier doit employer des ressources supplémentaires, notamment des alertes aux consommateurs, pour prévenir et punir les pratiques commerciales agressives et prédatrices ayant pour cible des personnes vulnérables.

**15. Le Conseil immobilier devrait examiner de plus près le comportement des détenteurs de permis dans le cadre de son programme de vérification des agences immobilières.**

Le Conseil immobilier possède actuellement un programme de vérification des agences immobilières qui se porte sur leurs dossiers financiers et les contrôles internes qui y ont trait ainsi que sur la protection des comptes en fiducie. Sans vouloir diminuer l'importance des examens financiers, le GCI recommande que le programme de vérification soit élargi pour englober les pratiques commerciales et le comportement des détenteurs de permis. Une évaluation proactive permettrait au Conseil immobilier de déceler les infractions actuelles et potentielles et d'intervenir de bonne heure pour protéger les consommateurs.

**16. Le gouvernement devrait augmenter les sanctions disciplinaires applicables par le Conseil immobilier, les faisant passer à 250 000 \$ pour infraction d'un détenteur de permis de vente, et 500 000 \$ pour infraction d'une agence immobilière; les sanctions administratives devraient passer à un maximum de 50 000 \$.**

Les pénalités pour infractions à la réglementation doivent servir de moyens de dissuasion pour empêcher que celles-ci ne se répètent dans des cas précis ainsi qu'en général dans le secteur. Étant donné les montants considérables susceptibles de récompenser les infractions dans les conditions du marché immobilier actuel, les pénalités en cours en vertu de la Loi (10 000 \$ pour les détenteurs de permis et 20 000 \$ pour les agences immobilières) ne constituent que la rançon des affaires. De même, le maximum des pénalités administratives (1000 \$) ne correspond plus au marché.



L'augmentation proposée des pénalités donnera au Conseil immobilier les outils lui permettant d'appliquer des mesures plus coercitives et de mieux influencer les comportements dans le secteur. Le GCI est également en faveur d'appliquer des pénalités aux contraventions à la réglementation. Par conséquent, **NOUS RECOMMANDONS** que le gouvernement donne au Conseil immobilier le pouvoir d'appliquer des sanctions administratives aux contraventions à la réglementation comme il le jugera nécessaire. Ce pouvoir permettrait au Conseil de réagir à des problèmes de comportement cruciaux ou qui pourraient surgir durant différentes conditions de marché, ce qui lui éviterait d'avoir à attendre les modifications périodiques du Règlement.

Les procédures disciplinaires et les pénalités devraient être réservées aux cas d'infractions graves ou de conduite malséante de la part d'un détenteur de permis, et non pas aux questions de non-conformité technique, pour lesquelles des sanctions administratives sont suffisantes. Pour veiller au déploiement d'une gamme plus élargie de sanctions transparentes et justes, **LE GCI RECOMMANDE** que le Conseil immobilier publie des lignes directrices sur la manière dont ces sanctions, administratives et disciplinaires y comprises, seront déterminées.

**17. Le gouvernement devrait modifier la Loi pour permettre au Conseil immobilier de restituer les recettes résultant des infractions de détenteurs de permis et d'agences immobilières.**

En plus d'une augmentation des amendes et des pénalités, le GCI est en faveur de la confiscation des recettes provenant d'infractions. Ensemble, la restitution des recettes mal acquises et le paiement de pénalités financières empêcheront les infractions d'être profitables, ce qui constituera un moyen de dissuasion efficace.

**LE GCI RECOMMANDE** qu'à long terme, le Conseil immobilier se penche sur des moyens de restituer ces recettes en compensation aux victimes d'infractions.

**18. Le Conseil immobilier devrait rendre plus transparentes ses procédures de résolution des plaintes et de sanctions, et faire connaître les résultats qui en découlent.**

Pour permettre plus de transparence et de participation de la part du public au processus de réglementation, le GCI recommande que le Conseil immobilier offre davantage d'informations concernant le dépôt de plaintes et les procédures disciplinaires sur son site Web, et que celles-ci soient présentées de manière accessible et compréhensible pour les consommateurs.

## **GOUVERNANCE ET STRUCTURE**

---

**19. Le gouvernement devrait modifier la Loi pour que 50 % des membres du Conseil puissent provenir de l'extérieur du secteur immobilier.**

À l'heure actuelle, sur les dix-sept membres du Conseil, treize sont issus du secteur immobilier et sont élus par leurs pairs, l'un d'eux est nommé par le Conseil pour représenter les intérêts des copropriétaires, et trois proviennent de l'extérieur du secteur.

Les membres du secteur immobilier sont élus au Conseil selon des régions parmi lesquelles l'on trouve l'une ou plusieurs chambres immobilières. Bon nombre d'entre eux ont siégé précédemment à l'une de ces chambres régionales, dont le mandat est de représenter les intérêts de leurs membres. A contrario, le Conseil immobilier exerce un mandat d'intérêt public et veille à la protection des consommateurs.

À notre avis, certains des membres du secteur immobilier élus au Conseil ne reconnaissent pas vraiment que leur rôle est de servir le mandat d'intérêt public de celui-ci, et non pas les intérêts de leurs pairs ou de leur chambre régionale. De plus, s'ils ne sont pas réélus, leur mandat ne dure pas plus de deux ans. Il est peu probable que deux années suffisent à développer les compétences et l'efficacité nécessaires à un membre du conseil d'administration de l'organe de réglementation.

