

Rapport annuel



Rapport annuel

1997

Raison d'être

L'Association des courtiers et agents immobilier du Québec regroupe tous les praticiens du courtage immobilier dans le but d'assurer la protection du public et pour favoriser le développement et l'exercice harmonieux de la profession.





Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Gouvernement du Québec
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 1997.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Bernard Landry
Vice-Premier Ministre
Ministre d'État, de l'Économie et des Finances



Monsieur Bernard Landry
Vice-Premier Ministre,
Ministre d'État, de l'Économie et des Finances
Gouvernement du Québec
Québec

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

Permettez-moi de vous présenter le rapport annuel de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 1997.

Veuillez agréer, Monsieur le Vice-Premier Ministre, l'expression de mes salutations distinguées.

Jacques Dumont
Inspecteur général



Monsieur Jacques Dumont
Inspecteur général des institutions financières
Gouvernement du Québec
Québec

Monsieur l'Inspecteur général,

C'est avec plaisir que nous vous soumettons le rapport annuel de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 1997.

Veuillez agréer, Monsieur l'Inspecteur général, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

François Léger, ing.
Agent immobilier agréé
Président du conseil d'administration

Table des matières

| | |
|---|----|
| Président | 5 |
| Directeur général | 9 |
| Syndic | 17 |
| Comité de discipline | 20 |
| Comité d'inspection professionnelle | 25 |
| Trésorier | 28 |
| Vérificateurs | 29 |

Membres du conseil d'administration

à la fin de l'exercice 1997

Président élu

François Léger

Administrateurs élus

Robert Aubin Ouest du Québec

Serge Brousseau Montréal

Raymond Desbiens Est du Québec

David Farber (trésorier) Montréal

Pierre Paradis Québec

Daniel Pelletier Centre du Québec

Paul Robert Montréal

Nicholas Stephens (vice-président) Montréal

Administrateurs nommés par le gouvernement

Jean Mathieu

Madeleine Plamondon

Secrétaire nommé par le conseil

Serge Cayer



Rapport du président

François Léger, Ing.
Agent immobilier agréé

Outre les opérations régulières visant à s'acquitter de sa mission de protection du public, la lutte contre le courtage immobilier illégal, la révision de la Loi sur le courtage immobilier et le dossier de l'Office des professions, de même que la gestion financière et la mise en œuvre d'une planification stratégique de l'Association furent au cœur des priorités du conseil d'administration en 1997.

Pour la première fois, l'Association a disposé, tout au long de 1997, de véritables ressources pour lutter efficacement contre le courtage immobilier illégal. Les pouvoirs et les immunités nécessaires nous ont été accordés, rappelons-le, par le gouvernement du Québec en novembre 1996 et les membres de l'Association, à l'assemblée générale d'avril 1996, ont autorisé le conseil d'administration à défrayer les poursuites pénales qu'il jugeait bon d'entreprendre.

Courtage immobilier illégal

Plus d'une centaine de dossiers de présumés cas de courtage immobilier illégal ont été ouverts en 1997. Une quarantaine d'entre eux ont été fermés et 6 des quelque 60 qui sont encore actifs ont fait l'objet d'une plainte de l'Association en Cour du Québec. Deux de ceux-là se sont soldés par des aveux de culpabilité avant même la tenue de l'audience. Je le souligne pour mieux faire ressortir que chacune des plaintes est rigoureusement étudiée pour nous éviter de longs et coûteux procès. Avant le dépôt d'une plainte pénale, nous nous assurons de rassembler des preuves qui démontrent que l'accusé a agi « pour autrui » et « contre rétribution », ce qui est fondamental pour convaincre le juge de sa culpabilité.

L'expérience acquise en cours d'année nous aura rappelé les vertus de la collaboration et, parfois, ses limites. La majorité des dossiers relatifs au courtage immobilier illégal ont pu être ouverts grâce à la vigilance des membres de l'Association. Je veux ici les en remercier.

Cependant, certains sont le fruit de dénonciations anonymes, tandis que d'autres piétinent parce que des membres ne veulent pas compromettre leur clientèle. Celle-ci court cependant le risque d'être sérieusement compromise si des transactions avec des « illégaux » devaient mal tourner. C'est pourquoi nous nous devons d'intervenir, pour leur protection et la crédibilité de la profession. L'entière collaboration des membres à la lutte contre le courtage immobilier illégal devrait aller de soi.



Consultation sur la révision de la *Loi sur le courtage immobilier*

L'Association a également déployé de grands efforts pour être en mesure de déposer, lors de la révision quinquennale de la *Loi sur le courtage immobilier*, des demandes de modifications visant à améliorer la protection du public tout en simplifiant la pratique du courtage immobilier. Il est prévu à la *Loi sur le courtage immobilier* qu'elle soit réévaluée par le gouvernement tous les cinq ans. Étant entrée en vigueur en partie en 1991, mais en totalité en janvier 1994, elle le sera donc dans un avenir rapproché.

Pour le conseil d'administration, il était important que tous les membres puissent exprimer leurs commentaires et leurs suggestions en regard d'éventuelles modifications à la *Loi sur le courtage immobilier*. Le *Comité de consultation sur la révision de la Loi sur le courtage immobilier* fut créé par le conseil à cette fin. Formé de 19 membres représentant les différentes sphères et bannières du courtage immobilier, le comité a choisi d'asseoir la consultation publique sur la base de constats faits à partir de sa propre expertise, de l'expérience de l'Association comme administrateur de la Loi, et des comptes rendus de groupes de discussion. Animés par des professionnels d'une firme de sondage, ces groupes réunissaient un nombre restreint de consommateurs ou de praticiens.

Le comité a ensuite soumis à tous les membres de l'Association et à des organismes que la question intéresse, un document de réflexion présentant ces constats et des suggestions de modifications à apporter. Globalement, elles visent à simplifier la réglementation et à harmoniser aux exigences actuelles de la pratique du courtage immobilier, pour en faciliter l'application. Une loi accessible et réaliste servira mieux le public et les praticiens.

Le comité suggère notamment d'accorder à tous les courtiers et agents immobiliers la pleine responsabilité de leurs actes professionnels. Il suggère, en parallèle, que tout nouveau candidat à la profession soit tenu d'effectuer un stage en milieu de travail avant de pouvoir obtenir son certificat de pratique, et que soit instauré un programme de formation professionnelle continue. Les suggestions sont multiples et touchent entre autres à la certification, aux titres professionnels, à la formation, aux regroupements, à la notion de place d'affaires, aux formulaires obligatoires et au Fonds d'indemnisation.

Un questionnaire, à retourner au comité de consultation, a d'ailleurs été joint au document de réflexion, pour connaître le point de vue des participants sur chacun des sujets abordés. Les premières réponses sont parvenues au comité à la fin de l'exercice 1997. Suivront, en février prochain, une trentaine de rencontres dont 19 réunions publiques à tenir dans différentes régions du Québec pour permettre une fois de plus aux membres et à la collectivité de s'exprimer en regard des améliorations à apporter à la *Loi sur le courtage immobilier*. Puis, le comité fera un rapport détaillé du résultat de l'ensemble de ses démarches, à partir duquel le conseil d'administration déterminera quelles demandes il entend présenter au gouvernement.

Office des professions

De son côté, le *Comité d'étude Office des professions*, formé de représentants de l'ACAIQ et de la Fédération des chambres immobilières du Québec (FCIQ), a terminé sa cueillette d'informations sur les conséquences d'une éventuelle transformation de l'Association en un ordre professionnel. Sitôt son rapport complété, le comité en fera parvenir un exemplaire à chacun des membres de l'Association.

Les membres seront ensuite appelés à se prononcer par référendum sur la pertinence d'entamer des démarches auprès du gouvernement pour adhérer à l'Office des professions. Les résultats du suffrage devraient être dévoilés lors de notre prochaine assemblée générale, le 23 avril prochain.

En premier lieu, le comité a procédé à une étude comparative de la *Loi sur le courtage immobilier* et du *Code des professions*. Chaque article de la Loi et du Code fut ainsi soumis à trois questions :

- Est-ce avantageux pour la profession ?
- Est-ce avantageux pour les membres ?
- Est-ce avantageux pour le public ?

En deuxième lieu, le comité a interrogé des gens qui sont familiers avec le fonctionnement de l'Office des professions, dont quelques représentants d'ordres établis depuis plus ou moins longtemps. Le comité a également rencontré l'Inspecteur général des institutions financières.

J'espère que le rapport du *Comité d'étude Office des professions* saura répondre à vos interrogations et à vos attentes. À tout le moins, il a déjà le mérite d'avoir resserré les liens entre deux intervenants majeurs du courtage immobilier, la *Fédération des chambres immobilières du Québec* et l'Association.

Assainissement de notre situation financière

En 1997, les revenus ont à ce point dépassé les dépenses que l'Association a pu effacer la dette qu'elle traînait depuis sa création, en 1991. La majeure partie du déficit avait été accumulée au cours des deux premières années de l'ACAIQ alors qu'elle devait engager, malgré l'absence de revenus, des dépenses pour bâtir le nouvel organisme.

Plusieurs facteurs ont contribué à cet assainissement. Les sommes perçues pour poursuivre au pénal les cas de courtage illégal n'ont pas toutes été utilisées, étant donné que nous en étions à notre première année en la matière. En effet, il faut toujours compter une certaine période de rodage et, de plus, nous avons rencontré de sérieuses difficultés à prouver, document à l'appui, que les « illégaux » agissent contre rétribution. Il s'avère que cette preuve doit absolument être faite si on veut obtenir gain de cause devant les tribunaux. Ces technicalités ont fait en sorte qu'il y a eu moins de cas que prévus déposés en cour.

La reprise du marché immobilier n'est pas étrangère non plus au surplus des revenus. Elle a attiré de nouveaux membres, ce qui a contribué à hausser substantiellement les revenus de l'Association aux chapitres des droits exigibles, de la vente de fourniture (formulaires, etc.) et de la vente de manuels de formation. Par ailleurs, les dépenses inscrites aux prévisions budgétaires ont été respectées et moindres que prévues.

L'assainissement de la situation financière de l'Association nous permet de préparer l'avenir de façon plus constructive. Nous pouvons maintenant envisager le développement d'activités de formation continue, un domaine où il reste beaucoup à faire.

Nous souhaitons également accentuer notre visibilité auprès du grand public. L'existence de notre organisme est rassurante pour le consommateur, cela est ressorti des groupes de discussion. L'Association projette une image d'ordre et de discipline, en un mot de professionnalisme. S'en servir, c'est aussi une bonne façon de prévenir le courtage immobilier illégal.

Conseil d'administration

Il n'y a pas eu de changement à la composition du conseil d'administration de l'Association cette année. Les administrateurs dont le mandat venait à échéance en 1997, ont tous été réélus pour un mandat de deux ans. Il s'agit de M. Robert Aubin (région Ouest) et de MM. David Farber et Nicholas Stephens (région de Montréal). J'ai moi-même été réélu par acclamation au poste de président du conseil d'administration.

Le conseil s'est réuni à 12 reprises cette année. De plus, une réunion spéciale de deux jours a été organisée afin de discuter de la planification stratégique de l'Association.

