



R a p p o r t a n n u e l

2

0

0

1





Madame Louise Harel
Présidente de l'Assemblée nationale
Gouvernement du Québec
Québec

Madame la Présidente,
J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel
de l'Association des courtiers et agents immobiliers
du Québec pour l'exercice financier terminé
le 31 décembre 2001.

Veuillez agréer, Madame la Présidente,
l'expression de mes sentiments respectueux.

Pauline Marois
Vice-première ministre
Ministre d'État, de l'Économie et des Finances



Madame Pauline Marois
Vice-première ministre,
Ministre d'État à l'Économie et aux Finances
Gouvernement du Québec
Québec

Madame la Vice-première ministre,
Permettez-moi de vous présenter le rapport annuel
de l'Association des courtiers et agents immobiliers
du Québec pour l'exercice financier terminé
le 31 décembre 2001.

Veuillez agréer, Madame la Vice-Première Ministre,
l'expression de mes salutations distinguées.

Jean-Guy Turcotte
Inspecteur général



Monsieur Jean-Guy Turcotte
Inspecteur général des institutions financières
Gouvernement du Québec
Québec

Monsieur l'Inspecteur général,
C'est avec plaisir que nous vous soumettons
le rapport annuel de l'Association des courtiers
et agents immobiliers du Québec, pour l'exercice
financier terminé le 31 décembre 2001.

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

Serge Brousseau
Agent immobilier agréé
Président du conseil d'administration

Table des matières

Président du conseil	3
Président-directeur général	5
Syndic	9
Comité de discipline	11
Comité d'inspection professionnelle	14
Trésorier	17
Vérificateurs	18

Membres du conseil d'administration

À LA FIN DE L'EXERCICE 2001

Président élu

Serge Brousseau

Administrateurs élus

Robert Aubin	Ouest du Québec
Raymond Desbiens	Est du Québec
David Farber	Montréal
Pierre Lafond	Montréal
Johanne Moreau-Roy	Montréal
Pierre Paradis	Québec
Daniel Pelchat	Centre du Québec
Paul Robert (trésorier)	Montréal

Administrateurs nommés par le gouvernement

Jean Mathieu (vice-président)
Madeleine Plamondon

Président-directeur général de l'ACAIQ (sans droit de vote)

Robert Nadeau

Secrétaire de l'ACAIQ (sans droit de vote)

Claude Barsalou



Rapport du président du conseil



Serge Brousseau,

Agent immobilier agréé

J'ai l'honneur et le plaisir de vous présenter le rapport annuel de l'*Association des courtiers et agents immobiliers du Québec* pour l'année 2001. Comme il se doit, ce rapport fait état des activités courantes de l'organisme, de celles du bureau du syndic, du comité de discipline, du comité d'inspection professionnelle, du trésorier, en plus du rapport des vérificateurs. Je me propose, quant à moi, de partager quelques réflexions personnelles sur notre pratique de la profession et sur la façon dont est perçue l'ACAIQ par ses membres.

Pour commencer, je voudrais parler de compétence professionnelle parce que c'est généralement à partir de ce critère qu'un client choisit un agent plutôt qu'un autre. La compétence est principalement une affaire de formation. La qualité de la formation influence celle des services qui ont eux-mêmes un impact sur le volume de la clientèle. C'est un engrenage. Il faut donc continuer d'améliorer nos connaissances et rendre nos services encore plus tangibles. Sinon les nouvelles technologies et, jusqu'à un certain point les mirages qu'elles suggèrent – vendre sa maison en deux temps, trois clics, par exemple – pourraient bien jouer contre nous.

Cela me conduit à la question de l'adaptation aux changements technologiques et économiques. J'ai moi aussi été réfractaire à Internet, mais il faut bien se rendre à l'évidence. Ceux qui n'y ont pas encore accès sont en retard. Ils sont moins rapides que les agents branchés et donc moins efficaces. Ils se privent d'une incroyable source d'information et privent leurs clients d'une visibilité non négligeable. N'oublions pas que de plus en plus d'acheteurs cherchent et trouvent la propriété de leur rêve dans un site Web.

L'adaptation à la technologie et au climat économique en général sont des facteurs déterminants dans la réussite de nos affaires. Tout va très vite aujourd'hui, il faut être vigilant et capable d'agir promptement. Les maisons se vendent rapidement et l'efficacité de l'agent ainsi que son attitude font plus que jamais la différence pour donner satisfaction au consommateur.