Il est possible que, une vaste majorité des membres élus ayant rempli des mandats relativement courts, des conséquences imprévues se soient fait sentir : ainsi, on a vu le Conseil interpréter son autorité de manière trop étroite, agir avec hésitations dans les cas exigeant une intervention vigoureuse, et adopter des mesures de réglementation réactives plutôt que proactives.

Le GCI est conscient du fait que, en tant qu'organisme autoréglementé, le Conseil a besoin de l'expertise du secteur pour pouvoir exécuter son mandat. Néanmoins, notre opinion est qu'il est maintenant temps de contrebalancer la voix du secteur immobilier avec d'autres points de vue sur les pratiques exemplaires en matière de réglementation et de gouvernance, et d'introduire davantage de perspectives publiques dans le conseil d'administration du Conseil.

Le GCI définit un membre du Conseil « de l'extérieur du secteur » comme quelqu'un qui ne tire pas actuellement de revenus du secteur immobilier réglementé. Le GCI encourage également le renouvellement du mandat après deux ans, ce qui permettra au Conseil de garder des membres capables et compétents.

**LE GCI RECOMMANDE AUSSI** que le gouvernement modifie la Loi pour accroître la présence de membres de l'extérieur du secteur sur les comités disciplinaires du Conseil.

**NOUS RECOMMANDONS ENFIN** que la sélection des membres de l'extérieur du secteur soit plus transparente et suive des principes établis de bonne gouvernance, en particulier en ce qui concerne l'évaluation de l'expérience et de capacités appuyées sur la compétence.

## **20. Le gouvernement devrait modifier la Loi pour que la réglementation des services immobiliers avec ou sans permis devienne la responsabilité d'un seul et même organe de réglementation, le Conseil immobilier.**

En plaçant les activités faisant ou non l'objet d'un permis sous la juridiction d'un organe de réglementation unique, ce dernier serait responsable de l'ensemble des services immobiliers. Il serait ainsi mieux équipé pour faire face aux modèles d'entreprises émergents de l'immobilier, dans lesquels on peut faire affaire avec des parties qui détiennent ou non un permis. Le public et le secteur pourraient ainsi avoir accès à un seul point de contact, offrant une éducation uniformisée, et capable de mener des campagnes de sensibilisation.

Comparé au Surintendant et son bureau, le Conseil de l'immobilier possède une autorité plus vaste sur les services immobiliers, il est en mesure d'émettre des règlements et il est plus flexible et plus autonome sur le plan opérationnel. Par conséquent, le GCI pense que le Conseil de l'immobilier est le mieux placé pour réglementer les services immobiliers faisant ou non l'objet d'un permis.

Une fois ces responsabilités de réglementation accrues confiées au Conseil immobilier, le GCI recommande de renforcer la surveillance de celui-ci par le Surintendant (*voir la recommandation 21*).

En ce qui concerne les activités sans permis, le GCI a remarqué que les ventes de biens immobiliers par des particuliers sont exemptées par la législation de l'obtention d'un permis. Par conséquent, elles ne sont réglementées ni par le Surintendant ni par le Conseil immobilier. Cette exemption existe en vertu de l'idée que les propriétaires devraient pouvoir disposer de leur propre bien comme bon leur semble, et donc sans permis.

Cependant, les ventes massives de biens immobiliers par des particuliers peuvent faire courir de plus hauts risques aux consommateurs. Ce genre de ventes est désormais connu sous le nom de *wholesaling* (vente en gros). Dans certains cas, des individus achètent des biens immobiliers multiples, puis cèdent le contrat d'achat ou revendent ou louent ces logements qui seront ensuite occupés par d'autres.

Dans un marché immobilier en hausse, des ventes massives et opportunistes par des particuliers peuvent faire courir aux consommateurs des risques qui seraient autrement atténués par les conditions imposées à un détenteur de permis, comme des exigences de qualification minimale, l'obligation d'agir au mieux des intérêts de ses clients, et la divulgation opportune de conflits d'intérêts.

**LE GCI RECOMMANDE DONC** que les ventes massives de biens immobiliers par des particuliers menées à des fins commerciales soient soumises à l'obtention d'un permis en vertu de la Loi. Pour mettre les choses au clair, le GCI ne cherche pas ici à recommander que les particuliers-occupants vendant leur propre bien immobilier soient tenus d'obtenir un permis.

## **21. Le gouvernement devrait permettre au Surintendant de l'immobilier de superviser davantage le Conseil de l'immobilier, notamment en procédant à des évaluations périodiques indépendantes de la performance du Conseil par rapport à son mandat.**

Le Bureau du Surintendant n'a que des pouvoirs de surveillance limités sur le Conseil de l'immobilier. Il n'est donc pas équipé pour déceler et régler les problèmes comme ceux qui ont entraîné la création du GCI.