Campagne dans les médias écrits

L'Association a entrepris, en 1997, de promouvoir auprès du public les droits du consommateur et les devoirs des courtiers et agents immobiliers certifiés. L'Association a produit une série d'articles intitulés « *10 conseils pratiques visant à vous assurer d'un service impeccable* ». Ces articles tendent à renforcer la crédibilité de la profession en démontrant que le courtage immobilier est une activité professionnelle, réglementée et contrôlée.

De nombreux médias ont favorablement accueilli nos articles et ils ont été publiés dans plusieurs régions du Québec. Au moment de conclure l'année, la campagne suivait son cours.



Planification stratégique

L'Association se dotera d'une nouvelle planification stratégique dont nous pourrons voir l'aboutissement au cours des prochains mois. Une telle planification vise à maximiser l'efficacité de nos mécanismes de décision et de nos méthodes de travail. Elle vise aussi à accroître, davantage encore, le rendement de nos ressources et de nos activités en regard des objectifs à atteindre. Nos outils de contrôle seront eux aussi resserrés, toujours dans le but de parfaire notre gestion.

Orientations

La révision de la *Loi sur le courtage immobilier* captera encore une grande partie de notre attention en 1998. Le conseil d'administration aura d'abord à déterminer quelles modifications à la Loi et aux règlements il entend demander au gouvernement. Modifier une loi n'est pas chose facile, mais l'envergure de nos consultations, le bien-fondé de nos demandes et le consensus auquel nous aspirons, seront certainement nos meilleurs alliés.

La lutte contre le courtage immobilier illégal n'en demeurera pas moins une autre de nos priorités. Le tort qu'il cause à la fois aux consommateurs et à la profession n'est plus à démontrer.

Le déficit de l'Association étant maintenant résorbé, il va de soi que nous continuerons de gérer nos finances avec beaucoup de précautions. Nous n'avons pas les moyens de payer des intérêts sur une dette et, surtout, nous avons trop besoin de cet argent pour développer des projets essentiels à l'accomplissement de notre mission.

En terminant, je veux saluer le dévouement des membres du conseil d'administration, du directeur général, M. Serge Cayer, et des membres de nos différents comités, dont le président du comité de discipline, M^e André Desgagné, et le président substitut, M^e Gilles Duchesne. Je tiens aussi à souligner le travail du personnel de l'Association, sans qui autant de réalisations n'auraient pu être accomplies. Finalement, un grand merci à chacun de vous pour votre participation extraordinaire à la consultation entourant la révision de la *Loi sur le courtage immobilier*. Pas de doute, la santé de l'Association est excellente !

Merci à tous !



François Léger

Président du conseil d'administration



Rapport du directeur général

Serge Cayer, Adm. A.
Courtier immobilier agréé

La Loi sur le courtage immobilier vise principalement à assurer la protection des personnes qui font appel aux services professionnels des courtiers et des agents immobiliers.

Entrée en vigueur en janvier 1994, cette loi protège de possibles abus en matière de courtage immobilier.

L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec est l'organisme de contrôle chargé de veiller à l'application et au respect de la *Loi sur le courtage immobilier*. L'Association intègre donc les mécanismes prévus à la loi pour assumer pleinement ses responsabilités, dont le comité d'inspection professionnelle, le bureau du syndic et le comité de discipline. L'Association gère aussi les services liés à la certification des courtiers et agents immobiliers, à l'information du public et des membres, aux conseils juridiques, à la gestion de ses ressources humaines et financières, au soutien administratif et à la formation.

Sociétariat

Le Service du sociétariat voit essentiellement à la tenue à jour du registre des membres de l'Association, à la délivrance et au renouvellement annuel de leur certificat, ainsi qu'à leur suspension et à leur reprise d'effet. Le sociétariat s'occupe également de l'administration des examens obligatoires que doit subir tout nouveau candidat à la profession ou tout membre qui désire changer de catégorie de certificat.

Délivrances et reprises d'effet

Durant l'exercice 1997, l'Association a procédé à la délivrance de 1 824 certificats d'agent et de 172 certificats de courtier. De plus, 35 courtiers se sont reclassifiés « agent » et 20 agents se sont classifiés « courtier ». Nous avons également procédé à 1 551 reprises d'effet. Si l'on ajoute à ces procédures celles des suspensions, expirations, annulations, abandons et renouvellement de certificat, le Service du sociétariat a effectué au-delà de 16 000 opérations.

Renouvellement

Une fois l'an, tous les membres de l'Association doivent renouveler leur certificat auprès du Service du sociétariat, faute de quoi ils perdent leur droit de pratique. Au 1^{er} janvier 1998, l'Association comptait 9 719 membres comparativement à 9 106 à pareille date l'an dernier. Le nombre de courtiers est sensiblement resté le même, 1 495 contre 1 511, mais celui des agents (incluant les courtiers affiliés) a connu une hausse substantielle en passant de 7 760 à 8 224.

Au chapitre de la répartition par sexe et l'âge moyen correspondant, l'on note que 5 275 membres (60 %) sont des hommes et 3 468 (40 %) des femmes. L'an dernier, 62 % des membres étaient des hommes et 38 % des femmes. Dans un cas comme dans l'autre, l'âge moyen est de 48 ans.

Tableau ❶

Gestion des certificats (période du 1^{er} janvier au 31 décembre 1997)

| | 1997 | | 1996 | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Agents | Courtiers | Agents | Courtiers |
| Délivrances | 1 824 | 172 | 1 475 | 218 |
| Reclassifications (courtier agréé > agent agréé) | 35 | (35) | 31 | (31) |
| Reclassifications (agent agréé > courtier agréé) | (20) | 20 | (22) | 22 |
| Reprises d'effet | 1 551 | 6 | 1 944 | 16 |
| Total | 3 390 | 233 | 3 428 | 225 |
| Suspensions | 2 124 | 28 | 2 941 | 83 |
| Expirations | 546 | 99 | 457 | 122 |
| Annulations | 13 | 7 | 0 | 5 |
| Abandons | 7 | 41 | 13 | 50 |
| Total | 2 690 | 175 | 3 411 | 260 |
| Autres transactions | | | | |
| Reclassifications (agent affilié > agent agréé) | 53 | 0 | 27 | 0 |
| Renouvellements | 8 224 | 1 495 | 7 770 | 1 501 |
| Total | 8 277 | 1 495 | 7 797 | 1 501 |

Les statistiques permettent aussi de constater que les courtiers et agents immobiliers, tous certificats confondus, ont une moyenne de 5 années de pratique. Ce sont les courtiers affiliés qui ont la plus longue expérience, avec une moyenne de 13,4 années de pratique, suivis des courtiers agréés (11,3) et des agents agréés (10). Quant aux agents affiliés, ils cumulent une moyenne de 2,6 années de pratique.

Examens obligatoires

En ce qui concerne les examens obligatoires, 1 424 candidats s'y sont présentés, dont 1 285 pour le certificat d'agent affilié, 199 pour celui de courtier ou d'agent agréé, et 20 pour le certificat de courtier ou d'agent restreint aux prêts garantis par hypothèque immobilière. Il s'agit d'une augmentation de l'ordre de 66 % par rapport à l'exercice précédent.

À l'examen d'agent affilié, le taux de réussite a été de 90 % et la note moyenne de 78 %. À l'examen de courtier et d'agent agréés, le taux de réussite a été de 53 % et la note moyenne de 66 %. Enfin, deux des 20 candidats au certificat restreint ont échoué à leur examen, pour un taux de réussite de 90 % et une note moyenne de 83 %.

Suite à la page 18 ►

Tableau ❷

Examens obligatoires

| | 1997 | | 1996 | | 1997 | | 1996 | | 1997 | | 1996 | |
|--------------------------------|--------------|------------|--------------|---------------|--------------|------------|------------|------------|---------------|--------------|--------------|------------|
| | Candidats | Réussites | Échecs | % de réussite | Note moyenne | Candidats | Réussites | Échecs | % de réussite | Note moyenne | Candidats | Réussites |
| Agents affiliés | 1 285 | 763 | 1 157 | 668 | 128 | 95 | 90% | 86% | 78% | 77% | 1 285 | 763 |
| Courtiers et agents agréés | 119 | 57 | 63 | 35 | 56 | 21 | 53% | 63% | 66% | 68% | 119 | 57 |
| Courtiers et agents restreints | 20 | 36 | 18 | 36 | 2 | 0 | 90% | 100% | 83% | 81% | 20 | 36 |
| Total | 1 424 | 856 | 1 238 | 739 | 186 | 116 | 87% | 86% | 77% | 77% | 1 424 | 856 |

Tableau 3

Répartition des membres de l'ACAIQ

| | 1 ^{er} janvier | 1 ^{er} janvier | 31 décembre | 31 décembre |
|---|-------------------------|-------------------------|---------------|--------------|
| | 1998 | 1997 | 1997 | 1996 |
| Par catégorie de certificat | | | | |
| Agent agréé | 2 022 | 2 021 | 2 146 | 2 124 |
| Agent affilié | 6 077 | 5 618 | 6 492 | 5 960 |
| Courtier agréé | 1 490 | 1 507 | 1 589 | 1 638 |
| Courtier affilié | 90 | 86 | 90 | 86 |
| Courtier restreint | 5 | 4 | 5 | 7 |
| Agent restreint | 35 | 35 | 41 | 40 |
| Total | 9 719 | 9 271 | 10 363 | 9 855 |
| Répartition par sexe et âge moyen | | | | |
| Hommes (âge moyen : 48 ans / 1997 vs 48 ans / 1996) | 5 275 | 5 136 | 5 657 | 5 480 |
| Femmes (âge moyen : 48 ans / 1997 vs 49 ans / 1996) | 3 468 | 3 173 | 3 680 | 3 348 |
| Total | 8 743 | 8 309 | 9 337 | 8 828 |
| Répartition des courtiers immobiliers agréés | | | | |
| Personnes physiques | 519 | 549 | 568 | 618 |
| Personnes morales ou sociétés | 976 | 962 | 1 026 | 1 027 |
| Total | 1 495 | 1 501 | 1 594 | 1 635 |
| Par région de l'ACAIQ | | | | |
| Région de Montréal | | | | |
| Montréal (06) | 3 218 | 3 116 | 3 445 | 3 175 |
| Laval (13) | 876 | 790 | 912 | 804 |
| Montérégie (16) | 1 823 | 1 712 | 1 927 | 1 749 |
| Sous-total | 5 917 | 5 618 | 6 284 | 5 728 |
| Région de Québec | | | | |
| Québec (03) | 853 | 804 | 919 | 829 |
| Chaudière-Appalaches (12) | 265 | 219 | 281 | 220 |
| Sous-total | 1 118 | 1 023 | 1 200 | 1 049 |
| Région Est | | | | |
| Bas Saint-Laurent (01) | 148 | 155 | 163 | 155 |
| Saguenay – Lac Saint-Jean (02) | 211 | 212 | 229 | 213 |
| Côte-Nord (09) | 69 | 71 | 82 | 74 |
| Nord du Québec (10) | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine (11) | 11 | 8 | 12 | 10 |
| Sous-total | 443 | 450 | 490 | 456 |
| Région Centre | | | | |
| Mauricie – Bois-Francs (04) | 362 | 323 | 388 | 333 |
| Estrie (05) | 347 | 302 | 364 | 308 |
| Lanaudière (14) | 364 | 326 | 381 | 332 |
| Sous-total | 1 073 | 951 | 1 133 | 973 |
| Région Ouest | | | | |
| Outaouais (07) | 382 | 328 | 412 | 339 |
| Abitibi-Témiscamingue (08) | 96 | 92 | 102 | 93 |
| Laurentides (15) | 690 | 644 | 742 | 653 |
| Sous-total | 1 168 | 1 064 | 1 256 | 1 085 |
| Certificats suspendus | — | 165 * | — | 564 |
| Total | 9 719 | 9 271 | 10 363 | 9 855 |

* Renouvelés avec mention « suspendu »

Formation

En matière de formation, il incombe à l'Association de préparer les examens obligatoires et de les soumettre à l'approbation du gouvernement, de les faire passer aux candidats à un certificat de courtage immobilier et de les corriger. Durant l'année 1997, nous avons amorcé la révision continue des versions d'examen en circulation.

