



Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Audit de l'optimisation
des ressources :
Conseil ontarien
de l'immobilier



Novembre 2022

Conseil ontarien de l'immobilier

1.0 Résumé

L'achat ou la vente d'une maison représente souvent la plus importante décision financière qu'une personne prendra au cours de sa vie. Le consommateur compte habituellement sur les professionnels de l'immobilier pour l'aider à s'y retrouver dans le processus d'achat et de vente et lui fournir une expertise et un soutien. Ces professionnels de l'immobilier vont notamment organiser des visites de maisons, négocier les modalités d'achat ou de vente, offrir des conseils et gérer les documents juridiques, telles des offres écrites, qui sont nécessaires pour faciliter l'achat ou la vente d'une maison.

Selon l'Ontario Real Estate Association (OREA), au cours des 10 dernières années (2012-2021), environ 2,2 millions de résidences ont été revendues en Ontario, les ventes atteignant une valeur totale de plus de 1,2 billion de dollars. En outre, le prix moyen d'une résidence revendue a augmenté d'environ 127 %, passant de 383 651 \$ en 2012 à 871 870 \$ en 2021. Il est donc essentiel d'assurer une supervision efficace du secteur de l'immobilier pour protéger le consommateur lorsqu'il effectue ce qui pourrait être sa plus importante transaction financière.

En 1997, le gouvernement de l'Ontario a créé le Conseil ontarien de l'immobilier (COI), un organisme d'application désigné sans but lucratif au sens de la *Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs*, pour appliquer et exécuter la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* (Loi) et réglementer les

maisons de courtage, les courtiers et les agents immobiliers. Le COI a pour mission de promouvoir un marché immobilier équitable, sûr et informé pour les consommateurs de l'Ontario par une réglementation efficace et novatrice des services offerts par ceux qui effectuent des transactions immobilières. Le ministère des Services au public et aux entreprises (le Ministère) est chargé de superviser le COI et de surveiller son rendement pour s'assurer qu'il s'acquitte de son mandat.

La Loi prescrit que tout agent immobilier, courtier ou maison de courtage qui facilite l'achat ou la vente de biens immobiliers en Ontario doit être inscrit auprès du COI. En 2021, 78 266 agents immobiliers, 20 038 courtiers et 3 876 maisons de courtage étaient inscrits auprès du COI. Comme il ne reçoit aucune subvention du gouvernement, le COI finance ses activités principalement à même les droits d'inscription et autres droits qu'il perçoit auprès des personnes inscrites. En 2021, ses revenus d'exploitation ont totalisé 33,6 millions de dollars.

Dans le cadre de ses activités et pour s'assurer que les agents immobiliers, les courtiers et les maisons de courtage se conforment aux exigences législatives, le COI procède notamment à des inspections et à des enquêtes et prend des mesures d'exécution contre les personnes inscrites qui ne respectent pas ces exigences. Le COI dispose d'un comité de discipline externe, composé surtout de courtiers et d'agents immobiliers, qui peut imposer des amendes aux personnes inscrites et (ou) obliger celles-ci à suivre un cours de formation si elles ont contrevenu au Règlement

de l'Ontario 580/05 : Code de déontologie, pris en vertu de la Loi. Les personnes inscrites sont tenues de suivre les règles de déontologie énoncées dans la Loi, le Code de déontologie et les autres règlements pris en application de la Loi lorsqu'elles effectuent des transactions immobilières. Le COI est également chargé de fournir au Ministère des renseignements opportuns sur les nouveaux enjeux ou préoccupations liés à l'application de la Loi, dont la résolution pourrait nécessiter des modifications législatives, réglementaires ou de politique.

Notre audit a révélé que les activités du COI visant à s'assurer que les agents immobiliers, les courtiers et les maisons de courtage se conforment à la Loi et aux règlements ne sont pas toujours efficaces et opportunes. Le COI n'a mis en place aucun processus pour s'assurer que toutes les maisons de courtage font l'objet d'une inspection sur place complète dans un certain délai afin que soit évaluée leur conformité à la Loi et aux règlements. Plus précisément, le COI n'a jamais effectué d'inspection sur place complète de 27 % des maisons de courtage inscrites ni n'a effectué d'inspection sur place complète de 35 % des maisons de courtage depuis plus de cinq ans.

De plus, il n'a en place aucun processus lui permettant de vérifier si les enquêteurs mènent leurs enquêtes à terme en temps opportun ou s'ils prennent les mesures requises compte tenu des conclusions tirées à l'issue de leurs travaux d'enquête. Ainsi, nous avons constaté que la proportion d'enquêtes ayant donné lieu à des mesures d'exécution différerait considérablement entre les cinq enquêteurs du COI, allant de 39 % dans le cas d'un enquêteur à 75 % dans le cas d'un autre.

Lorsqu'il constate que, par son comportement en lien avec une transaction immobilière, un agent immobilier, un courtier ou une maison de courtage a contrevenu au Code de déontologie, le COI ne dispose d'aucune politique explicite en vertu de laquelle il peut prendre en considération le revenu que la personne inscrite a tiré de la transaction immobilière en cause pour fixer une amende à moins que la personne inscrite ait subi une perte ou réalisé un gain par suite de la contravention. Entre 2017 et 2021, l'amende moyenne imposée pour des infractions au Code de

déontologie était de 8 273 \$, et 78 % des amendes s'élevaient au plus à 10 000 \$. Lors de notre examen d'un échantillon de dossiers disciplinaires, nous avons constaté que 67 % des personnes inscrites s'étaient vu imposer une amende inférieure à la commission tirée de la transaction immobilière en cause. L'amende qui est considérablement inférieure à la commission gagnée dans le cadre d'une transaction risque de ne pas dissuader suffisamment toute inconduite future et d'envoyer comme message à une personne inscrite que l'amende ne représente qu'un coût d'exploitation.

Par ailleurs, le COI et le Ministère ont tardé à faciliter l'instauration de certaines mesures de protection pour les consommateurs qui effectuent des transactions immobilières en Ontario, particulièrement par rapport à son homologue de la Colombie-Britannique. Ainsi, en Ontario, la Loi ne prévoit aucune période de réflexion (période pendant laquelle un acheteur peut annuler une transaction immobilière sans risquer de perdre son dépôt) pour les propriétés neuves ou de revente, sauf pour les condominiums à construire ou neufs.

En revanche, le gouvernement de la Colombie-Britannique a déposé en juillet 2022 un règlement qui accorde aux acheteurs de maison un délai obligatoire de trois jours qui leur donne le temps de faire preuve de la diligence voulue, notamment de faire inspecter la maison ou de confirmer qu'ils ont obtenu un financement, et de revoir leur offre. Le règlement, qui entrera en vigueur en janvier 2023, repose en partie sur les conseils que la British Columbia Financial Services Authority (BCFSA), qui réglemente les professionnels de l'immobilier en Colombie-Britannique, a fournis à l'issue de consultations menées auprès de l'industrie, des intervenants et des experts. De plus, bien que les agents immobiliers et les courtiers en Ontario soient autorisés à représenter à la fois un acheteur et un vendeur dans le cadre d'une même transaction immobilière - de sorte qu'il est difficile de représenter efficacement les intérêts des deux parties - avec l'aide du prédécesseur de la BCFSA, le gouvernement de la Colombie-Britannique a interdit cette pratique en 2018 en raison du risque qu'elle représente pour

les consommateurs. De même, cette pratique a été interdite également au Québec en 2022.

Voici d'autres préoccupations importantes relevées dans notre audit :

Inscription des agents immobiliers et des courtiers

- **Le COI n'a pas de politique officielle, de lignes directrices ou de processus cohérent pour déterminer s'il convient de refuser l'inscription de l'auteur d'une demande ayant un passé criminel.** La Loi lui permet de refuser d'inscrire l'auteur d'une demande dont on ne peut raisonnablement s'attendre à ce qu'il exploite une entreprise conformément à la Loi, avec intégrité et honnêteté. Toutefois, le COI n'a pas de politique officielle, de lignes directrices ou de processus pour déterminer si l'auteur d'une demande ayant fait l'objet d'une accusation ou d'une condamnation au criminel est apte à exercer ses activités dans le secteur de l'immobilier conformément à la Loi. Nous avons examiné un échantillon de 25 courtiers et agents immobiliers dont les demandes ont été approuvées par le COI au cours des trois dernières années et qui avaient déclaré dans leur demande l'existence d'une déclaration de culpabilité au criminel ou d'accusations. Dans 20 (80 %) de ces cas, le COI n'a pas expliqué par écrit la raison pour laquelle il n'a rien fait pour refuser ou révoquer l'inscription de la personne en cause. Il s'agissait notamment d'individus reconnus coupables de crimes graves, notamment de fraude, de violence physique comme des voies de fait et des agressions armées.
- **L'absence de protocoles en lien avec les examens a contribué à une importante atteinte à l'intégrité des examens offerts dans le cadre du programme de formation en immobilier.** Nous avons constaté qu'en dépit d'atteintes importantes à l'intégrité des examens dans le secteur de l'immobilier qui ont été offerts en ligne par le Collège Humber en avril 2021,

en septembre 2021 et en mars 2022, le COI n'a pris aucune mesure pour vérifier de façon indépendante si les problèmes à l'origine des atteintes ont été réglés de façon satisfaisante. À ce jour, le Collège Humber a informé le COI de 356 cas d'inconduite à grande échelle, délibérée et organisée impliquant 315 apprenants. Ces atteintes sont survenues après le passage des examens tenus en personne aux examens virtuels sans que les contrôles requis soient en place pour protéger l'intégrité du processus d'examen.

Inspections des maisons de courtage

- **Le COI ne vérifie pas si les inspections des maisons de courtage sont effectuées de façon uniforme et efficace.** La proportion d'inspections qui font état de cas de non-conformité varie considérablement entre les cinq inspecteurs du COI, allant d'un minimum de 29 % des inspections pour un inspecteur à 82 % pour un autre inspecteur.
- **Le COI assure rarement le suivi des infractions constatées pendant les inspections pour confirmer qu'on y a remédié.** Dans 88 % des 2 643 inspections effectuées par le COI entre 2017 et 2021 dans le cadre desquelles des infractions ont été relevées, nous avons constaté que les inspecteurs du COI avaient fermé le dossier d'inspection sans renvoyer la maison de courtage au service des enquêtes ou sans effectuer une inspection de suivi pour confirmer qu'on avait remédié aux infractions. Ces inspections ont permis de relever d'importantes infractions, notamment des déficits dans le compte en fiducie immobilier de la maison de courtage où sont détenus les dépôts des clients, et l'embauche d'agents immobiliers non inscrits.
- **Le COI ne vérifie pas si les agents immobiliers et les courtiers divulguent des renseignements exacts dans les inscriptions**

de propriétés. Lors de notre examen des dossiers d'inspection et de nos discussions avec les inspecteurs du COI, nous avons constaté que, même s'il inclut l'examen de la conformité de la publicité d'une maison de courtage aux exigences de la Loi pour s'assurer de son exactitude, le processus d'inspection du COI n'exige pas que ses inspecteurs examinent et vérifient l'information figurant dans l'inscription d'une propriété pour déterminer si l'agent qui représente le vendeur a pris des mesures raisonnables pour en assurer l'exactitude. Les acheteurs se fient à l'exactitude des renseignements clés sur une propriété pour prendre des décisions en matière d'achat.

Blanchiment d'argent dans le secteur de l'immobilier

- **Le secteur de l'immobilier signale rarement à l'organisme fédéral qui surveille le blanchiment d'argent les transactions immobilières en espèces et douteuses.**

Le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) n'a reçu des courtiers et des agents immobiliers aucune déclaration de transactions importantes en espèces entre les exercices financiers 2017-2018 et 2020-2021, et seulement 18 déclarations de transactions importantes en espèces en 2021-2022. Un certain nombre de rapports commandés ces dernières années par le gouvernement de la Colombie-Britannique ont fait ressortir à maintes reprises le risque de blanchiment d'argent dans le secteur de l'immobilier et la nécessité de renforcer les mesures d'exécution. Compte tenu du vaste et lucratif marché de l'immobilier en Ontario, il est fort probable que des activités de blanchiment d'argent se produisent dans ce secteur, mais demeurent non détectées.

Protection des consommateurs

- **Le manque de transparence des transactions immobilières mettant en présence des offres multiples expose les acheteurs potentiels à un risque financier.** La Loi et les règlements

prévoient que, lorsqu'une propriété fait l'objet d'offres concurrentes, la maison de courtage qui représente le vendeur doit divulguer le nombre d'offres écrites à quiconque présente une offre concurrente, mais il lui est interdit de divulguer à quiconque, notamment aux autres agents immobiliers ou courtiers représentant les acheteurs potentiels, le contenu des offres concurrentes touchant la propriété, notamment le prix de l'offre, la date de transfert de la propriété et les conditions. Cela donne censément pour résultat que tous les acheteurs intéressés soumettent des offres d'achat d'une propriété sans connaître le contenu des offres concurrentes des autres acheteurs intéressés. Cette pratique accroît le risque que les acheteurs paient trop cher une propriété en offrant un prix qui dépasse largement l'offre la plus élevée qui vient ensuite.

- **La capacité du COI d'examiner les allégations d'offres fictives visant des propriétés est limitée.** Le gouvernement de l'Ontario a déposé en 2013 un projet de loi modifiant la Loi et a modifié le Règlement 579/05 en 2014 afin d'exiger que toutes les offres relatives à une propriété soient faites par écrit et que toutes les maisons de courtage agissant pour le compte d'un vendeur conservent pendant au moins un an toutes les copies des offres reçues. Ces modifications avaient pour objectif d'empêcher un agent immobilier ou un courtier de faire des déclarations fausses ou trompeuses au sujet d'offres concurrentes dans le but de faire pression sur les acheteurs de biens immobiliers pour qu'ils agissent rapidement ou bonifient leur offre. Bien que le COI ait le pouvoir, en vertu de la Loi, d'examiner les allégations d'offres fictives, la Loi n'exige pas que les maisons de courtage conservent les documents d'offre originaux, mais elle leur permet plutôt de conserver simplement un résumé de chaque offre rejetée. Ce résumé ne doit pas nécessairement inclure le montant de l'offre ou les conditions dont l'acheteur

assortit une offre. Compte tenu de l'absence de tels renseignements, la capacité du COI de déterminer si une offre est une offre réelle d'un acheteur légitime est limitée.

Dépôts non revendiqués

- **Le COI ne fait pas le suivi auprès des maisons de courtage qui, à sa connaissance, détiennent des dépôts non revendiqués.**

Le COI n'a mis en place aucun processus obligeant les maisons de courtage à déclarer périodiquement le nombre et le montant des dépôts non revendiqués qu'elles détiennent dans leur compte en fiducie. Le COI s'en remet plutôt aux maisons de courtage pour qu'elles se conforment volontairement aux exigences de la Loi, c'est-à-dire qu'elles remettent au COI tout dépôt non revendiqué qui n'a pas été restitué à un acheteur ou à un vendeur après deux ans. Nous avons constaté qu'au cours des cinq dernières années (2017-2021), les inspecteurs du COI ont délivré 599 avis de non-conformité à 491 maisons de courtage qui avaient omis de verser les dépôts non revendiqués au COI. Toutefois, même après avoir délivré ces avis de non-conformité, le COI n'a pris aucune mesure pour faire le suivi et percevoir les dépôts non revendiqués.

Activités du COI

- **À l'heure actuelle, le COI n'a pas le pouvoir de recueillir de données sur les transactions auprès des maisons de courtage, ce qui limite sa capacité à réglementer efficacement les personnes inscrites et à cerner les risques pour les consommateurs.** Étant donné l'absence de tels renseignements, le COI a en ce moment de la difficulté à fournir au Ministère de conseils stratégiques fondés sur des données probantes afin d'atténuer les nouveaux risques pour les consommateurs. Ainsi, le COI ne peut pas produire d'analyse détaillée permettant d'établir, à l'égard des transactions immobilières, la prévalence des tendances qui peuvent

représenter un risque pour les consommateurs, comme les offres inconditionnelles, les transactions où un seul agent immobilier représente à la fois l'acheteur et le vendeur et les transactions qui peuvent comporter des offres fictives.

- **La majorité des Ontariens interrogés ne connaissent pas l'existence du COI et des protections qu'il offre aux consommateurs.** Les efforts déployés par le COI pour informer les acheteurs et les vendeurs éventuels de son rôle en vertu de la Loi n'ont pas été efficaces, et les courtiers et agents immobiliers inscrits ne sont pas tenus d'informer les acheteurs et les vendeurs des services qui leur sont offerts par l'entremise du COI. Ainsi, le COI administre un programme d'assurance dans le cadre duquel les consommateurs peuvent présenter une réclamation contre un agent immobilier ou un courtier en cas d'erreur ou d'omission. Environ 89 % des Ontariens interrogés par le COI en 2021 ont affirmé qu'ils ne connaissaient pas l'existence du COI et des protections offertes par ce dernier aux acheteurs et vendeurs de biens immobiliers, et 65 % des Ontariens interrogés par le COI ne savaient pas que les maisons de courtage et agents immobiliers étaient réglementés par le COI.
- **Bien que le rôle du COI soit de protéger les consommateurs, son conseil d'administration est composé principalement de représentants du secteur de l'immobilier.** Au moment de notre audit, seulement 2 des 12 administrateurs siégeant au conseil d'administration du COI n'étaient pas des membres inscrits du secteur de l'immobilier. Le conseil d'administration du COI est tenu d'avoir en place un processus de consultation permettant que lui soient formulés directement des commentaires sur des questions d'importance pour les consommateurs. Or, nous avons constaté que, pendant la majeure partie de son existence, le COI n'a mis en place aucun processus fonctionnel à cette fin.

Surveillance ministérielle

- **Le Ministère ne recueille pas suffisamment de renseignements pour surveiller et évaluer le rendement du COI dans l'exécution de son mandat.** Nous avons constaté que le COI n'avait pas établi d'indicateurs de rendement pour les secteurs clés de ses activités, y compris les secteurs où notre audit a révélé d'importants problèmes opérationnels, comme la question de savoir si toutes les maisons de courtage inscrites sont inspectées au cours d'une période donnée et si l'inconduite d'une personne inscrite fait l'objet d'une enquête dans un délai cible.

Le présent rapport renferme 25 recommandations préconisant 63 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit.

Conclusion globale

Notre audit a permis de conclure que le COI n'a pas appliqué avec une efficacité absolue la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* pour protéger les intérêts des consommateurs lorsqu'ils effectuent une transaction immobilière dans le contexte de ce qui est habituellement le plus important achat de leur vie. Par exemple, le COI n'a pu démontrer comment il a satisfait aux obligations qui lui incombent en application de la Loi lorsqu'il évalue les auteurs de demandes qui ont par le passé été accusés ou déclarés coupables au criminel. La Loi exige également que les maisons de courtage remettent au COI, après deux ans, tous les dépôts non revendiqués provenant de ventes de propriétés non conclues. Or, le COI n'a pas mis en place de processus de perception proactive des dépôts et, par conséquent, il ne connaît pas le nombre et la valeur des dépôts non revendiqués actuellement détenus par les maisons de courtage en Ontario.

Il existe également un certain nombre de domaines où la protection des acheteurs et des vendeurs de biens immobiliers pourrait être accrue comparativement à une autre province canadienne, la Colombie-Britannique. Par exemple, en Ontario, la Loi ne prévoit aucune période de réflexion au moment de l'achat d'une propriété de revente. Cela signifie que

les acheteurs ne peuvent habituellement pas annuler une offre inconditionnelle sans risquer de perdre leur dépôt. En 2022, le gouvernement de la Colombie-Britannique a déposé un règlement qui accorde aux acheteurs de maisons un délai obligatoire de trois jours pendant lequel ils peuvent faire preuve de la diligence voulue et ainsi faire inspecter une habitation ou confirmer l'obtention d'un financement. En Ontario, un agent immobilier ou un courtier peut représenter et l'acheteur et le vendeur dans une même transaction immobilière pour le compte d'une maison de courtage. Cette pratique a été interdite en Colombie-Britannique en raison des risques qu'elle présente pour les consommateurs.

Le COI n'a pas à l'heure actuelle le pouvoir général de recueillir auprès des maisons de courtage des données sur les transactions. En raison de l'absence de tels renseignements, le COI a de la difficulté à l'heure actuelle à fournir des conseils stratégiques fondés sur des données probantes au ministère des Services au public et aux entreprises pour s'attaquer aux risques émergents pour les consommateurs ou appliquer une approche fondée sur les risques à l'inspection des maisons de courtage afin que celles qui présentent un risque élevé puissent être inspectées plus fréquemment. Par exemple, le COI ne peut déterminer la prévalence des tendances dans les transactions immobilières qui présentent un risque pour les consommateurs, comme les offres inconditionnelles, les transactions où un seul agent immobilier représente à la fois l'acheteur et le vendeur, et les transactions qui peuvent comporter des offres fictives.

Enfin, notre audit a permis de conclure que les processus de surveillance du Ministère visant à s'assurer que le COI applique bien la Loi et s'acquitte bien de son mandat n'étaient pas entièrement efficaces. Nous avons constaté que le Ministère ne recueillait pas suffisamment de renseignements auprès du COI pour surveiller et évaluer son rendement. Plus précisément, nous avons constaté que le COI ne disposait pas d'indicateurs de rendement pour des secteurs clés de ses activités, y compris les inspections, les enquêtes, les mesures disciplinaires et le respect de l'obligation de

mener ses activités selon le principe du recouvrement des coûts.

RÉPONSE GLOBALE DU COI

Le Conseil ontarien de l'immobilier (COI) est reconnaissant au Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario pour le travail qu'il a accompli et pour les observations et possibilités qu'offre son rapport afin d'améliorer le travail important qu'il effectue. Le COI remercie également le ministère des Services au public et aux entreprises (Ministère) pour la surveillance qu'il assure.

Le conseil d'administration, la direction et le personnel du COI sont soucieux d'appliquer la Loi dans l'intérêt public, d'accroître la confiance des consommateurs dans les professionnels de l'immobilier et d'élever les normes professionnelles dans un secteur d'activités qui compte plus de 100 000 personnes inscrites et où des biens à valeur élevée sont échangés dans le cadre de 250 000 transactions environ chaque année. Le COI s'engage à remplir son mandat dans toute la mesure du possible et à faire part de ses progrès de manière transparente.

Si le COI s'affaire à donner suite à nombre des recommandations formulées dans le rapport, il est déterminé à élaborer un plan dans lequel il énoncera les étapes nécessaires à l'évaluation de chaque recommandation et à la mise en œuvre d'une solution visant à donner suite aux recommandations de manière opportune et adaptée aux besoins.

Plus particulièrement, le COI constate avec plaisir que de nombreuses recommandations correspondent étroitement à sa stratégie de modernisation de son mode d'application de la Loi dans l'intérêt public. Le COI continuera d'élaborer des processus dans les secteurs de l'inscription, de l'inspection, de l'éducation, des plaintes et des enquêtes et de recueillir des données pertinentes à l'appui de son approche fondée sur la gestion des risques et de sa production de rapports. Les données additionnelles viendront appuyer et éclairer l'approche du COI axée sur la gestion des risques à l'avenir.

Le COI travaillera avec le Ministère et d'autres intervenants à l'élaboration et à la mise en œuvre de stratégies qui favoriseront avec efficacité l'intérêt public.

RÉPONSE GLOBALE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services au public et aux entreprises (le Ministère) tient à remercier la vérificatrice générale et son équipe pour leurs travaux d'audit et leurs recommandations. Le Ministère accueille favorablement les commentaires formulés sur le rendement du Conseil ontarien de l'immobilier (COI) ainsi que les recommandations visant à renforcer les activités du COI et la surveillance du COI par le Ministère.

Le Ministère saisit à quel point il est important que le COI s'acquitte de ses responsabilités d'appliquer et d'exécuter la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* (Loi) de manière à protéger le public.

Le Ministère prend au sérieux son rôle de surveillance du COI et s'engage à examiner les domaines dans lesquels il peut améliorer ses processus de surveillance afin d'offrir une plus grande assurance aux Ontariens que le COI s'acquitte de son mandat de protection des consommateurs.

Le Ministère signale que la *Loi de 2020 sur la confiance envers les services immobiliers*, qui vient modifier la Loi, a reçu la sanction royale au mois de mars 2020. La majorité des modifications apportées par la *Loi de 2020 sur la confiance envers les services immobiliers* entreront en vigueur le 1^{er} avril 2023, y compris les modifications qui :

- renforceront les obligations de divulgation et autres obligations des personnes inscrites;
- permettront à une personne inscrite de mener un processus d'offres ouvertes et de divulguer les détails d'offres concurrentes, à l'exclusion des renseignements personnels ou d'identification contenus dans les offres, à la demande du vendeur;
- mettront à jour les pouvoirs et les outils de réglementation du COI, notamment au moyen

d'une révision des procédures du comité de discipline du COI.

Le Ministère travaillera en collaboration avec le COI pour donner suite aux recommandations de la vérificatrice générale. En ce qui concerne les recommandations adressées au COI, le Ministère demandera que ce dernier fournisse un plan de mise en œuvre qui décrit les mesures précises qu'il prévoit prendre pour mettre en œuvre chaque recommandation. Le Ministère surveillera de près les progrès réalisés par le COI pour donner suite aux recommandations.