S'il est de l'intention du gouvernement que le Surintendant puisse superviser le Conseil de l'immobilier dans l'exercice de son mandat, **NOUS RECOMMANDONS** que la législation soit modifiée pour lui accorder davantage de pouvoirs, notamment celui de :

- ▶ prescrire au Conseil d'enquêter sur une question particulière;
- ▶ prescrire au Conseil d'établir un comité qui examinera les décisions de clore des dossiers sans mesures disciplinaires, et qui signalera ceux-ci au Surintendant;

- ▶ prescrire au Conseil que la procédure d'ordonnance sur consentement comprenne davantage de données, notamment les rapports d'enquête, pour que le Surintendant puisse prendre des décisions éclairées et exercer son droit de faire appel; et
- ▶ prescrire au Conseil de lui fournir des rapports périodiques et sur demande en ce qui concerne les risques émergents pour les consommateurs et ce qui est fait pour y faire face ainsi que les données sur les plaintes, sur les évaluations et sur l'exécution du règlement.

Le GCI pense que ces mesures supplémentaires feront contrepoids à l'autorité d'autoréglementation du Conseil immobilier tout en n'entravant pas vraiment ses pouvoirs, mais en lui demandant de rendre des comptes sur sa performance par rapport à son mandat.

**NOUS RECOMMANDONS AUSSI** qu'il soit donné au Surintendant le pouvoir d'exiger des évaluations périodiques indépendantes de l'efficacité du Conseil immobilier dans l'exercice de son mandat. Les stipulations de ces évaluations devraient être déterminées par le Surintendant tel qu'il le jugera bon et effectuées par des ressources ne dépendant pas du Conseil immobilier. Les rapports qui en résulteront devraient être mis à la disposition du public.

**NOUS RECOMMANDONS EN OUTRE** qu'une première évaluation de ce type soit effectuée d'ici un an à dix-huit mois et soit comprise dans un rapport de progrès suivant les recommandations du GCI.

## **22. Le Conseil immobilier devrait renforcer les conditions stipulant que les agents gestionnaires supervisent directement et activement les détenteurs de permis.**

Pour mieux permettre aux agents gestionnaires d'encadrer les détenteurs de permis engagés par leur agence immobilière, le GCI recommande d'augmenter leurs responsabilités de supervision. Il est essentiel de superviser les détenteurs de permis de manière adéquate pour veiller à ce qu'ils adhèrent correctement à la réglementation et que le service au public soit offert de manière compétente. Ce rapport comprend de nombreuses recommandations qui attribuent à l'agent gestionnaire un rôle de supervision plus important, notamment pour signaler les infractions, approuver la divulgation des intérêts de forme commerciale, retenir les offres et procéder à toutes les autres tâches relatives à la tenue de registres.

**LE GCI RECOMMANDE** que le Conseil immobilier détermine et applique des manières d'améliorer l'efficacité des agents gestionnaires, en particulier en établissant le maximum de détenteurs de permis qu'ils pourront prendre en charge.

Dans des cas où la solvabilité ou le caractère convenable de l'agence immobilière sont remis en question, **LE GCI RECOMMANDE** que le gouvernement confère au Conseil immobilier l'autorité de mettre celle-ci sous tutelle pendant une période limitée pour faciliter la clôture ou le transfert en bon ordre d'une affaire si l'agent gestionnaire n'est pas en mesure de s'acquitter de ses responsabilités.

**LE GCI RECOMMANDE AUSSI** que le Conseil entreprenne une évaluation rigoureuse des nouveaux modèles d'entreprise pour veiller à la bonne gouvernance, à la supervision des détenteurs de permis et à la protection du public. Il est important de redoubler de vigilance dans les cas où de nouveaux modèles d'entreprise risquent de ne pas s'intégrer au cadre de réglementation conçu pour des modèles plus traditionnels. Dans ces nouveaux modèles, il

pourra s'avérer nécessaire d'imposer des fonctions et responsabilités supplémentaires aux propriétaires, aux agents gestionnaires et aux détenteurs de permis potentiels.

### **23. Le gouvernement devrait soumettre les propriétaires d'agences immobilières à une norme de qualification.**

Les propriétaires d'une agence immobilière ont une influence sur la culture et le comportement des agents gestionnaires et des détenteurs de permis. En conséquence, leur caractère convenable devrait être soumis à une évaluation et à l'approbation du Conseil immobilier.

### **24. Le Conseil immobilier devrait exiger la tenue de registres et l'établissement de rapports permettant d'identifier les pratiques commerciales susceptibles de faire courir des risques aux consommateurs.**

Les recommandations précédentes de ce rapport ont établi de nombreuses nouvelles exigences pour la tenue de registres et l'établissement de rapports des agences immobilières, notamment :

- ▶ les rapports des agents gestionnaires sur le traitement des plaintes relatives aux infractions;
- ▶ approuver et conserver la divulgation des intérêts de forme commerciale et en déposer des copies auprès du Conseil immobilier; et
- ▶ conserver toutes les offres relatives à une transaction.

**DE PLUS, NOUS RECOMMANDONS** que le Conseil immobilier impose l'obligation aux détenteurs et aux agences immobilières que toute cession de contrat au cours d'une période de clôture à laquelle un détenteur de permis a participé ou dans laquelle il a acquis un intérêt, soit reçue, évaluée et classée par l'agent gestionnaire de celui-ci.

**LE GCI RECOMMANDE** que tous les dossiers soient conservés de manière à ce que l'organe de réglementation puisse y accéder immédiatement lorsqu'il le requiert, et que tout manquement à cette tâche constitue une infraction à la discipline.