Services administratifs

La gestion des dossiers des membres et des ressources humaines et financières de l'Association nécessite que soient intégrés les systèmes informatiques et bureautiques. Les Services administratifs ont cette responsabilité et regroupent à cette fin les activités du sociétariat (que nous venons de voir), du secrétariat général ainsi que de la comptabilité et des finances.

Secrétariat général

La gestion des ressources humaines de l'Association est assurée par le Service du secrétariat général. Le recrutement du personnel, l'application des normes d'emploi, la gestion de la paie et des régimes d'avantages sociaux sont parmi ses principales tâches. De plus, le secrétariat général coordonne la tenue des assemblées des membres, du conseil d'administration et des divers comités.

En 1997, le conseil d'administration s'est réuni 12 fois et le comité des finances, 3 fois. Le rôle de ce comité est de faire des recommandations au conseil pour maintenir une saine gestion des finances de l'Association.

Au 31 décembre 1997, l'Association employait 44 personnes, soit deux de moins qu'à pareille date l'an dernier.

Comptabilité et finances

Le Service de la comptabilité et des finances voit principalement à la gestion des fonds de l'Association. Il prépare le budget de l'organisme en fonction des exigences du conseil d'administration et de la direction générale, rédige et analyse les états financiers.

Ce service est également responsable de la gestion des inventaires de l'ensemble des produits offerts par l'Association (formulaires, livres de référence, dépliants, etc.). Notons qu'il s'est vendu, en cours d'année, au-delà de 1 200 000 formulaires répartis sur quelque 2 900 commandes, et environ 1 500 livres de référence.

Affaires juridiques

Les principales fonctions du Service des affaires juridiques sont :

- de conseiller la direction générale et les différentes instances de l'organisme ;
- d'étudier l'impact légal sur le public et la profession des initiatives gouvernementales et législatives ainsi que des changements à la réglementation proposés par la profession elle-même ;
- de fournir au public et aux membres un service téléphonique d'information juridique, déontologique et pénale ;
- de représenter l'Association devant le comité de discipline ainsi que devant les tribunaux pénaux et civils.

Information juridique et déontologique

En 1997, le Service d'information juridique et déontologique a reçu 13 650 demandes d'information téléphoniques contre 15 379 au précédent exercice, soit une diminution de 11 %. Néanmoins, une légère augmentation du pourcentage des appels par les membres est à noter, soit 53 % du nombre total des demandes d'information reçues, comparativement à 50 % en 1996. Les appels restants, 47 % du volume total, proviennent directement des consommateurs (acheteurs, vendeurs, locataires et locataires) qui sont en interaction avec des courtiers et des agents.

Tout comme en 1996, ces demandes d'information avaient principalement trait aux formulaires obligatoires, que ce soit au niveau de leur interprétation ou de leur utilisation. De plus, nous remarquons une préoccupation accrue des membres quant au bon déroulement des transactions, qui plus est, lorsque d'autres membres y collaborent.

Nous devons toutefois souligner, cette année encore, une certaine déresponsabilisation des directeurs de places d'affaires. Plusieurs situations exposées par des agents ne laissent aucun doute sur l'aide appréciable qu'aurait pu leur apporter l'intervention du directeur.

Soulignons enfin que le service d'information juridique et déontologique, offert gratuitement à tous, constitue l'un des moyens privilégiés par l'ACAIQ pour maintenir à jour ses connaissances sur les besoins des consommateurs, des courtiers et des agents. Il permet, en plus, de répondre aux nombreuses interrogations des consommateurs et, ce faisant, contribue à renforcer la protection du public.

Volet disciplinaire

Durant l'exercice, 79 dossiers disciplinaires pour lesquels le syndic estimait qu'il y avait lieu de loger une plainte devant le comité de discipline de l'Association, furent transmis au Service des affaires juridiques. Ils ont tous fait l'objet d'une plainte formelle et ont été déposés auprès du greffe du comité de discipline, à l'exception de sept qui le seront en février 1998.

Quelques décisions disciplinaires furent par ailleurs contestées devant les tribunaux supérieurs cette année. Huit dossiers ont été portés en appel devant la Cour du Québec. Pour chacun d'eux, le Service des affaires juridiques a contesté la validité du recours, vu le libellé déficient du droit d'appel de la *Loi sur le courtage immobilier* et de ses références à la *Loi sur les assurances*. Un total de 15 causes sont donc inscrites en appel devant la Cour du Québec, mais aucune n'y a encore été entendue sur le fond, en raison de l'imbricatio jurisprudentiel entourant leur droit d'appel. La première de ces causes sera entendue par la Cour d'appel du Québec, le 2 mars 1998, et l'audition des suivantes devrait s'en suivre assez rapidement.

Afin de récupérer des amendes impayées, nous avons été dans l'obligation de signifier 15 requêtes en homologation. Suite à un jugement sur requête en homologation, l'Association dispose de dix années pour le faire exécuter. Quatre des 15 requêtes ont été suspendues parce que les intimés ont, entretemps, déclaré faillite. Le failli n'est cependant pas libéré de ses dettes reliées aux amendes disciplinaires ou pénales et il ne pourra reprendre son droit de pratique qu'après les avoir payées.

Trois brefs de saisie mobilière ont aussi été signifiés à de mauvais débiteurs. Là encore, un bref a été suspendu en raison d'une contestation sur la propriété des biens visés. Aucun de ces dossiers n'est fermé.

Rapports de sinistres

En 1997, le Service des affaires juridiques a procédé à l'analyse de 164 rapports de sinistres (fautes professionnelles) expédiés par différents assureurs. Il s'agit d'une augmentation substantielle de 71 % du nombre de réclamations comparativement au précédent exercice qui en comptait 96. Ces rapports ont ensuite été transmis au Service de l'inspection professionnelle.

Courtage immobilier illégal

Le Service des affaires juridiques a eu à traiter de façon formelle 104 dossiers d'exercice illégal du courtage immobilier. Les enquêtes furent confiées, dans la plupart des cas, à quatre agences d'investigation privées et dix enquêteurs y ont été affectés.

Pour différents motifs, 43 de ces dossiers ont été fermés. Par exemple, des mises en demeure ont incité quelques-uns des contrevenants à abandonner toute pratique tandis que trois personnes ont régularisé leur situation en devenant membres de l'Association. D'autres cas concernaient des membres de l'Association et furent, par conséquent, référés au syndic de l'Association à qui il appartient de déterminer s'il y a lieu de déposer une plainte formelle devant le comité de discipline. Finalement, des dossiers ont été fermés vu l'information insuffisante sur les présumés contrevenants ou parce que les actes posés ne constituaient pas du courtage illégal.

Il y a 61 dossiers toujours actifs, dont six ont fait l'objet d'une plainte pénale devant la Cour du Québec. Pour avoir gain de cause, nous devons absolument prouver que l'intimé a agi pour autrui et contre rétribution, or il s'avère souvent très difficile de faire la preuve de la rétribution. C'est ce qui explique pourquoi nous n'avons pas pu déposer en Cour du Québec autant de plaintes que nous l'aurions souhaité.

Des six dossiers déposés en cour, notons que deux ont fait l'objet d'un plaidoyer de culpabilité et que les intimés ont immédiatement payé les amendes et frais au greffe de la Cour du Québec. Leurs dossiers seront fermés sitôt que le ministère de la Justice aura transmis ces sommes à l'Association.

Il convient de souligner l'excellente collaboration de membres de l'Association, sans laquelle les enquêteurs n'auraient pu mener à bien leurs recherches. Toutefois, il faut aussi déplorer l'attitude de certains membres qui, bien qu'ayant transmis une demande d'enquête, ont refusé toute autre collaboration.

Contentieux civil

Au cours de l'année 1997, deux dossiers de nature civile ont retenu l'attention du Service des affaires juridiques. Le premier date de 1995 et met en cause l'Association dans une requête pour jugement déclaratoire opposant *La Capitale, maître courtier inc.* et *Les Services immobiliers Royal LePage Itée à Re/Max Québec inc.* Un règlement hors cour a toutefois mis fin à ce litige en décembre 1997.

Le deuxième dossier concerne une injonction provisoire reçue en 1996. Par cette requête, le Collège Jean-Guy Leboeuf visait notamment à empêcher l'Association d'informer ses membres à l'effet qu'elle ne reconnaîtrait pas les deux cours obligatoires de 45 heures prévus à l'article 8 du *Règlement d'application* de la loi, s'ils étaient dispensés à distance via le télé-enseignement. La requête ayant été rejetée par le juge, les procureurs du Collège Jean-Guy Leboeuf ont immédiatement signifié une autre requête en jugement déclaratoire. Au 31 décembre 1997, l'Association attendait la décision de la cour sur une nouvelle requête du Collège Jean-Guy Leboeuf pour amender la précédente afin de la transformer en une action en dommages et intérêts se chiffrant à 381 876 \$.

Par ailleurs, le syndic et les syndics-adjoints et le Service du sociétariat recevant régulièrement des citations à comparaître devant la Cour supérieure, la Cour du Québec ou la Cour des petites créances, le Service des affaires juridiques les a toutes contestées. La citation à comparaître commande habituellement de déposer en cour le dossier relatif à une enquête disciplinaire ou le dossier d'un membre.

Comités

Au cours de l'année 1997, trois avocats du Service des affaires juridiques ont collaboré aux travaux du comité de consultation sur la révision de la *Loi sur le courtage immobilier* qui a été formé par le conseil d'administration de l'Association.

Le directeur du service a également participé, à titre de membre, aux travaux du comité conjoint réunissant des représentants de l'ACAIQ et de la Fédération des chambres immobilières du Québec. Ce comité avait pour mission de réaliser une étude sur les conséquences de la constitution de l'Association en un ordre professionnel.

Autres activités

Des avocats du Service des affaires juridiques ont assisté les inspecteurs du Service d'inspection professionnelle dans le cadre de rencontres qu'ils ont tenues pour conclure certaines de leurs inspections.