2.0 Contexte

2.1 Aperçu du Conseil ontarien de l'immobilier

En 1997, le gouvernement de l'Ontario a créé le Conseil ontarien de l'immobilier (COI), un organisme d'application au sens de la *Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs*, pour réglementer les maisons de courtage, les courtiers et les agents immobiliers. Le COI est chargé de l'application et de l'exécution de la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* (la Loi). Le COI a pour mission de promouvoir un marché immobilier équitable, sûr et informé pour les consommateurs de l'Ontario par une réglementation efficace et novatrice des services offerts par ceux qui effectuent des transactions immobilières. Conformément à la Loi, toute maison de courtage et tout agent immobilier ou courtier qui facilite l'achat ou la vente d'une propriété en Ontario doit être inscrit auprès du COI. En 2021, 3 876 maisons de courtage, 20 038 courtiers et 78 266 agents immobiliers étaient inscrits auprès du COI.

Le COI est un organisme d'application désigné au sens de la *Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs* qui ne reçoit aucun financement gouvernemental. Il finance principalement ses activités à même les droits d'inscription et autres droits qu'il perçoit auprès des

personnes inscrites. En 2021, ses revenus d'exploitation ont totalisé 33,6 millions de dollars.

Le COI relève du ministère des Services au public et aux entreprises (le Ministère), qui est chargé de le superviser et de surveiller son rendement pour s'assurer qu'il s'acquitte de son mandat. Le conseil d'administration du COI rend compte de son rendement au ministre des Services au public et aux entreprises par l'entremise du président du conseil.

2.2 Rôles et responsabilités

Le COI mène un certain nombre d'activités pour appliquer et exécuter la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* (la Loi) et remplir son mandat, notamment :

- **l'inscription** des maisons de courtage, des courtiers et des agents immobiliers (voir **section 2.4**);
- **l'élaboration de normes en matière d'éducation** pour les courtiers et les agents immobiliers (voir **la section 2.4**);
- **le traitement des plaintes** visant les maisons de courtage, les courtiers et les agents immobiliers (voir **la section 2.5**);
- **la tenue d'inspections** des maisons de courtage (voir **la section 2.6**);
- **les enquêtes** sur les maisons de courtage, les courtiers et les agents immobiliers pour infractions possibles à la Loi (voir **la section 2.7**);
- **la prise de mesures d'exécution** à l'encontre des maisons de courtage, des courtiers et des agents immobiliers, notamment lorsque ses plaintes, inspections ou enquêtes montrent qu'ils ne se sont pas conformés aux dispositions législatives (voir **section 2.8**);
- **la supervision du programme d'assurance** qui fournit une assurance responsabilité professionnelle à toutes les personnes inscrites (voir **la section 2.9**);
- **la promotion** de la sensibilisation des consommateurs et du public.

En mars 2022, le COI comptait 160 employés équivalents temps plein dont les tâches consistaient notamment à traiter les demandes d'inscription, à tenir des inspections et des enquêtes, à assurer une médiation à l'égard des plaintes et à répondre aux demandes de renseignements du public et des personnes inscrites. **L'annexe 1** présente un aperçu de la structure organisationnelle du COI.

Le COI est régi par un conseil d'administration de 12 membres, soit neuf professionnels de l'immobilier inscrits sous le régime de la Loi qui sont choisis par des courtiers et des agents immobiliers inscrits, et trois membres nommés par le ministre des Services au public et aux entreprises. **L'annexe 2** dresse la liste des membres actuels du conseil d'administration du COI et leurs affiliations.

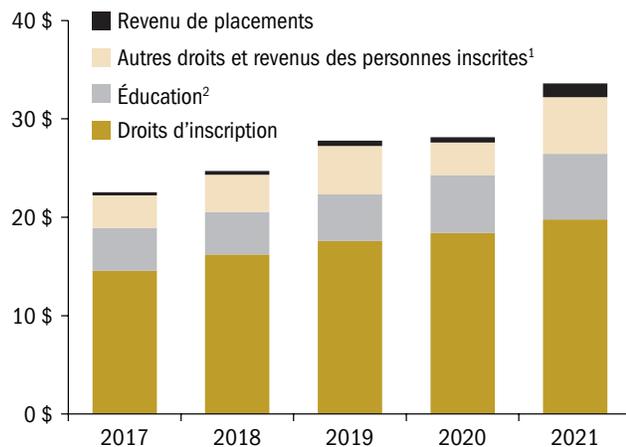
2.3 Revenus et dépenses

Le COI tire le gros de ses revenus des droits d'inscription qu'il perçoit auprès des personnes inscrites. En 2021, les revenus d'exploitation du COI ont totalisé 33,6 millions de dollars, dont 19,8 millions, ou 59 %, provenaient des droits d'inscription. Les

autres droits réclamés aux personnes inscrites, comme les droits de transfert et les droits de rétablissement, représentaient 4,8 millions de dollars, soit environ 14 % du total des revenus d'exploitation. Le COI tire également un revenu des cours de formation dans le secteur de l'immobilier offerts par le Collège Humber, qui sont fondés sur du matériel préparé par un fournisseur dont les services sont retenus par le COI, qui en assure également la surveillance. Le COI tire actuellement de cette entente une somme forfaitaire de 2 millions de dollars chaque année et 5 % de tous les revenus provenant des cours générés par le Collège Humber en sus de la somme de 20 millions de dollars. En 2021, il a tiré du volet éducation près de 6,7 millions de dollars, ce qui représente environ 20 % du total de ses revenus d'exploitation. La **figure 1** montre les revenus d'exploitation du COI au cours des cinq dernières années, par type, tandis que la **figure 2** montre les dépenses d'exploitation engagées par le COI au cours de la même période. La **figure 3** présente une comparaison des revenus d'exploitation et des dépenses d'exploitation des cinq dernières années (2017-2021).

Figure 1 : Revenus d'exploitation du COI, 2017-2021 (en millions de dollars)

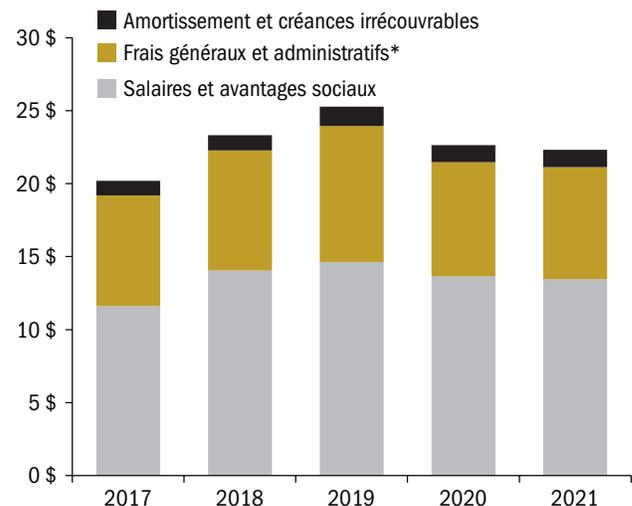
Source des données : Conseil ontarien de l'immobilier



1. Il s'agit d'autres droits perçus auprès des personnes inscrites, notamment pour le transfert, l'examen des demandes et les avis de modification.
2. Les revenus au titre de la formation comprennent les revenus provenant des programmes de préparation à l'inscription offerts par le Collège Humber à compter de septembre 2019 (et auparavant offerts par la Ontario Real Estate Association) ainsi que des programmes de formation continue obligatoire offerts par le COI.

Figure 2 : Dépenses d'exploitation du COI, 2017-2021 (en millions de dollars)

Source des données : Conseil ontarien de l'immobilier



- * Cela comprend les frais de bureau et d'administration, les frais de surveillance gouvernementale, la rémunération du conseil d'administration et les coûts d'occupation.

Figure 3 : Revenus d'exploitation par rapport aux dépenses du COI, 2017-2021 (en millions de dollars)

Source des données : Conseil ontarien de l'immobilier

	2017	2018	2019	2020	2021
Revenus					
Droits d'inscription	14,58	16,22	17,58	18,41	19,77
Formation	4,34	4,33	4,73	5,88	6,67
Autres droits et revenus provenant des personnes inscrites	3,32	3,76	4,93	3,30	5,78
Revenu de placements	0,30	0,40	0,54	0,55	1,38
Total des revenus d'exploitation*	22,53	24,71	27,78	28,14	33,60
Dépenses					
Salaires et avantages sociaux	11,62	14,04	14,63	13,65	13,45
Frais généraux et administratifs	7,58	8,23	9,34	7,83	7,68
Amortissement et créances irrécouvrables	0,99	1,04	1,30	1,17	1,19
Total des dépenses d'exploitation*	20,19	23,32	25,27	22,65	22,32
Excédent des revenus sur les dépenses*	2,34	1,39	2,51	5,49	11,29

* Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

2.4 Inscription des maisons de courtage, des courtiers et des agents immobiliers

La Loi exige qu'une personne ou une entreprise qui facilite une opération immobilière (par exemple, achat, vente, location, publicité ou échange) soit inscrite auprès du COI. Toutefois, les personnes qui choisissent de faire de la publicité et de vendre leur propre maison ne sont pas tenues de s'inscrire auprès du COI. La **figure 4** illustre les catégories d'inscription des individus et des entreprises, ainsi que les exigences qui s'y rapportent.

En 2021, le COI a approuvé les demandes d'inscription de 12 787 agents immobiliers, 3 782 courtiers et 686 maisons de courtage. Au mois de décembre 2021, 78 266 agents immobiliers, 20 038 courtiers et 3 876 maisons de courtage étaient inscrits auprès du COI. Comme le montre la **figure 5**, la grande majorité des maisons de courtage emploient 25 agents immobiliers et courtiers ou moins. La **figure 6a** montre que 42 % des courtiers et des agents immobiliers sont inscrits auprès du COI depuis plus de 10 ans, tandis que 35 % le sont depuis moins de cinq ans. La **figure 6b** montre le nombre de maisons de courtage, de courtiers et d'agents immobiliers inscrits

auprès du COI au cours de chacune des 10 dernières années (2012-2021) par rapport au nombre de ventes de résidences en Ontario au cours de la même période.

Le COI a le pouvoir d'établir des normes en matière d'études et d'autoriser des fournisseurs à élaborer et à offrir des programmes d'études aux personnes inscrites. Les personnes qui souhaitent devenir agents immobiliers ou courtiers inscrits doivent suivre ces programmes. Le COI a conclu avec NIIT Canada une entente de création et d'offre du contenu de ses programmes d'études en vue d'une inscription. NIIT Canada s'est entendue avec le Collège Humber pour qu'il offre les programmes d'études en vue d'une inscription sous forme de séances d'apprentissage et d'examen en personne et à distance. Pour être admissibles à ces programmes, les candidats doivent posséder un diplôme d'études secondaires ou un certificat de formation générale (FG), ou réussir un examen d'admission au programme. Le COI est chargé de superviser NIIT Canada et le rendement du Collège Humber dans l'élaboration et la prestation des programmes d'études dans le domaine de l'immobilier.

Les maisons de courtage, les courtiers et les agents immobiliers doivent renouveler leur inscription auprès du COI et payer des droits de renouvellement tous les

Figure 4 : Catégories d'inscription et exigences connexes

Source des données : Conseil ontarien de l'immobilier

Type d'inscription	Description	Exigences relatives à l'inscription des candidats
Agent immobilier¹	Représente un acheteur ou un vendeur dans une transaction immobilière.	<ul style="list-style-type: none"> Être âgé d'au moins 18 ans et être un résident du Canada; réussir le programme de formation préalable à l'inscription; soumettre un formulaire de demande rempli, se soumettre à une vérification des antécédents criminels et payer les droits d'inscription exigés par le COI; divulguer les questions pertinentes liées à la situation financière; divulguer la conduite passée et actuelle (p. ex. antécédents criminels); obtenir une assurance responsabilité auprès du COI (voir la section 2.9).
Courtier^{1,2}	Un agent immobilier qui peut être désigné par une maison de courtage pour superviser d'autres agents immobiliers employés par la maison de courtage et qui est chargé de s'assurer que la maison de courtage se conforme à la <i>Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier</i> (Loi) et aux règlements.	<ul style="list-style-type: none"> Être inscrit comme agent immobilier pendant au moins 24 mois au cours des 36 mois avant son inscription à titre de courtier; réussir le programme de formation des courtiers; soumettre un formulaire de demande dûment rempli et verser les droits d'inscription au COI (voir l'annexe 3).
Maison de courtage^{1,2}	Entreprise (société par actions, société de personnes ou entreprise individuelle) qui emploie des agents immobiliers et des courtiers inscrits.	<ul style="list-style-type: none"> Soumettre au COI un formulaire de demande dûment rempli qui comprend une preuve de l'existence d'un compte en fiducie dans lequel doivent être détenus les dépôts des consommateurs perçus dans le cadre d'une transaction immobilière; désigner un courtier comme courtier responsable; payer des droits d'inscription au COI.

1. Les agents immobiliers et les courtiers doivent être employés par une maison de courtage inscrite pour effectuer des opérations immobilières en Ontario.

2. Bien qu'elle puisse employer plus d'un courtier, la maison de courtage est tenue par la Loi de désigner un courtier responsable.

Figure 5 : Agents immobiliers et courtiers employés par des maisons de courtage en décembre 2021

Source des données : Conseil ontarien de l'immobilier

Nombre d'agents immobiliers et de courtiers employés	Nombre de maisons de courtage
0 à 25	3 355
26 à 50	185
51 à 100	137
101 à 500	170
501 à 1 000	18
Plus de 1 000	11
Total	3 876

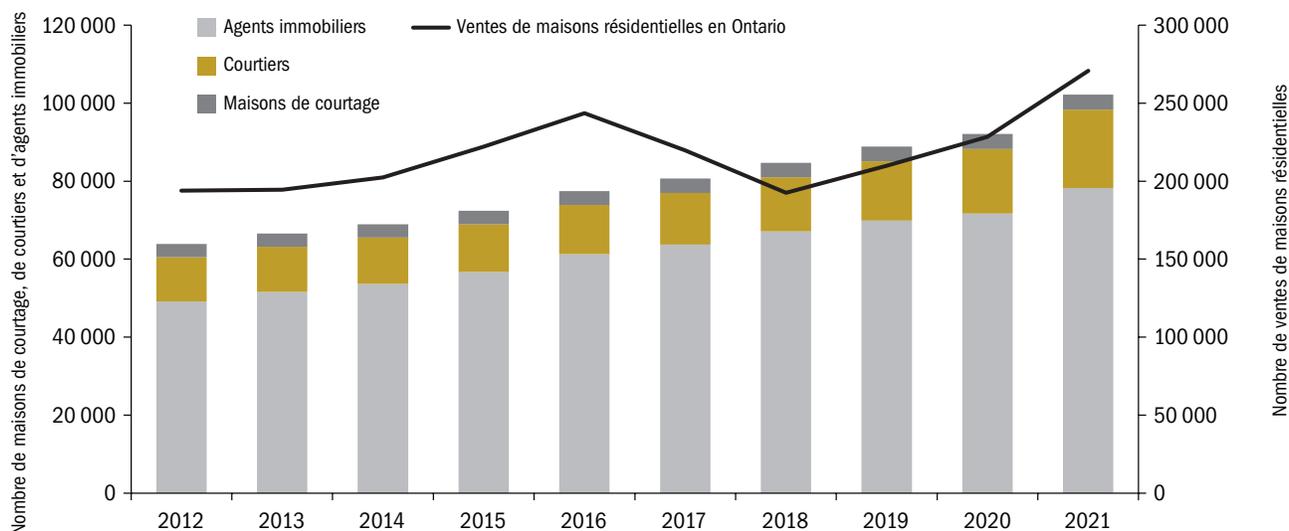
Figure 6a : Durée de l'inscription de la maison de courtage en décembre 2021

Source des données : Conseil ontarien de l'immobilier

Nombre d'années d'inscription auprès du COI	Nombre de courtiers et d'agents immobiliers	% du total
0 à 4	34 042	35
5 à 9	22 668	23
10 à 14	14 466	14
Plus de 15	27 128	28
Total	98 304	100

Figure 6b : Nombre de maisons de courtage, de courtiers et d'agents immobiliers inscrits auprès du COI et nombre de ventes de résidences en Ontario, 2012-2021 (000)

Source des données : Conseil ontarien de l'immobilier et Ontario Real Estate Association



deux ans (la grille tarifaire du COI figure à l'**annexe 3**). Pour être admissibles au renouvellement de leur inscription, les courtiers et les agents immobiliers doivent également suivre les cours obligatoires de formation continue du COI. Tous les deux ans, les agents immobiliers et les courtiers doivent suivre deux cours d'actualisation du COI et deux cours facultatifs offerts par le COI. Le COI tient à jour un catalogue de cours parmi lesquels les personnes inscrites peuvent choisir, dont le contenu est axé sur les enjeux de l'industrie et les connaissances réglementaires.

2.5 Traitement des plaintes

La Loi prescrit que le COI a notamment pour tâche de traiter les plaintes qu'il reçoit au sujet des actions des personnes inscrites. Conformément à la Loi, les personnes inscrites doivent fournir des renseignements sur une plainte si le COI leur en fait la demande.

L'**annexe 4** présente une illustration des étapes que suit le COI, de la réception d'une plainte à sa résolution.

La Loi permet au COI, dans le contexte du traitement d'une plainte, de tenter de régler la plainte entre les parties ou d'assurer une médiation à cette fin. Au cours des cinq dernières années (2017-2021), le COI a fermé environ 11 700 dossiers de plaintes entre plaignants et personnes inscrites. Environ 75 %

de ces plaintes provenaient du grand public, tandis que 25 % provenaient de personnes inscrites qui avaient déposé des plaintes contre d'autres personnes inscrites. La **figure 7** montre le nombre de dossiers de plaintes fermés par le COI au cours de chacune des cinq dernières années, et la **figure 8** illustre les résultats des dossiers de plaintes fermés par le COI au cours de cette période.

Selon la gravité des problèmes ayant mené à la plainte, le COI peut également envoyer une lettre d'avertissement à la personne inscrite, lui ordonner de suivre des cours de formation ou lui demander d'apporter des corrections. Si un plaignant allègue des infractions plus graves à la Loi et aux règlements, dans les cas où les actions d'une personne inscrite ont causé un préjudice à un acheteur ou à un vendeur, le COI peut également transmettre la plainte aux échelons supérieurs pour la prise de mesures d'exécution (voir la **section 2.8**), notamment le renvoi de l'affaire au comité de discipline, le dépôt d'accusations contre la personne inscrite ou la proposition de révoquer ou de suspendre son inscription. Ces infractions découlent notamment des cas où la personne inscrite :

- ne divulgue pas des renseignements pertinents à tous les acheteurs potentiels d'une propriété, ce

Figure 7 : Dossiers de plaintes fermés et délai moyen pour les fermer, 2017-2021

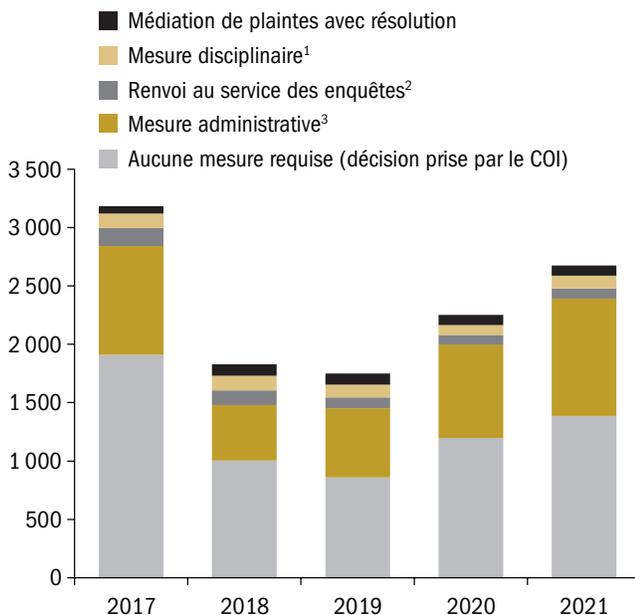
Source des données : Conseil ontarien de l'immobilier

	2017	2018	2019	2020	2021	Total
Nombre de dossiers de plaintes fermés	3 182 ¹	1 828	1 751	2 251	2 674	11 686
Délai moyen pour fermer les dossiers de plaintes (jours)	s.o. ²	84	71	79	137 ³	

1. Le COI a connu un arriéré important dans le traitement des plaintes entre 2014 et 2016; on y a remédié en 2017 par le recours à du personnel supplémentaire pour traiter les plaintes (enquêteurs, inspecteurs, etc.).
2. Le COI a apporté des changements à ses systèmes d'information en 2017, lorsque la migration des données sur les plaintes de l'ancien système ne tenait pas compte du temps de traitement des plaintes.
3. En 2021, le COI a révisé la méthode utilisée pour calculer le délai de traitement afin que celui-ci témoigne davantage de délai total qu'il lui faut pour fermer un dossier de plainte.

Figure 8 : Résultat des dossiers de plaintes fermés par le COI, 2017-2021

Source des données : Conseil ontarien de l'immobilier



1. Une mesure disciplinaire est le renvoi au comité de discipline en cas de contravention potentielle au Code de déontologie.
2. Le renvoi aux enquêtes consiste à déposer des accusations en vue de poursuites devant les tribunaux provinciaux.
3. Les mesures administratives consistent notamment à faire des propositions de refuser, de révoquer ou de suspendre une inscription ou d'y appliquer des conditions, à envoyer une lettre d'avertissement ou à ordonner à la personne inscrite qui a contrevenu à la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* de suivre une formation.

qui procure des avantages à certains acheteurs seulement;

- permet au client d'accéder à une maison sans l'accompagner;

- induit les consommateurs en erreur dans le matériel publicitaire, y compris dans les inscriptions de propriétés;
- cause un préjudice financier à un client en signant ou en faisant quelque chose en son nom sans autorisation.

Bien qu'il ait la capacité de prendre des mesures d'exécution et disciplinaires contre les personnes inscrites, le COI n'a pas le pouvoir, en vertu de la Loi, d'ordonner aux personnes inscrites d'indemniser les demandeurs pour les dommages subis ou d'obliger les personnes inscrites à annuler un contrat qui a été signé.

2.6 Inspections de conformité

En vertu du pouvoir que lui confère la Loi, le COI effectue des inspections périodiques des maisons de courtage pour s'assurer qu'elles exercent leurs activités conformément à la Loi et aux règlements, et que les maisons de courtage ainsi que les courtiers et les agents immobiliers qu'elles emploient conservent leur droit à l'inscription. Les inspecteurs du COI ont un accès illimité à tous les documents et dossiers d'une maison de courtage qui sont pertinents aux fins de l'enquête (y compris les documents financiers, les transactions antérieures et les relevés bancaires). L'équipe d'inspection du COI comprend cinq inspecteurs et un gestionnaire. La **figure 9** montre le type d'inspections effectuées par les inspecteurs du COI auprès des maisons de courtage inscrites.

Figure 9 : Types d'inspections effectuées par le COI

Source des données : Conseil ontarien de l'immobilier

Type d'inspection	Description
Inspections de routine	<p>Comprend l'inspection périodique complète des maisons de courtage pour vérifier leur conformité à la <i>Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier</i> (la Loi) et aux règlements. Les documents suivants sont examinés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la convention de représentation du client, la convention d'achat-vente, les reçus de dépôts, la fiche commerciale, toute divulgation écrite et la correspondance avec le client, son avocat et la maison de courtage qui coopère; • les rapprochements mensuels des comptes en fiducie, les grands livres et les relevés bancaires de la maison de courtage pour vérifier si les dépôts (détenus en fiducie par la maison de courtage) ont été traités et tenus de façon appropriée; • les dossiers de renseignements financiers, y compris tous les comptes bancaires détenus par la maison de courtage; • la liste du personnel de la maison de courtage pour s'assurer qu'aucune personne non inscrite n'effectue des opérations immobilières; • le matériel publicitaire de la maison de courtage pour s'assurer qu'il ne contient aucune déclaration fautive, trompeuse ou mensongère et qu'il respecte toutes les autres exigences en matière de publicité; • tout autre document associé à des dossiers commerciaux particuliers examinés dans le cadre de l'inspection.
Inspections de rapprochement des comptes en fiducie	<p>Elles sont effectuées dans le cadre de chaque inspection régulière menée sur place, mais elles sont aussi fréquemment effectuées dans le cadre d'un examen individuel distinct. Il s'agit de l'examen des relevés de rapprochement des comptes en fiducie, des grands livres et des relevés bancaires d'une maison de courtage pour vérifier si les fonds en fiducie ont été traités et tenus conformément à la Loi. Habituellement, ces inspections sont effectuées à distance lorsqu'elles sont menées séparément d'une inspection de routine.</p>
Inspections de courtoisie	<p>Initiées par les inspecteurs du COI ou à la demande de la maison de courtage elle-même. Ces inspections comportent les mêmes étapes qu'une inspection de routine et mettent davantage l'accent sur la formation et l'information. L'un des principaux objectifs de ces inspections est de sensibiliser la maison de courtage et ses employés à leurs responsabilités législatives et réglementaires et aux pratiques qui les aideront à se conformer.</p>
Inspections découlant de plaintes	<p>Ces inspections sont amorcées à la suite d'une plainte. Elles sont menées de la même façon que les inspections de routine, mais elles peuvent être plus ciblées en fonction de la nature de la plainte.</p>

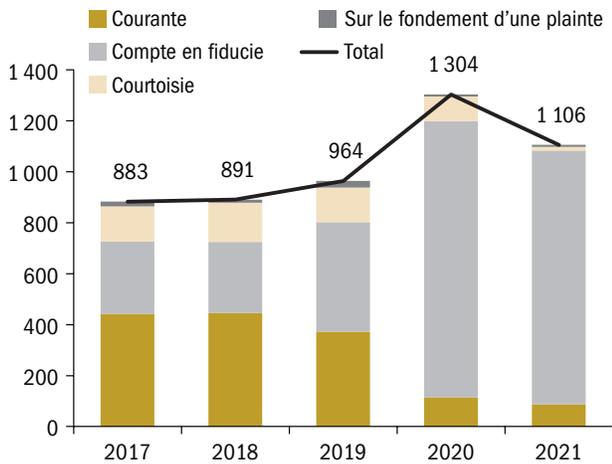
Au cours des cinq dernières années (2017-2021), le COI a effectué 5 148 inspections. Les inspections régulières sur place représentaient 28 % des inspections et les inspections de rapprochement des comptes en fiducie représentaient environ 60 % du total. La **figure 10** montre le nombre total d'inspections effectuées par le COI au cours de chacune des cinq dernières années et donne une ventilation par type d'inspection.