Le GCI encourage également le Conseil immobilier à déterminer quels sont les autres dossiers et données qui pourraient l'aider à reconnaître de manière proactive les conditions de marché et les comportements de détenteurs de permis qui posent des risques potentiels pour les consommateurs.

## **DÉTENTEURS DE PERMIS ET ÉDUCATION DU PUBLIC**

---

### **25. Le Conseil immobilier devrait procéder à une révision globale de ses conditions réglementaires de formation et de testage dans l'obtention d'un permis d'exercer, et cela afin de rehausser les normes de candidature.**

Le public s'attend à ce que tous les détenteurs de permis soient compétents et dignes de confiance, et qu'ils agissent en tout temps au mieux des intérêts des consommateurs. Pour

l'organe de réglementation, la première façon de répondre à ces attentes est d'établir des normes de candidature pour les détenteurs de permis. Dans un marché immobilier en hausse, des normes de qualification rigoureuses sont d'autant plus importantes que les candidats potentiels pourront être à la recherche de profits à court terme plutôt que d'un engagement durable envers la profession.

Le GCI recommande que le Conseil immobilier procède à une révision globale de ses conditions de formation pour veiller à ce que les détenteurs de permis soient compétents dans la prestation de leurs services, et qu'ils comprennent bien leurs devoirs envers les consommateurs ainsi que leurs responsabilités de membres d'un secteur réglementé.

Cette évaluation doit tenir compte de la compréhension et de la maîtrise de la langue. Pour de nombreux Britanno-Colombiens, l'anglais n'est pas la langue première et le secteur de l'immobilier a réagi à cette situation en fournissant ses services en plusieurs langues. En fait, un grand nombre de détenteurs de permis n'ont pas l'anglais pour langue maternelle et offrent leurs services dans une autre langue.

Mais d'un autre côté, le secteur immobilier offre sa formation, l'information sur sa réglementation, ses lignes directrices et ses formulaires standardisés en anglais. On court ainsi le risque de voir des détenteurs de permis éprouver des difficultés dans leur formation et leurs compétences à cause de problèmes de compréhension et de maîtrise de la langue. L'organe de réglementation ne peut ignorer ce risque.

## **26. Le Conseil immobilier devrait mettre en œuvre une formation continue obligatoire dont le contenu et les tests renforceraient les obligations déontologiques, la conduite et les devoirs envers les consommateurs attendus d'un détenteur de permis.**

En plus de rehausser les exigences de formation des nouveaux détenteurs de permis, le GCI recommande que ceux-ci suivent une mise à jour obligatoire sur la réglementation tous les deux ans pour leur rappeler leurs devoirs principaux envers les consommateurs ainsi que leurs obligations déontologiques.

**NOUS RECOMMANDONS EN PLUS** que les détenteurs de permis soient soumis à une évaluation de compétences pour tester complètement leur compréhension du contenu de la mise à jour, et leur capacité à la mettre en œuvre.

## **27. Le Conseil immobilier devrait rendre son processus de résolution des plaintes plus accessible et plus facile à naviguer pour le public.**

Le GCI est conscient du fait que le Conseil immobilier, comme tous les organes de réglementation, est limité dans son autorité, doit prendre des décisions appuyées sur des preuves et des précédents, et doit suivre les principes de la justice naturelle dans l'exécution de ses fonctions. Néanmoins, les organes de réglementation se doivent de contrebalancer ces limites et ces responsabilités avec leur devoir d'ouverture et d'accessibilité envers le public.

Le Conseil a à une occasion de tirer des leçons des pratiques exemplaires d'autres organes de réglementation dans leur contact avec le public, et de veiller à ce que la procédure des plaintes n'impose pas un fardeau inutile aux consommateurs.

Ailleurs dans ce rapport, le GCI a recommandé que le Conseil immobilier établisse un comité qui examinera les décisions de clore des dossiers sans mesures disciplinaires (*voir recommandation 21*). Le GCI croit fermement qu'il s'agit là d'une étape importante pour veiller à ce que les plaintes soient convenablement examinées dès qu'elles sont reçues, et que les dossiers à haut risque puissent être identifiés et recevoir la priorité. Ce comité sera également en position de faire en sorte que le processus soit aisé pour les consommateurs.

Le Conseil immobilier recommande également une plus grande transparence des ordonnances sur consentement (*voir recommandations 18 et 21*), pour permettre au comité du Conseil de prendre des décisions éclairées sur les dossiers, et au Surintendant d'avoir tous les éléments en main pour décider s'il doit faire appel. Cette plus grande transparence devrait également permettre de rebâtir la confiance du public sur les procédures disciplinaires et leurs résultats.

## **28. Le Conseil immobilier devrait considérablement accroître et améliorer ses efforts d'éducation et de sensibilisation du public.**

Le Conseil immobilier a subi une perte de confiance de la part du public. Rebâtir cette confiance exigera un investissement important d'efforts et de ressources.

**NOUS RECOMMANDONS** que le Conseil envisage d'embaucher des experts-conseil en communication professionnelle ou du personnel supplémentaire ayant de l'expérience en éducation et en sensibilisation des consommateurs, ce qui permettra d'élaborer et de mettre en œuvre un plan complet dans ce domaine et de restaurer la confiance du public.

**NOUS RECOMMANDONS AUSSI** que le Conseil fasse davantage usage d'alertes aux consommateurs en temps opportun, pour donner à ceux-ci les outils leur permettant d'identifier, d'éviter et de signaler les infractions de détenteurs de permis.