Communications

Au début des opérations de l'Association, le Service des communications a établi des objectifs et développé des activités de communication qui permettent principalement aux membres de la profession de connaître le rôle de l'Association et de se familiariser avec le cadre législatif et réglementaire. En 1997, nous avons ajouté de nouveaux objectifs et développé de nouvelles stratégies pour

- accroître la notoriété de l'Association auprès du public de façon à ce qu'il soit mieux informé de ses droits en matière de courtage immobilier ;
- que l'Association soit en mesure d'évaluer plus précisément les besoins et les préoccupations des consommateurs ;
- que le public comprenne mieux le rôle utile des courtiers et des agents immobiliers.

Plan de communication

Dans cet esprit, nous avons préparé un plan de communication qui a été soumis au conseil d'administration. Articulé autour de la mission de protection du public, ce plan propose des activités visant, d'une part, à accroître la notoriété de l'Association auprès du public et, d'autre part, à favoriser le développement de la compétence professionnelle des praticiens du courtage immobilier. Le plan de communication sera intégré au plan stratégique que devrait adopter le conseil d'administration de l'ACAIQ, au cours de la prochaine année.

Comité de consultation

Le Service des communications a étroitement participé aux travaux du *Comité de consultation sur la révision de la Loi sur le courtage immobilier*, tant au niveau de la conception et de la publication du document que de l'organisation de la consultation publique. C'est également dans le cadre de ces travaux que nous avons tenu, en collaboration avec une firme spécialisée de recherche-marketing, des groupes de discussion avec des consommateurs pour sonder leur perception du courtage immobilier et de ses praticiens.

Les consommateurs se sont déclarés satisfaits de leur dernière relation d'affaires avec un courtier ou un agent immobilier. Par contre, ils ont une perception négative de la profession dans son ensemble et ils ignorent souvent l'existence de l'Association. Sa présence, disent-ils, aurait pour effet de les rassurer dans leurs relations avec un professionnel du courtage immobilier.

Des groupes de discussion ont également été menés avec des courtiers et des agents immobiliers. Ils ont notamment mis en évidence des préoccupations importantes en matière de formation professionnelle.

Les travaux du comité de consultation ont aussi permis de jeter les bases d'un échange continu avec les organismes de protection des consommateurs, les ordres et autres regroupements professionnels ainsi qu'avec les députés.

Publications

Le Service des communications a publié quatre éditions de l'*ACAIQ Magazine* et le rapport annuel des activités de l'Association en 1996. De nombreux communiqués et documents d'information, de même que quatre nouveaux formulaires recommandés par l'Association ont également été produits par le service au cours de la dernière année. Toutes ces publications sont disponibles en français et en anglais.

Relations avec les médias

C'est également le Service des communications qui a la responsabilité de coordonner les interventions publiques de l'Association et d'assurer les relations de presse. Étant donné le rôle de l'Association en matière de protection du public, nous avons fréquemment été appelés à intervenir dans des reportages mettant en cause des courtiers et des agents. Nous y collaborons pleinement en donnant le plus d'information possible sur le rôle de l'Association, sur celui du courtier et de l'agent et sur les principaux aspects d'une transaction immobilière. Notre approche a permis d'établir la crédibilité de l'ACAIQ auprès des médias et devrait, à plus long terme, améliorer la perception qu'a le public du travail de nos membres.

L'Association a aussi mené une campagne d'information, en expédiant à plus de 350 médias écrits ciblés, une série de dix conseils aux consommateurs sur la façon d'effectuer une transaction immobilière et les avantages qu'ils ont de transiger par l'intermédiaire d'un courtier ou d'un agent immobilier. Cette démarche a donné d'excellents résultats, notamment auprès des hebdomadaires régionaux qui ont été nombreux à y faire suite dans leurs pages. De plus, le magazine *Protégez-vous* a annoncé son intention de publier la série complète dans son numéro de mars 1998.

Sur la base de cette série de conseils, le Service des communications a amorcé la préparation de brochures plus détaillées à l'intention du grand public, tant pour l'acheteur que pour le vendeur. Nous devrions également pu-

blier, au cours de la prochaine année, les premiers recueils des décisions rendues par le comité de discipline depuis qu'il a débuté ses activités.

Support interne

Le Service des communications assure également un support aux différents services de l'Association, notamment au niveau de la rédaction, de la présentation et de la traduction de certains documents. Le service intervient aussi dans l'organisation et la tenue de l'assemblée générale et des élections annuelles.

Fonds d'indemnisation

Le service a aussi préparé le rapport annuel du Fonds d'indemnisation, en plus de collaborer à sa campagne d'information du grand public via la presse écrite. Nous avons également secondé le Fonds d'indemnisation dans ses démarches pour élaborer un projet de campagne publicitaire prévu pour 1998.

Site Web : www.acaiq.com

Le Service des communications a consacré une part de ses activités au développement du site Web de l'Association, dont les premières fonctions sont devenues opérationnelles en toute fin d'année. On y retrouve notamment le bottin des membres de l'Association, lequel n'est accessible qu'aux membres de l'ACAIQ. S'y trouvent les coordonnées professionnelles et le numéro de certificat de tout courtier ou agent actif qui a préalablement consenti à ce que ces renseignements soient diffusés. D'autres fonctions s'ajouteront progressivement au cours des prochains mois.

Programme « Partenaires »

Le Service des communications assure également la coordination des ententes conclues entre l'Association et un nombre limité de fournisseurs, dans le but d'offrir aux membres des produits et services à tarifs avantageux. Plus de 1 500 courtiers et agents profitent maintenant du programme *Partenaires* aux chapitres de la téléphonie cellulaire et de l'assurance de personnes. Le programme *Partenaires* donne également accès à l'assurance responsabilité, à l'assurance habitation et automobile ainsi qu'à l'assurance commerciale. Il offre par ailleurs la possibilité d'effectuer des appels interurbains à tarif réduit.

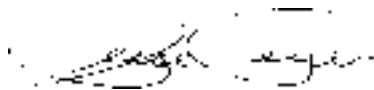


Conclusion

L'année 1997 aura marqué le début d'une nouvelle ère à l'Association. Après avoir trouvé l'équilibre budgétaire l'an dernier, c'est une santé financière complète que nous affichons maintenant, avec l'effacement de notre dette à long terme.

Mais nous entendons néanmoins appliquer, dès l'an prochain, un nouveau plan stratégique visant à focaliser mieux encore nos interventions et nos méthodes de travail sur nos objectifs. La lutte contre le courtage immobilier illégal ne fait que commencer, et d'autres projets qu'il nous faut mener à terme pour bien remplir notre mission, notamment en matière de formation professionnelle ou d'information du grand public, nécessiteront de nouveaux investissements.

Laissez-moi, en terminant, remercier le personnel de l'Association. Nos employés contribuent considérablement à la vie et à l'image de notre organisme par leur compétence et leur dévouement. Par ailleurs, je m'en voudrais de ne pas souligner le travail formidable accompli par les directeurs de Service, particulièrement durant mon absence prolongée en 1997.



Serge Cayer
Directeur général

Le personnel de l'Association en poste au 31 décembre 1997

Direction générale

Serge Cayer Directeur général

Affaires juridiques

Robert Nadeau Directeur
Claude Barsalou Directeur adjoint
Manon Bonnier Conseillère juridique
Julie Charbonneau Conseillère juridique
Claudie Tremblay Conseillère juridique
Julie Pinet Secrétaire

Communications

Claude Lafrenière Directeur
Patrick Martinet Rédacteur
Michel St-Pierre Infographiste
Véronique Parret Secrétaire

Comptabilité et finances

Vo-Long Truong Directeur
Richard Cardinal Comptable senior
Nancy Talbot Comptable
Micheline Miller Préposée comptable
Isabelle Lupien Préposée aux commandes
Stéphane Plante Magasinier

Inspection professionnelle

Jocelyn Gagné Directeur
Jacques Couture Inspecteur
Pierre Denault Inspecteur
Francine Boucher Secrétaire

Secrétariat général

Louise Day Directrice
Marie-Josée Forget Secrétaire et greffière
Johanne Daigle Préposée à l'accueil
Diane Heppell Secrétaire
Christiane Langevin Secrétaire

Services administratifs

Gilles Marin Directeur
Alain Bond Analyste-programmeur senior
Frédéric Lannoye Analyste-programmeur
Sébastien Dreyfuss Spécialiste de systèmes

Sociétariat

Marie-Josée Dubé Directrice
Tony Ah Chin Kow Préposé
Doreen Carrière Préposée
Wahiba Ibrahim Préposée
Bibiane Laliberté Préposée
Micheline Leblanc Préposée
Francine Soulière Préposée
Magalie Odnéus Secrétaire

Bureau du syndic

François Pigeon Syndic
Jacqueline Houle Syndic adjointe
Suzanne Robillard Syndic adjointe
Brigitte Montpetit Enquêteur
Lise Thiffault Secrétaire
Christine Senécal Secrétaire



Rapport du syndic

François Pigeon
Syndic

Le rôle du syndic de l'Association est de faire enquête s'il a des motifs de croire à une présumée faute professionnelle d'un courtier ou d'un agent immobilier.

Le syndic a tous les pouvoirs d'un commissaire enquêteur.

Il peut convoquer qui il veut, interroger des témoins, envoyer des citations à comparaître et procéder à des perquisitions si nécessaire. Le syndic et les syndics adjoints sont nommés par le conseil d'administration de l'ACAIQ et il sont choisis parmi les membres de la profession.

L'année 1996 en avait été une d'ajustement. C'était la première année complète d'activités du comité de discipline, durant laquelle nous avons été à même de constater que beaucoup de temps est consacré à chaque dossier, pour compléter les enquêtes et pour assister aux audiences. Nos délais de traitement des nouvelles demandes d'enquête s'allongeaient d'autant.

Faits saillants

Nous nous étions donc fixés, en 1997, de réduire ces délais. L'objectif a été partiellement atteint puisque le nombre de dossiers en attente est effectivement passé de 282 au 31 décembre 1996, à 208 à la fin de 1997. Nous avons également conclu 658 enquêtes durant l'année, contre 624 en 1996. De plus, 584 nouveaux dossiers (628 en 1996) ont été ouverts, dont près des trois quarts sur demande d'un consommateur.

Présentement, il faut compter au moins trois mois avant de répondre aux demandes d'enquête et nous voulons le faire en dedans de 60 jours. Par ailleurs, il s'écoule environ une année entre le moment où une demande d'enquête est soumise et celui où sera rendue la décision du comité de discipline si, bien sûr, la demande conduit au dépôt d'une plainte formelle. C'est pourquoi le conseil d'administration de l'Association a autorisé, en fin d'année, l'embauche d'un troisième syndic adjoint, et même d'un quatrième s'il le faut, sur une base temporaire.

Il n'en demeure pas moins qu'il est difficile de prévoir la durée d'une cause. Cette année, par exemple, bien que nous ayons connu une diminution du nombre de demandes d'enquête (584 contre 628), de même que du nombre de plaintes formelles (79 contre 132), nous avons constaté que les différentes étapes de traitement d'un dossier prenaient davantage de temps. Se fondant sur la nouvelle jurisprudence, les intimés se défendent avec vigueur, ce qui a pour effet d'allonger les enquêtes et les audiences.