Mon troisième point touche à la collaboration entre agents. J'ai pu observer l'étonnement du public de constater à quel point les agents pouvaient être féroces entre eux. Cette image n'a évidemment rien d'engageant et ne peut que nuire à la profession. Bien sûr, nos règles de déontologie sont un rempart aux excès, mais elles ne peuvent pas remplacer une attitude positive et la transparence. Ce sont des qualités essentielles à développer et certainement escomptées par le public.

Il est par ailleurs souhaitable que l'ACAIQ soit perçue par ses membres de façon plus constructive. L'Association n'est pas strictement un organisme de répression, elle a un rôle important en matière de prévention. *Info ACAIQ* et les services de formation continue, d'inspection professionnelle et des communications notamment, ont des objectifs de rehaussement de la qualité des actes professionnels dans le dessein de réduire le nombre de fautes professionnelles.

La prévention et la qualité des actes professionnels, c'est l'affaire de tous, courtiers, agents et directeurs d'établissement. Que ce soit au niveau des transactions immobilières, des opérations de courtage ou de la gestion des firmes, la qualité de notre travail est fondée sur les communications entre les personnes, la validation des marches à suivre selon les situations rencontrées, la qualité des documents complétés, etc. Mais avant tout, il y a la nécessité d'une formation enrichie et adaptée aux besoins de chacun des intervenants, grâce à laquelle ils se sentent interpellés. Cela est aussi indispensable pour la relève dans notre profession. Il y a de grands vides à cet égard et il devient urgent que l'on donne suite aux recommandations de l'Association en matière de formation, formulées il y a déjà deux ans.

Toutes ces questions que nous venons d'aborder ne font pas que l'objet de vœux pieux. Certaines trouveront leurs réponses dans les modifications à la *Loi sur le courtage immobilier* que nous attendons pour 2002. D'autres seront intégrées aux objectifs de notre planification stratégique des trois prochaines années.

Déjà en 2001, l'ACAIQ a plus que doublé le nombre de ses ateliers de formation continue et de nouveaux choix continuent de s'ajouter en fonction des besoins exprimés. Par ailleurs, conscients des contraintes de temps de nos membres, nous donnons même les cours directement chez les courtiers. Quand le public retiendra d'abord de notre profession qu'elle est exercée par des gens bien formés et dévoués, il se sentira davantage en sécurité et nous verrons alors grandir nos parts de marché.

En terminant, permettez-moi de remercier chacun de mes collègues : les membres du conseil d'administration et de nos différents comités ainsi que les employés de l'ACAIQ. Tous ensemble, nous rapprochons l'Association à la fois du public et de ses membres. La profession ne peut que mieux s'en porter !



Serge Brousseau

Président du conseil
d'administration

Comités – 2001

Réunions

Conseil d'administration	12
Comité de gestion	16
Groupe de travail sur l'inspection en bâtiment	4
Comité des ressources humaines*	1
Comité sur le contrat de courtage achat	2
Comité du Prix du courtage immobilier	1
Comité sur la planification stratégique 2002-2004	2
Comité d'inspection professionnelle	4
Comité de formation	2
Comité des finances	5
Comité d'évaluation du pdg	4
Comité d'évaluation du syndic	6

* CE COMITÉ A ÉTÉ DISSOUT EN COURS D'ANNÉE



Rapport du président-directeur général



Robert Nadeau,
avocat

J'ai le plaisir de vous présenter le bilan des principales activités courantes de l'*Association des courtiers et agents immobiliers du Québec*, en 2001. Essentiellement, cet exercice a été marqué par un achalandage accru à nos différents services en raison, sans doute, de la vitalité exceptionnelle du marché immobilier, mais aussi de notre notoriété toujours grandissante. Cela a d'ailleurs contribué à mettre en relief la productivité de l'ACAIQ qui se compare très avantageusement à celle d'organismes similaires.

En début d'exercice, l'ACAIQ comptait 10 376 membres et 10 560 renouvellements étaient effectués au 31 décembre dernier. Contre toute attente, il y a donc eu augmentation du nombre de nos membres tout au long de l'année. Par ailleurs, le nombre des candidats à l'examen d'entrée de la profession s'est élevé à 1 332, légèrement en baisse par rapport à l'exercice précédent qui en comptait 1 379 (Tableaux I et II).