## IX // PROCHAINES ÉTAPES

LE CONSEIL IMMOBILIER mérite d'être reconnu pour avoir invité le Groupe consultatif indépendant à entreprendre cette étude, pour lui avoir donné pleine autorité d'en établir les conditions, et pour avoir consenti à ce que le processus soit entièrement public.

La mise en œuvre des recommandations contenues dans ce rapport sera une tâche considérable. Il faudra y consacrer du temps et des ressources additionnelles. Il faudra également que le gouvernement, le Surintendant de l'immobilier, les chambres ainsi que les associations de l'immobilier, et les détenteurs de permis individuels soient tous d'accord avec ces recommandations et le plan d'exécution du Conseil immobilier. Si les différents acteurs refusent de coopérer et de coordonner leurs efforts, les problèmes risquent de persister et le public ne sera pas convenablement protégé.

Les différents acteurs du secteur immobilier et le régime de réglementation de ce dernier ont fait l'objet d'un examen approfondi et de grandes critiques au cours des derniers mois, et certaines de celles-ci sont pleinement justifiées.

Il est temps d'envisager les prochaines étapes et d'apporter les changements que le public mérite.



## X // ANNEXES

### ANNEXE 1: *Membres du Groupe consultatif indépendant*

---

**CAROLYN ROGERS (PRÉSIDENTE)**, Surintendante de l'immobilier, directrice générale, Financial Institutions Commission (Commission des institutions financières)

**HOWARD KUSHNER**, avocat-procureur, Kushner Law Group

**DON WRIGHT**, président et directeur général, Central 1 Credit Union

**AUDREY T. HO**, commissaire, British Columbia Securities Commission (Commission de valeurs mobilières de la Colombie-Britannique)

**BRUCE D. WOOLLEY Q.C.**, c.r., Stikeman Elliott

**CAROL GEURTS**, courtière associée, Century 21 Veitch Realty, Creston, Colombie-Britannique

**TONY GIOVENTU**, directeur administratif, Condominium Home Owners' Association of British Columbia (Association des propriétaires d'immeubles en copropriété divise de la Colombie-Britannique)

**RON USHER**, avocat général, The Society of Notaries Public of British Columbia (La Société des Notaires publics de la Colombie-Britannique)

On trouvera les biographies des membres du groupe consultatif sur :

[www.advisorygroupbc.ca](http://www.advisorygroupbc.ca)

## ANNEXE 2: *Le mandat du GCI*

---

Le 22 février 2016, le Groupe consultatif indépendant (GCI) a été établi pour étudier et évaluer le comportement et les pratiques des détenteurs de permis de vente de l'immobilier ainsi que l'efficacité de la réglementation existante à la lumière des questions importantes portées à l'attention du Conseil immobilier de la Colombie-Britannique (CICB) et du Surintendant de l'immobilier.

Le mandat du Groupe consultatif est de déterminer si le régime de réglementation actuel protège convenablement les consommateurs et le public en général de comportements de la part de détenteurs de permis qui sont incompatibles avec les fonctions et les normes de conduite attendues d'eux. Il procédera à des recommandations sur la manière de renforcer la protection des consommateurs ainsi que la confiance du public envers la réglementation et les pratiques régissant les détenteurs de permis en Colombie-Britannique.

Le Groupe consultatif a approuvé un mandat qui met en lumière l'envergure et la cible de son travail.

Le Groupe consultatif reconnaît qu'il existe d'autres questions importantes sur le marché immobilier de la province, inquiétantes pour les Britanno-Colombiens, mais qui ne sont pas du domaine de son mandat. Les questions soulevées par le Groupe consultatif allant au-delà du cadre de son travail seront soumises aux autorités compétentes pour examen et mesures appropriées.

Dans l'exercice de son mandat, le Groupe consultatif :

1. Examinera les problèmes récemment soulevés par le public ayant trait au comportement et aux pratiques de détenteurs de permis de vente de l'immobilier, qui posent des risques pour les consommateurs et l'intérêt public en général;
2. Examinera les exigences et les règlements existants qui régissent le comportement des détenteurs de permis décrits dans (1), notamment ceux traitant de ce qui suit :
  - ▶ Les cessions de contrats;
  - ▶ Servir au mieux les intérêts des clients, et le rôle du double mandat limité;
  - ▶ Faire son travail avec honnêteté et avec une prudence et des compétences raisonnables;
  - ▶ Divulguer et atténuer les conflits d'intérêts;
  - ▶ Le devoir de respecter toutes les obligations juridiques d'un détenteur de permis;
  - ▶ La publicité trompeuse; et
  - ▶ Les pratiques commerciales coercitives et prédatrices.