Tableau ①

Demands d'enquête impliquant des membres de l'ACAIQ

pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 1997

| | 1997 | 1996 | 1997 | 1996 | 1997 | 1996 |
|--------------|-----------------------------------|------------|-------------------------------------|------------|----------------------------------|--------------|
| | Dossiers ouverts au cours du mois | | Enquêtes terminées au cours du mois | | En cours d'enquête ou en attente | |
| Janvier | 54 | 37 | 48 | 66 | 288 | 249 |
| Février | 49 | 49 | 47 | 65 | 290 | 233 |
| Mars | 41 | 53 | 73 | 67 | 258 | 219 |
| Avril | 55 | 64 | 76 | 64 | 237 | 219 |
| Mai | 60 | 51 | 72 | 61 | 225 | 209 |
| Juin | 33 | 44 | 52 | 66 | 206 | 187 |
| Juillet | 45 | 50 | 51 | 42 | 200 | 195 |
| Août | 38 | 44 | 48 | 45 | 190 | 194 |
| Septembre | 60 | 45 | 28 | 37 | 222 | 202 |
| Octobre | 60 | 52 | 42 | 30 | 240 | 224 |
| Novembre | 47 | 65 | 54 | 36 | 233 | 253 |
| Décembre | 42 | 74 | 67 | 45 | 208 | 282 |
| Total | 584 | 628 | 658 | 624 | 2 797 | 2 666 |

En 1997, nous avons également fait beaucoup de prévention. Par exemple, l'étude d'un dossier nous conduit à expliquer aux professionnels concernés, non seulement les motifs de la demande d'enquête, mais aussi les risques potentiels encourus. Ces explications dépassent souvent l'objet même du litige, dans le but de prévenir d'autres erreurs. Du reste, un certain nombre de fautes professionnelles étant exemptes de mauvaise foi, elles pourraient être évitées grâce à des séances d'information notamment. C'est pourquoi nous avons tenu une vingtaine de conférences, auxquelles ont assisté plusieurs centaines de membres.

Toujours dans cet esprit, nous avons envoyé 132 lettres de recommandations diverses à autant de membres, en plus des très nombreux conseils donnés par téléphone. De plus, 48 membres se sont solennellement engagés à respecter une règle qu'ils avaient enfreinte, principalement en matière de publicité. Dépendant de l'infraction, son auteur pouvait être tenu de publier un erratum.

L'objectif du bureau du syndic n'est pas de déposer le plus grand nombre possible de plaintes formelles devant le comité de discipline. Il est de participer à notre devoir collectif de servir « professionnellement » le public. Ainsi, chaque demande d'enquête est étudiée avec soin et discernement. Plusieurs facteurs, dont la nature de la faute, la qualité de la preuve et la bonne foi du praticien, sont pris en considération. Tant mieux s'il arrive qu'une entente hors cour puisse satisfaire un client lésé par un accident de parcours.

Cela dit, il nous faut bien admettre qu'il existe encore des membres qui tardent à prendre le virage professionnel et qui ignorent, par exemple, le devoir de « conseiller » le consommateur édicté dans les *Règles de déontologie de l'ACAIQ*. Nous en avons rencontré d'autres pour qui la qualité des communications avec leurs clients, leurs collègues ou même avec les représentants du bureau du syndic, est optionnelle. Ce portrait n'est cependant pas celui de la majorité, soucieuse de pratiquer dans les règles de l'art, mais il dépasse le simple cas isolé. Ceux-là devront se corriger car cette conduite n'est ni professionnelle ni acceptable.

Tableau ②

Vérification relative à la forme de publicité des membres de l'ACAIQ

pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 1997

| | 1997 | | 1996 | |
|--------------|---------------------------|------------|--------------------------------------|------------|
| | Demandes au cours du mois | | Avis écrits envoyés au cours du mois | |
| Janvier | 19 | 12 | 10 | 0 |
| Février | 11 | 28 | 18 | 0 |
| Mars | 29 | 20 | 23 | 39 |
| Avril | 19 | 25 | 23 | 27 |
| Mai | 15 | 36 | 16 | 32 |
| Juin | 14 | 23 | 16 | 25 |
| Juillet | 8 | 23 | 11 | 9 |
| Août | 10 | 73 | 9 | 37 |
| Septembre | 5 | 28 | 1 | 32 |
| Octobre | 15 | 30 | 9 | 43 |
| Novembre | 11 | 20 | 9 | 48 |
| Décembre | 13 | 7 | 15 | 15 |
| Total | 169 | 325 | 160 | 307 |

Orientations

Comme nous l'avons indiqué plus tôt, nous espérons réduire à 60 jours le délai de réponse aux demandes d'enquête qui nous sont adressées. De plus en plus de consommateurs connaissent ou sont appelés à connaître l'Association et, ce faisant, se sentent rassurés. Nous ne voulons pas que des délais d'intervention exagérés viennent saper cette confiance dont la profession a également besoin.

De plus, le bureau du syndic entend continuer ses activités de prévention. Nous serons cependant moins tolérants en matière de publicité notamment, où l'on constate une recrudescence de l'utilisation de qualificatifs gratuits qui ne sont ni vérifiables ni quantifiables. Nous accorderons aussi une attention particulière à la qualité des informations sur l'objet des transactions que fournit l'intermédiaire immobilier aux consommateurs. Chacune d'entre elles doit être préalablement vérifiée et étayée par un document. Toutes ces règles ont déjà fait l'objet de nombreux communiqués, maintes fois diffusés aux membres. S'il le faut, le bureau du syndic n'hésitera pas à recommander au comité de discipline des sanctions plus sévères.

Notre rôle étant de faire enquête sur de présumées fautes professionnelles, ce rapport d'activités peut laisser une impression plus négative que ne le justifie la situation. Il faut tenir compte, dans l'évaluation que l'on en fait, du nombre de membres actifs, près de 10 000, et du volume de transactions effectuées, au moins dix fois plus. Toute proportion gardée, les quelque 580 demandes d'enquête que nous avons reçues et 80 plaintes formelles que nous avons déposées devant le comité de discipline, démontrent au contraire que les professionnels de l'immobilier sont fiables et que la profession s'autodiscipline avec rigueur.

En terminant, je voudrais remercier de leur précieuse collaboration le personnel du bureau du syndic, mais aussi celui des autres services de l'Association et, en particulier, du Service des affaires juridiques. Je remercie aussi les membres du conseil d'administration qui permettent d'améliorer sans cesse la qualité de nos actions, en nous accordant les ressources requises. Je gardais le mot de la fin pour la très grande majorité des membres de l'Association. L'exemple qu'ils donnent, parle de lui-même. Merci !



François Pigeon

Syndic



Comité de discipline

M^e André Desgagné
Président du comité de discipline

Constitué en vertu de l'article 128 de la Loi sur le courtage immobilier, le comité de discipline est un tribunal autonome et indépendant du conseil d'administration et du personnel de l'Association. Le comité de discipline est saisi de toute plainte formulée contre un membre de l'ACAIQ pour une infraction aux dispositions de la Loi et de ses règlements, y compris les Règles de déontologie de l'ACAIQ.

Chaque plainte est jugée par trois membres du comité de discipline dont un président et deux membres de la profession. Le président est un des deux avocats, le second à titre de substitut, nommés par le gouvernement après consultation du Barreau parmi les avocats ayant au moins dix ans de pratique. Les membres de la profession font partie des quelque 65 courtiers ou agents immobiliers désignés par le conseil d'administration parmi les membres de l'Association.

Le fonctionnement du comité de discipline repose principalement sur les dispositions du *Code des professions*. Certaines décisions du comité peuvent faire l'objet d'un appel, suivant les conditions et modalités prévues à la *Loi sur le courtage immobilier* et à la *Loi sur les assurances*.

Activités du Comité de discipline

(Tableaux I à 3)

Au 31 décembre 1997, 96 plaintes (contre 105 en 1996) avaient été déposées devant le comité de discipline. Toutes furent portées par le bureau du syndic de l'Association. Au total, ces 96 plaintes comptaient 206 chefs d'accusation (contre 265 en 1996).

Des audiences distinctes étant tenues pour décider de la culpabilité d'un intimé et pour déterminer la sanction à lui être imposée s'il y a lieu, le comité en a donc tenu 67 sur la culpabilité et 85 sur la sanction. Des remises ont été accordées à 47 reprises, soit 44 fois avant la tenue de l'audience et 3 fois après que les parties eurent été entendues par le comité.

Durant l'exercice, le comité a rendu 54 décisions relatives à la culpabilité et 85 relatives à la sanction. Trois décisions sur la culpabilité étaient en délibéré en fin d'exercice.

Le comité a rendu des décisions de culpabilité sur 186 chefs d'accusation et des décisions de non-culpabilité sur 26 chefs. En sa qualité de partie plaignante, le syndic a retiré un chef d'accusation à 7 reprises. Sur 82 plaidoyers de culpabilité, 80 ont été acceptés par le comité : dans un cas, le comité a fusionné deux chefs d'accusation distincts (pour lesquels deux plaidoyers de culpabilité avaient été enregistrés) en un seul et, dans l'autre cas, le comité a refusé le plaidoyer de culpabilité de l'intimé et l'a déclaré non coupable.

Sanctions (Tableau 4)

Les sanctions que peut prendre le comité de discipline contre un membre de la profession varient de la simple réprimande à la révocation temporaire ou permanente du droit d'exercer des activités professionnelles de courtage immobilier, à l'imposition d'amendes d'au moins 600 \$ et d'au plus 6 000 \$ par chef d'accusation.

Le comité a imposé 29 réprimandes, 135 amendes et dans 7 cas, il a recommandé au conseil d'administration de l'Association d'obliger le membre à suivre et réussir des cours spécifiques. Il y a eu 2 cas de limitation du droit d'exercice sous la supervision constante d'un agent agréé. Il y a aussi eu 2 cas de suspension de certificat pour des périodes de 30 et 90 jours, en plus d'un cas d'annulation de certificat. Finalement, le comité a recommandé au conseil d'administration de procéder à une inspection professionnelle complète à la place d'affaires d'un intimé. Les amendes ont totalisé 172 900 \$ et les frais à rembourser par les intimés, 70 103,62 \$.

Soulignons que le montant des amendes n'est pas établi en fonction des coûts de maintien du système disciplinaire, mais sur la base de l'expérience des ordres professionnels ou associations comparables à l'ACAIQ, et de la jurisprudence du comité de discipline. Le comité détermine une sanction en tenant également compte de son caractère dissuasif, du type d'infraction commise ainsi que de l'importance des dommages causés et des gains réalisés par le contrevenant lors de l'infraction. Par exemple, un agent qui empêche une commission de 3 000 \$, à l'insu de son courtier, commet une infraction à la *Loi sur le courtage immobilier*. L'effet dissuasif d'une amende de 1 200 \$ serait discutable puisque l'agent tirerait malgré tout de ses agissements un gain de 1 800 \$.