2.7 Enquêtes

Le COI peut aussi enquêter sur les maisons de courtage, les courtiers et les agents immobiliers qui ne respectent pas la Loi et les règlements. Bien qu'il ne soit pas rare que le COI relève des problèmes de conformité chez une personne inscrite, les infractions plus graves ou répétées à la Loi sont renvoyées à

Figure 10 : Nombre d'inspections effectuées par le COI par type, 2017-2021

Source des données : Conseil ontarien de l'immobilier



Remarque : Toutes les inspections sur place ont été suspendues en mars 2020 en raison des répercussions et des restrictions liées à la pandémie de COVID-19. Depuis, les inspections sur place ont été intermittentes à mesure que les restrictions ont été levées et imposées de nouveau. Au cours de cette période, le COI a haussé le nombre d'inspections de rapprochement des comptes en fiducie, car elles peuvent être effectuées à distance. Le COI a repris ses inspections sur place plus fréquemment en juillet 2022.

l'équipe des enquêtes du COI aux fins d'enquêtes plus poussées par les services d'inscription, de traitement des plaintes ou d'inspection du COI. Ces infractions sont notamment la mauvaise gestion des dépôts des consommateurs, la conduite malhonnête des courtiers et des agents immobiliers, le détournement d'actifs, les pratiques commerciales trompeuses et les opérations immobilières illégales par des personnes non inscrites. Les enquêtes qui confirment des infractions graves à la Loi et aux règlements peuvent donner lieu à des mesures d'exécution (voir la **section 2.8**) qui peuvent aller de la remise d'une lettre d'avertissement au dépôt d'accusations contre une personne inscrite en vertu de la Loi ou à la présentation d'une proposition de révocation ou de suspension de son inscription.

L'équipe des enquêtes du COI se compose de cinq enquêteurs et d'un gestionnaire nommés en tant qu'agents des infractions provinciales en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales*. Les enquêtes sont amorcées par suite de la réception de renseignements de diverses sources, y compris par suite de renvois

par les services internes, dont ceux des inspections, de l'inscription et des assurances. Les plaintes d'un consommateur ou d'une personne inscrite peuvent également déclencher la tenue d'une enquête.

Entre 2017 et 2021, le COI a mené 735 enquêtes – la **figure 11** précise le nombre d'enquêtes menées annuellement par le COI pendant cette période.

2.8 Mesures d'exécution et mesures disciplinaires

Lorsqu'il relève des infractions à la Loi dans le cadre de ses inspections et enquêtes, le COI peut prendre un certain nombre de mesures d'exécution, notamment remettre une lettre d'avertissement ou imposer une amende, ou ordonner à une personne inscrite de suivre des cours. Les plaintes reçues du public peuvent également inciter le COI à prendre des mesures d'exécution contre les agents immobiliers, les courtiers et les maisons de courtage inscrits et les personnes non inscrites. La **figure 12** énumère les types de mesures d'exécution que le COI peut prendre en cas d'infraction à la Loi. La **figure 13** montre le nombre de mesures d'exécution prises par le COI au cours des cinq dernières années (2017-2021).

Figure 11 : Enquêtes menées par le COI, 2017-2021

Source des données : Conseil ontarien de l'immobilier

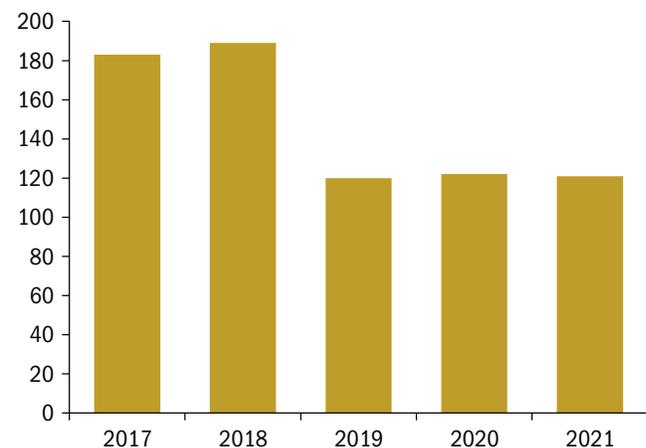


Figure 12 : Types de mesures d'exécution que peut prendre le COI

Source des données : Conseil ontarien de l'immobilier

Type de mesure d'exécution	Description
Avis de défaut par suite d'une inspection	Les avis de défaut par suite d'une inspection décrivant les infractions constatées au cours d'une inspection sont remis aux maisons de courtage à la fin de l'inspection. Le courtier responsable doit signer l'avis et corriger les infractions.
Avertissements	Avertissement écrit envoyé à une personne inscrite, qui demeure en permanence au dossier de la personne inscrite auprès du COI et qui est pris en considération dans le cas d'infractions et de plaintes futures.
Cours de formation/amendes	Renvoi par le COI d'une personne inscrite au comité de discipline en cas de contravention au Règlement de l'Ontario 580/05 : Code de déontologie. La formation du comité de discipline peut imposer une amende à une personne inscrite ou l'obliger à suivre les cours de formation du COI. Voir la section 2.8.1 pour une description des responsabilités et des pouvoirs du comité de discipline.
Proposition de refuser, de révoquer ou de suspendre une inscription	Dans les cas où la situation financière ou la conduite antérieure d'une personne inscrite suscite des préoccupations ou que cette dernière a fait une fausse déclaration dans une demande, le registrateur a le pouvoir de lui remettre une proposition de refuser, de révoquer ou de suspendre son inscription ou d'assortir celle-ci de conditions. Les personnes inscrites peuvent interjeter appel des propositions auprès du Tribunal d'appel en matière de permis (TAP).
Accusations devant un tribunal provincial	Accusations portées et infractions faisant l'objet de poursuites devant la cour provinciale contre des personnes inscrites et des personnes non inscrites pour contravention à la Loi. La personne déclarée coupable d'une infraction à la Loi est passible d'une amende de 50 000 \$ ou d'une peine d'emprisonnement de deux ans moins un jour. Dans le cas d'une société (maison de courtage), l'amende maximale est de 250 000 \$.

2.8.1 Comité de discipline du COI

Le comité de discipline est un comité indépendant composé de 43 membres, soit 32 courtiers et agents immobiliers et 11 membres du public. Le président du comité de discipline nomme une formation de trois membres à partir du bassin de 43 membres pour participer aux audiences du comité. Deux de ces trois membres doivent être des courtiers ou des agents immobiliers inscrits, et le troisième ne fait pas partie de l'industrie. Si la formation juge qu'une personne inscrite n'a pas respecté le Règlement de l'Ontario 580/05 : Code de déontologie, elle peut en vertu de la Loi ordonner :

- que le courtier ou l'agent immobilier suive des cours de formation;
- que le courtier ou l'agent immobilier verse une amende qui peut aller jusqu'à 50 000 \$;

- que la maison de courtage paie une amende qui peut aller jusqu'à 100 000 \$.

Les décisions du comité de discipline sont rendues publiques sur le site Web du COI. Le COI conclut souvent une entente de règlement avec la personne inscrite avant la tenue d'une audience devant la formation. La **figure 14** montre le nombre de règlements et d'audiences disciplinaires qui ont eu lieu et leurs résultats au cours des cinq dernières années (2017-2021).

2.9 Programme d'assurance

La Loi prescrit que toutes les personnes inscrites doivent être assurées sous le régime de l'assurance responsabilité professionnelle collective mise en place et administrée par le COI. Le programme d'assurance

Figure 13 : Mesures d'exécution prises par le COI, 2017-2021

Source des données : Conseil ontarien de l'immobilier

	2017	2018	2019	2020	2021
Vices relevés au terme d'une inspection (nombre)	2 008	2 088	2 206	1 387	1 172
Lettres d'avertissement (nbre)	920	458	540	756	970
Cours de formation exigés par le comité de discipline du COI (nbre)	27	22	18	57	19
Amendes imposées par le comité de discipline du COI (nbre)	50	99	60	85	24
Amendes imposées par le comité de discipline du COI (\$)	569 500	807 250	411 000	674 000	144 000
Propositions d'inscription émises (nbre)	19	19	23	11	17
Infractions provinciales : accusations portées (nbre)	101	83	97	38	36
Infractions provinciales : personnes poursuivies (nbre)	38	27	28	7	11
Infractions provinciales : condamnations (nbre)	97	75	86	22	36
Infractions provinciales : amendes imposées (\$)	434 700	127 000	414 450	123 400	85 000
Infractions provinciales : restitution ordonnée (\$)	69 156	23 500	54 100	58 238	35 000

Figure 14 : Audiences du comité de discipline levées et leurs résultats, 2017-2021

Source des données : Conseil ontarien de l'immobilier

	2017 ¹	2018	2019	2020	2021 ²
Dossiers ayant fait l'objet d'un règlement avant la tenue d'une audience	45	109	64	97	27
Affaires réglées à l'audience	9	10	6	1	0
Total des dossiers disciplinaires	54	119	70	98	27
Résultats des règlements et des audiences					
Cours de formation exigés ³	27	22	18	57	19
Amendes imposées (nbre) ³	50	99	60	85	24
Amendes imposées (\$) ³	569 500	807 250	411 000	674 000	144 000

1. Le COI a apporté des changements à ses systèmes d'information, dans lesquels la migration des données disciplinaires de l'ancien système ne permettait pas de saisir tous les dossiers de 2017 avec exactitude. Par conséquent, les données de 2017 sont incomplètes.

2. Entre 2017 et 2021, 137 dossiers ont été ouverts, mais ils sont toujours en attente d'un résultat ou d'un règlement.

3. Il peut être ordonné aux personnes inscrites de suivre des cours ou de payer une amende ou de faire les deux.

Figure 15 : Couverture d'assurance minimale requise en vertu de la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier*

Source des données : Conseil ontarien de l'immobilier

Type de couverture	Couverture minimum requise	Exemples de scénarios couverts par l'assurance
Responsabilité professionnelle (Erreurs et omissions)	<ul style="list-style-type: none"> • 1 000 000 \$ par réclamation • 3 000 000 \$ par année 	Couvre les erreurs comme : <ul style="list-style-type: none"> • fixer un prix trop bas ou trop élevé pour une propriété • faire une erreur en lien avec les taxes • oublier une clause clé dans la convention d'achat-vente;
Dépôt du consommateur	<ul style="list-style-type: none"> • 100 000 \$ par réclamation • 1 000 000 \$ par même événement* 	Une personne inscrite détourne le dépôt d'un consommateur.
Protection des commissions	<ul style="list-style-type: none"> • 100 000 \$ par réclamation • 1 000 000 \$ par même événement* 	Une maison de courtage omet de verser une commission à l'agent immobilier ou déclare faillite.

* La faillite d'une maison de courtage peut avoir une incidence sur plusieurs réclamations en lien avec les dépôts. Il s'agit d'un seul événement et une personne inscrite doit souscrire une assurance minimale de 1 million de dollars par événement.

Figure 16 : Statistiques sur les réclamations d'assurance, 2016-2020

Source des données : Conseil ontarien de l'immobilier

	2016	2017	2018	2019	2020	Total	%
Réclamations reçues (nbre)							
Erreurs et omissions	1 219	1 430	1 185	959	1 093	5 886	74
Protection des commissions	43	1 266	123	406	36	1 874	24
Dépôts des consommateurs	5	70	20	54	46	195	2
Total des réclamations reçues (nbre)	1 267	2 766	1 328	1 419	1 175	7 955	100
Réclamations ayant donné lieu à un paiement (en millions de dollars)							
Erreurs et omissions	10,91	12,06	8,55	4,60	2,49	38,61	85
Protection des commissions et dépôts des consommateurs	0,08	3,53	0,33	2,70	0,02	6,66	15
Total des réclamations ayant donné lieu à un paiement (en millions de dollars)	10,99	15,59	8,88	7,30	2,51	45,27	100

responsabilité professionnelle administré par le COI offre une protection contre la responsabilité à la suite d'une négligence, d'une erreur et d'une omission et

de la perte de commissions liées à une transaction immobilière. De plus, les consommateurs sont protégés

contre la perte des dépôts liés à une transaction immobilière dans les cas notamment de vol, de fraude, de détournement, d'insolvabilité ou de faillite. La **figure 15** précise les montants d'assurance minimums que doivent souscrire les personnes inscrites en application de la Loi. La **figure 16** montre le nombre et la valeur des réclamations payées dans le cadre du programme d'assurance responsabilité professionnelle du COI de 2016 à 2020.

3.0 Objectif et étendue de l'audit

Notre audit visait à déterminer si le Conseil ontarien de l'immobilier (COI) avait mis en place des processus efficaces et efficaces pour :

- appliquer la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* (la Loi) dans le but de protéger le public lorsqu'il fait affaire avec un agent immobilier, un courtier ou une maison de courtage inscrit dans le cadre d'opérations immobilières;
- inscrire et surveiller les maisons de courtage, les courtiers et les agents immobiliers conformément à la Loi.

De plus, notre audit visait à déterminer si le ministère des Services au public et aux entreprises (le Ministère) dispose de processus de surveillance pour veiller à ce que le COI applique efficacement la Loi et procède notamment de façon efficace à l'inscription et à la réglementation des maisons de courtage, des courtiers et des agents immobiliers.

Avant d'entreprendre nos travaux, nous avons défini les critères d'audit que nous utiliserions pour atteindre les objectifs de notre audit. Ces critères sont fondés notamment sur un examen des lois, des politiques et des procédures applicables. La haute direction du COI et du Ministère ont examiné et accepté notre objectif et les critères d'audit connexes, dont la liste figure à l'**annexe 5**.

L'audit a eu lieu de janvier à août 2022. Nous avons obtenu des déclarations écrites de la direction du COI et du Ministère qui, en date du 18 novembre 2022,

nous ont fourni tous les renseignements qui, à leur avis, pouvaient avoir une incidence notable sur les constatations ou la conclusion du présent rapport.

Nos travaux d'audit du COI ont porté sur la période de janvier 2017 à août 2022. Toutefois, dans certains cas, nous avons analysé des données remontant à 10 ans. Notre audit a porté sur les cinq principaux secteurs de responsabilité du COI :

- inscription des maisons de courtage, des courtiers et des agents immobiliers;
- programme d'études des courtiers et des agents immobiliers;
- traitement des plaintes déposées contre les courtiers et les agents immobiliers;
- inspections des maisons de courtage et enquêtes sur les maisons de courtage, les courtiers et les agents immobiliers en cas d'infractions possibles à la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* et aux règlements;
- surveillance du programme d'assurance du COI.

Dans le cadre de nos travaux, nous avons rencontré en entrevue le personnel du COI chargé d'accorder et de renouveler l'inscription des agents immobiliers, des courtiers et des maisons de courtage, et nous avons procédé à un examen détaillé du processus d'inscription. Nous avons également examiné les renseignements que le COI a recueillis auprès de NIIT Canada et du Collège Humber et qu'il utilise pour superviser le programme d'études des nouveaux courtiers et agents immobiliers.

Nous avons rencontré en entrevue le personnel du COI chargé du traitement des différends et des plaintes contre les agents immobiliers et les courtiers, et nous avons procédé à un examen détaillé du processus de traitement des plaintes.

Pour nous aider à comprendre les mesures d'exécution prises par le COI, nous avons également rencontré en entrevue tous les inspecteurs et le directeur des enquêtes et avons examiné les dossiers d'inspection et d'enquête antérieurs à partir d'échantillons. Pour observer la façon dont le COI effectue ses inspections, nous avons accompagné les inspecteurs du COI lors d'inspections de maisons de

courtage entre mai et août 2022. Nous avons rencontré en entrevue des employés du COI qui travaillent régulièrement avec le comité de discipline et avons passé en revue également les décisions antérieures du comité de discipline. Nous avons obtenu l'accès aux systèmes d'information du COI pour recueillir et analyser les données des services d'inscription, du traitement des plaintes, des inspections et des enquêtes.

Pour évaluer la structure de gouvernance du COI, nous avons tenu des discussions avec certains membres actuels du conseil d'administration du COI et avec le groupe de consultation des consommateurs et de l'industrie du COI. Nous avons également examiné les procès-verbaux des réunions, les documents du conseil d'administration et les antécédents des membres de ce dernier, y compris leurs dossiers de nomination.

Nous avons discuté avec des représentants des principaux groupes d'intervenants, dont l'Ontario Real Estate Association (OREA) et le Toronto Regional Real Estate Board (TRREB). Nous avons également communiqué avec des représentants de l'Association canadienne de l'immeuble (ACI).

Nous avons aussi mené des discussions avec le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) et avons recueilli des renseignements auprès de lui afin de comprendre les obligations des agents immobiliers et des courtiers de déclarer certaines transactions immobilières afin de prévenir, de relever et de décourager les activités de blanchiment d'argent.

Enfin, nous avons effectué des analyses des administrations pour cerner les pratiques exemplaires d'autres administrations, dont la Colombie-Britannique, l'Alberta, le Québec, les États-Unis et l'Australie.

Nous avons examiné les communications, les évaluations et les rapports passés dans le but d'évaluer la surveillance par le ministère des Services au public et aux entreprises des activités et du rendement du COI. De plus, nous avons discuté avec le personnel clé du Ministère qui interagit régulièrement avec le personnel du COI.

Nous avons réalisé nos travaux et présenté les résultats de notre examen conformément aux Normes canadiennes de missions de certification – Missions d'appréciation directe publiées par le Conseil des normes d'audit et de certification des Comptables professionnels agréés du Canada. Il a également cherché à obtenir un niveau d'assurance raisonnable.

Le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario applique la Norme canadienne de contrôle qualité et, de ce fait, il maintient un système exhaustif de contrôle qualité comprenant des politiques et des procédures documentées au sujet du respect des règles de conduite professionnelle, des normes professionnelles, ainsi que des exigences législatives et réglementaires applicables.

Nous nous sommes conformés aux exigences en matière d'indépendance et d'éthique du Code de déontologie de l'Institut des comptables agréés de l'Ontario, qui est fondé sur des principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle, de diligence raisonnable, de confidentialité et de conduite professionnelle.

4.0 Constatations détaillées de l'audit

4.1 Inscription des courtiers et des agents immobiliers

4.1.1 Le COI n'a pas de politique officielle, de lignes directrices ou de processus uniforme lui permettant de décider d'approuver l'inscription de l'auteur d'une demande d'inscription ayant un passé criminel

Nous avons constaté que le COI ne dispose pas d'un processus uniforme pour démontrer comment il évalue la conduite passée de l'auteur d'une demande d'inscription ayant un passé criminel.

Or, aux termes de la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* (la Loi), il est tenu d'évaluer la conduite passée de l'auteur d'une demande d'inscription comme agent immobilier ou courtier.

La Loi lui permet de refuser d'inscrire l'auteur d'une demande dont on ne peut raisonnablement s'attendre à ce qu'il exploite une entreprise conformément à la Loi, avec intégrité et honnêteté étant donné sa conduite antérieure et sa situation financière. Pour prendre cette décision, le COI exige que l'auteur d'une demande se soumette à une vérification de ses antécédents criminels et qu'il déclare lui-même s'il a été accusé ou reconnu coupable d'une infraction criminelle.

Nous avons constaté que le COI ne dispose pas d'une politique officielle, de lignes directrices ou d'un processus uniforme pour déterminer si l'auteur d'une demande d'inscription ayant fait l'objet d'une accusation ou d'une condamnation au criminel est apte à exploiter une entreprise dans le secteur de l'immobilier. Le COI s'attend plutôt à ce que chacun de ses sept agents d'inscription se fonde sur son propre jugement pour déterminer au cas par cas si l'on ne peut raisonnablement s'attendre à ce que l'auteur d'une demande condamné au criminel exploite une entreprise conformément à la Loi, avec intégrité et honnêteté. Le COI a fait remarquer qu'il s'attend à cet égard à ce que ses agents d'inscription tiennent compte des décisions antérieures du COI et des décisions rendues par le Tribunal d'appel en matière de permis. En l'absence d'un processus cohérent ainsi que d'une politique et de lignes directrices officielles, le COI ne peut démontrer qu'il évalue efficacement si les antécédents criminels de l'auteur d'une demande présentent un risque pour le public ou s'ils révèlent une éventuelle réticence à agir légalement et conformément aux normes de la profession.

Nous avons examiné les dossiers du COI et constaté que plus de 1 700 ou environ 2 % des 98 304 agents immobiliers et courtiers inscrits par le COI au mois de décembre 2021 avaient déclaré dans leur demande d'inscription qu'ils avaient été visés par une ou plusieurs accusations ou condamnations au criminel. Le COI n'a, dans son système d'information, aucun champ réservé aux résultats de la vérification du casier judiciaire qu'il recueille auprès de l'auteur d'une demande. Pour cette raison, nous n'avons pas été en mesure d'établir le nombre de personnes inscrites qui ont soumis une vérification du casier judiciaire faisant état d'une condamnation ou d'une accusation

au criminel. Dans notre examen d'un échantillon de 25 courtiers et agents immobiliers inscrits par le COI au cours des trois dernières années qui avaient déclaré l'existence d'une déclaration de culpabilité au criminel ou fait état d'accusations dans leur demande, nous avons constaté que pour 20 ou 80 % d'entre eux, le COI n'avait pas expliqué par écrit la raison pour laquelle il n'a pris aucune mesure pour refuser ou révoquer l'inscription d'une personne inscrite. Dans ces 20 demandes, nous avons constaté que le COI avait approuvé l'inscription de personnes reconnues coupables de crimes comme la fraude, la violence physique — y compris les voies de fait et les voies de fait armées. Par exemple, une personne inscrite a été reconnue coupable d'avoir acquis et utilisé des renseignements sur les cartes de crédit et de débit dans le but de frauder un grand nombre de victimes au moyen du vol des données financières des détenteurs de cartes dans le but de retirer des fonds de leurs comptes. Une autre personne inscrite a été reconnue coupable d'avoir utilisé des chèques frauduleux.

En comparaison, dans le Queensland, en Australie, les personnes condamnées pour des infractions graves au cours des cinq dernières années sont jugées inaptes à détenir un permis d'agent immobilier. Les infractions graves comprennent les crimes violents, la fraude et la malhonnêteté, le trafic de stupéfiants, l'extorsion, l'incendie criminel, le harcèlement criminel et les infractions sexuelles. En vertu du California Code of Regulation of the Real Estate Commissioner, le département des services d'immobilier a énoncé des critères précis pour établir la réhabilitation des personnes condamnées pour crimes. Ces critères comprennent, par exemple, la nature du crime, le temps écoulé depuis la condamnation et la question de savoir si des efforts raisonnables ont été faits en matière de réhabilitation. Le commissaire peut également appeler l'auteur d'une demande, les membres de sa famille et la police à témoigner.

Nous avons également observé que même si les antécédents criminels n'empêchent pas certaines personnes d'obtenir un permis de vente d'immeubles en Colombie-Britannique, la British Columbia Financial Services Authority (BCFSA) dispose d'un

ensemble de lignes directrices claires que l'auteur d'une demande doit respecter. La personne qui a fait l'objet d'accusations criminelles liées à l'honnêteté et à l'intégrité ou d'accusations criminelles mettant en cause d'autres personnes est soumise à un examen plus approfondi. La BCFSA évalue la nature de l'infraction criminelle et le délai écoulé depuis l'infraction. Elle tient également compte des efforts de réhabilitation tels que la restitution, le respect des conditions dont est assortie une libération conditionnelle ou une libération anticipée, l'inscription à un programme d'études en vue de l'amélioration de soi et la participation à la collectivité en général. La ligne directrice est rendue publique afin que les auteurs éventuels d'une demande puissent s'en servir comme outil d'autoévaluation avant de présenter une demande de permis de vente d'immeubles.

De plus, au Texas, tous les fournisseurs de services d'éducation dans le secteur de l'immobilier sont tenus par la loi d'informer les personnes ayant des antécédents criminels qu'elles peuvent présenter une demande de détermination de l'aptitude avant de s'inscrire à des cours dans le secteur de l'immobilier ou de présenter une demande d'inscription comme agents immobiliers. Le Texas Occupations Code autorise les organismes de délivrance de permis de vente d'immeubles à refuser un permis si l'auteur d'une demande a commis une infraction criminelle directement liée au permis.

Vérification des antécédents criminels non requise pour renouveler l'inscription

Les agents immobiliers et les courtiers sont tenus de renouveler leur inscription auprès du COI tous les deux ans et, dans le cadre de ce processus, ils doivent déclarer eux-mêmes s'ils ont été reconnus coupables ou accusés d'une infraction criminelle. Toutefois, à quelques exceptions près, le COI n'exige pas que les agents immobiliers et les courtiers se soumettent périodiquement à une vérification des antécédents criminels après leur inscription. Au lieu de cela, le COI compte généralement sur les personnes inscrites qui souhaitent renouveler leur inscription pour qu'elles déclarent elles-mêmes leurs condamnations

et accusations criminelles. Nous avons remarqué que 42 % environ des courtiers et des agents immobiliers sont inscrits auprès du COI depuis plus de 10 ans. Puisqu'il n'obtient pas de vérification périodique des antécédents judiciaires, le COI ne peut vérifier combien de courtiers et d'agents immobiliers ont été accusés et déclarés coupables relativement à une accusation criminelle à la suite de leur inscription initiale et n'ont pas divulgué ces accusations ou déclarations de culpabilité.