3. Examinera toutes les informations et les observations écrites reçues par lui ainsi que par le Surintendant de l'immobilier et le CICB sur les comportements, les pratiques et les autres activités faisant l'objet de cette étude;
4. Recommandera toute amélioration nécessaire aux exigences et au règlement existants sur le comportement des détenteurs de permis de manière à mieux protéger les consommateurs;
5. Examinera la façon dont le règlement, les exigences et les normes professionnelles sont administrés aux détenteurs de permis, notamment :
  - ▶ Les procédures du CICB pour identifier les risques pour les consommateurs et y répondre;
  - ▶ Les capacités d'information commerciale, d'enquête et d'exécution du CICB;
  - ▶ Les structures de gouvernance du CICB;
  - ▶ L'interaction entre le CICB, les chambres immobilières, le Surintendant de l'immobilier et les autres organes qui administrent les exigences de comportement des détenteurs de permis, et supervisent généralement les pratiques du secteur immobilier dans la province;
  - ▶ Des mécanismes de reddition de comptes et une formation continue en matière de comportement professionnel et de déontologie; et
  - ▶ D'autres initiatives permettant d'influencer les comportements et la conformité dans le secteur immobilier, par exemple, l'éducation des détenteurs de permis et du public;
6. Recommandera toute amélioration nécessaire à l'administration et à la mise en vigueur des exigences et du règlement existants pour mieux protéger les consommateurs;
7. Examinera la façon dont le public peut accéder au CICB et avoir des échanges avec lui; et
8. Recommandera toute amélioration nécessaire pour raffermir la relation entre le public et le CICB.

Le Groupe consultatif se réserve le droit de modifier ces stipulations pour inclure des questions qu'il pourrait identifier ou qui seraient portées à sa connaissance par la suite, dans la mesure où celles-ci s'inscriraient dans le cadre de son mandat général.

## **ANNEXE 3: *Autres sociétés de l'immobilier établies en vertu de la Loi***

---

### **THE REAL ESTATE FOUNDATION**

The Real Estate Foundation (La Fondation des biens immobiliers) a été créée en vertu de la Loi pour remplir des objectifs précis d'éducation, de recherche et d'activité connexes dans un but d'amélioration et d'évolution constantes des services immobiliers.

La fondation est financée principalement par l'argent que le Conseil reçoit des pénalités administratives et disciplinaires, ainsi que par les intérêts de comptes en fiducie perçus par les agences immobilières ou en leur nom. Les opérations de la fondation sont supervisées par un conseil des gouverneurs constitué d'un maximum de sept membres. Le Real Estate Council of BC (Conseil immobilier de la C.-B.), la British Columbia Real Estate Association (Association de l'immobilier de la Colombie-Britannique) et le Real Estate Institute of British Columbia (Institut de l'immobilier de la Colombie-Britannique) désignent chacun un membre. Le ministre des Finances désigne un membre qui n'est pas un détenteur de permis; un ou deux membres sont désignés en vertu du Règlement, s'il y a lieu, et le ministre des Finances lui-même est membre ou désigne quelqu'un d'autre à sa place.

### **THE REAL ESTATE ERRORS AND OMISSIONS INSURANCE CORPORATION**

The Real Estate Errors and Omissions Insurance Corporation (Compagnie d'assurance sur les erreurs et omissions en biens immobiliers) est responsable du fonds d'assurance du même nom (Real Estate Errors and Omissions Insurance Fund) – une caisse en gestion commune qui sert à payer les frais de défense et d'indemnisation des détenteurs de permis dans les cas de réclamations de responsabilité civile professionnelle. Ces réclamations sont la conséquence d'erreurs ou d'omissions causées par la négligence de détenteurs de permis dans la prestation de leurs services. La Loi requiert que tout détenteur de permis de l'immobilier participe au programme et cotise au fonds dès qu'il reçoit son permis ou à chaque fois qu'il le renouvelle, c'est-à-dire tous les deux ans.

### **THE REAL ESTATE COMPENSATION FUND CORPORATION**

The Real Estate Compensation Fund Corporation (Compagnie du Fonds d'indemnisation en matière de biens immobiliers) est responsable du fonds d'indemnisation de l'immobilier. Ce fonds a été établi en 2005 dans l'intention de protéger les membres du public ayant subi des préjudices indemnisables tels que définis par la Loi. Ce genre de préjudices résultent de circonstances dans lesquelles de l'argent confié à un détenteur de permis, ou à un individu sans permis ayant des liens avec une agence immobilière, a été détourné; où de l'argent n'a pas été versé ou comptabilisé; et où de l'argent a été reçu frauduleusement dans le cadre de la prestation de services immobiliers.