Suite à la page suivante ►

Tableau 1

Nombre de dossiers

| | 1997 | 1996 |
|---|------------|------|
| En cours au 1 ^{er} janvier | 26 | 33 |
| Déposés en cours de période | 96 | 107 |
| Retournés par la Cour supérieure | 0 | 1 |
| | 122 | 141 |
| Moins | | |
| Décisions rendues sur sanction | 85 | 106 |
| Rejets de plaintes/acquittements | 8 | 7 |
| Retraits de plaintes | 0 | 2 |
| Dossiers en cours au 31 décembre | 29 | 26 |

Tableau 2

Audiences / Remises / Décisions

| | 1997 | 1996 |
|--|------|------|
| Audiences tenues | | |
| Sur la culpabilité | 67 | 75 |
| Sur la sanction | 85 | 106 |
| Remises accordées | | |
| Avant la tenue de l'audience | 44 | 33 |
| Après représentations devant le comité | 3 | 8 |
| Décisions | | |
| En délibéré sur la culpabilité | 3 | 7 |
| En délibéré sur la sanction | 0 | 0 |
| Rendues sur la culpabilité | 54 | 66 |
| Rendues sur la sanction | 85 | 106 |

Tableau 3

Décisions du comité par chef d'accusation

| | 1997 | 1996 |
|-------------------------------------|------|------|
| Décisions sur la culpabilité | | |
| Déclarations de culpabilité | 186 | 113 |
| Déclarations de non-culpabilité | 26 | 30 |
| Retraits de chefs d'accusation | 7 | 15 |
| Décisions sur la sanction | | |
| Réprimandes | 29 | 40 |
| Amendes | 135 | 165 |
| Cours obligatoires | 7 | 15 |
| Restrictions du droit d'exercice | 2 | 3 |
| Annulations/suspensions | 3* | 2 |

* Ne concerne qu'un seul intimé.

Tableau 4

Amendes, frais et publications

| | 1997 | 1996 |
|---|---------------|---------------|
| Sanctions | | |
| Total des amendes | 172 900,00 \$ | 200 600,00 \$ |
| Total des frais à rembourser | 70 103,62 \$ | 79 838,18 \$ |
| Publications dans l'ACAIQ Magazine | | |
| Amendes/réprimandes | 103 | 101 |

Tableau 5

Chefs d'accusation et sanctions

▼ Infractions aux Règles de déontologie de l'ACAIQ

| Articles du code | Nombre de chefs d'accusation | Sanctions |
|------------------|------------------------------|--|
| 1 | 2 | Réprimande à 1 500 \$ |
| 1 et 12 | 1 | 1 600 \$ |
| 5 | 2 | 1 000 \$ à 2 000 \$ |
| 11 | 21 | Réprimande à 2 000 \$ |
| 13 | 14 | Réprimande à 2 000 \$ + 3 cas de suspension |
| 22 | 4 | Réprimande à 1 000 \$ |
| 24 | 15 | Réprimande à 1 200 \$ |
| 26 | 5 | Réprimande à 1 500 \$ |
| 28 | 3 | Réprimande à 600 \$ |
| 29 | 4 | 600 \$ à 900 \$ |
| 30 | 1 | 1 000 \$ (+ cours) |
| 39 | 4 | 1 000 \$ à 1 500 \$ |
| 40 | 2 | 1 200 \$ à 2 400 \$ |
| 41 | 3 | Réprimande à 600 \$ |
| 42 | 1 | Réprimande |
| 43 | 13 | 600 \$ à 1 500 \$ |
| 46 | 1 | Réprimande |
| 49 | 1 | Réprimande |
| 54 | 4 | 6 000 \$ |

▼ Infractions au Règlement de l'ACAIQ

| Articles du code | Nombre de chefs d'accusation | Sanctions |
|------------------|------------------------------|-----------------------|
| 2 | 7 | Réprimande à 800 \$ |
| 63 | 1 | 600 \$ |
| 70 | 2 | Réprimande à 600 \$ |
| 72 | 7 | 1 000 \$ à 4 000 \$ |
| 78 | 2 | 600 \$ à 1 000 \$ |
| 87 | 1 | Réprimande |
| 96 | 2 | 600 \$ à 1 000 \$ |
| 98 | 2 | 600 \$ |
| 99 | 1 | Cours |
| 101 | 3 | Annulation |
| 102 | 5 | Réprimande à 600 \$ |
| 103 | 1 | 1 000 \$ |
| 104 | 1 | 1 000 \$ |
| 107 | 5 | 600 \$ à 800 \$ |
| 115 | 2 | 700 \$ à 1 500 \$ |
| 147 | 13 | Réprimande à 1 400 \$ |

▼ Infractions à la Loi sur le courtage immobilier

| Articles du code | Nombre de chefs d'accusation | Sanctions |
|------------------|------------------------------|-------------------------------|
| 19 | 2 | 1 500 \$ à 1 800 \$ (+ cours) |
| 22 | 2 | 600 \$ à 800 \$ |
| 115 | 3 | 6 000 \$ |
| 127 | 2 | 6 000 \$ |

▼ Autres

| Articles | Nombre de chefs d'accusation | Sanctions |
|---|------------------------------|--------------------------------|
| 72, 115, 147 du Règlement de l'ACAIQ et 39 des Règles de déontologie de l'ACAIQ | 2 | 1 200 \$ supervision (+ cours) |
| 72, 108, 115 et 147 du Règlement de l'ACAIQ | 1 | 1 200 \$ |

► ... suite de la page 16 (Sanctions)

Au total, 103 décisions du comité de discipline ont fait l'objet d'une publication dans l'ACAIQ Magazine en cours d'exercice. Deux avis de suspension de certificat et un avis d'annulation y ont aussi été publiés.

Nature des infractions (Tableau 5)

Les accusations portées devant le comité de discipline avaient trait à des infractions aux Règles de déontologie de l'ACAIQ, au Règlement de l'ACAIQ ou à la Loi sur le courtage immobilier. À noter qu'un chef d'accusation peut être porté en vertu de plus d'un article de la Loi ou de la réglementation.

Infractions aux Règles de déontologie de l'ACAIQ

Un total de 101 sanctions ont été prises relativement à des chefs d'accusation portant sur des infractions aux Règles de déontologie de l'ACAIQ :

- **21 sanctions pour contravention à l'article 11 :**
Le membre doit vérifier, conformément aux usages et aux règles de l'art, les renseignements qu'il fournit au public ou à un autre membre. Il doit toujours être en mesure de démontrer l'exactitude de ces renseignements.
- **15 sanctions pour contravention à l'article 24 :**
Le membre doit protéger et promouvoir les intérêts de son client tout en accordant un traitement équitable à toutes les parties à la transaction.
- **14 sanctions, dont 3 suspensions, pour contravention à l'article 13 :**
Le membre ne doit participer à aucun acte ou pratique, en matière immobilière, qui puisse être illégal ou qui puisse porter préjudice au public ou à la profession.
- **13 sanctions pour contravention à l'article 43 :**
Cet article commande de ne pas abuser de la bonne foi d'un autre membre, ni d'user à son égard de procédés déloyaux.

Infractions au Règlement de l'ACAIQ

Il y a eu 57 sanctions relatives à des chefs d'accusation portant sur des infractions au Règlement de l'ACAIQ :

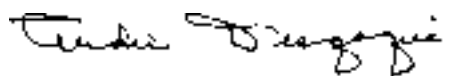
- **16 sanctions pour contravention à l'article 147 :**
L'agent immobilier ou le courtier affilié doit transmettre sans délai, à la personne qui dirige la place d'affaires à laquelle il est affecté, les renseignements et documents nécessaires au maintien des dossiers, livres et registres.
- **10 sanctions pour contravention à l'article 72 :**
Cet article est relatif à l'obligation qu'a le courtier affilié ou l'agent immobilier de recevoir sa rétribution d'un courtier agréé, rétribution qu'il ne peut partager.
- **7 sanctions pour contravention à l'article 2 :**
Cet article est relatif à l'utilisation du titre de courtier immobilier agréé et à l'exercice de la profession, ainsi qu'aux personnes que le courtier immobilier agréé peut employer ou autoriser à agir pour lui.

- **1 annulation du droit de pratique pour contravention à l'article 101 :**
Seul un membre qui est titulaire d'un certificat délivré par l'Association ne faisant pas l'objet d'une suspension peut effectuer une publicité, une sollicitation de clientèle ou une représentation relative à l'exercice de l'activité de courtier immobilier visée à l'article 1 de la loi.

Infractions à la Loi sur le courtage immobilier

Le comité de discipline a aussi pris des sanctions contre 9 cas d'infraction à des articles de la Loi sur le courtage immobilier :

- **3 sanctions pour contravention à l'article 115 :**
Cet article est relatif à l'obligation d'un membre de l'Association de faciliter l'examen des dossiers, livres, registres et autres documents par le syndic. Dans chacun de ces cas, la sanction fut une amende de 6 000 \$.
- **2 sanctions pour contravention à l'article 22 :**
Cet article est relatif à l'obligation qu'a un membre de l'Association de divulguer sa qualité de courtier ou d'agent immobilier au contractant pressenti lorsqu'il a un intérêt dans un immeuble faisant l'objet d'une opération immobilière.



M^e André Desgagné
Président du comité de discipline

Composition du comité de discipline ►

Composition du comité de discipline

Le comité de discipline est composé d'au moins trois membres, nommés pour un mandat de trois ans. Le président et le président substitut sont nommés par le gouvernement, parmi les avocats ayant au moins dix ans de pratique. Les autres personnes, toutes membres de l'ACAIQ, sont nommées par le conseil d'administration. Le secrétaire du comité est également nommé par le conseil d'administration.

Président

M^e André Desgagné

Président substitut

M^e Gilles Duchesne

Membres

Albert-Mongrain, Darlene

Allard, Denis

Ariëns, Imelda

Bachir, Samir

Belley, Louise

Blanchard, Gaétane

Bourgeault, Maryse

Brosseau, Serge

Brunet, Luc

Bureau, Denis

Cayer, Louis

Corbeil, Jean-Marc

Cousineau, Andrée

D'Aoust, Robert

Depelteau, Clément

Duguay, Louise

Dumais, France

Dupras, Marie-Andrée

Fecteau, Luce

Fiasché, Nicola

Forlini, Nancy

Gadoua, Pierre

Gagnon, Micheline

Gagnon, Normand

Gaspard, Jean-Pierre

Gauthier, Lise M.

Gauthier, Nicole

Gélinas, Bernard

Gendreau, Denise

Gignac, Lucille

Girard, Bernard

Giroux Laveau, Lana

Godin, Muriel

Grossenbacher, Danielle

Guérard, Jean-Guy

Hardacker, Lois

Houde, Yves-Denis

Jones, Stewart

Kimpton, Pierre

La Palme, Léo

Langelier Sanche, Michèle

Lapointe, Guy F.