Même si le COI nous a dit qu'il peut imposer aux personnes inscrites ayant un passé criminel au moment de leur inscription initiale l'obligation de fournir une vérification à jour de leur casier judiciaire lorsque vient le temps de renouveler leur inscription, nous avons constaté qu'au mois de septembre 2022, le COI n'avait imposé aucune condition pour maintenir l'inscription dans 72 % des cas, soit 1 232 des 1 700 personnes inscrites ayant déclaré l'existence d'antécédents criminels.

RECOMMANDATION 1

Pour être en mesure de satisfaire à l'exigence de la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* d'approuver les demandes seulement si l'on peut s'attendre à ce que les personnes qui souhaitent s'inscrire ou renouveler leur inscription à titre d'agent immobilier ou de courtier exercent leurs activités légalement et avec intégrité, le Conseil ontarien de l'immobilier (COI) devrait :

- élaborer une politique et des lignes directrices pour aider le personnel responsable de l'inscription à déterminer s'il y a lieu d'approuver ou de refuser l'inscription de l'auteur d'une demande ayant un passé criminel;
- exiger que le personnel responsable de l'inscription documente, conformément à la politique et aux lignes directrices, les raisons pour lesquelles il recommande l'approbation ou le refus de l'inscription et du renouvellement de l'inscription de l'auteur d'une demande;
- divulguer publiquement la politique et les lignes directrices afin que les auteurs éventuels d'une

demande puissent évaluer eux-mêmes leur admissibilité avant de suivre le programme d'études en immobilier;

- imposer aux personnes inscrites l'obligation d'obtenir périodiquement une vérification à jour de leurs antécédents criminels comme condition préalable au renouvellement de leur inscription.

RÉPONSE DU COI

Le Conseil ontarien de l'immobilier (COI) souscrit à cette recommandation. Afin de renforcer sa politique relative à l'inscription, le COI y inclura d'ici la fin de 2023 des lignes directrices et des processus afin que les responsables de l'évaluation des demandes précisent les raisons pour lesquelles ils approuvent ou refusent des demandes, notamment pour les auteurs d'une demande qui ont par le passé perpétré des infractions criminelles.

En outre, le COI publiera une ligne directrice afin que le public puisse comprendre les facteurs qui sont pris en considération dans l'évaluation d'une demande. Le COI continuera d'afficher sur son site Web les faits et les résultats des propositions de révoquer, de suspendre ou de refuser une inscription. Le COI réévaluera également son ancienne pratique qui consistait à exiger des vérifications des antécédents judiciaires au hasard pour les personnes qui renouvellent leur inscription.

4.1.2 L'absence de protocoles d'examen a contribué à une atteinte grave à l'intégrité des examens offerts dans le cadre du programme d'études en immobilier

Nous avons constaté qu'en dépit d'atteintes importantes à l'intégrité des examens dans le secteur de l'immobilier qui ont été offerts en ligne par le Collège Humber en avril 2021, en septembre 2021 et en mars 2022, le COI n'a pris aucune mesure pour vérifier de façon indépendante si les problèmes à l'origine des atteintes ont été réglés de façon satisfaisante.

À ce jour, le Collège Humber a informé le COI de 356 cas d'inconduite à grande échelle, délibérée et

organisée impliquant 315 apprenants. Nous avons constaté que les atteintes étaient survenues après le passage des examens en personne à des examens virtuels sans que des contrôles adéquats soient en place pour protéger l'intégrité du processus d'examen.

Nous avons constaté que les protocoles d'examen essentiels pour protéger l'intégrité des examens virtuels n'avaient pas été mis en place en temps opportun, et que bon nombre d'entre eux n'avaient été mis en œuvre qu'après que l'on eut pris connaissance de l'atteinte à grande échelle au Collège Humber. Par exemple, le logiciel d'examen utilisé par le Collège Humber n'empêchait pas les candidats à l'examen de partager leur écran avec des personnes qui ne faisaient pas l'examen. C'était possible parce que le logiciel de surveillance utilisé ne pouvait pas détecter le partage d'écran avec d'autres appareils ni en aviser le surveillant d'examen. Le logiciel n'avait pas non plus de dispositif de détection continue et automatisée de surveillance, de sorte que l'examen se poursuivrait et il ne serait pas interrompu même si le surveillant n'était pas en mesure de surveiller un candidat à l'examen en raison d'un problème technique.

Nous avons constaté que le COI n'avait pas entrepris d'examen indépendant du processus d'examen virtuel après la découverte de ces atteintes à grande échelle. Il s'est plutôt fié uniquement à l'enquête menée par les fournisseurs de services (Collège Humber et NIIT Canada) sur les atteintes et les changements qu'ils ont mis en œuvre par la suite.

Nous avons noté également qu'en juillet 2019, le COI a proactivement pris des mesures pour examiner le processus d'examen en personne et fait part de ses commentaires aux fournisseurs de services afin de renforcer le processus d'examen en personne. Toutefois, ces mesures n'ont pas été prises avant la mise en œuvre du processus d'examen virtuel.

Le Barreau de l'Ontario, qui fait passer les examens menant à l'obtention d'un permis d'exercice des avocats et parajuristes en Ontario, a suspendu tous les examens en ligne après avoir reçu des renseignements selon lesquels certains candidats avaient eu irrégulièrement accès au contenu des examens, ce qui compromettrait l'intégrité de ces derniers. Le Barreau de l'Ontario a

décidé de tenir à l'avenir tous les examens en personne seulement, ajoutant qu'il s'agissait de la [traduction] « solution la plus efficace qui concilie le besoin de confiance dans le processus d'examen et le besoin des candidats de poursuivre leur parcours d'obtention du permis d'exercice ». Le Barreau a également embauché des enquêteurs tiers pour mener une enquête exhaustive dans le dossier.

En comparaison, malgré trois atteintes survenues en 2021 et 2022, le COI n'a suspendu aucune offre de service d'examen virtuel.

RECOMMANDATION 2

Pour protéger l'intégrité des examens dans le secteur de l'immobilier, le Conseil ontarien de l'immobilier (COI) devrait :

- prendre des mesures pour examiner de façon indépendante les protocoles d'examen et le logiciel de surveillance afin de déterminer s'il y a des lacunes;
- collaborer avec le fournisseur de services d'éducation pour prendre des mesures correctives immédiates afin de régler les problèmes cernés;
- établir un protocole officiel à suivre par le fournisseur de services d'éducation et le COI pour repérer et analyser les futures atteintes à l'intégrité des examens;
- maintenir la capacité de passer à la tenue des examens en personne en cas de problèmes d'intégrité des logiciels nécessitant la tenue des examens en personne.

RÉPONSE DU COI

Le COI accepte la recommandation opportune de la vérificatrice générale. Afin de protéger l'intégrité des examens dans le cadre du programme d'études dans le secteur de l'immobilier, le COI officialise les protocoles d'examen que doivent suivre les fournisseurs de services d'éducation actuels et futurs qui conçoivent les examens et les font passer pour le compte du COI. Ces protocoles porteront notamment sur l'établissement et l'analyse de

toute atteinte à l'intégrité des examens à l'avenir, préciseront que des mesures correctrices devront être prises immédiatement pour remédier aux problèmes relevés, et maintiendront la capacité de revenir à un examen en personne si des problèmes d'intégrité du logiciel se posent.

En plus de travailler avec le fournisseur de services d'éducation et de tenir compte des résultats de ses propres examens indépendants, le COI prendra des mesures pour examiner de façon indépendante les protocoles d'examen et le logiciel de surveillance à distance afin de relever toute lacune.

4.2 Le COI n'analyse pas les plaintes afin de cerner les tendances ou les problèmes systémiques

Nous avons constaté que le COI ne fait pas le suivi des plaintes reçues par type et ne les analyse donc pas pour cerner et régler les problèmes et les tendances systémiques, notamment en ce qui concerne les infractions à la Loi et aux règlements.

Au cours des cinq dernières années (2017-2021), le COI a traité environ 11 700 plaintes contre des agents immobiliers et des courtiers, y compris des cas d'infraction possible à la Loi et aux règlements. Nous avons constaté que le COI consigne les plaintes reçues dans son système d'information. Toutefois, il ne les classe pas de façon significative pour ainsi être en mesure de les analyser et de cerner les enjeux et les tendances systémiques qui doivent être réglés. En outre, le COI n'est pas en mesure de rendre compte publiquement des problèmes les plus courants relevés dans le cadre de son processus de traitement des plaintes.

Nous avons constaté que dans 55 % des 11 700 plaintes traitées par le COI, ce dernier n'avait pas classé la plainte ni consigné une description de celle-ci dans son système. Dans les 45 % restants, le COI a indiqué que les plaintes concernaient des infractions alléguées au Code de déontologie. Mais il a classé ces infractions dans de grandes catégories

comme l'équité et l'honnêteté, le service compétent et la conduite non professionnelle, limitant ainsi sa capacité à cerner et à régler les problèmes systémiques. Ainsi, il n'a pu dire combien de plaintes se rapportaient à des allégations selon lesquelles une personne inscrite représentant un vendeur n'avait pas divulgué à ce dernier toutes les offres qu'elle avait reçues. Or, la Loi exige que toutes les offres reçues par un agent représentant le vendeur soient divulguées à ce dernier.

Nous avons analysé un échantillon de 100 plaintes et constaté que plusieurs d'entre elles portaient sur des infractions à la Loi et aux règlements. Voici quelques exemples courants :

- des inscriptions de propriétés qui renfermaient des renseignements inexacts;
- une personne inscrite qui n'a pas divulgué à toutes les parties une transaction où elle représentait à la fois l'acheteur et le vendeur, ce qui contrevient à une exigence prévue par la Loi;
- une personne inscrite qui a harcelé verbalement un consommateur et manifesté un comportement inapproprié envers ce dernier.

Cela fait ressortir le fait que la consignation des plaintes par type pourrait également servir à cerner les problèmes récurrents, ce qui pourrait contribuer à cibler les secteurs des opérations du COI visant à faciliter la conformité à la Loi, comme ses inspections et ses enquêtes (voir les **sections 4.3** et **4.5** respectivement pour plus de détails). Notre examen d'un échantillon de plaintes a également permis de constater l'existence de plaintes relatives à la sensibilisation des consommateurs, ce qui permet de conclure que la consignation des plaintes par type peut également aider le COI à mieux sensibiliser les consommateurs dans les secteurs les plus préoccupants. Par exemple, dans certaines des plaintes que nous avons examinées, la personne inscrite représentant un acheteur avait demandé à ce dernier de signer une convention de représentation aux termes de laquelle l'acheteur s'engageait à acheter une propriété par l'intermédiaire uniquement de la personne inscrite pendant une période déterminée. Dans ces dossiers, les acheteurs ont allégué qu'ils n'avaient pas bien compris les implications de cette

convention et, plus précisément, qu'ils n'avaient pu recourir aux services d'une autre personne inscrite pour acheter une propriété.

En comparaison, le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA), un organisme désigné qui régleme les concessionnaires et les vendeurs de véhicules automobiles, agit à titre de médiateur dans les dossiers de plaintes entre les personnes inscrites et les consommateurs et classe chaque plainte qu'il reçoit au sujet des personnes inscrites dans une catégorie ou un type précis de plainte. Le COCVA est donc en mesure de cerner les problèmes dont il est saisi et les plaintes qu'il reçoit qui sont les plus courants et peut faire rapport sur ces problèmes et les régler en conséquence afin d'améliorer la protection globale des consommateurs dans l'industrie de l'automobile. Dans son rapport annuel public, le COCVA fait également état des problèmes les plus courants relevés dans son processus de traitement des plaintes.

RECOMMANDATION 3

Pour accroître sa capacité de cerner les tendances et les problèmes systémiques qui doivent être améliorés, le Conseil ontarien de l'immobilier (COI) devrait :

- mettre en place un système de classement décrivant chaque plainte reçue;
- analyser périodiquement les données sur les plaintes pour cerner les problèmes et les tendances systémiques au fil du temps;
- traiter et résoudre les problèmes systémiques relevés;
- rendre compte publiquement des tendances courantes et émergentes découlant des plaintes reçues chaque année.

RÉPONSE DU COI

Le COI souscrit à cette recommandation. Le COI mettra au point un système amélioré de classification qui excédera les seules dispositions du Code de déontologie et le mettra en fonction en

2024. La nouvelle approche facilitera l'extraction de données afin de cerner les problèmes et les tendances systémiques, et favorisera la prise de mesures correctrices au besoin. Le COI s'engage à faire rapport sur les tendances nouvellement classifiées dans ses rapports annuels à compter du Rapport annuel de 2024..

4.3 Inspections des maisons de courtage

4.3.1 Le COI n'a jamais effectué d'inspection complète sur place de 27 % des maisons de courtage inscrites

Nous avons constaté qu'en raison de l'absence d'une politique d'inspection de chaque maison de courtage inscrite dans un certain délai, le COI n'a jamais effectué d'inspection complète sur place de 27 % des maisons de courtage inscrites et n'a pas effectué d'inspection complète sur place de 35 % des maisons de courtage inscrites depuis au moins cinq ans.

Comme il est indiqué à la **section 2.6**, le COI a le pouvoir d'effectuer des inspections périodiques des maisons de courtage pour s'assurer qu'elles exercent leurs activités conformément à la Loi et aux règlements. Toutefois, le COI ne dispose d'aucune politique d'inspection des maisons de courtage dans un certain délai (p. ex., au moins une fois tous les cinq ans), et il n'évalue pas chaque maison de courtage ni ne lui attribue une cote de risque afin que celles qui présentent un risque élevé puissent être inspectées plus fréquemment. Nous avons également constaté que le COI ne tient pas compte dans son processus de sélection des facteurs de risque qui peuvent influencer sur le risque de non-conformité, notamment le nombre de transactions annuelles, le nombre d'employés, les antécédents de conformité et les plaintes.

Nous avons analysé les données d'inspection du COI et constaté que ce dernier n'avait jamais effectué d'inspection complète sur place de 1 050 des 3 890 maisons de courtage inscrites. Le COI nous a dit qu'il n'avait pas inspecté certaines maisons de courtage inscrites parce qu'il a suspendu toutes les inspections

sur place au début de la pandémie de COVID-19. Bien que nous soyons conscients des répercussions de la pandémie, notre analyse des données du COI a révélé que 589 des 1 050 ou 56 % des maisons de courtage qui n'avaient jamais fait l'objet d'une inspection en personne par le COI étaient inscrites avant la déclaration de la pandémie en mars 2020. En moyenne, les 589 maisons de courtage que le COI n'avait jamais inspectées étaient inscrites depuis environ 14 ans.

Nous avons également vérifié la dernière fois que le COI avait inspecté les 2 840 maisons de courtage ayant fait l'objet d'une inspection complète sur place et constaté que 1 380 d'entre elles n'avaient pas été inspectées depuis au moins cinq ans.

Contrairement au COI, l'Office des normes techniques et de la sécurité (ONTS), un organisme désigné qui, entre autres choses, est chargé d'inspecter les ascenseurs en Ontario, a établi un processus d'inspection de chaque ascenseur au moins une fois tous les cinq ans. Ainsi, il attribue automatiquement à chaque ascenseur une fréquence d'inspection qui se situe entre six mois et cinq ans. L'ONTS dispose d'un système informatique programmé pour déterminer automatiquement la fréquence d'inspection de chaque ascenseur en fonction de ses facteurs de risque. Le programme informatique fixe automatiquement la date d'une inspection lorsqu'un ascenseur doit être inspecté.

RECOMMANDATION 4

Pour que les maisons de courtage soient inspectées en fonction du risque d'une non-conformité à la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* et aux règlements, le Conseil ontarien de l'immobilier devrait :

- élaborer un cadre de gestion des risques d'une maison de courtage (par exemple, élevé, moyen et faible) et attribuer une fréquence d'inspection à chaque niveau de risque;
- fixer et attribuer un niveau de risque et une fréquence d'inspection à chaque maison de courtage;
- mettre en place des systèmes pour s'assurer qu'une inspection est prévue et effectuée pour

chaque maison de courtage en fonction de la fréquence qui lui est attribuée;

- mettre en place un processus de réévaluation continue du niveau de risque de chaque maison de courtage.

RÉPONSE DU COI

Le COI souscrit à cette recommandation. Un nouveau programme d'inspection des maisons de courtage sera lancé en 2023 et mettra l'accent sur les maisons de courtage et les activités qui exposent les consommateurs aux risques les plus importants. Ce nouveau programme privilégiera une approche fondée sur les risques pour déterminer le type d'inspections à mener et en fixer la date. Le programme assurera également une évaluation continue des risques que présente chaque maison de courtage.

4.3.2 Le COI n'inspecte pas les maisons de courtage qui déclarent avoir effectué un nombre limité de transactions immobilières ou n'en avoir effectué aucune, ni ne vérifie l'exactitude de ces déclarations

Nous avons constaté qu'au cours des cinq dernières années (2017-2021), le COI avait annulé environ 20 % des inspections prévues de maisons de courtage inscrites lorsqu'une maison de courtage avait déclaré avoir effectué peu d'opérations commerciales ou n'en avoir effectué aucune. Nous avons toutefois constaté que le COI ne prend pas de mesures pour vérifier l'exactitude de ces déclarations avant d'annuler une inspection. Nous avons remarqué en outre que le COI considère ces inspections entreprises mais annulées par la suite comme ayant été effectuées même s'il ne s'est pas présenté dans les locaux de la maison de courtage ni n'a examiné des documents ou dossiers de transaction.

Selon la politique du COI, une fois qu'il a choisi une maison de courtage pour une inspection, l'inspecteur du COI communique avec celle-ci pour l'informer à l'avance de l'inspection. Si une maison de courtage

informe l'inspecteur qu'elle a effectué peu d'opérations (cinq ou moins) ou qu'elle n'a effectué aucune opération immobilière pendant au moins deux ans avant la date prévue de l'inspection, le COI ne procède pas à l'inspection et ferme le dossier.

En outre, au cours des cinq dernières années, le COI a annulé 1 244, soit près de 20 % des 6 392 inspections prévues de maisons de courtage inscrites qui ont déclaré avoir employé 2 370 agents immobiliers et courtiers, parce que les maisons de courtage l'ont informé qu'elles avaient mené peu d'activités dans le secteur de l'immobilier ou qu'elles n'en avaient mené aucune.

Nous avons constaté que lorsqu'une maison de courtage déclare effectuer peu d'opérations commerciales ou n'en effectuer aucune, la politique du COI exige que ses inspecteurs effectuent une recherche en ligne du nom de la maison de courtage avant de l'exempter d'une inspection et qu'ils examinent toute plainte déposée contre elle pour évaluer l'exactitude du nombre d'opérations commerciales déclarées. Toutefois, les inspecteurs du COI nous ont dit qu'ils n'appliquent pas de telles procédures. Ils nous ont plutôt informés qu'une fois que le courtier responsable de la maison de courtage signe un formulaire de déclaration confirmant le faible volume d'opérations commerciales ou l'absence d'opérations commerciales, l'inspecteur conserve une copie du formulaire de déclaration et ferme le dossier d'inspection sans prendre quelque autre mesure que ce soit. Nous avons également constaté que le nombre de maisons de courtage déclarant avoir effectué peu d'opérations commerciales ou n'en avoir effectué aucune a plus que triplé au cours des cinq dernières années, passant de 79 en 2017 à 278 en 2021.

RECOMMANDATION 5

Pour que seules les maisons de courtage dont les opérations commerciales sont limitées ou inexistantes soient exemptées d'une inspection par le Conseil ontarien de l'immobilier (COI), ce dernier devrait :

- mettre à jour la politique d'inspection obligeant les inspecteurs à documenter les résultats des procédures et autres activités qu'ils ont entreprises pour vérifier le volume d'opérations commerciales de la maison de courtage;
- établir un processus pour effectuer des visites non annoncées auprès de certaines maisons de courtage afin de confirmer l'exactitude du volume d'opérations commerciales déclaré;
- établir une liste de vérification des procédures à suivre par son personnel d'inspection avant d'exempter une maison de courtage de l'inspection.

RÉPONSE DU COI

Le COI souscrit à cette recommandation. Un nouveau programme d'inspection des maisons de courtage sera lancé en 2023. Il sera assorti de politiques, de procédures et de listes de contrôle qui guideront les évaluations par les inspecteurs du nombre de transactions des maisons de courtage. Le COI s'engage en outre à mettre en place au plus tard à la fin de 2023 un processus d'inspections non annoncées afin de confirmer l'exactitude du nombre de transactions déclarées lorsqu'il est justifié de le faire.

4.3.3 Le COI ne vérifie pas si les inspections des maisons de courtage sont effectuées de façon uniforme et efficace

Nous avons constaté que le COI n'a pas mis en place de processus pour vérifier périodiquement si ses inspecteurs effectuent des inspections de conformité des maisons de courtage de façon uniforme et efficace, et qu'il n'a pas mis à jour depuis sa création il y a 25 ans les listes de vérification qu'ils utilisent pour effectuer des inspections.

Nous avons examiné les inspections effectuées par les inspecteurs du COI entre 2017 et 2021 et constaté qu'en moyenne, 51 % des inspections du COI révèlent des cas de non-conformité à la Loi et aux règlements. Toutefois, nous avons également constaté que la proportion d'inspections qui font état

de cas de non-conformité varie considérablement d'un inspecteur à l'autre, allant de 29 % dans le cas d'un inspecteur à 82 % dans le cas d'un autre inspecteur. Le COI ne surveille pas les écarts entre les inspecteurs afin de déceler les tendances qui pourraient nécessiter un suivi de la direction ou des correctifs.

Nous avons également constaté que même si les inspecteurs du COI utilisent un manuel d'inspection et des listes de vérification pour orienter leurs travaux d'inspection et pour documenter leurs observations, ces listes n'ont pas été mises à jour depuis la création du COI en 1997 pour s'assurer qu'elles témoignent comme il se doit des exigences de la Loi et des règlements. Par exemple, la liste de vérification du COI n'exige pas que les inspecteurs consignent le montant des dépôts non revendiqués qui n'ont pas été remis au COI comme ils doivent l'être (voir la **section 4.7.2**). Nous avons également constaté que le nombre de dossiers de transactions immobilières sélectionnés pour examen lors d'une inspection n'est pas proportionnel au nombre de propriétés vendues par la maison de courtage. Peu importe le volume de transactions d'une maison de courtage, les inspecteurs du COI examinent habituellement 24 dossiers d'opérations commerciales.

RECOMMANDATION 6

Pour que ses inspecteurs effectuent des inspections des maisons de courtage de façon uniforme et efficace, le Conseil ontarien de l'immobilier (COI) devrait :

- mettre à jour son manuel d'inspection et ses listes de vérification pour exiger que le nombre de dossiers d'opérations commerciales à examiner dans le cadre d'une inspection soit proportionnel au volume de propriétés vendues par la maison de courtage;
- élaborer et mettre en œuvre un processus de surveillance des inspections qui comprend un examen des dossiers d'inspection et une évaluation documentée de l'efficacité et de l'uniformité des inspections;
- lorsque des incohérences sont relevées, prendre des mesures pour faciliter les correctifs.

RÉPONSE DU COI

Le COI souscrit à cette recommandation. Un nouveau programme d'inspection des maisons de courtage sera lancé en 2023. Il sera assorti de politiques, de procédures et de listes de contrôle afin de guider le nombre de dossiers d'opérations examinées pendant les inspections. Le COI mettra en place également un processus de surveillance des inspections qui prévoira l'examen des dossiers d'inspection pour s'assurer de leur efficacité et de leur uniformité. Si des incohérences sont relevées, le COI entend prendre des mesures correctrices. Le COI incorporera une évaluation d'un nombre accru de mesures du rendement en lien avec son programme d'inspection tout au long de 2023.

4.3.4 Le COI fait rarement le suivi des infractions constatées pendant les inspections pour confirmer que la situation a été corrigée

Nous avons constaté que lorsqu'ils relèvent des cas de non-conformité à la Loi et aux règlements par une maison de courtage, les inspecteurs du COI font rarement un suivi pour confirmer que la maison de courtage a depuis remédié aux manquements, ou renvoient rarement celle-ci au service des enquêtes du COI pour un examen plus approfondi. Le COI n'a aucune politique qui guide ses inspecteurs quant à la façon de déterminer s'il convient d'effectuer une inspection de suivi ou de renvoyer la maison de courtage au service des enquêtes du COI pour un examen plus approfondi.

Nous avons également constaté que le COI n'a aucune politique qui aide ses inspecteurs à classer l'importance et le risque de non-conformité décelé, de sorte qu'il est difficile pour les inspecteurs de décider objectivement si une maison de courtage doit faire l'objet d'une inspection de suivi ou être renvoyée au service des enquêtes. Par exemple, le COI a élaboré une liste normalisée des cas de non-conformité qui contient 114 types d'infractions, à laquelle les inspecteurs peuvent se référer lorsqu'ils délivrent un avis de non-conformité à une maison de courtage au terme d'une inspection (voir la **section 2.8**), qui décrit

les manquements constatés pendant l'inspection. Toutefois, le COI n'a attribué aucune cote de risque (faible, moyen ou élevé) à l'un ou l'autre de ces 114 types d'infractions. Étant donné l'absence d'un tel système de notation des risques, les inspecteurs du COI nous ont dit qu'ils se fondent sur leur propre jugement et leur propre expérience pour décider quand une maison de courtage devrait faire l'objet d'une inspection subséquente ciblant les secteurs préoccupants, ou devrait être renvoyée à la direction pour que cette dernière envisage de lancer une enquête ou de prendre d'autres mesures d'exécution.