## ANNEXE 4: Chambres immobilières de la province de Colombie-Britannique

---

### BC NORTHERN REAL ESTATE BOARD

2609 Queensway  
Prince George, B.C. V2L 1N3

### FRASER VALLEY REAL ESTATE BOARD

15463 – 104th Avenue  
Surrey, B.C. V3R 1N9

### KOOTENAY REAL ESTATE BOARD

208 – 402 Baker Street  
Nelson, B.C. V1L 4H8

### POWELL RIVER SUNSHINE COAST REAL ESTATE BOARD

PO Box 307  
Powell River, B.C. V8A 5C2

### SOUTH OKANAGAN REAL ESTATE BOARD

101 – 365 Van Horne Street  
Penticton, B.C. V2A 8S4

### VICTORIA REAL ESTATE BOARD

3035 Nanaimo Street  
Victoria, B.C. V8T 4W2

### CHILLIWACK AND DISTRICT REAL ESTATE BOARD

1 – 8433 Harvard Place  
Chilliwack, B.C. V2P 7Z5

### KAMLOOPS AND DISTRICT REAL ESTATE ASSOCIATION

101 – 418 St. Paul Street  
Kamloops, B.C. V2C 2J6

### OKANAGAN MAINLINE REAL ESTATE BOARD

112 – 140 Commercial Drive  
Kelowna, B.C. V1X 7X6

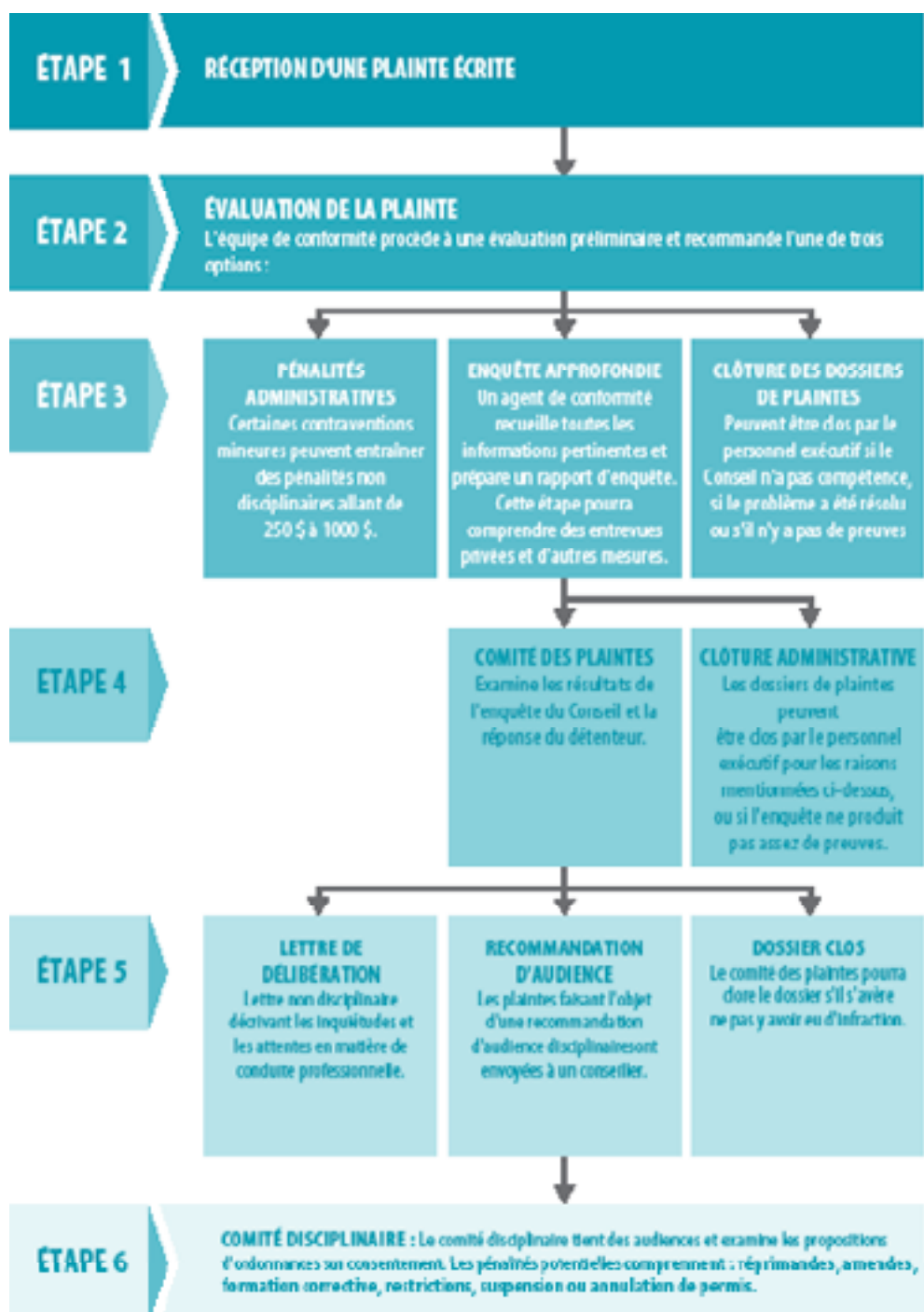
### REAL ESTATE BOARD OF GREATER VANCOUVER