Laurin, Jean

Lavoie, Hélène

LeBel, Réjean

Lecompte, Éloi

Léger, Éric

Lemoine, Albert

Léonard, Michel

Leroux, Robert

Lévesque, Denis

Lévesque, Pierre

Liboiron, Michel

Mailloux, Luc

Martel, Paul-André

Ouellet, Damien

Patry, Pierre

Pelchat, Daniel

Pépin, Lucie

Perrault, Jean-Nicolas

Racine, Normand

Robitaille, Paul

Santarelli, Adrian

Shelso, Robert

Théorêt, André

Trudeau, Jerry R.

Waddell, France

White, Kenneth

Secrétaire

Marie-Josée Forget



Comité d'inspection professionnelle

Jocelyn Gagné

Président du comité d'inspection professionnelle

Le comité d'inspection professionnelle s'était donné comme objectif, en 1997, d'examiner de façon plus attentive le travail des agents. Pour ce faire, une procédure d'inspection complètement nouvelle a été mise en place et suivie toute l'année.

Nous avons fait des recommandations écrites à tous les agents dont nous avons examiné des dossiers, en plus de les avoir presque tous rencontrés pour répondre à leurs questions et préciser certains de nos commentaires. Ces rencontres nous ont permis de transmettre aux agents, comme aux courtiers, beaucoup d'informations qui, nous l'espérons, contribueront à améliorer la qualité des services offerts au public. Les participants ont bien accueilli cette approche et ils ont démontré une commune volonté de se perfectionner.

Le comité de l'inspection professionnelle a aussi mis sur pied une procédure d'auto-évaluation visant surtout les courtiers que nous avons identifiés comme étant moins actifs ou même inactifs. Cette procédure s'est avérée utile dans certains cas, mais elle ne pourrait certes pas remplacer les visites d'inspection chez les courtiers.

Rôle du comité

L'article 66 de la *Loi sur le courtage immobilier* situe d'emblée le rôle de premier plan du comité d'inspection professionnelle : « L'Association a pour principale mission d'assurer la protection du public par l'application des règles de déontologie et l'inspection professionnelle de ses membres en veillant notamment à ce que l'activité de ses membres soit poursuivie conformément à la loi et aux règlements ». L'article 108 précise en outre que

« le comité d'inspection professionnelle a pour mission de surveiller, à l'exclusion de la compétence professionnelle, l'exercice des activités des membres de l'Association, notamment en procédant à la vérification des dossiers, comptes, livres et registres des membres ». Il doit enfin suggérer des recommandations pour corriger les lacunes observées lors de ses inspections.

Après avoir terminé, en décembre 1996, une première tournée d'inspections de tous les courtiers immobiliers du Québec, le comité d'inspection professionnelle a entrepris, en 1997, de faire porter ses inspections sur la pratique professionnelle des agents, tout en faisant le suivi, comme l'exige la loi, de la tenue des dossiers et registres par les courtiers. À notre avis, cette tournée d'inspections a un impact plus direct sur la protection du public, puisqu'elle s'attache aux actes mêmes qui affectent le consommateur. Nous avons, en effet, examiné comment les agents ont rempli leurs obligations en regard des contrats de courtage et des promesses d'achat qu'ils ont rédigés et négociés, et comment ils ont conseillé leurs clients dans ces transactions.



Nombre d'inspections

En 1997, le comité d'inspection a visité 559 courtiers et a examiné des dossiers de contrats de courtage et de transactions complétées par 2 390 agents, soit près du tiers des effectifs de la profession. Après l'inspection, chacun d'entre eux a reçu un rapport personnel contenant nos observations et nos recommandations.

Les membres du comité ont ensuite rencontré ces courtiers et ces agents afin de leur expliquer le sens des remarques contenues dans leur rapport, et les correctifs à apporter. Soixante-dix rencontres ont ainsi été organisées au cours de l'année et plus de 1 800 courtiers et agents y ont participé. À en juger par les commentaires reçus, cette façon de faire a été très appréciée des membres.

Le comité a aussi développé et lancé, à l'intention des courtiers moins actifs surtout, une procédure d'auto-évaluation sous forme de questionnaire. Nous avons ainsi effectué 97 de ces inspections à distance. Le test ne s'est cependant pas avéré concluant et cette procédure devra faire l'objet d'une réévaluation avant d'en élargir l'application.

Encore cette année, nous avons tenté de répartir nos inspections dans toutes les régions, en proportion du nombre de membres qui s'y trouvent. Toutefois, nous ne nous en sommes pas strictement tenus à ce facteur, pour des raisons d'ordre pratique.

Dossiers transmis au syndic suite à une inspection

Dans la plupart des cas où nous avons constaté des anomalies, celles-ci ont pu être corrigées par de simples recommandations et un suivi du comité. Seulement deux dossiers ont dû être transmis au syndic pour enquête.

Tenue des comptes en fidéicommiss

Au 31 décembre 1997, 512 courtiers détenaient un compte en fidéicommiss auquel ont également accès leurs 6 345 agents. En général, nous avons noté une nette amélioration de la tenue des registres des opérations de leur compte en fidéicommiss.

Par ailleurs, nous devons déplorer, cette année encore, le fait que la *Loi sur le courtage immobilier* ne prévoit aucune obligation de collaboration d'un fiduciaire qui n'est pas membre de l'Association. Cela peut poser un problème de protection du public puisqu'il est alors impossible au comité d'inspection professionnelle ou au syndic de l'Association d'effectuer une vérification.

Il faut savoir que ce n'est pas pratique courante, dans plusieurs régions, de demander un acompte lors d'une transaction immobilière en cours et, dans les quelques cas où cela se fait, le fiduciaire n'est habituellement pas un courtier immobilier. Sans vérification possible, nous ne pouvons savoir si l'acompte a été versé au compte en fidéicommiss du fiduciaire ou non, et, le cas échéant, pour quelles raisons. L'Association ne peut, dans une telle situation, remplir adéquatement sa mission.

Constat général

Que notre attention ait davantage porté sur le travail des agents, nous a permis de faire des constats qui touchent de très près la protection du public. La tenue des dossiers de transactions des agents donne une idée assez juste de la qualité de leur travail et du soin qu'ils portent à bien servir leurs clients.

L'inexactitude des informations sur l'objet des contrats de courtage qui sont transmises au public ainsi qu'à d'autres membres, demeure une préoccupation majeure pour le comité. Il faut cependant reconnaître que la situation s'est sensiblement améliorée en 1997. En effet, nous avons constaté que les courtiers et les agents sont en général plus conscients de leurs responsabilités à cet égard, et que les dossiers sont de mieux en mieux constitués. Il reste que le problème des renseignements non vérifiés est encore la principale cause de réclamations contre les courtiers et agents immobiliers.

Avec l'évolution de la profession, le rôle du courtier immobilier est passé de superviseur à pourvoyeur de services, ce qui ne correspond pas à l'esprit qui a guidé la rédaction de la loi actuelle. Celle-ci, en effet, lui confère l'entière responsabilité des transactions immobilières qui sont, d'ailleurs, toutes signées en leur nom. Nous avons cependant remarqué chez plusieurs courtiers, une prise de conscience de leurs responsabilités légales et une tendance à les assumer.

Les notions de place d'affaires et d'établissement créent encore de la confusion quant aux exigences relatives à la tenue des dossiers et registres et à la supervision des agents. Le respect des ratios de supervision des agents, prévus à l'article 13 de la Loi, pose notamment des problèmes à certains courtiers qui en emploient un grand nombre. Par ailleurs, nous voyons aussi des courtiers de moindre envergure embaucher des agents sans avoir les structures administratives requises.

En général, la tenue des dossiers et registres s'est considérablement améliorée et plusieurs courtiers utilisent maintenant un système informatisé qui répond aux exigences de la loi. D'autres se servent des registres manuels produits par l'ACAIQ et semblent bien s'en accommoder. Cependant, un petit nombre de courtiers éprouvent encore quelques difficultés à ce chapitre. Nous avons aussi noté que certains agents remettent les documents à leur courtier avec beaucoup de retard.

En examinant les dossiers de contrats de courtage et de transactions des agents, nous avons constaté des lacunes dans l'utilisation des formulaires obligatoires. Les principaux problèmes touchent :

- au choix du bon formulaire et à leur rédaction adéquate ;
- au choix des clauses et à leur rédaction qui doit refléter la volonté des parties, en raison notamment de leurs incidences juridiques ;
- au suivi des conditions pendantes aux promesses d'achat.

Nous avons, en outre, relevé que plusieurs promesses d'achat pourraient techniquement être considérées nulles parce qu'elles ont été acceptées avec des modifications, ou après l'expiration du délai ; parce qu'elles n'ont pas été notifiées, ou qu'elles l'ont été après le délai ; parce qu'il n'y a pas eu de suivi aux conditions concernant, notamment, la clause A4.2 de l'Annexe A.

De la même façon, nous avons aussi rencontré un bon nombre de contrats de courtage qui pourraient être considérés techniquement invalides.

Autres activités

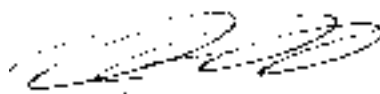
Parmi les nouveaux courtiers, plusieurs nous ont demandé une rencontre pour s'assurer d'amorcer la gestion de leurs dossiers et registres dans les règles de l'art. Nous avons donc modifié notre programme d'inspections afin de les rencontrer dès leurs premiers mois d'exercice.

Nous constatons qu'avec l'augmentation du nombre d'inspections, s'accroissent aussi les tâches entourant le suivi des dossiers et les demandes d'informations. Nous y accordons cependant toute l'attention nécessaire puisque cela nous permet de maximiser les effets positifs de nos inspections.

Recommandations au conseil d'administration

Besoin de formation continue : nos activités de cette dernière année nous ont confirmé que les membres de la profession ont besoin d'un programme de formation continue. Cependant, pour être efficace, toute initiative en ce sens devra porter, de façon très concrète, sur le travail quotidien des courtiers et agents. Elle devra également tenir compte des contraintes que leur impose la pratique de la profession.

Gestion des dépôts en fidéicomis : nous voulons, cette année encore, attirer l'attention du conseil sur la question des acomptes qui échappent à la vérification du comité d'inspection professionnelle ou du syndic, parce qu'ils sont confiés à un fiduciaire sur qui l'Association n'a pas juridiction. Nous recommandons au conseil d'administration de se pencher sur cette question afin de trouver une façon de rendre cette vérification possible.



Jocelyn Gagné

Président du comité d'inspection professionnelle



Rapport du trésorier

David Farber, trésorier
Président du comité des finances

L'exercice financier 1997 de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec s'est terminé avec un excédent des revenus sur les dépenses de 513 460 \$.

Ce surplus signifie non seulement que nous avons respecté nos prévisions de dépenses budgétisées, mais que nous avons également éliminé notre déficit accumulé.

Les finances de l'Association sont saines.

L'augmentation significative des renouvellements de certificats, l'ajout de nouveaux membres et la perception de droits supplémentaires pour contrer le courtage immobilier illégal expliquent la hausse de nos revenus. La reprise du marché de la revente des maisons, qui a favorisé le retour de nombreux professionnels de l'immobilier, est aussi à l'origine de ce résultat exceptionnel.