Nous avons analysé les données d'inspection du COI et constaté que ses inspecteurs ont relevé des infractions à la Loi et aux règlements dans 51 % des cas, soit 2 643 des 5 148 inspections effectuées entre 2017 et 2021. Dans 88 % des 2 643 inspections qui ont révélé des infractions, au lieu d'effectuer une inspection de suivi ou de renvoyer le dossier au service des enquêtes du COI pour un examen plus approfondi, les inspecteurs du COI ont remis un avis de non-conformité au terme d'une inspection dans lequel ils ont dressé une liste des problèmes relevés et s'en sont remis à la maison de courtage pour qu'elle règle ces problèmes. Parmi les infractions relevées, mentionnons notamment l'omission de rapprocher mensuellement le compte bancaire de la maison de courtage comme il se doit, les déficits dans le compte en fiducie de la maison de courtage où sont détenus les dépôts des clients, l'embauche d'agents immobiliers non inscrits et la préparation inadéquate de documents. En tout, le COI a signalé seulement 228 maisons de courtage à des fins d'inspection de suivi et a renvoyé 100 maisons de courtage au service des enquêtes du COI pour un examen plus approfondi.

4.3.5 Le COI n'effectue pas la plupart des inspections de suivi dans le délai prévu de 6 à 12 mois

Le COI n'a pas de politique qui donne aux inspecteurs des directives sur le délai d'exécution d'une inspection de suivi, ce qui laisse à chaque inspecteur le soin de décider. Néanmoins, le personnel d'inspection

du COI nous a dit qu'il vise habituellement à mener une inspection de suivi entre six mois et un an après l'inspection initiale.

Le COI a signalé 228 maisons de courtage à des fins d'inspection de suivi entre 2017 et 2021, comme le décrit la **section 4.3.4**. Nous avons analysé ces inspections et constaté qu'au mois de mars 2022, 185 d'entre elles étaient liées à une inspection initiale effectuée plus d'un an auparavant. Nous avons examiné l'historique des inspections de suivi de ces 185 maisons de courtage et constaté que 43 d'entre elles (23 %) n'avaient pas encore fait l'objet d'une inspection de suivi. En moyenne, pour ces 43 maisons de courtage, l'inspection initiale a eu lieu il y a plus de deux ans. Parmi les maisons de courtage restantes, 64, ou 35 %, ont été inspectées en moyenne plus de deux ans après leur inspection initiale. Seulement 78 maisons de courtage, soit 42 %, ont été inspectées dans un délai d'un an, conformément à l'objectif non officiel fixé par les inspecteurs du COI. Nous avons également constaté que les maisons de courtage qui doivent être soumises à une inspection de suivi font l'objet d'un suivi manuel par chaque inspecteur et que les inspecteurs eux-mêmes fixent une date limite pour effectuer l'inspection de suivi.

RECOMMANDATION 7

Pour que les maisons de courtage corrigent rapidement les infractions à la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* relevées au cours d'une inspection, le Conseil ontarien de l'immobilier devrait :

- élaborer et mettre en œuvre un cadre assorti de délais appropriés qui fournit aux inspecteurs des consignes sur les types d'infractions à la Loi et aux règlements qui devraient être examinées dans le cadre d'une inspection de suivi et sur les cas où il y a lieu de renvoyer les maisons de courtage au service des enquêtes du COI pour un examen plus approfondi;
- s'assurer que les inspections de suivi sont effectuées et que les renvois au service des

enquêtes sont effectués, conformément à ce cadre;

- faire le suivi du nombre d'inspections de suivi effectuées;
- rendre compte publiquement du nombre d'inspections de suivi effectuées.

RÉPONSE DU COI

Le COI souscrit à cette recommandation. Le nouveau programme d'inspection des maisons de courtage qui sera lancé en 2023 sera axé sur les risques et assorti de politiques, de procédures et de listes de contrôle afin de guider l'évaluation et la surveillance par les inspecteurs de la conformité des maisons de courtage, notamment pour ce qui est d'utiliser les résultats d'une inspection pour fixer la date des inspections subséquentes et en ce qui concerne les critères pour faire des renvois aux fins de la tenue d'une enquête. De plus, le COI assurera le suivi du nombre et du type d'inspections menées et en fera rapport dans son rapport annuel.

4.3.6 Le COI ne vérifie pas si les agents immobiliers et les courtiers divulguent des renseignements exacts dans les inscriptions de propriétés

Bien que les agents immobiliers et les courtiers soient tenus par la Loi de fournir des renseignements exacts sur les propriétés qu'ils mettent en vente et que les acheteurs comptent sur eux pour le faire, nous avons constaté que le COI ne vérifie pas leur conformité à cette exigence.

La Loi interdit strictement aux agents immobiliers et aux courtiers qui représentent des vendeurs de propriétés de faire des déclarations fausses, mensongères ou trompeuses et des déclarations inexactes sur une propriété mise en vente. Il incombe à l'agent immobilier qui représente le vendeur de prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que les renseignements divulgués dans l'inscription d'une propriété sont exacts.

Lors de notre examen des dossiers d'inspection et de nos discussions avec les inspecteurs du COI, nous avons constaté que même s'il prévoit l'examen du matériel publicitaire des maisons de courtage, le processus d'inspection du COI n'exige pas de ses inspecteurs qu'ils examinent l'information contenue dans l'inscription d'une propriété pour déterminer si l'agent qui représente le vendeur a pris des mesures raisonnables pour en assurer l'exactitude. Par exemple, l'inspecteur pourrait sélectionner un échantillon de propriétés mises en vente à la date d'une inspection pour déterminer si l'agent qui représente le vendeur a pris des mesures raisonnables pour s'assurer que les renseignements clés comme le montant de l'impôt foncier, les frais d'entretien, l'année de construction de la maison et les dimensions du terrain sont exacts.

Nous avons analysé les données d'inspection du COI et constaté que l'examen de la publicité qu'il effectue lors d'une inspection se limite généralement au matériel publicitaire comme le site Web de la maison de courtage, les cartes professionnelles et le papier à en-tête pour déterminer si le nom inscrit et les désignations appropriées sont utilisés ou non. Il est à noter que nous avons constaté que l'échantillon de matériel publicitaire examiné était choisi par la maison de courtage et non par l'inspecteur. Entre 2017 et 2021, le COI a relevé 870 cas de non-conformité à la Loi concernant la publicité. Tous ces cas se rapportaient à la divulgation irrégulière du nom ou de la désignation des personnes inscrites et, à en croire le COI, ils sont considérés comme des problèmes de non-conformité présentant un faible risque.

Il est essentiel d'assurer l'exactitude des renseignements clés sur une propriété, car les acheteurs se fient à ces renseignements pour prendre des décisions en matière d'achat. Par exemple, en janvier 2022, à la suite d'une plainte, le comité de discipline du COI a imposé une amende de 10 000 \$ à un agent immobilier et lui a ordonné de suivre un cours sur la façon de se conformer aux exigences en matière de publicité, au motif que le montant de l'impôt foncier indiqué dans l'inscription d'une propriété était inexact. L'agent immobilier a affirmé que l'impôt foncier à payer pour la propriété était de 1 800 \$ alors qu'en fait, il était trois fois plus élevé et s'établissait à 5 500 \$. De

même, dans un autre cas, un agent immobilier a dû payer une amende de 9 000 \$ pour avoir sous-estimé de 1 152,69 \$ le montant de l'impôt foncier.

RECOMMANDATION 8

Pour améliorer l'efficacité du Conseil ontarien de l'immobilier (COI) pour ce qui est de repérer les publicités trompeuses dans le cadre du processus d'inspection et pour réduire au minimum les déclarations fausses, trompeuses, mensongères et inexactes faites par les agents immobiliers et les courtiers sur le marché, le COI devrait :

- examiner les inscriptions de propriétés dans le cadre du processus d'inspection pour s'assurer que les agents immobiliers et les courtiers ont pris des mesures raisonnables pour que les renseignements importants affichés sur les inscriptions soient exacts;
- demander à ses inspecteurs de choisir indépendamment un échantillon de matériel publicitaire, y compris les inscriptions de propriétés faites avant l'inspection, pour examen.

RÉPONSE DU COI

Le COI remercie la vérificatrice générale pour cette recommandation. Un nouveau programme d'inspection des maisons de courtage sera lancé en 2023. Ce programme sera assorti de politiques, de procédures et de listes de contrôle afin d'appuyer les activités d'inspection. Le COI prendra en considération dans l'élaboration de son nouveau programme d'inspection la portée et la méthodologie des inspections dans le cadre desquelles il serait le plus approprié et le plus efficace d'examiner un échantillon d'inscriptions de propriétés.

4.4 Blanchiment d'argent dans le secteur de l'immobilier

4.4.1 Le secteur de l'immobilier signale rarement les transactions immobilières douteuses et en espèces à l'organisme fédéral chargé de surveiller les activités de blanchiment d'argent

Nous avons constaté que, bien qu'ils soient tenus par la loi fédérale de signaler les transactions douteuses et importantes en espèces à l'organisme fédéral qui surveille les activités de blanchiment d'argent, les courtiers et les agents immobiliers le font rarement. Le COI n'a pas de processus pour vérifier si les courtiers et les agents immobiliers se conforment à cette exigence.

Le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE), un organisme fédéral, est chargé d'analyser les opérations financières qui lui sont signalées afin de détecter, de prévenir et de décourager le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes. Le CANAFE exige que les courtiers et les agents immobiliers vérifient l'identité de tous leurs clients et signalent les transactions en espèces de plus de 10 000 \$ ou les transactions douteuses.

Selon l'Ontario Real Estate Association, entre 2017 et 2021, 1 120 989 propriétés résidentielles ont été vendues en Ontario pour une valeur de vente de plus de 760 milliards de dollars. Nous avons examiné les données transmises au CANAFE par l'ensemble du secteur immobilier de l'Ontario au cours des cinq derniers exercices (2017-2018 à 2021-2022). Dans l'ensemble, nous avons constaté que le nombre de transactions douteuses et importantes en espèces qui ont été signalées au CANAFE était extrêmement faible, surtout compte tenu du nombre de transactions immobilières effectuées. Comme le montre la **figure 17**, le CANAFE n'a reçu aucun signalement de transactions importantes effectuées en espèces entre 2017-2018 et 2020-2021, et seulement 18 signalements de transactions importantes en espèces en 2021-2022. De plus, le CANAFE n'a reçu que 82 signalements de transactions douteuses au cours des cinq derniers exercices financiers.

Figure 17 : Opérations importantes en espèces et opérations douteuses déclarées au CANAFE pour les transactions immobilières effectuées en Ontario

Source des données : Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE)

Exercice	Nombre de déclarations de transactions importantes en espèces ¹	Nombre de déclarations d'opérations douteuses ²
2017-2018	0	0
2018-2019	0	16
2019-2020	0	12
2020-2021	0	6
2021-2022	18	48
Total	18	82

1. Le CANAFE exige des courtiers et des agents immobiliers qu'ils déclarent les opérations en espèces de plus de 10 000 \$.
2. Le CANAFE exige que les courtiers et les agents immobiliers soumettent une déclaration d'opération douteuse s'il existe des motifs raisonnables de soupçonner qu'une opération financière est liée à une infraction réelle ou potentielle de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes.

Notre examen des dossiers d'inspection et nos discussions avec les inspecteurs du COI ont révélé que le COI ne vérifie pas, dans le cadre de son processus d'inspection, si les courtiers et les agents immobiliers s'acquittent de leurs obligations de signalement envers le CANAFE. Les inspecteurs du COI nous ont dit que leur processus d'inspection ne requiert pas un tel examen, car il se limite à vérifier la conformité à la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier*, qui n'exige pas expressément la conformité aux lois sur le blanchiment d'argent.

Nous avons constaté que si la Loi n'exige pas expressément que les personnes inscrites se conforment aux lois sur le blanchiment d'argent, elle les oblige cependant à se conduire avec intégrité et à respecter toutes les autres lois et tous les règlements qui ont une incidence sur leurs activités.

Un certain nombre de rapports commandés ces dernières années par le gouvernement de la Colombie-Britannique ont fait ressortir à maintes reprises le risque de blanchiment d'argent dans le secteur de l'immobilier et la nécessité de renforcer les mesures

d'exécution. Par exemple, un rapport spécial de 2019 sur cette question commandé par le ministre des Finances de la Colombie-Britannique estimait qu'en 2018, entre 800 millions et 5,3 milliards de dollars avaient été blanchis via le marché de l'immobilier de la province. Le rapport souligne également que les activités de blanchiment d'argent ont contribué, selon les estimations, à 5 % de la hausse du prix des maisons.

Selon un autre examen commandé par le procureur général de la Colombie-Britannique en 2019, entre 17 % et 21 % des transactions résidentielles en Colombie-Britannique ont été effectuées sans l'obtention d'un financement. Le rapport soulignait également que le blanchiment d'argent par l'entremise du marché immobilier est attrayant pour les criminels parce que d'importantes sommes d'argent peuvent être blanchies, que l'enregistrement public des titres fonciers (pour préciser qui est le propriétaire réel) est inexistant et qu'un financement peut être obtenu par l'entremise de prêteurs privés, qui ne sont pas supervisés par le CANAFE.

La British Columbia Financial Services Authority (BCFSA), qui régleme les professionnels de l'immobilier en Colombie-Britannique, a signé un protocole d'entente avec le CANAFE pour partager de l'information afin de faciliter les activités d'application de la loi faisant la lutte au blanchiment d'argent dans le secteur immobilier de la province. Par contre, le COI ne dispose pas d'une telle entente ou d'un tel processus pour partager l'information avec le CANAFE.

RECOMMANDATION 9

Pour cerner et réduire le risque d'activités de blanchiment d'argent dans le marché immobilier, le Conseil ontarien de l'immobilier (COI) devrait collaborer avec le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) pour :

- conclure une entente de partage de l'information afin de faciliter les mesures d'application de la loi ciblant le blanchiment d'argent;
- mettre à jour le manuel d'inspection du COI pour y inclure de nouvelles procédures que

les inspecteurs doivent suivre dans l'examen des obligations de signalement des agents immobiliers, des courtiers et des maisons de courtage envers le CANAFE.

RÉPONSE DU COI

Le COI remercie la vérificatrice générale pour cette recommandation. Le COI a déjà commencé à examiner des possibilités de collaborer avec le CANAFE afin de partager des renseignements et de collaborer dans le cadre d'inspections, d'enquêtes et de poursuites dans les limites de ses pouvoirs, comme il le fait avec d'autres organismes d'application de la Loi.

Le COI déterminera la mesure dans laquelle il pourrait examiner les obligations de signalement des personnes inscrites envers le CANAFE au cours des inspections dans les limites des pouvoirs que lui confère la Loi et en consultation avec le CANAFE. Le COI intentera des poursuites contre les personnes impliquées dans des activités de blanchiment d'argent ou des activités connexes dans les limites de ses pouvoirs.

4.5 Enquête sur les agents immobiliers, les courtiers et les maisons de courtage

4.5.1 Le COI ne surveille pas la rapidité et l'efficacité de ses enquêtes

Nous avons constaté que le COI n'avait pas de politiques et de procédures officielles pour guider le travail de ses enquêteurs. Le COI n'a pas non plus mis en place de processus lui permettant de vérifier si les enquêteurs achèvent leurs enquêtes en temps opportun ou s'ils prennent les mesures appropriées compte tenu de leurs constatations. Au cours des cinq dernières années (2017-2021), les enquêteurs du COI ont mené 675 enquêtes. Nous avons examiné les données d'enquête du COI et relevé les préoccupations suivantes :

- Le COI n'a pas établi de fourchette ni de ligne directrice quant à la durée prévue de ses enquêtes afin de vérifier si elles sont achevées en temps opportun. Nous avons constaté que le nombre de jours requis pour mener une enquête à terme allait de 1 à 1 281 jours, bien qu'il ait fallu en moyenne 193 jours (plus de 6 mois) pour y arriver. Ce nombre variait aussi considérablement selon l'enquêteur, allant de seulement 26 jours en moyenne dans le cas d'un enquêteur à une moyenne de 331 jours dans le cas d'un autre enquêteur.
- Au mois de mars 2022, 57 enquêtes étaient en cours au COI. Près des deux tiers de ces enquêtes étaient en cours depuis plus de 193 jours (soit le nombre moyen de jours qu'il faut au COI pour achever une enquête); en moyenne, les enquêtes s'étalant sur plus de 193 jours étaient en cours depuis 434 jours. Ainsi, un dossier de plainte d'un consommateur visant une personne non inscrite qui avait agi comme agent immobilier était ouvert depuis 865 jours parce que l'enquêteur qui avait été initialement affecté à ce dossier avait quitté l'organisme et que le COI n'avait pas été en mesure par la suite de retrouver rapidement la preuve recueillie par cet enquêteur.
- Un enquêteur, qui a pris le nombre de jours moyen le plus élevé (331 jours) pour mener un dossier à terme, a fait enquête dans 74 dossiers et environ 57 % d'entre eux ont donné lieu à des mesures d'exécution. En revanche, un autre enquêteur ayant pris des mesures d'exécution dans une proportion semblable (54 %) a mené 132 enquêtes, consacrant 185 jours de moins en moyenne à chaque dossier.
- Le COI n'a pas établi de point de référence ou de lignes directrices pour la proportion d'enquêtes qui devraient donner lieu à des mesures d'exécution afin de vérifier si les enquêtes sont efficaces et si la proportion de ces enquêtes qui donne lieu à des mesures d'exécution est raisonnable. Nous avons constaté que 52 % des 675 enquêtes menées à terme par

les enquêteurs du COI avaient donné lieu à des mesures d'exécution ou à un renvoi à d'autres services en vue de la prise d'autres mesures d'exécution. Des poursuites ont été déposées dans 18 % des cas environ et, dans environ 24 % des cas, l'affaire a été renvoyée à d'autres services comme les services juridiques, les services d'inscription et le comité de discipline en vue de la prise d'autres mesures d'exécution. Dans les 10 % de cas restants, le COI a servi un avertissement écrit. Nous avons constaté que la proportion d'enquêtes donnant lieu à des mesures d'exécution différait considérablement d'un enquêteur à l'autre, allant de 39 % pour un enquêteur à 75 % pour un autre.

- Il n'existe pas de processus officiel d'assurance de la qualité des dossiers d'enquête. Dans environ 10 % des enquêtes, le COI a servi un avertissement par écrit à une personne inscrite. Après un examen plus approfondi de ces avertissements, nous avons constaté que même si le COI emploie six enquêteurs, plus de la moitié des avertissements, soit 40 sur les 69, ont été donnés par le même enquêteur.

RECOMMANDATION 10

Pour que les enquêtes sur les maisons de courtage et les agents immobiliers soient menées à terme efficacement et en temps opportun et que les mesures d'exécution requises soient prises au besoin, le Conseil ontarien de l'immobilier devrait :

- adopter des politiques et des procédures sur les aspects clés des enquêtes afin de guider le travail de ses enquêteurs;
- mettre en place des lignes directrices ou des points repères raisonnables pour la prise de mesures d'exécution et l'achèvement des enquêtes en temps opportun;
- mettre en œuvre un processus de surveillance des enquêtes compte tenu de ces lignes directrices ou points repères afin de repérer les écarts importants et d'en assurer le suivi;

- mettre en œuvre un processus d'examen périodique des dossiers d'enquête pour déterminer s'ils sont complets et donnent lieu à la prise des mesures d'exécution requises et pour apporter des correctifs au besoin.

RÉPONSE DU COI

Le COI souscrit à cette recommandation. Au cours des deux prochaines années, le COI élaborera des politiques, des procédures et des listes de contrôle afin de guider l'exécution efficace du programme d'enquête.

En outre, le COI mettra en place un processus de surveillance des enquêtes qui sera assorti de nouvelles procédures et qui prévoira la surveillance de l'état d'achèvement des dossiers, de leur progression et des résultats en ce qui concerne les mesures d'exécution, de même qu'un encadrement de suivi au besoin. Le COI instaurera des lignes directrices et autres mesures du rendement afin d'appuyer les nouvelles politiques et procédures tout au long de 2023 et 2024.

4.5.2 Les amendes que le comité de discipline du COI impose aux personnes inscrites pour inconduite en lien avec des opérations immobilières sont souvent inférieures aux commissions gagnées

Nous avons constaté que lorsque le comité de discipline du COI conclut que la conduite d'un agent immobilier, d'un courtier ou d'une maison de courtage en lien avec une transaction immobilière a enfreint le Code de déontologie, les amendes et les pénalités qu'il impose pourraient ne pas empêcher la personne inscrite de profiter de la transaction fautive.

Ainsi qu'il est expliqué à la **section 2.8**, le COI peut renvoyer à son comité de discipline les personnes inscrites qui contreviennent au Règlement de l'Ontario 580/05 : Code de déontologie (Code de déontologie). Si elle conclut qu'un courtier ou un agent immobilier a contrevenu au Code de déontologie, la formation du comité de discipline (voir

la **section 2.8.1**) peut lui ordonner de suivre des cours de formation (afin de prévenir d'autres manquements au Code de déontologie) et (ou) de payer une amende maximale de 50 000 \$ (jusqu'à 100 000 \$ dans le cas d'une maison de courtage). Entre 2017 et 2021, le COI a imposé à des personnes inscrites des amendes s'élevant à plus de 2,6 millions de dollars.

La Loi permet au comité de discipline d'exercer son pouvoir discrétionnaire pour déterminer le type de sanction et le montant de l'amende qu'il impose en cas de contravention au Code de déontologie, dans les limites indiquées ci-dessus. Nous avons toutefois constaté que le COI n'avait pas mis en place de lignes directrices pour aider les membres du comité de discipline à fixer les amendes à imposer. Le COI nous a indiqué que pour fixer les amendes, le comité de discipline tient plutôt compte des décisions antérieures relatives à des conduites similaires. Nous avons examiné les amendes imposées par le comité de discipline aux agents immobiliers, aux courtiers et aux maisons de courtage entre 2017 et 2021 et constaté que l'amende moyenne était de 8 273 \$ et que 78 % des amendes s'élevaient au plus à 10 000 \$. Nous avons constaté en outre que 67 % des agents immobiliers et des courtiers qui ont dû payer une amende n'avaient pas été contraints de suivre des cours de formation.

Nous avons examiné un échantillon de 30 dossiers disciplinaires traités par le comité de discipline du COI au cours des cinq dernières années (2017-2021) dans lesquels la personne inscrite a contrevenu au Code de déontologie dans le cadre d'une opération commerciale. Nous avons été dans l'impossibilité d'établir la commission de la personne inscrite dans 15 de ces dossiers parce que cette information ne figurait pas dans les dossiers du COI. Dans les 15 autres dossiers, nous avons constaté que l'amende imposée par le comité dans 10 ou 67 % de ces cas était inférieure à la commission gagnée par la personne inscrite dans le cadre de l'opération commerciale en cause. Dans les cinq cas restants, les amendes étaient supérieures à la commission gagnée. La **figure 18** fournit des exemples de ces dossiers de discipline.

Figure 18 : Exemples de dossiers disciplinaires et d'amendes imposées par le COI, 2017-2021

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Nbre	Résumé du cas disciplinaire	Amende imposée par le COI (\$)	Commission gagnée par la personne inscrite (\$)	Écart (en dollars)
1	La personne inscrite, qui a représenté l'acheteur d'une propriété achetée sous réserve d'une inspection, a donné à l'acheteur et à l'inspecteur un accès sans supervision à la propriété en leur donnant le code de la boîte verrouillée permettant un accès à la propriété. La personne inscrite n'a pas assisté à l'inspection avec eux comme elle était tenue de le faire.	4 500	13 600	9 100
2	La personne inscrite, qui a représenté le vendeur d'une propriété, a accepté de représenter le client du représentant de l'acheteur comme s'il était son propre client, même si elle savait que le client avait conclu une convention de représentation de l'acheteur avec son représentant initial. La personne inscrite a conclu une nouvelle convention de représentation de l'acheteur avec le client, puis a présenté une offre sur la propriété au nom de son nouveau client, qui a été acceptée par le vendeur.	9 000	37 500	28 500
3	La personne inscrite, qui représentait l'acheteur d'une propriété achetée sous réserve d'une inspection satisfaisante de l'habitation, a omis d'informer l'acheteur des problèmes relevés lors de l'inspection de l'habitation avant de conclure l'achat.	9 000	18 700	9 700
4	La personne inscrite, qui représentait le vendeur de la propriété, n'a pas informé tous les acheteurs éventuels de la propriété comme elle devait le faire que des offres avaient été faites à l'égard de la propriété par ses propres clients et qu'elle avait conclu une entente visant à réduire sa commission pour conclure la vente entre l'acheteur et le vendeur.	5 000	82 800	77 800
5	La personne inscrite, qui représentait le vendeur de la propriété, a fait une fausse déclaration sur la propriété à des acheteurs éventuels, affirmant que tous les appareils étaient inclus, alors que le climatiseur et la fournaise étaient des appareils loués et prêtés. Le vendeur a appris que pour qu'une offre qu'il avait reçue soit conclue, il devait racheter les contrats de location et de prêt; le coût de rachat de la fournaise était de 3 000 \$ et celui du climatiseur était de 5 900 \$.	3 250	14 100	10 850
6	La personne inscrite, qui représentait les acheteurs d'une propriété, n'a pas pris les mesures nécessaires pour déterminer s'il était permis de démolir la propriété et de reconstruire, ce qui était la principale raison pour laquelle les acheteurs voulaient acheter la propriété en premier lieu. Les acheteurs ont par la suite constaté l'existence d'obstacles majeurs, comme des restrictions de zonage, qui les ont empêchés de faire ce qu'ils voulaient et les ont donc forcés à revendre la propriété.	6 000	11 600	5 600
7	La personne inscrite, qui représentait le vendeur de la propriété, a omis d'informer tous les représentants des acheteurs concurrents que trois des sept offres présentées au vendeur provenaient de sa propre maison de courtage; une offre présentée par la maison de courtage de la personne inscrite a finalement été acceptée par le vendeur.	7 500	14 300	6 800
8	La personne inscrite, qui représentait l'acheteur de la propriété, a modifié la date de transfert de la propriété dans la convention se rapportant à celle-ci sans l'autorisation de l'acheteur, retardant de deux mois la date de transfert de la propriété. La personne inscrite a également accepté de remettre 1 % de sa commission globale à l'acheteur, mais il ne l'a pas fait une fois la transaction conclue.	4 000	29 900	25 900
9	La personne inscrite, qui représentait le vendeur de la propriété, a communiqué avec des acheteurs potentiels qui étaient représentés par un autre agent pour leur demander de présenter une offre pour la propriété par son intermédiaire, même si les acheteurs avaient signé une convention de représentation d'acheteur avec leur agent initial. Les acheteurs ont par la suite signé une nouvelle convention de représentation d'acheteur avec la personne inscrite et ont présenté une offre que le vendeur a acceptée. La personne inscrite a reçu du vendeur et de l'acheteur une commission complète sur la vente de la propriété.	7 500	24 500	17 000
10	La personne inscrite, qui représentait les acheteurs de la propriété, a conclu une convention d'achat de la propriété à condition que les acheteurs soient autorisés à visiter la propriété deux fois avant la date de transfert de la propriété. Lors d'une visite, la personne inscrite a laissé sans surveillance ses acheteurs et leur technicien en chauffage, ventilation et climatisation dans la propriété et leur a demandé de poursuivre la visite sans elle.	4 000	15 700	11 700

Lorsqu'elles sont considérablement inférieures à la commission d'une personne inscrite, les amendes risquent de ne pas avoir un effet dissuasif suffisant sur l'inconduite future et d'envoyer plutôt comme message aux personnes inscrites que les amendes sont simplement un coût d'exploitation.