2433 Spruce Street  
Vancouver, B.C. V6H 4C8

### VANCOUVER ISLAND REAL ESTATE BOARD

6374 Metral Drive  
Nanaimo, B.C. V9T 2L8

## ANNEXE 5: Le traitement des plaintes



# XI // LISTE DE RECOMMANDATIONS

## TRANSPARENCE ET DÉONTOLOGIE

---

- 1.** Le Conseil immobilier devrait créer un Code de déontologie et de conduite professionnelle et demander des détenteurs de permis de vente qu'ils acceptent, par écrit, de se conformer à ce code dans le cadre des exigences du renouvellement de leur permis.
- 2.** Le Conseil immobilier devrait modifier son règlement pour cesser de permettre aux détenteurs de permis offrant des services commerciaux d'endosser un double mandat de vente et d'achat.
- 3.** Le Conseil immobilier devrait exiger de ses détenteurs de permis de divulguer entièrement leurs structures d'incitations financières et non financières avant d'entamer une relation avec un client
- 4.** Le Conseil immobilier devrait exiger des détenteurs de permis qu'ils expliquent clairement aux consommateurs les devoirs qu'ils ont envers eux, et comment ces derniers peuvent protéger leurs propres intérêts avant, pendant, et après avoir entamé une relation avec un détenteur de permis.
- 5.** Le Conseil immobilier devrait consacrer davantage d'attention aux formulaires et contrats utilisés par les détenteurs de permis pour veiller à ce que l'accent soit mis sur la protection des consommateurs et sur les intérêts du public.
- 6.** Le gouvernement a apporté des changements aux contrats utilisés par les détenteurs de permis, exigeant que le vendeur donne son consentement à l'acheteur pour tout contrat de cession des droits d'achats; ces mêmes changements devraient être appliqués à toutes les formes de contrats commerciaux du secteur de l'immobilier, que ceux-ci soient ou non préparés par des détenteurs de permis.
- 7.** Le Conseil immobilier devrait requérir que toutes les divulgations d'intérêts des détenteurs de permis soient examinées et approuvées par leurs agents gestionnaires et déposées par la suite auprès du Conseil immobilier.
- 8.** Le Conseil immobilier devrait modifier sa réglementation afin d'interdire aux détenteurs de permis qu'ils puissent acquérir un intérêt direct ou indirect dans les propriétés mises en vente par eux.
- 9.** Le Conseil immobilier devrait exiger que toutes les offres reçues en matière de vente de biens immobiliers par l'agent d'un vendeur soient promptement classées avec l'agence immobilière gérante de cet agent; ces offres devraient également être conservées par l'agence afin de pouvoir être examinées sur demande par le Conseil immobilier.

## CONFORMITÉ ET CONSÉQUENCES

---

- 10.** Le Conseil immobilier devrait appliquer des critères d'évaluation plus rigoureux quant au caractère convenable des futurs détenteurs de permis.
- 11.** Le Conseil immobilier devrait imposer aux agents gestionnaires le devoir explicite de lui signaler une infraction d'un détenteur de permis; il devrait également imposer aux détenteurs de permis le devoir explicite de signaler aux agents gestionnaires une infraction posant un risque pour le public.
- 12.** Le Conseil immobilier devrait créer des filières confidentielles (par exemple, des services de téléassistance ou des programmes de dénonciation) permettant au secteur immobilier tout comme au public de signaler plus facilement l'infraction d'un détenteur de permis.
- 13.** Le Conseil immobilier devrait se servir des pouvoirs de réglementation existants (notamment ceux d'autres régimes juridiques et de réglementation) pour encourager la conformité des détenteurs de permis à toutes les règles destinées à régir leur conduite.
- 14.** Le Conseil immobilier devrait accroître ses efforts pour identifier et dissuader les détenteurs de permis qui adoptent ou encouragent des pratiques de ventes et un marketing agressifs ayant pour cible des membres vulnérables du public.
- 15.** Le Conseil immobilier devrait examiner de plus près le comportement des détenteurs de permis dans le cadre de son programme de vérification des agences immobilières.
- 16.** Le gouvernement devrait augmenter les sanctions disciplinaires applicables par le Conseil immobilier, les faisant passer à 250 000 \$ pour infraction d'un détenteur de permis de vente, et 500 000 \$ pour infraction d'une agence immobilière; les sanctions administratives devraient passer à un maximum de 50 000 \$.
- 17.** Le gouvernement devrait modifier la Loi pour permettre au Conseil immobilier de restituer les recettes résultant des infractions de détenteurs de permis et d'agences immobilières.
- 18.** Le Conseil immobilier devrait rendre plus transparentes ses procédures de résolution des plaintes et de sanctions, et faire connaître les résultats qui en découlent.



## GOUVERNANCE ET STRUCTURE

- 19.** Le gouvernement devrait modifier la Loi pour que 50 % des membres du Conseil puissent provenir de l'extérieur du secteur immobilier.
- 20.** Le gouvernement devrait modifier la Loi pour que la réglementation des services immobiliers avec ou sans permis devienne la responsabilité d'un seul et même organe de réglementation, le Conseil immobilier.
- 21.** Le gouvernement devrait permettre au Surintendant de l'immobilier de superviser davantage le Conseil de l'immobilier, notamment en procédant à des évaluations périodiques indépendantes de la performance du Conseil par rapport à son mandat.
- 22.** Le Conseil immobilier devrait renforcer les conditions stipulant que les agents gestionnaires supervisent directement et activement les détenteurs de permis.
- 23.** Le gouvernement devrait soumettre les propriétaires d'agences immobilières à une norme de qualification.
- 24.** Le Conseil immobilier devrait exiger la tenue de registres et l'établissement de rapports permettant d'identifier les pratiques commerciales susceptibles de faire courir des risques aux consommateurs.

## DÉTENTEURS DE PERMIS ET ÉDUCATION DU PUBLIC

- 25.** Le Conseil immobilier devrait procéder à une révision globale de ses conditions réglementaires de formation et de testage dans l'obtention d'un permis d'exercer, et cela afin de rehausser les normes de candidature.
- 26.** Le Conseil immobilier devrait mettre en œuvre une formation continue obligatoire dont le contenu et les tests renforceraient les obligations déontologiques, la conduite et les devoirs envers les consommateurs attendus d'un détenteur de permis.
- 27.** Le Conseil immobilier devrait rendre son processus de résolution des plaintes plus accessible et plus facile à naviguer pour le public.
- 28.** Le Conseil immobilier devrait considérablement accroître et améliorer ses efforts d'éducation et de sensibilisation du public.