Dépenses

Il faut noter une hausse des dépenses de l'ordre de 169 528 \$ par rapport à l'exercice 1996. Les principales raisons de cette augmentation sont

- un nouveau poste de dépenses pour nos enquêtes sur les cas de courtage illégal, s'élevant cette année à 86 299 \$;
- notre contribution annuelle à l'Inspecteur général des institutions financières, en hausse de 46 048 \$ par rapport à 1996 ;
- des dépenses de 36 757 \$ pour la tenue de groupes de discussion dans le cadre de notre consultation au sujet de la révision de la *Loi sur le courtage immobilier* ;
- une augmentation de 11 635 \$ de nos frais de poste et de livraison, attribuable en grande partie à la grève des postes.

Aucune autre augmentation de dépenses significative n'est à signaler pour l'année 1997. En effet, les salaires et charges sociales sont demeurés à peu près les mêmes, à 2 080 609 \$, soit une augmentation de 1 % par rapport à 1996. Les frais de bureau ont connu une légère hausse, passant de 243 266 \$ en 1996, à 248 709 \$ en 1997.

Nos dépenses relatives à l'occupation des locaux ont été de 372 544 \$ en 1997, soit 14 531 \$ de plus qu'en 1996. Cette variation est attribuable au fait que l'Association avait obtenu, au cours du précédent exercice, un remboursement de 46 326 \$ en taxes municipales payées en trop, ce qui avait réduit les dépenses d'autant, en 1996.

En conclusion, nous pouvons retenir de cet exercice financier que l'Association a complété le redressement de sa situation financière en 1997. Cette situation apporte à notre organisme une stabilité qui nous permet d'envisager l'avenir avec confiance.

David Farber
Président du comité des finances

Rapport des vérificateurs

Samson Bélaïr/Deloitte & Touche, S.E.N.C.

Comptables agréés



Aux membres
de l'Association des
courtiers et agents
immobiliers du
Québec

Nous avons vérifié le bilan de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec au 31 décembre 1997 ainsi que les états des revenus et dépenses et du surplus (déficit) de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Association. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir un degré raisonnable de certitude quant à l'absence d'inexactitudes importantes dans les états financiers. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de l'Association au 31 décembre 1997 ainsi que les résultats de son exploitation et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus.

Samson Bélaïr
Deloitte & Touche

Comptables agréés

Le 6 février 1998

État des revenus et dépenses

de l'exercice terminé le 31 décembre 1997

| | 1997 | | 1996 | |
|---|-----------|------------------|-----------|------------------|
| | \$ | \$ | \$ | \$ |
| Revenus | | | | |
| Droits | | | | |
| Membres | | 3 570 005 | | 2 981 283 |
| Fournitures et services | | | | |
| Ventes | 562 979 | | 483 303 | |
| Moins coûts directs | (343 194) | 219 785 | (310 936) | 172 367 |
| Discipline | | | | |
| Amendes et débours perçus | 276 892 | | 269 387 | |
| Moins coûts directs | (265 193) | 11 699 | (213 114) | 56 273 |
| Revenu de placements et autres | | 161 751 | | 141 051 |
| | | 3 963 240 | | 3 350 974 |
| Dépenses | | | | |
| Salaires et charges sociales | | 2 080 609 | | 2 058 970 |
| Frais de bureau | | 248 709 | | 243 266 |
| Occupation des locaux (note 3) | | 372 544 | | 358 013 |
| Allocations de présence et charges sociales | | 62 999 | | 60 978 |
| Assemblées, réunions et déplacements | | 163 864 | | 170 993 |
| Élections | | 19 226 | | 18 664 |
| Publications et relations publiques | | 76 702 | | 59 148 |
| Pénal | | 86 299 | | – |
| Honoraires | | 78 755 | | 88 620 |
| Frais financiers | | 11 197 | | 9 723 |
| Amortissement | | 148 745 | | 157 794 |
| | | 3 349 649 | | 3 226 169 |
| Excédent des revenus sur les dépenses | | | | |
| avant les postes suivants | | 613 591 | | 124 805 |
| Autres revenus (dépenses) | | | | |
| Intérêts des comptes en fidéicommiss (note 5) | | 93 728 | | 186 733 |
| Contribution à l'Inspecteur général des institutions financières | | (193 859) | | (147 811) |
| Excédent des revenus sur les dépenses | | 513 460 | | 163 727 |

État du surplus (déficit)

de l'exercice terminé le 31 décembre 1997

| | 1997 | 1996 |
|--|------------------|-----------|
| | \$ | \$ |
| Solde au début | (290 120) | (453 847) |
| Excédent des revenus sur les dépenses | 513 460 | 163 727 |
| Solde à la fin | 223 340 | (290 120) |

Bilan

de l'exercice terminé le 31 décembre 1997

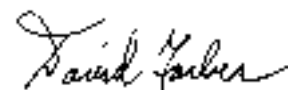
| | 1997 | 1996 |
|-------------------------------|------------------|-----------|
| | \$ | \$ |
| Actif | | |
| À court terme | | |
| Encaisse | 315 613 | 2 215 075 |
| Placement temporaire | 2 562 325 | 588 |
| Débiteurs | 125 205 | 173 451 |
| Stock de fournitures | 82 475 | 109 558 |
| Frais payés d'avance | 34 235 | 34 186 |
| | 3 119 853 | 2 532 858 |
| Immobilisations (note 4) | 336 286 | 428 975 |
| Frais reportés | - | 2 237 |
| | 3 456 139 | 2 964 070 |
| Passif | | |
| À court terme | | |
| Créditeurs et charges à payer | 803 707 | 867 117 |
| Revenus perçus d'avance | 2 274 273 | 2 157 940 |
| | 3 077 980 | 3 025 057 |
| Avantages incitatifs reportés | 154 819 | 229 133 |
| | 3 232 799 | 3 254 190 |
| Surplus (déficit) | 223 340 | (290 120) |
| | 3 456 139 | 2 964 070 |

Au nom du conseil :

Administrateur



Administrateur



Notes complémentaires

de l'exercice terminé le 31 décembre 1997

1. Description de l'organisme

L'Association, constituée en corporation selon la *Loi sur le courtage immobilier* (Québec), regroupe tous les praticiens du courtage immobilier dans le but d'assurer la protection du public tout en favorisant le développement et l'exercice harmonieux de la profession.

2. Conventions comptables

Les états financiers ont été dressés selon les principes comptables généralement reconnus et tiennent compte des principales conventions comptables suivantes :

Stock de fournitures

Le stock de fournitures est évalué au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette, le coût étant déterminé selon la méthode du coût moyen.

Immobilisations

Les immobilisations sont amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation selon la méthode de l'amortissement linéaire sur les durées suivantes :

| | |
|--|-------|
| Ameublement et améliorations locatives | 6 ans |
| Matériel de bureau | 4 ans |
| Matériel téléphonique | 5 ans |
| Matériel informatique | 3 ans |
| Mises à jour informatiques | 1 an |

Frais reportés

Les frais reportés représentent les charges reliées à la préparation de manuels didactiques. Ces frais sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur deux ans à compter de leur mise en marché.

Revenus perçus d'avance

Les revenus de droits annuels sont imputés aux résultats sur une base mensuelle répartie sur la durée des certificats.

Avantages incitatifs reportés

Les avantages incitatifs reportés représentent des montants perçus du locateur de 445 880 \$ sous forme d'avantages incitatifs à la location des locaux. Ces revenus sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée du bail échéant en juin 2000. L'amortissement est porté en réduction des frais d'occupation à l'état des revenus et des dépenses.

Notes complémentaires (suite)

de l'exercice terminé le 31 décembre 1997

3. Occupation des locaux

Les frais d'occupation des locaux comprennent les éléments suivants :

| | 1997 | 1996 |
|---|----------------|----------|
| | \$ | \$ |
| Frais reliés à la location des locaux | 432 399 | 452 656 |
| Amortissement des améliorations locatives | 51 134 | 55 031 |
| Amortissement des avantages incitatifs reportés | (74 313) | (74 313) |
| Revenus de sous-location des locaux | (36 676) | (29 035) |
| Remboursement des taxes municipales | - | (46 326) |
| | 372 544 | 358 013 |

4. Immobilisations

| | 1997 | | | 1996 |
|--|------------------|----------------------|------------------------|------------------------|
| | Coût | Amortissement cumulé | Valeur comptable nette | Valeur comptable nette |
| | \$ | \$ | \$ | \$ |
| Ameublement | 406 521 | 318 982 | 87 539 | 125 477 |
| Matériel de bureau | 59 346 | 49 592 | 9 754 | 22 644 |
| Matériel téléphonique | 66 385 | 51 143 | 15 242 | 28 520 |
| Matériel et mises à jour informatiques | 612 071 | 516 926 | 95 145 | 72 594 |
| Améliorations locatives | 327 815 | 199 209 | 128 606 | 179 740 |
| | 1 472 138 | 1 135 852 | 336 286 | 428 975 |



Notes complémentaires (suite)

de l'exercice terminé le 31 décembre 1997

5. Fonds pour l'information du public

Le Fonds de financement de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour l'information du public a été établi par le conseil d'administration de l'Association conformément à la *Loi sur le courtage immobilier*. Il est constitué des intérêts générés par les sommes détenues en fidéicommiss en vertu de la Loi. Il doit servir principalement à la production et à la diffusion d'information relative aux droits du public dans le domaine du courtage immobilier et, subsidiairement, à l'inspection professionnelle des membres de l'Association et, si le montant le permet, à la discipline des membres de l'Association.

Les intérêts ainsi versés au Fonds, ainsi que les dépenses imputables à sa mission, qui sont inclus dans les revenus et dépenses de l'Association se détaillent comme suit :

| | 1997 | 1996 |
|--|----------------|---------|
| | \$ | \$ |
| Revenus | | |
| Intérêts des sommes détenues en fidéicommiss versés au Fonds | 93 728 | 186 733 |
| Dépenses imputables à la mission du Fonds | | |
| Information relative aux droits du public * | 284 677 | 314 861 |
| Inspection professionnelle | 198 953 | 273 415 |
| Discipline | 255 455 | 202 149 |
| | 739 085 | 790 425 |
| Solde du Fonds | - | - |

* Diffusion directe au public 110 477 \$ en 1997, et 143 113 \$ en 1996.

6. Engagement

L'Association s'est engagée, en vertu d'un contrat de location, à verser jusqu'au 30 juin 2000 la somme de 870 580 \$ pour ses locaux, y compris pour certains locaux qu'elle a depuis sous-loués à une tierce partie. Les paiements minimums exigibles pour les prochains exercices s'établissent comme suit :

1998 : 348 232 \$ / **1999** : 348 232 \$ / **2000** : 174 116 \$

7. État de l'évolution de la situation financière

L'état de l'évolution de la situation financière n'est pas présenté, car il n'apporterait aucun renseignement supplémentaire.



Rapport Annuel 1997

Association des courtiers et agents immobiliers du Québec

500, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 700
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone : (514) 392-4800 ou 1 800 440-5110
Télécopieur : (514) 392-4801

www.acaiq.com

ISBN 2-921749-25-4