Le COI nous a dit que le comité de discipline ne tient pas compte du revenu gagné par une personne inscrite dans le cadre de la transaction immobilière en cause pour fixer le montant de l'amende, à moins que la personne inscrite ait subi une perte ou réalisé un gain par suite de la contravention. Le COI prend plutôt en considération les dossiers de discipline antérieurs à titre de précédent et impose des amendes semblables pour des infractions semblables relevées par le passé.

En comparaison, la British Columbia Financial Services Authority (BCFSA), qui est l'organisme chargé de réglementer les professionnels de l'immobilier en Colombie-Britannique, peut imposer à un agent immobilier ou à un courtier des pénalités allant jusqu'à 250 000 \$ et, aux maisons de courtage, des pénalités pouvant atteindre 500 000 \$. De plus, la BCFSA a le pouvoir d'imposer des pénalités supplémentaires jusqu'à concurrence de la rémunération qu'un titulaire de licence gagne pour les services immobiliers liés à la contravention. Selon la ligne directrice de la BCFSA sur les sanctions, les mesures disciplinaires peuvent ne pas avoir un véritable effet dissuasif si les sanctions sont à ce point faibles que l'inconduite demeure rentable. La ligne directrice exige de tenir compte de facteurs qui privent le titulaire de licence de tous les avantages économiques provenant de la transaction ou de l'activité, y compris des pénalités égales ou supérieures à la commission gagnée.

RECOMMANDATION 11

Pour que les personnes inscrites soient suffisamment dissuadées de contrevenir au Règlement de l'Ontario 580/05 : Code de déontologie (Code de déontologie) lorsqu'elles effectuent des transactions immobilières avec des consommateurs, le Conseil ontarien de l'immobilier (COI) devrait :

- créer et mettre en œuvre un cadre officiel d'imposition d'amendes pour guider le comité de discipline du COI sur la valeur monétaire appropriée des pénalités à imposer aux personnes inscrites pour des infractions au Code de déontologie, compte tenu de la gravité de l'infraction;
- conformément à ce cadre, prendre en considération le montant de la rémunération gagnée par les personnes inscrites en lien avec la transaction immobilière correspondante au moment de déterminer la valeur monétaire appropriée des pénalités à imposer.

RÉPONSE DU COI

Le COI remercie la vérificatrice générale de cette recommandation. Le COI élaborera des lignes directrices en matière de sanctions pour les types de pénalités qu'il demandera. Il est entendu que le comité de discipline conservera le pouvoir d'imposer les amendes ainsi que le pouvoir supplémentaire de suspendre et de révoquer des inscriptions dans les limites des pouvoirs que lui confère la Loi au 1^{er} avril 2023. Lorsqu'il élaborera des lignes directrices sur les pénalités qu'il demandera dans le cadre des mesures disciplinaires, le COI se demandera si la personne inscrite a subi une perte ou réalisé un gain par suite de la contravention aux fins de déterminer la pénalité qu'il convient d'imposer.

4.5.3 Le processus relatif à la prise de mesures disciplinaires contre les personnes inscrites qui enfreignent le Code de déontologie est long

Nous avons constaté que lorsque des allégations d'infraction au Code de déontologie sont renvoyées au comité de discipline du COI, il faut en moyenne près d'un an à partir du moment où le COI signifie une allégation à une personne inscrite pour que le comité prenne une décision finale.

Comme le décrit la **section 2.8**, le COI peut renvoyer les personnes inscrites à son comité de discipline en cas d'infraction au Code de déontologie. Les règles du comité prescrivent alors que la date d'une conférence préparatoire doit être fixée par le COI et la personne inscrite dans les 45 jours suivant la signification de l'allégation à la personne inscrite, à moins que cette dernière ne consente à une date ultérieure, afin d'examiner les faits de l'allégation et de discuter des options de règlement possibles. S'il ne peut être convenu d'un règlement avec la personne inscrite, le comité de discipline est saisi de l'allégation.

Nous avons examiné les délais dans lesquels ces conférences préparatoires sont tenues et avons constaté qu'au cours des cinq dernières années (2017-2021), il s'est écoulé en moyenne 167 jours avant que le COI ne tienne une conférence préparatoire, ce qui est plus de trois fois plus long que l'exigence de 45 jours du comité de discipline prévue dans ses Règles de pratique. Toutefois, nous avons constaté que le COI n'avait pas consigné ni fait le suivi des raisons des retards dans la mise au rôle d'une conférence préparatoire, ce qui lui aurait permis de relever et de corriger les retards.

Nous avons également constaté que le COI n'avait pas fixé de délai cible à respecter pour rendre une décision finale dans le cas d'allégations faisant l'objet d'une audience devant le comité de discipline. Nous avons examiné ces dossiers des cinq dernières années et constaté qu'au cours de cette période, il a fallu au comité près d'un an ou 340 jours à compter du moment où le COI a signifié l'allégation à la personne inscrite pour prendre une décision finale. De plus, nous avons constaté qu'à la date de notre audit, le COI n'avait rendu publique aucune décision finale dans 122 dossiers disciplinaires, y compris dans 23 dossiers où une allégation avait été signifiée à la personne inscrite en 2019 ou avant cette date.

À la date de notre audit, les renvois de personnes inscrites au comité de discipline étaient limités aux seules personnes inscrites visées par une allégation d'infraction au Code de déontologie du COI. Toutefois, à compter du 1^{er} avril 2023, la portée des renvois au comité sera élargie et y seront incluses les infractions à toute disposition de la Loi à jour. En raison de cette

portée élargie, la charge de travail du comité de discipline associée au processus disciplinaire devrait s'alourdir, ce qui pourrait entraîner d'autres retards si les raisons des retards actuels ne sont pas corrigées.

RECOMMANDATION 12

Pour que les dossiers et les décisions disciplinaires soient traités et réglés en temps opportun, le Conseil ontarien de l'immobilier (COI) devrait :

- préciser la raison pour laquelle la date d'une conférence préparatoire est fixée au-delà du délai de 45 jours prévu dans les Règles de pratique du comité de discipline;
- dans la mesure du possible, prendre des mesures pour réduire le temps qu'il faut pour fixer la date d'une conférence préparatoire;
- fixer un délai cible dans lequel le COI devait fixer la date de l'audience principale devant le comité de discipline et évaluer son rendement par rapport à cette cible;
- fixer un délai cible dans lequel le COI devait rendre une décision finale et évaluer son rendement par rapport à cette cible.

RÉPONSE DU COI

Le COI remercie la vérificatrice générale de cette recommandation. Le COI s'engage à tenir des audiences en temps opportun et prendra des mesures pour accroître l'efficacité de son processus d'audience disciplinaire en établissant des objectifs de rendement pertinents pour ce qui est de fixer les dates des conférences préparatoires et des audiences et de rendre des décisions.

4.6 Protection du consommateur

4.6.1 Les agents immobiliers et les courtiers sont autorisés à représenter à la fois un acheteur et un vendeur dans le cadre d'une même transaction immobilière

Nous avons constaté que même si l'acheteur et le vendeur d'une propriété ont des intérêts contraires, une même maison de courtage est autorisée en Ontario à représenter l'acheteur et le vendeur dans le cadre d'une transaction immobilière à condition que la maison de courtage en fasse la divulgation et obtienne le consentement des clients à une représentation multiple. Par conséquent, l'acheteur et le vendeur peuvent être représentés par un même agent immobilier ou un même courtier. Il en résulte un risque pour l'acheteur et le vendeur, puisque l'agent immobilier ou le courtier ne peut représenter efficacement les intérêts des deux parties.

L'on qualifie de « cumul » la pratique qui permet à une seule personne inscrite de représenter plusieurs parties à une même transaction, car la personne inscrite obtient alors une commission et de l'acheteur et du vendeur. Conformément à la Loi, les personnes inscrites sont tenues de protéger les intérêts de leurs clients, peu importe qu'elles représentent l'acheteur ou le vendeur d'une propriété. Or, l'objectif d'un vendeur est d'obtenir le prix de vente le plus élevé possible et les conditions de vente les plus favorables, alors que l'objectif de l'acheteur est de payer le prix le plus bas selon les conditions les plus favorables. Ces intérêts contraires font en sorte qu'il est difficile pour une personne inscrite de représenter efficacement les intérêts de l'acheteur et du vendeur dans une même transaction. En outre, d'autres acheteurs intéressés par la propriété risquent de se retrouver désavantagés, car la personne inscrite qui représente le vendeur pourrait souhaiter que son propre acheteur achète la propriété de manière qu'elle puisse tirer une commission et de l'acheteur et du vendeur.

En 2017 et de nouveau en 2019, le Ministère a envisagé de proposer des modifications à la Loi pour interdire à un seul agent immobilier ou courtier au sein d'une maison de courtage de représenter à la

fois l'acheteur et le vendeur, ou plus d'un acheteur dans la même opération, sous réserve d'exceptions limitées. Toutefois, le Ministère a finalement décidé de ne proposer aucune modification du Règlement interdisant cette pratique.

Lors des consultations menées par le Ministère auprès des intervenants en 2017 et 2019, l'Ontario Real Estate Association (OREA), qui représente les intérêts des professionnels de l'immobilier, s'est fermement opposée à un changement réglementaire qui interdirait cette pratique. La principale raison invoquée par l'OREA pour s'opposer aux règles entourant le cumul était la possibilité que les consommateurs renoncent ainsi à toute représentation par un professionnel de l'immobilier. En revanche, dans les observations qu'il a présentées au Ministère dans le cadre des consultations tenues en 2019 avec les intervenants, le COI a proposé qu'un agent immobilier ou un courtier différent employé par une même maison de courtage soit désigné pour représenter chaque client en cas de représentation multiple, une pratique que l'on appelle la représentation désignée obligatoire. Le COI a affirmé que [traduction] « les conflits d'intérêts sont les plus marqués et présentent le plus grand risque de préjudice aux consommateurs lorsqu'une personne représente plus d'une partie à la même transaction ».

Bien qu'il nous ait informés qu'il n'avait pas l'intention de proposer des changements interdisant le cumul, le Ministère a précisé que les récentes modifications réglementaires qui doivent entrer en vigueur le 1^{er} avril 2023 renforceront les obligations actuelles des maisons de courtage de divulguer aux acheteurs et aux vendeurs les différences dans leurs obligations selon qu'elles représentent seulement une partie à une transaction ou plus d'une partie. Le Ministère a ajouté que les personnes inscrites devront faire de leur mieux pour obtenir une attestation écrite de chaque partie que ces renseignements leur ont été communiqués.

En revanche, la British Columbia Financial Services Authority (BCFSA), qui réglemente les titulaires de permis de vente immobilière en Colombie-Britannique, interdit aux titulaires de permis de représenter

plusieurs clients ayant des intérêts contraires dans une même opération immobilière (p. ex., l'acheteur et le vendeur, deux acheteurs intéressés par la même propriété). Le surintendant de l'immobilier (le prédécesseur de la BCFSa), qui a instauré cette interdiction, a déclaré qu'il s'agit d'une source importante de conflits d'intérêts réels et potentiels pour les titulaires de permis qui pourraient ne pas être en mesure de s'acquitter de leurs obligations fiduciaires envers deux clients ayant des intérêts contraires. Il y a exemption à cette règle lorsque le bien immobilier est situé dans un endroit éloigné qui ne compte pas suffisamment de titulaires de permis et qu'il est difficile pour les parties d'être représentées par différents titulaires de permis. De plus, en juin 2022, le ministère des Finances et l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ), qui réglemente le secteur de l'immobilier au Québec, ont apporté des modifications à la *Loi sur le courtage immobilier* du Québec afin d'interdire aux titulaires de permis d'agir à la fois pour l'acheteur et le vendeur lors d'une transaction, sauf lorsqu'il n'y a pas d'autre maison de courtage ayant un établissement dans un rayon de 50 kilomètres de la propriété.

RECOMMANDATION 13

Pour que les maisons de courtage protègent l'intérêt des acheteurs ou des vendeurs qu'ils représentent, le ministère des Services au public et aux entreprises (le Ministère) devrait examiner les changements récents survenus dans d'autres administrations canadiennes qui interdisent aux agents immobiliers et aux courtiers de représenter un acheteur et un vendeur dans le cadre d'une même transaction, et voir s'il conviendrait d'interdire également cette pratique en Ontario.

RÉPONSE DU COI

Le COI s'engage à assurer une protection efficace des consommateurs et appuiera le Ministère dans son examen de cette recommandation.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services au public et aux entreprises (le Ministère) remercie la vérificatrice générale pour son travail.

Le Ministère a tenu des consultations et a apporté des changements au cours des dernières années. Comme l'indique le rapport de la vérificatrice générale, des modifications récentes à la *Loi de 2002 sur le courtage immobilier et commercial* et à son règlement entrent en vigueur le 1^{er} avril 2023. Il s'agit notamment de changements qui aideront le public à mieux comprendre ses droits et ses choix lorsqu'il s'agit de décider de travailler avec une personne inscrite dans une situation de représentation multiple (p. ex., lorsqu'une maison de courtage représente à la fois l'acheteur et le vendeur). Pour éclairer ces changements, le Ministère a mené de vastes consultations auprès du public et d'autres intervenants sur la question de la représentation multiple et a examiné les approches d'autres administrations canadiennes.

Le Ministère surveillera l'incidence des récents changements en Ontario ainsi que les approches et les expériences d'autres administrations afin d'éclairer les travaux stratégiques et la prise de décisions futurs aux fins d'examen par le gouvernement.

4.6.2. Le manque de transparence des transactions immobilières mettant en présence des offres multiples expose les acheteurs potentiels à un risque financier

Conformément à la Loi et aux règlements, dans les cas où une même propriété fait l'objet de plusieurs offres, la maison de courtage qui représente le vendeur doit divulguer le nombre d'offres écrites à chaque personne qui présente une offre concurrente. Toutefois, il lui est interdit de divulguer le contenu des offres concurrentes visant la propriété, ce qui comprend le prix de l'offre,

la date de transfert de la propriété et les conditions, à toute personne, y compris les autres agents immobiliers ou courtiers qui représentent des acheteurs potentiels. Par conséquent, les acheteurs présentent des offres d'achat pour une propriété sans connaître le montant des offres d'autres acheteurs, une pratique que l'on appelle dans ce domaine l'offre à l'aveugle. Cette pratique accroît le risque que des acheteurs soient encouragés à offrir un prix qui dépasse largement l'offre la plus élevée suivante ou se sentent contraints de le faire.

Le Ministère nous a informés que les modifications législatives récentes qui doivent entrer en vigueur le 1^{er} avril 2023 permettront d'instaurer un « processus d'offres ouvertes » dans le cadre duquel le contenu des offres, qui comprend le prix de l'offre, la date de transfert de propriété et les conditions dont est assortie l'offre de chaque acheteur éventuel, pourrait être communiqué aux acheteurs concurrents éventuels. Toutefois, le recours à ce processus d'offres ouvertes sera laissé à la seule discrétion du vendeur d'une propriété, qui pourra décider de demander ou non à la maison de courtage qui le représente de divulguer aux acheteurs potentiels le contenu des offres écrites reçues. La probabilité que les vendeurs consentent à un processus d'offres ouvertes est inconnue. À la date de notre audit, ni le COI ni le Ministère n'avait l'intention de recueillir des renseignements sur le pourcentage de vendeurs qui consentent à un processus d'offres ouvertes et sur ses avantages possibles ou ses conséquences imprévues.

Nous constatons qu'aucune administration canadienne ne dispose d'un processus complet d'offres ouvertes en vertu duquel les montants des offres doivent être divulgués à tous les acheteurs potentiels. Toutefois, dans des pays comme l'Australie, il est possible de vendre un bien immobilier selon un modèle d'enchère ouverte à durée déterminée. Lorsqu'une propriété est vendue à l'enchère, tous les acheteurs intéressés sont présents au moment de l'enchère et connaissent le montant de chaque offre à mesure qu'elle est faite. Avant la tenue de l'enchère, tous les acheteurs intéressés se chargent de faire inspecter la propriété et d'obtenir un financement et de régler toutes autres questions à l'avance. Dans le cadre de ce

processus d'enchère, étant donné qu'il a été convenu de tous les autres détails comme l'inspection de la maison et le financement, l'offre la plus élevée est acceptée par la voie d'un processus d'offres ouvertes.

À la date de notre audit, en mai 2022, la British Columbia Financial Services Authority (BCFSA), qui réglemente le secteur immobilier en Colombie-Britannique, a publié un rapport faisant état des résultats de recherches et de consultations auprès des intervenants sur les solutions de rechange au processus actuel d'offres à l'aveugle. Le rapport conclut en conseillant au gouvernement de la Colombie-Britannique d'explorer davantage les modèles d'enchère ouverte à durée indéterminée (ceux-ci diffèrent des modèles d'enchère à durée fixe comme ceux qui existent en Australie, dont l'heure de clôture est déterminée), y compris leurs répercussions sur les prix de vente et l'abordabilité du logement. La BCFSA a également conseillé au gouvernement d'envisager l'adoption d'une obligation de divulgation dans les situations d'offres multiples où les acheteurs potentiels sont invités à rivaliser directement avec l'offre d'un autre acheteur après une première série d'offres. Le processus a été décrit comme suit : [traduction] « une divulgation anonyme du nombre d'offres légitimes et de la valeur des offres concurrentes pourrait être faite à l'acheteur potentiel sur invitation à soumettre une deuxième offre ou sur contre-offre d'un vendeur visant à solliciter un prix plus élevé en référence à une offre concurrente ». À la date de notre audit, la BCFSA attendait d'autres directives du gouvernement sur les conseils qu'elle lui avait fournis concernant les offres à l'aveugle.

RECOMMANDATION 14

Afin d'accroître la transparence des transactions immobilières comportant plusieurs offres d'acheteurs potentiels et de protéger davantage les consommateurs, le ministère des Services au public et aux entreprises devrait collaborer avec le Conseil ontarien de l'immobilier afin :

- de recueillir de l'information, une fois les modifications législatives entrées en vigueur, auprès des maisons de courtage sur les ventes

résidentielles dans lesquelles les vendeurs optent pour un processus d'offres ouvertes, et d'évaluer l'incidence du processus sur ces transactions et sur l'industrie;

- d'explorer des solutions de rechange au processus actuel d'offres à l'aveugle, y compris les pratiques qui ont été ou qui pourraient être adoptées par d'autres administrations comme la Colombie-Britannique.

RÉPONSE DU COI

Le COI collaborera avec le Ministère pour surveiller et évaluer l'incidence des modifications législatives qui permettront aux vendeurs d'opter pour un processus d'offres ouvertes lorsqu'ils travaillent avec une maison de courtage. La surveillance débutera après l'entrée en vigueur des modifications législatives en avril 2023.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services au public et aux entreprises (le Ministère) remercie la vérificatrice générale pour son travail.

Le Ministère a tenu des consultations et a apporté des changements au cours des dernières années. Comme l'indique le rapport de la vérificatrice générale, des modifications apportées récemment au règlement pris en vertu de la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* entrent en vigueur le 1^{er} avril 2023. Il s'agit notamment de changements visant à donner au public plus de choix dans le processus d'opérations immobilières en permettant à une personne inscrite de tenir un processus d'offres ouvertes et de divulguer dans les offres les détails des offres concurrentes, à l'exclusion des renseignements personnels ou d'identification, à la demande du vendeur. Le Ministère a récemment entrepris des recherches, examiné des options, mené de vastes consultations et tenu compte des commentaires découlant des consultations relativement aux changements apportés au processus d'offres.

Le Ministère collaborera avec le Conseil ontarien de l'immobilier (COI) pour surveiller l'incidence de ces changements afin d'éclairer les travaux stratégiques et la prise de décisions futurs aux fins d'examen par le gouvernement.

4.6.3 La capacité du COI d'examiner des offres écrites pour vérifier les allégations d'offres fictives sur une propriété est limitée

Nous avons constaté que bien que le COI ait le pouvoir, en vertu de la Loi, d'examiner les allégations d'offres fictives, le Règlement de l'Ontario 579/05 : Exigences en matière de formation, assurance, dossiers et autres questions (Règlement 579/05), n'exige pas que les maisons de courtage conservent les documents originaux d'une offre, ce qui limite la capacité du COI de déterminer si une offre est une offre réelle d'un acheteur légitime.

Le gouvernement de l'Ontario a apporté des modifications à la Loi en 2013 et apporté des modifications au Règlement 579/05 en 2014 pour dissiper les craintes soulevées par des membres du public que certains agents immobiliers et courtiers aient fait des allégations fausses ou trompeuses au sujet d'offres concurrentes d'achat d'une propriété afin de faire pression sur les acheteurs pour qu'ils agissent rapidement ou bonifient leurs offres. Les modifications visaient à empêcher l'agent immobilier représentant le vendeur de faire des déclarations fausses ou trompeuses au sujet d'offres concurrentes dans le but de convaincre les acheteurs qu'il existait d'autres offres pour une propriété et ainsi de les encourager à bonifier leur propre offre. Elles exigeaient que toutes les offres relatives à une propriété soient faites par écrit et que toutes les maisons de courtage agissant pour un vendeur conservent pendant au moins un an les copies de toutes les offres reçues. Nous avons toutefois constaté que la Loi permet également aux maisons de courtage de conserver un résumé de chaque offre non retenue par le vendeur au lieu des documents originaux de l'offre, si c'est ce qu'elles choisissent de faire. Nous avons constaté que ce résumé contient

des renseignements tels que le nom de l'acheteur et de son agent immobilier, la date et l'heure de l'offre et l'adresse de la propriété. Nous avons constaté en outre que les règlements n'exigent pas que le résumé renferme des renseignements clés comme le montant de l'offre et les conditions dont l'acheteur assortit celle-ci. En l'absence des documents originaux d'une offre ou, à tout le moins, des renseignements clés contenus dans les documents originaux d'une offre, la capacité du COI de déterminer si une offre constitue une offre réelle d'un acheteur légitime est limitée.

Nous avons demandé au Ministère d'expliquer pourquoi il permettait aux maisons de courtage de conserver seulement un résumé plutôt qu'une copie de chaque offre écrite. Le Ministère nous a dit que c'était dans le but de réduire le fardeau administratif imposé aux maisons de courtage représentant les vendeurs et compte tenu des consultations menées auprès des intervenants de l'industrie que l'on permettait aux maisons de courtage de fournir un résumé au COI.

L'Ontario Real Estate Association (OREA), qui représente les intérêts des agents immobiliers et des courtiers en Ontario, a déclaré au Ministère lors de consultations publiques que la conservation des documents originaux d'une offre serait un fardeau pour les maisons de courtage en raison du volume de documents requis.

La conservation des copies papier des offres était peut-être fastidieuse lorsque la modification législative est entrée en vigueur en 2013, mais les maisons de courtage que nous avons visitées ont indiqué que les offres sont de plus en plus souvent soumises en format électronique et qu'il est donc facile de les conserver.

En revanche, nous avons remarqué qu'en Alberta et en Californie, les maisons de courtage qui représentent un vendeur sont tenues de conserver pendant trois ans tous les documents originaux d'une offre, y compris d'une offre qui n'est pas acceptée par le vendeur. De même, au Texas, les maisons de courtage doivent conserver pendant quatre ans tous les documents originaux d'une offre qui n'est pas acceptée. En Ontario, la maison de courtage est tenue de conserver les documents originaux d'une offre ou un résumé de celle-ci pendant au moins un an, ce qui peut ne pas être suffisant pour permettre au COI d'examiner les documents lorsque cela est nécessaire.