Voici maintenant les faits saillants de nos activités :

FORMATION CONTINUE

Cent-cinquante activités de formation continue ont été tenues contre 74 l'an dernier, pour un total de 5 714 inscriptions ; plusieurs de ces activités se sont déroulées dans la salle de formation de l'ACAIQ, à Brossard, alors que d'autres ont eu lieu dans différentes régions du Québec, avec la collaboration des chambres immobilières, et dans des établissements de courtiers immobiliers. Le taux de satisfaction très élevé des participants est à souligner.



Parmi les 150 activités de formation continue tenues en 2001, deux d'entre elles étaient spécifiquement destinées aux membres du comité de discipline de l'ACAIQ. Celles-ci étaient données en septembre dernier par M^e Jacques Paquet (au centre), ancien président des comités de discipline du Collège des médecins et de la Chambre des notaires et, depuis peu, nommé juge à la Cour du Québec.

INFO ACAIQ

Les demandes de renseignements au service *Info ACAIQ* se sont accrues de 29 % par rapport à l'exercice précédent, pour atteindre un nombre record de 18 522, en 2001. La majeure partie de celles-ci concernait des pratiques professionnelles du courtage immobilier notamment la présentation de plusieurs promesses d'achat concurrentes ainsi que l'utilisation des formulaires obligatoires.

TABLEAU I

EXAMENS OBLIGATOIRES - 2001

	Candidats	Réussites	Échecs	% de réussite	Note moyenne
Agents affiliés	1 332	1 146	186	86,0 %	84,3 %
Courtiers et agents agréés	111	73	38	77,7 %	74,8 %

Pour la première fois, le service *Info ACAIQ* s'est également chargé de répondre en première ligne aux demandes d'information sur le renouvellement des certificats et en matière de publicité. Mentionnons aussi l'application d'une nouvelle politique de traitement des demandes d'information qui prévoit que toute réponse doit maintenant être appuyée par l'envoi de documents produits par l'ACAIQ sur le sujet en question, lorsque cela est possible.

DEMANDES D'ENQUÊTE

Au bureau du syndic, les demandes d'enquête ont atteint en 2001 un plafond historique de 1 044, contre 759 en 2000. Néanmoins, le nombre d'enquêtes terminées en cours d'exercice a lui aussi fait un bond, passant de 776 au 31 décembre 2000, à 932 un an plus tard.

La gestion du bureau du syndic a été l'objet d'une réforme en profondeur à la suite d'une évaluation d'efficacité faite par une firme externe. Cette réforme vise à réduire les délais de traitement des demandes d'enquête, mais l'objectif reste difficile à atteindre à cause du volume sans cesse croissant des demandes d'enquête. La situation s'est néanmoins améliorée en raison, notamment, de l'embauche de deux syndics adjoints, de deux procureurs et d'une coordonnatrice. D'autres détails sont donnés dans le rapport du syndic, en page 27.

EXERCICE ILLÉGAL (TABLEAU II)

Au chapitre de l'exercice illégal du courtage immobilier, 240 nouveaux dossiers ont été ouverts en 2001, lesquels se sont ajoutés aux 90 déjà à l'étude en début de mandat. Il s'agit d'une augmentation de 46 % par rapport à l'an dernier. 240 dossiers ont également été fermés durant l'année.

INSPECTION PROFESSIONNELLE

Certains changements au service d'inspection professionnelle sont à signaler parmi lesquels la vérification des publicités de courtage immobilier, une tâche qui était auparavant dévolue au bureau du syndic. Le contrôle des publicités dans les sites Web était déjà assuré par le service d'inspection, via sa vigie Internet.

Le service d'inspection professionnelle a également été très actif en formation continue. Enfin, la fréquence de ses visites d'inspection, quoique légèrement réduite par rapport aux années antérieures, reste quand même supérieure à ce que l'on peut observer dans d'autres organismes analogues. D'autres détails sont donnés dans le rapport du comité d'inspection professionnelle, en page 32.

