

LISTE DE RECOMMANDATIONS

TRANSPARENCE ET DÉONTOLOGIE

- 1.** Le Conseil immobilier devrait créer un Code de déontologie et de conduite professionnelle et exiger des détenteurs de permis qu'ils acceptent, par écrit, de se conformer à ce code dans le cadre des conditions de leur permis.
- 2.** Le Conseil immobilier devrait modifier sa réglementation 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 qu'ils leur fassent comprendre comment protéger leurs propres intérêts avant, pendant, et après avoir entamé une relation avec lesdits détenteurs.
- 5.** Le Conseil immobilier devrait concentrer davantage son attention sur les 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 l'intérêt 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 leur agence immobilière gérante et classées 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 agences immobilières gérantes le devoir explicite de lui signaler une faute professionnelle d'un détenteur de permis; il devrait également imposer aux détenteurs de permis le devoir explicite de signaler à leur agence immobilière gérante des fautes professionnelles 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 la mauvaise conduite 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 la conduite 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 faute professionnelle d'un détenteur de permis, et 500 000 \$ pour faute professionnelle 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 résultantes de la mauvaise conduite de détenteurs de permis et d'agences immobilières.
- 18.** Le Conseil immobilier devrait rendre plus transparents ses procédures de résolution des plaintes et de sanctions et les résultats qui en découlent.

GOUVERNANCE ET STRUCTURE

- 19.** Le gouvernement devrait modifier la Loi pour que 50 % des membres du Conseil soient recrutés à 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 régulateur, 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 comparée à son mandat.
- 22.** Le Conseil immobilier devrait renforcer les conditions stipulant que les agences immobilières gérantes supervisent directement et activement les détenteurs de permis.
- 23.** Le gouvernement devrait soumettre les propriétaires d'agences immobilières à des normes de qualification.
- 24.** Le Conseil immobilier devrait exiger la tenue de dossiers et l'établissement de rapports permettant d'identifier les pratiques commerciales susceptibles de faire courir des risques aux consommateurs.

ÉDUCATION DES DÉTENTEURS DE PERMIS ET DU PUBLIC

- 25.** Le Conseil immobilier devrait procéder à une révision globale de ses conditions réglementaires de formation et de testage pour l'obtention d'un permis d'exercer, 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.