RECOMMANDATION 15

Pour que le Conseil ontarien de l'immobilier (COI) puisse protéger efficacement les intérêts des consommateurs, le ministère des Services au public et aux entreprises devrait voir s'il serait avantageux de proposer des modifications au Règlement de l'Ontario 579/05 – Exigences en matière de formation, assurance, dossiers et autres questions afin d'exiger que toutes les maisons de courtage conservent les documents originaux de l'offre, pour les offres non acceptées, ou un document sommaire contenant le montant et les conditions de l'offre, pendant au moins trois ans.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services au public et aux entreprises remercie la vérificatrice générale pour son travail. Cette recommandation nécessiterait l'élaboration d'éventuelles propositions de réglementation pour examen par le ministre.

L'élaboration de telles propositions stratégiques serait éclairée par la recommandation de la vérificatrice générale et nécessiterait des consultations avec le public et le secteur des services immobiliers.

RECOMMANDATION 16

Pour s'assurer que les maisons de courtage se conforment aux exigences législatives et réglementaires, le Conseil ontarien de l'immobilier devrait intégrer une étape dans son processus d'inspection pour confirmer que les maisons de courtage conservent les documents d'offre requis.

RÉPONSE DU COI

Le COI remercie la vérificatrice générale de sa recommandation et tiendra compte, dans l'élaboration de son nouveau programme d'inspection, de la portée et de la méthodologie des inspections dans lesquelles il conviendrait davantage, pour une efficacité maximale, d'évaluer le maintien des offres.

Figure 19 : Exemples de conditions courantes d'acheteurs

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario sur la foi de renseignements fournis par le COI

Type de condition	Risque assumé par l'acheteur si la condition n'a pas été ajoutée
Condition relative à la tenue d'une inspection	<ul style="list-style-type: none"> • Une inspection de la propriété fournit à l'acheteur des renseignements sur l'état de la propriété, notamment les lacunes et les défauts. Si des problèmes sont relevés, l'acheteur est en mesure de prendre des décisions éclairées quant à savoir s'il doit effectuer l'opération, négocier des réparations ou demander une réduction de prix. • En décidant de ne pas effectuer d'inspection, l'acheteur risque de subir des coûts majeurs de réparation et de rénovation imprévus ou d'acheter une résidence qu'il n'aurait peut-être pas achetée s'il avait connu l'existence des lacunes et des défauts.
Condition relative à l'obtention d'un financement	<ul style="list-style-type: none"> • La condition relative à l'obtention d'un financement donne à l'acheteur le temps de confirmer qu'il est en mesure d'obtenir un financement hypothécaire. • Si un évaluateur immobilier constate que la valeur de la propriété est inférieure au montant prévu dans l'entente, le financement pourrait être refusé par l'institution financière. Pour aller de l'avant avec l'opération, l'acheteur devra combler la différence entre le montant de l'hypothèque approuvée et ce qu'il a accepté de payer dans l'offre.

4.6.4 Les consommateurs qui offrent d'acheter une propriété sans condition s'exposent à un risque

L'acheteur qui présente une offre d'achat d'une propriété peut assortir celle-ci d'une ou plusieurs conditions pour protéger ses intérêts. Selon le COI, les conditions que l'on retrouve couramment dans les offres d'achat comprennent l'obligation d'effectuer une inspection de la propriété et d'obtenir du financement. La **figure 19** décrit ces conditions et explique le risque qu'assume l'acheteur qui n'assortit son offre d'aucune condition.

Pour rendre son offre plus concurrentielle, l'acheteur potentiel peut présenter une offre inconditionnelle, c'est-à-dire une offre qui ne comporte aucune condition (comme celles de la **figure 19**).

Le COI nous a informés que cette pratique est particulièrement courante dans un marché immobilier compétitif où les acheteurs peuvent se sentir forcés de faire une offre inconditionnelle afin de faire concurrence à d'autres acheteurs.

En Ontario, où il n'y a pas de période de réflexion pour les propriétés neuves ou de revente (sauf pour les condominiums à construire ou neufs), les acheteurs ne peuvent habituellement annuler une offre faite sans condition sans risque de répercussions, comme la perte de leur dépôt ou la possibilité qu'un litige

s'ensuive. Compte tenu de l'engagement financier important requis pour acheter une propriété, il est essentiel que les consommateurs disposent de tous les renseignements pertinents sur ce qu'ils achètent pour prendre une décision éclairée.

Or, en juillet 2022, le gouvernement de la Colombie-Britannique a instauré une période de protection obligatoire de trois jours pour les acheteurs de maisons (c.-à-d. une période de réflexion) afin de leur donner le temps de faire preuve de la diligence voulue notamment pour faire inspecter la maison ou obtenir un financement. Cette période de protection entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2023 et comprendra des frais d'annulation de 0,25 % du prix d'achat, soit 250 \$ pour chaque tranche de 100 000 \$, pour ceux qui choisissent de se retirer d'une transaction. Par exemple, l'acheteur qui exerce son droit d'annulation relativement à une maison de 1 million de dollars devra verser 2 500 \$ au vendeur. La Colombie-Britannique affirme que cette période de protection offrira aux acheteurs de maisons la possibilité de faire preuve de la diligence voulue si aucune condition n'a été ajoutée à l'offre. Elle a affirmé que les représentants de l'industrie ont estimé que plus de 70 % des offres dans les marchés les plus compétitifs de la Colombie-Britannique en 2021 pourraient avoir été faites sans condition, ce qui peut entraîner des coûts de réparation

et de rénovation imprévus majeurs pour un acheteur ou la perte d'un dépôt s'il ne réussit pas à obtenir un financement.

RECOMMANDATION 17

Afin de réduire les risques pour les acheteurs lors de l'achat d'une propriété, le ministère des Services au public et aux entreprises devrait collaborer avec le Conseil ontarien de l'immobilier pour chercher des possibilités d'instaurer des mesures de protection des acheteurs de maisons comme une période de réflexion.

RÉPONSE DU COI

Le COI collaborera avec le Ministère pour évaluer l'incidence des modifications législatives qui entreront en vigueur en Ontario en avril 2023, ainsi que celles d'autres administrations, y compris la période de réflexion qui entrera en vigueur en Colombie-Britannique en 2023.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services au public et aux entreprises (le Ministère) remercie la vérificatrice générale pour son travail.

Comme l'indique le rapport de la vérificatrice générale, un certain nombre de modifications apportées récemment à la *Loi de 2002 sur le courtage immobilier et commercial* et aux règlements entrent en vigueur le 1^{er} avril 2023. Le Ministère surveillera l'incidence des récents changements.

Le Ministère surveillera également les approches et les expériences d'autres administrations, y compris celles qui ont instauré une période de réflexion pour les acheteurs de maisons, afin d'éclairer les travaux stratégiques futurs et la prise de décisions aux fins d'examen par le gouvernement.

4.7 Dépôts non revendiqués

4.7.1 Près de 14 millions de dollars en dépôts de consommateurs découlant de ventes de propriétés non conclues demeurent non revendiqués

À la date de notre audit, nous avons constaté que le gouvernement de l'Ontario et le COI détenaient ensemble en fiducie la somme de 13,7 millions de dollars non revendiquée, dont le gros se rapporte aux dépôts de consommateurs, parce qu'ils ne pouvaient déterminer si les dépôts devaient être remis à l'acheteur ou au vendeur, ou parce que la personne ayant droit à la somme d'argent ne pouvait être retrouvée.

En Ontario, les dépôts sont habituellement versés à la maison de courtage de l'agent immobilier qui représente le vendeur et sont détenus par celle-ci jusqu'à ce que la transaction soit conclue. En vertu de la Loi, les maisons de courtage sont tenues de détenir des dépôts dans un compte en fiducie auprès d'une institution financière reconnue et doivent verser les dépôts uniquement conformément aux modalités de la fiducie. L'acheteur qui s'engage à acheter une propriété consent normalement à verser un dépôt pour rassurer le vendeur qu'il agit de bonne foi et qu'il a l'intention d'effectuer l'achat. Si le contrat tombe à l'eau, le dépôt n'est pas automatiquement laissé au vendeur ni n'est remis à l'acheteur. Habituellement, la maison de courtage exige une entente écrite des parties en cause dans la transaction prévoyant les modalités du versement du dépôt. Si l'acheteur et le vendeur ne peuvent s'entendre par écrit sur la remise du dépôt, il faut normalement obtenir une ordonnance du tribunal pour décider comment le dépôt sera distribué.

Si, dans les deux ans suivant la réception d'un dépôt dans son compte en fiducie, elle ne peut établir qui y a droit, la maison de courtage doit remettre le dépôt non revendiqué au COI. Le COI conserve le dépôt jusqu'à ce qu'il obtienne le consentement des deux parties ou une ordonnance du tribunal pour le libérer. Il est tenu par la Loi de remettre au ministre des Finances le dépôt qui n'est pas restitué dans les cinq ans suivant sa réception.

Nous avons examiné le compte des dépôts non revendiqués du COI et constaté qu'entre sa création en 1997 et le mois de mai 2022, il a perçu environ 15,9 millions de dollars en dépôts non revendiqués auprès de maisons de courtage. De cette somme, environ 3,3 millions de dollars, soit 21 %, ont été remis à l'acheteur ou au vendeur, environ 7,4 millions de dollars, soit 46 %, ont été versés au ministre des Finances, et les 5,2 millions de dollars restants, soit 33 %, sont encore détenus par le COI. Nous avons également constaté qu'une somme supplémentaire de 1,1 million de dollars actuellement détenue par le ministre des Finances avait été perçue sur des dépôts non revendiqués avant la création du COI. Les dépôts combinés de 13,7 millions de dollars détenus par le COI et le ministre des Finances demeurent non revendiqués. La Loi ne précise pas combien de temps les dépôts non revendiqués devraient être détenus après le versement final au ministre des Finances. À l'heure actuelle, le ministre des Finances détient indéfiniment les dépôts non revendiqués.

RECOMMANDATION 18

Pour que les dépôts non revendiqués sur les transactions immobilières soient réglés, le ministère des Services au public et aux entreprises devrait examiner la nécessité de :

- fixer la période maximale pendant laquelle les dépôts non revendiqués sur les transactions immobilières peuvent être détenus;
- établir des paramètres pour déterminer à qui les dépôts non revendiqués doivent être versés ou restitués une fois le délai écoulé.

RÉPONSE DU COI

Le COI appuiera le Ministère lorsqu'il examinera les propositions concernant les sommes d'argent non revendiquées qui sont détenues par les maisons de courtage.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services au public et aux entreprises (le Ministère) remercie la vérificatrice générale de cette recommandation. Le Ministère élaborera des propositions stratégiques concernant les sommes d'argent non revendiquées qui sont détenues en fiducie pour examen par le gouvernement.

L'élaboration de ces propositions s'appuiera sur la recommandation de la vérificatrice générale et comprendra des consultations avec le secteur des services publics et immobiliers.

4.7.2 Le COI ne fait pas de suivi auprès des maisons de courtage qui, à sa connaissance, détiennent des dépôts non revendiqués

Nous avons constaté que le COI n'avait pas mis en place de processus obligeant les maisons de courtage à déclarer périodiquement le nombre et le montant des dépôts non revendiqués détenus dans leur compte en fiducie. Le COI s'en remet plutôt aux maisons de courtage pour qu'elles se conforment volontairement à l'obligation prévue dans la Loi de remettre au COI tout dépôt non revendiqué qui n'a pas été restitué à un acheteur ou à un vendeur après deux ans.

Lorsque les dépôts non revendiqués ne sont pas perçus de façon proactive par le COI auprès des maisons de courtage en temps opportun, il existe un risque supplémentaire que les maisons de courtage détournent les fonds sur de longues périodes. Nous avons constaté qu'au cours des cinq dernières années (2017-2021), les inspecteurs du COI ont délivré 599 avis de non-conformité à 491 maisons de courtage qui avaient omis de verser les dépôts non revendiqués au COI. Sur les 491 maisons de courtage, 102, soit environ 21 %, ont reçu un avis deux fois ou plus au cours d'une période de cinq ans pour avoir omis de verser les dépôts non revendiqués au COI. Nous avons toutefois constaté que même après avoir remis ces avis de non-conformité, le COI n'avait pris aucune mesure pour faire le suivi et percevoir les dépôts non revendiqués. En fait, notre analyse des données de collecte a permis de constater qu'au mois de mai 2022,

62 % des avis de non-conformité, soit 369 sur 599, demeuraient non résolus, et que le COI n'avait pas obtenu des maisons de courtage les dépôts non revendiqués.

Nous avons également constaté que le COI n'utilisait pas l'information provenant des inspections effectuées auprès des maisons de courtage pour surveiller efficacement la perception des dépôts. Ainsi, le COI ne fait pas le suivi du montant des dépôts non revendiqués dont il constate l'existence pendant les inspections dans une base de données centralisée. Par conséquent, même lorsqu'une maison de courtage remet par la suite des dépôts non revendiqués au COI, ce dernier n'a pas de processus pour s'assurer que la maison de courtage a remis le bon montant de dépôts non revendiqués établis lors d'une inspection.

Le défaut de remettre les dépôts non revendiqués au COI est l'un des types d'avis de non-conformité les plus courants remis par le COI. Néanmoins, nous avons été surpris d'apprendre qu'au cours de ses 25 ans d'existence, le COI n'a jamais mis en place de processus pour percevoir activement les dépôts non revendiqués auprès de maisons de courtage. Par conséquent, le COI ne sait pas combien de dépôts non revendiqués sont actuellement détenus par les maisons de courtage.

RECOMMANDATION 19

Pour que les dépôts détenus par des maisons de courtage qui n'ont pas été revendiqués pendant deux ans soient remis au Conseil ontarien de l'immobilier (COI) en temps opportun, comme l'exige la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier*, le COI devrait :

- mettre en œuvre un processus de collecte annuelle de renseignements sur les dépôts non revendiqués détenus par les maisons de courtage;
- mettre en place un processus de suivi auprès des maisons de courtage qui omettent de verser en temps opportun les dépôts non revendiqués au COI;
- inclure des étapes dans ses inspections afin de vérifier l'exactitude des rapports annuels

des maisons de courtage sur les dépôts non revendiqués qu'elles détiennent;

- mettre en œuvre un protocole de suivi des inspections qui constatent l'existence de dépôts non revendiqués non versés afin de s'assurer que les montants sont ensuite remis au COI.

RÉPONSE DU COI

Le COI souscrit à cette recommandation et prendra des mesures pour mettre en œuvre chaque mesure de suivi. Le COI élaborera à l'intention des maisons de courtage de nouvelles exigences en matière de rapports, y compris celle de déclarer les dépôts non revendiqués qu'elles détiennent. Depuis le début de l'audit, le COI a mis en place un processus de suivi des maisons de courtage qui détiennent des sommes non revendiquées dont l'existence a été relevée dans le cadre des inspections depuis 2017 et mettra en place un processus permettant à l'avenir de faire le suivi auprès des maisons de courtage qui ne versent pas les dépôts non revendiqués en temps opportun. Le COI inclura également une étape dans son programme d'inspection pour vérifier l'exactitude des rapports au COI sur les dépôts non revendiqués.

4.8 Activités du COI

4.8.1 La majorité des Ontariens interrogés ne sont pas au courant de l'existence du COI et des protections qu'il offre aux consommateurs

Dans le cadre de notre examen des sondages sur la sensibilisation des consommateurs au COI, qui s'adressaient à des personnes ayant récemment acheté une propriété, nous avons constaté que la plupart des Ontariens ne connaissent pas l'existence du COI et des services qu'il offre. Plus particulièrement, dans le plus récent sondage réalisé en juillet 2021 :

- 89 % des Ontariens interrogés ont affirmé qu'ils ne connaissaient pas le COI ni les protections qu'il offrait aux acheteurs et aux vendeurs de biens immobiliers;

- 65 % des Ontariens interrogés ne savaient pas que les maisons de courtage et les agents immobiliers étaient réglementés par le COI.

À l'heure actuelle, le COI n'a pas de processus direct lui permettant de joindre les acheteurs et les vendeurs éventuels qui travaillent avec une personne inscrite pour acheter ou vendre une maison afin de les informer des protections offertes par la Loi. Les courtiers et les agents immobiliers inscrits ne sont pas tenus d'informer les acheteurs et les vendeurs des protections offertes par l'intermédiaire du COI. Mentionnons à titre d'exemple le rôle du COI dans la médiation des différends qui peuvent survenir dans le cadre de transactions immobilières. Le COI administre également un programme d'assurance dans le cadre duquel les consommateurs peuvent présenter une réclamation en cas d'erreur ou d'omission de l'agent immobilier ou du courtier.

En comparaison, Tarion, qui administre le programme de garantie pour la construction d'habitations neuves en Ontario, exige que les constructeurs fournissent aux acheteurs des renseignements détaillés sur leurs droits au titre de la garantie et la possibilité de présenter une réclamation à Tarion si leur constructeur ne s'acquitte pas de ses obligations au titre de la garantie.

Nous avons constaté que le Real Estate Council of Alberta exige que les courtiers et les agents immobiliers inscrits fournissent aux consommateurs un guide des relations avec les consommateurs qui explique les responsabilités d'un professionnel de l'immobilier lorsqu'il interagit avec un consommateur. Ainsi, le guide explique comment gérer les situations de conflit d'intérêts lorsqu'un professionnel de l'immobilier représente à la fois un acheteur et un vendeur dans le cadre d'une même transaction. Les courtiers et les agents immobiliers sont tenus par la Loi d'obtenir une attestation signée du consommateur qu'il a lu le guide, que le professionnel de l'immobilier a discuté du guide avec lui et qu'il a obtenu des réponses satisfaisantes aux questions qu'il a posées.

Le Ministère nous a informés que les modifications apportées récemment aux lois et règlements, qui doivent entrer en vigueur le 1^{er} avril 2023, obligeront

les agents immobiliers et les courtiers à fournir une copie d'un guide d'information préparé par le COI aux acheteurs et vendeurs éventuels.

RECOMMANDATION 20

Pour que les acheteurs et les vendeurs potentiels de biens immobiliers soient au courant des services qu'il offre, le Conseil ontarien de l'immobilier (COI) devrait collaborer avec le ministère des Services au public et aux entreprises pour élaborer une trousse d'information décrivant les protections offertes aux consommateurs et exiger que toutes les personnes inscrites fournissent cette information aux acheteurs et aux vendeurs de biens immobiliers avec qui ils concluent une entente de représentation dans le cadre d'une transaction immobilière.

RÉPONSE DU COI

Le COI souscrit à cette recommandation. Le COI travaille actuellement à l'élaboration d'un guide d'information que les personnes inscrites devront fournir aux acheteurs et aux vendeurs à compter du 1^{er} avril 2023.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services au public et aux entreprises (le Ministère) remercie la vérificatrice générale pour son travail.

Le Ministère souligne que les modifications apportées récemment à la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* et aux règlements, qui entrent en vigueur le 1^{er} avril 2023, comprennent des modifications réglementaires qui obligeront le registraire du Conseil ontarien de l'immobilier à préparer un guide d'information à l'intention du public et des personnes inscrites. Le guide comprendra des renseignements sur de nombreux sujets, notamment :

- les modes d'interaction possibles avec une personne inscrite en tant que client ou en tant que partie qui se représente elle-même;

- un résumé des droits, obligations et devoirs des différentes parties à une opération immobilière;
- des directives sur les modalités de rémunération relatives à une opération immobilière;
- les processus de dépôt d'une plainte sur la conduite d'un courtier ou d'un agent immobilier;
- d'autres renseignements que le registrateur juge pertinents.

Le guide d'information sera publié sur le site Web du COI et les personnes inscrites devront fournir le guide et en expliquer le contenu à une personne avant de lui fournir des services ou de l'aide en lien avec une opération immobilière.

4.8.2 Le COI ne recueille pas de données sur les transactions auprès des maisons de courtage, ce qui limite sa capacité de réglementer efficacement les personnes inscrites et de cerner les risques pour les consommateurs

Nous avons constaté que le COI n'a pas actuellement le pouvoir général de recueillir des renseignements sur les transactions immobilières auprès de toutes les maisons de courtage. Étant donné l'absence de tels renseignements, le COI a de la difficulté à fournir au Ministère des conseils stratégiques fondés sur des données probantes afin d'atténuer les nouveaux risques pour les consommateurs. Ainsi, le COI ne peut produire d'analyses détaillées pour déterminer la prévalence des tendances dans les transactions immobilières qui posent un risque pour les consommateurs, comme les offres inconditionnelles (voir la **section 4.6.4**), les transactions dans lesquelles un seul agent immobilier représente à la fois l'acheteur et le vendeur (voir la **section 4.6.1**) et les transactions qui peuvent comporter des offres fictives (voir la **section 4.6.3**). De plus, le manque de renseignements sur les transactions limite la capacité du COI d'appliquer une approche fondée sur la gestion des risques à la réglementation des maisons de courtage. Comme il est mentionné à la **section 4.3.1**, le COI n'évalue pas les maisons de courtage ni n'attribue actuellement à chacune d'elles une cote de risque afin que celles qui présentent un

risque élevé puissent être inspectées plus fréquemment, ce que lui permettrait de faire la cueillette de renseignements sur les transactions.

En revanche, nous avons constaté que la British Columbia Financial Services Authority (BCFSA) recueillait des renseignements sur les ventes de résidences auprès des maisons de courtage sur demande du gouvernement provincial. La BCFSA a recueilli un sous-ensemble de données sur les ventes résidentielles de 2021 et 2022 auprès des maisons de courtage pour pouvoir évaluer la prévalence des pratiques du marché qui peuvent exposer les consommateurs de biens immobiliers à un risque, comme les offres inconditionnelles et les offres à l'aveugle. La collecte de données visait à répondre aux questions sur les risques liés aux acheteurs de maisons, notamment :

- la fréquence à laquelle les acheteurs présentent des offres inconditionnelles;
- la fréquence à laquelle des offres multiples sont présentées à l'égard des maisons et le nombre type d'offres;
- la différence moyenne entre le prix d'inscription et le prix de vente d'une maison;
- la fréquence à laquelle le prix de vente est sensiblement plus élevé que l'offre la plus élevée suivante;
- les écarts régionaux et les comparaisons entre différentes périodes.

La BCFSA a mentionné que les constatations fondées sur la collecte des données étaient généralement conformes à la perspective selon laquelle le marché immobilier est de plus en plus compétitif, les propriétés se vendent rapidement, sans condition, avec de multiples offres et potentiellement un écart marqué entre le prix de vente et l'offre non acceptée la plus élevée. La BCFSA a déclaré qu'elle entend mettre à profit son expérience et les leçons tirées de cette collecte de données pour améliorer les futurs efforts de collecte de données sur l'immobilier afin d'appuyer des décisions stratégiques et réglementaires fondées sur des données probantes.

RECOMMANDATION 21

Pour améliorer son efficacité à cerner les risques pour les consommateurs et à fournir des conseils stratégiques fondés sur des données probantes au ministère des Services au public et aux entreprises (le Ministère) dans le but d'atténuer ces risques, le Conseil ontarien de l'immobilier (COI) devrait :

- consulter les pratiques exemplaires d'autres administrations pour déterminer les renseignements sur les transactions qu'il devrait recueillir auprès des maisons de courtage;
- mettre en place un processus de collecte périodique de ces renseignements auprès des maisons de courtage;
- analyser les renseignements recueillis pour élaborer et présenter des recommandations stratégiques fondées sur des données probantes aux fins d'examen par le Ministère;
- utiliser ces renseignements pour guider son processus d'inspection des maisons de courtage.

RÉPONSE DU COI

Le COI souscrit à cette recommandation. À compter d'avril 2023, le nouveau pouvoir législatif de recueillir des renseignements supplémentaires auprès des personnes inscrites renforcera la capacité du COI de formuler des recommandations rationnelles, fondées sur des données probantes. Par la suite, le COI s'emploiera à mettre en place un processus pour recueillir périodiquement des renseignements sur les transactions et d'autres renseignements auprès des maisons de courtage, et à utiliser ces renseignements pour formuler des recommandations fondées sur des données probantes au Ministère et pour éclairer ses propres processus, y compris les inspections des maisons de courtage.

4.8.3 Le COI dispose d'excédents et de réserves totalisant plus de 35 millions de dollars

Aux termes de l'accord d'application conclu par le COI avec le Ministère, le COI doit fixer des droits sur une base de recouvrement des coûts. Or, comme le montre la **figure 20**, nous avons constaté qu'au cours des cinq

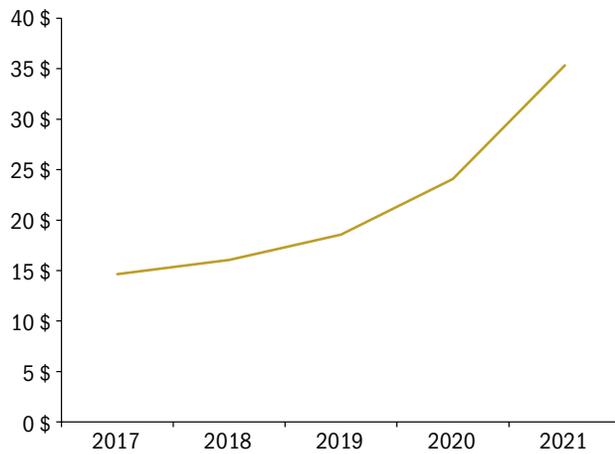
dernières années (2017-2021), les excédents et les réserves accumulés du COI ont augmenté de 140 %, passant de 14,7 millions de dollars à 35,3 millions de dollars.

Au cours de la même période de cinq ans, le nombre d'agents immobiliers et de maisons de courtage inscrits a augmenté de 21 % et de 7 % respectivement, ce qui a contribué à une hausse d'environ 45 % des revenus d'exploitation du COI. Nous avons constaté que le COI avait élaboré un plan de réduction de son excédent accumulé et de ses réserves au cours des 10 prochaines années en réduisant les droits d'inscription sans réduire les dépenses, ce qui entraînerait un déficit au cours de cette période. Ce plan a été approuvé par le comité d'audit, de la gestion des risques, des finances et d'assurance du COI le 28 juillet 2022 et par son conseil d'administration le 22 septembre 2022.

Nous avons constaté que, dans ce plan, le COI n'aborde pas la question de savoir s'il consacre suffisamment de ressources à l'application et à l'exécution de la Loi et à la réalisation de son mandat. Nous avons relevé un certain nombre de domaines dans lesquels des ressources supplémentaires pourraient servir à accroître l'efficacité des efforts d'exécution de la loi du COI. Ainsi, bien que le nombre d'agents immobiliers et de maisons de courtage ait augmenté respectivement de 21 % et de 7 % au cours des cinq dernières années (2017-2021), le COI a continué de désigner cinq personnes comme inspecteurs durant cette même période; un des postes ainsi désignés est demeuré vacant pendant sept mois en 2022. De plus, comme il est indiqué à la **section 4.3.1**, le COI n'a jamais effectué d'inspection complète sur place de 27 % des maisons de courtage inscrites et n'a pas effectué d'inspection complète sur place de 35 % des maisons de courtage inscrites depuis au moins cinq ans. En outre, tel qu'il en est question à la **section 4.5.3**, le COI prend en moyenne près d'un an pour rendre une décision disciplinaire définitive à l'égard de personnes inscrites ayant enfreint le Code de déontologie. Par ailleurs, tel qu'il est expliqué à la **section 4.8.1**, les sondages du COI montrent qu'encore aujourd'hui, les Ontariens connaissent peu l'existence du COI et des protections qu'il offre.

Figure 20 : Excédent accumulé et réserves du COI, 2017-2021 (en millions de dollars)

Source des données : Conseil ontarien de l'immobilier



Remarque : La hausse de l'excédent accumulé et des réserves du COI s'explique principalement par l'augmentation du nombre de personnes inscrites qui sont arrivées dans ce secteur d'activités. De 2017 à 2021, le nombre d'agents immobiliers et de maisons de courtage inscrits a augmenté respectivement de 21 % et de 7 %, ce qui a contribué à une hausse d'environ 45 % des revenus d'exploitation du COI.

RECOMMANDATION 22

Pour pouvoir s'acquitter efficacement de son mandat et fonctionner selon le principe du recouvrement des coûts conformément à l'accord d'application conclu avec le ministère des Services au public et aux entreprises, le Conseil ontarien de l'immobilier (COI) devrait :

- évaluer ses activités actuelles afin de déterminer les ressources supplémentaires nécessaires pour améliorer l'application et l'exécution de la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* ;
- se fonder sur les résultats de cette évaluation pour affecter les ressources au besoin et ajuster son plan de réduction des droits en conséquence.

RÉPONSE DU COI

Le COI remercie la vérificatrice générale de cette recommandation. Le COI examinera les observations formulées dans le rapport de la vérificatrice générale dans son évaluation de

ses activités actuelles afin de cerner les secteurs où des ressources supplémentaires pourraient être nécessaires pour améliorer l'application et l'exécution de la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier*. Le COI se servira des résultats de cette évaluation pour affecter les ressources là où elles sont nécessaires et ajuster ses budgets en conséquence.

4.8.4 Bien que le rôle du COI soit de protéger les consommateurs, son conseil d'administration est dominé par des représentants du secteur de l'immobilier

Bien que le COI ait été mis sur pied par le gouvernement de l'Ontario pour appliquer la Loi dans le but de protéger l'intérêt public, nous avons constaté que le conseil d'administration du COI est composé de personnes qui représentent presque exclusivement les personnes inscrites dans le secteur de l'immobilier.

À l'heure actuelle, le règlement administratif du COI portant sur la composition de son conseil d'administration prescrit que neuf des douze administrateurs, soit 75 %, doivent être des membres de l'industrie élus par les personnes inscrites, et que les trois autres administrateurs doivent être nommés par le ministre des Services au public et aux entreprises. En vertu de la *Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs*, le ministre peut choisir de nommer jusqu'à 50 % des membres du conseil d'administration pour représenter les groupes de consommateurs, les entreprises, les organisations gouvernementales ou d'autres intérêts qu'il détermine. Or, par le passé, le ministre n'a nommé que trois membres du conseil d'administration, soit 25 % de tous les membres. En mars 2022, l'une des personnes nommées par le ministre était également membre du secteur de l'immobilier et une autre était une ancienne membre du secteur de l'immobilier, ce qui ajoute à la forte représentation des membres de ce secteur au sein du conseil d'administration du COI.

Nous avons constaté que les conseils d'administration d'organismes de réglementation de l'immobilier d'autres provinces canadiennes comptaient moins de représentants de l'industrie. Par exemple, le conseil d'administration de la British Columbia Financial Services Authority est entièrement composé de membres du public nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Le conseil d'administration de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec est composé à 50 % de membres du public (qui ne détiennent pas de permis d'agent immobilier ou de courtier) et à 50 % de représentants de l'industrie.

Le COI n'a pas mis en place de processus de consultation des consommateurs fonctionnel comme il était tenu de le faire

L'accord d'application conclu par le COI avec le ministre exige également que le conseil d'administration du COI établisse un processus de consultation qui permet que lui soient formulées directement des observations sur les questions importantes pour les consommateurs; toutefois, il ne précise pas les moyens par lesquels cela devrait être fait. Bien que le conseil d'administration du COI ait mis sur pied un comité de consultation de l'industrie et des consommateurs, nous avons constaté qu'il n'avait pas veillé à ce qu'un processus de consultation des consommateurs fonctionnel soit en place.

Nous avons examiné les procès-verbaux des réunions du conseil d'administration du COI des cinq dernières années (2017-2021) et constaté qu'aucun problème ou conseil important axé sur les consommateurs n'avait été soumis au conseil par le comité de consultation de l'industrie et des consommateurs. Nous avons également constaté que pendant la majeure partie de l'existence du COI, il n'y avait pas de groupe de consultation des consommateurs fonctionnel. De novembre 2004 à septembre 2007, le COI avait un groupe de consultation des consommateurs qui relevait directement du chef de la direction. Toutefois, en 2007, le groupe est devenu largement inactif et ne se réunit que de façon ponctuelle. En 2016, un groupe de consultation des

chefs de la direction a été créé pour conseiller le chef de la direction et la direction. Il était principalement composé de membres du secteur de l'immobilier, mais il incluait aussi des représentants des consommateurs. En 2018, ce groupe est passé au comité de consultation de l'industrie et des consommateurs composé principalement de membres représentant le secteur de l'immobilier. Ce n'est qu'en juin 2020, lorsque de nouveaux membres représentant les intérêts des consommateurs ont commencé à être nommés à la demande du COI au comité de consultation de l'industrie et des consommateurs, que sa composition a été modifiée. Il se compose maintenant de six représentants des consommateurs et de six représentants des personnes inscrites.

RECOMMANDATION 23

Pour que le conseil d'administration du Conseil ontarien de l'immobilier (COI) s'acquitte efficacement de ses responsabilités de surveillance du secteur de l'immobilier et de protection des consommateurs, le ministère des Services au public et aux entreprises devrait réévaluer et rajuster la proportion de représentants de ce secteur d'activités qui forment le conseil d'administration du COI et, ce faisant, veiller à ce qu'un conseil d'administration axé sur les compétences et fondé sur les pratiques exemplaires soit en place.

RÉPONSE DU COI

Le COI appuiera les efforts du Ministère alors qu'il examine la composition et la transition possibles vers un conseil d'administration axé sur les compétences pour superviser la prestation des services du COI afin qu'il s'acquitte plus efficacement de son mandat.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services au public et aux entreprises (le Ministère) remercie la vérificatrice générale de cette recommandation. Le Ministère est d'accord pour dire qu'une saine gouvernance est

importante et qu'elle doit reposer sur des pratiques exemplaires.

À l'heure actuelle, en vertu de la *Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs*, le ministre peut prendre divers décrets relatifs à la gouvernance du conseil d'administration, notamment pour prévoir un pourcentage fixe de membres du conseil d'administration provenant du bassin de personnes ou de catégories de personnes que le décret précise.

Le Ministère envisagera des options à proposer au ministre pour améliorer la saine gouvernance, et ces options s'appuieront sur la recommandation de la vérificatrice générale.

RECOMMANDATION 24

Pour que le processus de consultation des consommateurs du Conseil ontarien de l'immobilier (COI) permettent que des conseils indépendants et éclairés soient fournis au conseil d'administration du COI sur des questions importantes pour les consommateurs, le ministère des Services au public et aux entreprises devrait :

- collaborer avec le COI pour modifier l'accord d'application afin d'exiger que le conseil d'administration du COI fournisse périodiquement au ministre des Services au public et aux entreprises des rapports sur le processus de consultation des consommateurs du COI;
- faire respecter l'obligation dans l'accord d'application selon laquelle le COI doit rendre compte publiquement des activités et des conseils résultant du processus de consultation des consommateurs dans son rapport annuel.

RÉPONSE DU COI

Le COI collaborera avec le Ministère dans l'examen des recommandations et des options de la vérificatrice générale pour mettre à jour le processus de consultation des consommateurs du COI.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services au public et aux entreprises (le Ministère) remercie la vérificatrice générale de sa recommandation. Le Ministère collaborera avec le Conseil ontarien de l'immobilier (COI) pour examiner les options visant à améliorer le processus de consultation des consommateurs du COI, en se fondant sur la recommandation de la vérificatrice générale.

Le Ministère renforcera sa surveillance des rapports du COI sur les activités de son processus de consultation des consommateurs.

4.9 Le Ministère ne recueille pas suffisamment de renseignements pour surveiller et évaluer le rendement du COI dans l'exécution de son mandat

Nous avons constaté que le Ministère ne recueille pas suffisamment de renseignements sur le rendement du COI pour être en mesure de déterminer si l'organisme s'acquitte de son mandat de réglementer efficacement le secteur de l'immobilier et de protéger les consommateurs.

Aux termes de l'accord d'application conclu par le ministre et le COI, pour évaluer le rendement de celui-ci, le Ministère doit convenir d'indicateurs de rendement avec le COI et en recueillir les résultats auprès du COI tous les trimestres. Nous avons examiné ces résultats trimestriels et constaté que les indicateurs de rendement actuellement en place se limitaient aux délais de traitement des demandes d'inscription, au délai moyen que prend le COI pour fermer le dossier d'une plainte reçue et au délai d'attente pour communiquer avec le COI par téléphone. Nous avons toutefois constaté que des indicateurs de rendement n'avaient pas été établis pour surveiller le rendement opérationnel du COI dans plusieurs secteurs clés où nous avons relevé des problèmes opérationnels. Par exemple, aucun indicateur ou cible n'était en place pour vérifier si le COI :

- inspecte toutes les maisons de courtage inscrites au moins une fois pendant une période donnée;
- effectue des inspections de suivi dans un délai cible;
- enquête sur l'inconduite d'une personne inscrite dans un délai cible;
- traite les cas d'inconduite et les renvoie au comité de discipline et rend une décision sur les mesures disciplinaires dans un délai cible;
- perçoit en temps opportun les dépôts de consommateurs non revendiqués auprès des maisons de courtage.

Nous avons également remarqué que même si le Ministère avait pris des mesures pour s'informer auprès du COI de la hausse de ses excédents, aucun indicateur de rendement n'avait été établi pour permettre au Ministère de vérifier si le COI se conformait à l'obligation de fonctionner selon le principe du recouvrement des coûts. Par exemple, il pourrait fixer une cible au moyen de laquelle il pourrait vérifier si les revenus annuels dépassent les dépenses annuelles de plus de 10 %. Comme il est mentionné à la **section 4.8.3**, les excédents et les réserves accumulés du COI ont augmenté de 140 % au cours des cinq dernières années (2017-2021). Toutefois, il faut tenir compte du fait que d'autres travaux réglementaires pourraient être nécessaires à mesure que les activités immobilières augmentent.

RECOMMANDATION 25

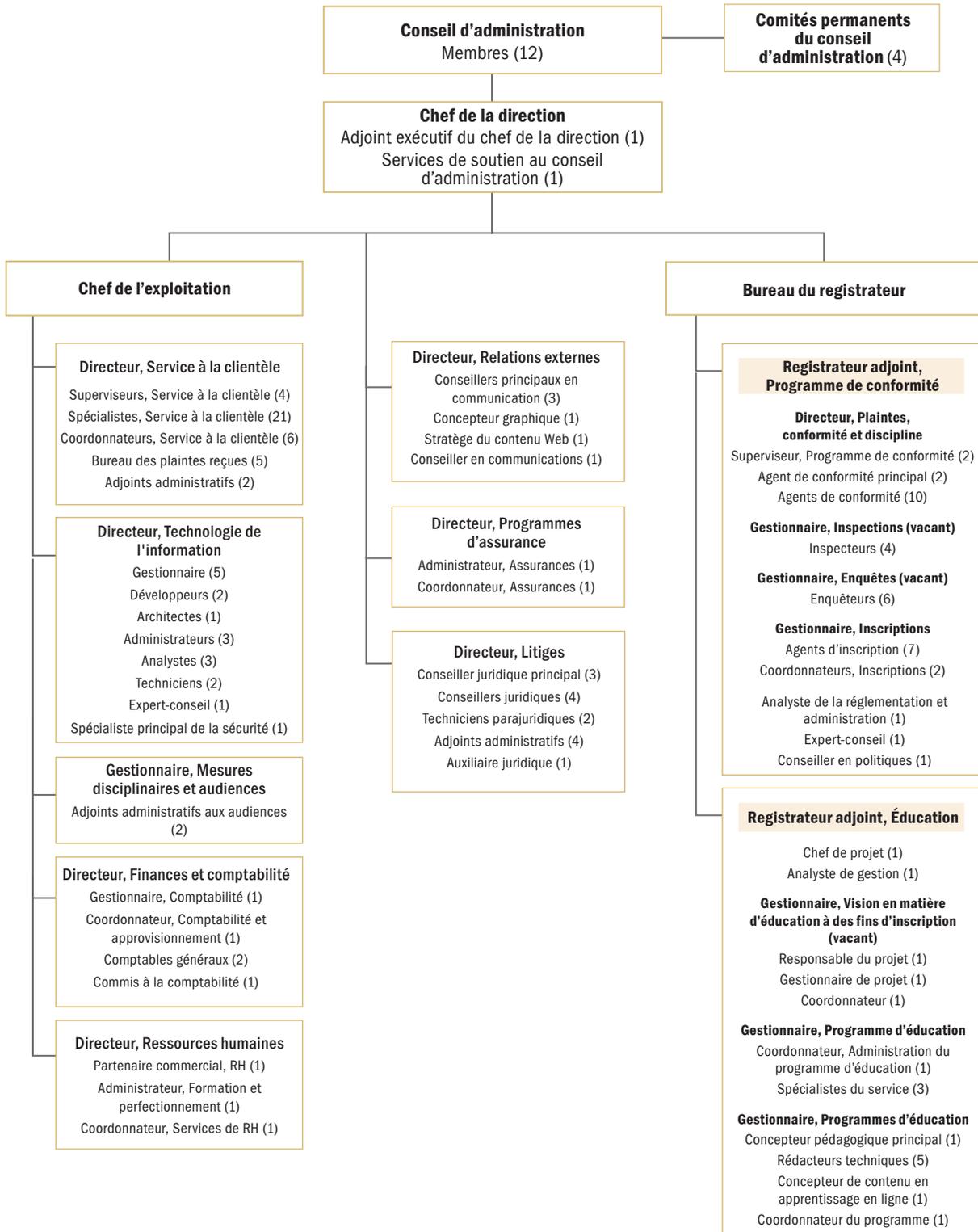
Pour pouvoir surveiller efficacement le rendement du Conseil ontarien de l'immobilier (COI) en matière de protection des consommateurs et de réglementation du secteur immobilier, le ministère des Services au public et aux entreprises (le Ministère) devrait collaborer avec le COI pour réviser les indicateurs de rendement qu'il utilise pour surveiller le rendement du COI afin d'y inclure des indicateurs qui surveillent de plus près les activités de ce dernier, notamment dans les domaines des inspections, des enquêtes, des mesures disciplinaires et de la conformité à l'obligation de fonctionner selon le principe du recouvrement des coûts.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services au public et aux entreprises (le Ministère) remercie la vérificatrice générale de cette recommandation. Le Ministère collaborera avec le Conseil ontarien de l'immobilier (COI) pour réviser les indicateurs qu'il utilise pour surveiller le rendement du COI, conformément à la recommandation de la vérificatrice générale.

Annexe 1 : Structure organisationnelle du COI, en date de mars 2022

Source des données : Conseil ontarien de l'immobilier



Remarque : Les comités permanents du conseil d'administration sont notamment le Comité de l'audit, de la gestion des risques, des finances et de l'assurance, le Comité de la gouvernance, des personnes et de la culture, le Sous-comité du chef de la direction et le Comité de stratégie et de rendement organisationnel.

Annexe 2 : Conseil d'administration du COI, en date de mars 2022

Source des données : Conseil ontarien de l'immobilier

Membres du conseil d'administration et leurs affiliations*

Steve Boxma Président du conseil	Royal LePage Team Realty Inc. (Courtier - région 3)
Tim Lee Vice-président du conseil	Century 21 Explorer Realty Inc. (Courtier - région 3)
Rui Alves	iPro Realty Itée (Courtier - région 1)
Frank Dattilo	Dattilo Realty Inc. (Courtier responsable - région 2)
Tamer Fahmi	Keller Williams Edge Hearth et Home Realty (courtier - région 2)
Rebecca Himelfarb	Forest Hill Real Estate Inc. (Courtier - région 1)
John O'Sullivan	RE/MAX Hallmark Realty Group (courtier - région 3)
David Schooley	RE/MAX Twin City Realty Inc. (Courtier - région 2)
Katie Steinfeld	On the Block Realty Inc. (Courtier - région 1)
Janet Cloud	3C's Corporation (public)
John McCharles	RE/MAX Sarnia Realty Inc. (Public)
Phillip Richardson	Black Opal Property Advisors (public)

Mis en candidature et élu par les personnes inscrites

Nommé par le ministre des Services au public et aux entreprises

* Conformément aux règlements administratifs du COI, trois membres du conseil d'administration doivent être élus dans trois régions de l'Ontario. La région 1 représente le centre de l'Ontario, la région 2, l'ouest/le sud de l'Ontario et la région 3, l'est/le nord-est/le nord de l'Ontario.

Annexe 3 : Barème des droits du COI, en date de février 2022

Source des données : Conseil ontarien de l'immobilier

Droits de demande	Droits initiaux/de rétablissement (\$)	Droits de renouvellement (\$)	Fréquence du renouvellement
Inscription d'agents immobiliers	590	390	Tous les deux ans
Inscription de courtiers ¹	200 à 390	390	Tous les deux ans
Inscription de courtiers hors de l'Ontario	590	390	Tous les deux ans
Maison de courtage/société/propriétaire unique	590	390	Tous les deux ans
Inscription de succursales ²	390	390	Tous les deux ans

Autres droits	Droits (\$)	Fréquence
Droits du programme d'assurance ³	475	Une fois par an
Formation continue	44	Tous les deux ans
Droits de transfert ⁴ et évaluation de l'équivalence des études	100	Selon le cas
Avis de modification ⁵	200	Selon le cas
Chèques sans provision	35	Selon le cas

1. Des droits d'examen de la demande de 200 \$ sont facturés si un agent immobilier devient un courtier pendant un cycle d'inscription. Si une demande de modification est faite au moment du renouvellement de l'inscription, des droits de 390 \$ sont facturés.

2. Des droits d'inscription de succursale sont facturés pour chaque succursale supplémentaire ouverte.

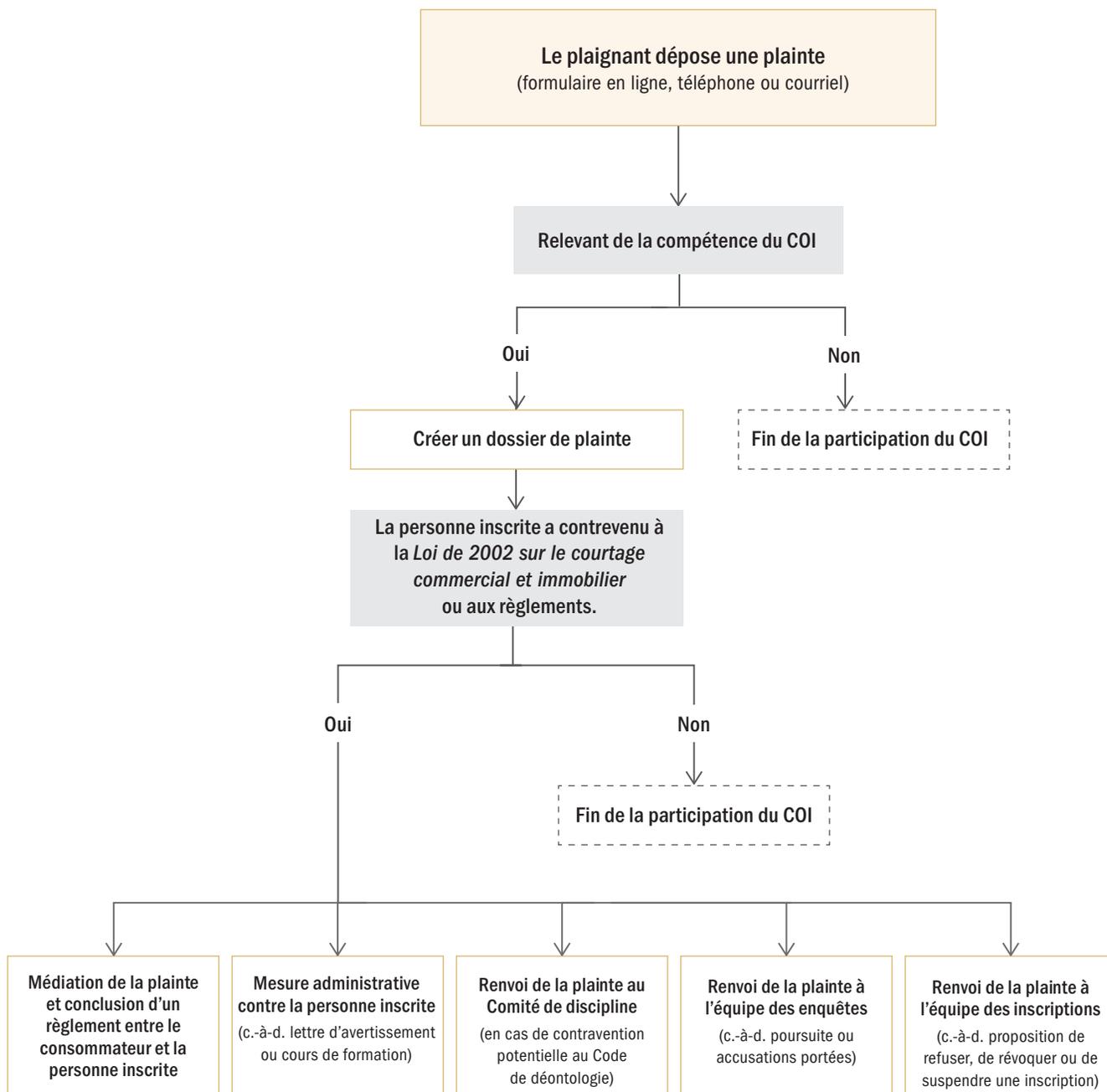
3. Varie chaque année en fonction des primes de base facturées par l'assureur. Le montant de 475 \$ représente les droits exigés pour la période du 1^{er} septembre 2021 au 31 août 2022.

4. Le COI facture à l'agent immobilier des droits de 100 \$ s'il part travailler pour une autre maison de courtage.

5. Cela ne s'applique qu'aux maisons de courtage, aux sociétés en nom collectif et aux propriétaires uniques en cas de changement de la structure de l'entreprise (p. ex. changement de nom, changement au compte en fiducie immobilier, changement de courtier officiel ou changement de propriété).

Annexe 4 : Processus de traitement des plaintes du COI

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario



Annexe 5 : Critères d'audit

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

1. Il y a en place des processus efficaces de traitement des plaintes, et des mesures de conformité ou d'exécution qui sont prises, le cas échéant, à l'égard des maisons de courtage, des courtiers, des agents immobiliers et des personnes qui doivent être inscrites conformément à la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* (la Loi).
2. Il y a en place des processus efficaces pour que les maisons de courtage, les courtiers et les agents immobiliers respectent leurs obligations en matière d'inscription et d'autres obligations, y compris les normes éthiques régissant les opérations immobilières en vertu de la Loi et des règlements.
3. Il y a en place des processus d'inspection et d'enquête efficaces et opportuns à l'appui des fonctions d'assurance de la conformité et d'exécution du COI afin que les maisons de courtage et les courtiers et agents immobiliers qu'elles emploient se conforment à la Loi et aux règlements.
4. Les systèmes et les processus permettent de recueillir et d'utiliser des renseignements complets et à jour afin que le COI puisse s'acquitter de son mandat et en rendre compte publiquement.
5. Il y a en place une structure et des processus de gouvernance efficaces pour superviser le COI afin qu'il s'acquitte des responsabilités qui lui sont confiées.
6. Le Ministère dispose de processus efficaces pour surveiller et évaluer le rendement du COI en matière de protection du public et de réglementation des maisons de courtage, des courtiers et des agents immobiliers.



Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

20, rue Dundas Ouest, bureau 1530
Toronto (Ontario)
M5G 2C2
www.auditor.on.ca