TABLEAU II

RÉPARTITION DES MEMBRES DE L'ACAIQ			
Par catégorie de certificat	1 ^{er} JANVIER 2002	1 ^{er} JANVIER 2001	1 ^{er} JANVIER 2000
Agent agréé	2 042	2 029	2 028
Agent affilié	6 932	6 787	6 671
Courtier agréé	1 509	1 481	1 468
Courtier affilié	77	79	82
Courtier et agent restreints	0	0	0
Total	10 560	10 376	10 249
Répartition par sexe et âge moyen			
Hommes (âge moyen : 49,9 ans)	5 671	5 578	5 540
Femmes (âge moyen : 49,1 ans)	3 855	3 809	3 723
Total	9 526	9 387	9 263
Par région	Courtiers	Agents	Total
<i>Région de Montréal</i>			
Montréal (06)	538	3 304	3 842
Laval (13)	88	864	952
Montérégie (16)	289	1 734	2 023
Sous-total	915	5 902	6 817
<i>Région de Québec</i>			
Québec (03)	181	850	1 031
Chaudière-Appalaches (12)	35	90	125
Sous-total	216	940	1 156
<i>Région Est</i>			
Bas Saint-Laurent (01)	18	86	104
Saguenay – Lac Saint-Jean (02)	21	135	156
Côte-Nord (09)	7	37	44
Nord du Québec (10)	1	2	3
Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine (11)	5	5	10
Sous-total	52	265	317
<i>Région Centre</i>			
Mauricie – Bois-Francs (04)	49	275	324
Etrie (05)	68	252	320
Lanaudière (14)	58	379	437
Sous-total	175	906	1 081
<i>Région Ouest</i>			
Outaouais (07)	49	305	354
Abitibi-Témiscamingue (08)	10	51	61
Laurentides (15)	92	694	786
Sous-total	151	1 050	1 201
Total	1 509	9 063	10 572
Par bannière (100 agents et plus)	Courtiers	Agents à leur emploi	Total de membres
Indépendants	1 121	2 815	3 936
Century 21	21	442	463
Groupe Sutton	36	1 553	1 589
La Capitale	51	715	766
Re/Max	178	2 143	2 321
Royal LePage	52	1 046	1 098
Trans-Action	50	337	387
Total	1 509	9 051	10 560

TABLEAU III

Sommaire des dossiers de l'exercice illégal pour l'année 2001			
Dossiers reportés des années précédentes		90	
Dossiers ouverts entre le 1 ^{er} janvier et le 31 décembre 2001		240	
Total des dossiers ouverts et traités :		330	
Dossiers fermés durant l'année 2001			
Raisons de fermeture			
Dossiers pénaux	Plaidoyer de culpabilité	9	
	Condamnation	5	
	Acquittement	0	
	Appel	0	
	Délivrance de certificat	1	
	Membre impliqué (publicité)	21	
	Cessation / Affidavit	4	
	Propriétaires	12	
	Preuve insuffisante	186	
	Autres	0	
	Prescription	2	
Total des dossiers fermés :		240	(240)
Dossiers actifs et sous enquête au 31 décembre 2001 :		90	
Dossiers portés à la Cour du Québec en 2001 et non encore finalisés			
Salvatore Secondino		6	
La Gazette Officielle des Affaires		8	
Anne Séguin et Gestion immobilière Sud Ouest inc.		1	
Anne Séguin et Go Papyrus inc.		1	
Total		16	
Dossiers en cours au 31 décembre 2001			
Nouveaux dossiers		26	
Dossiers sous enquête interne		0	
Dossiers sous enquête		48	
Dossiers - audition pro forma - procès		16	
Dossiers en suspension		0	
Total des dossiers actifs et sous enquête :		90	



ACAIQ.COM

Nous avons entrepris la refonte du site *acaiq.com* et de notre magazine électronique, *l'ACAIQ Webzine*, pour en faire un seul grand site, modernisé, automatisé et dynamique, dans lequel il sera plus facile de naviguer, de faire des recherches et de diffuser l'information avec un minimum de ressources. Ce site accueillera également de nouvelles fonctions visant à favoriser des échanges rapides et directs avec les internautes ainsi que le commerce électronique. En effet, avec l'adoption en juin dernier d'une nouvelle loi visant à encadrer certaines formes d'utilisation des technologies de l'information dans les entreprises, nous devons nous préparer à de nouvelles façons de faire (renouveler les certificats de pratique via Internet, etc.).

Comme pour tous les sites Web, l'achalandage dépend de plusieurs facteurs dont la promotion et la convergence de nos efforts de communication vers l'adresse *acaiq.com*, ainsi que le renouvellement du contenu du site. Nous inscrivons donc notre adresse Web généralement sur toutes nos communications et, de plus, nous avons produit et distribué à tous les établissements de courtage immobilier une affiche de grand format invitant à consulter notre site.

La croissance de l'achalandage dans notre site Web observée au cours des deux premières années s'est poursuivie au même rythme en 2001. Ainsi, le site *acaiq.com* a atteint le seuil des 21 000 visiteurs par mois ; il était de 11 000 en décembre 2000 et de 5 000 en décembre 1999. Si l'on ajoute les visiteurs des sites connexes *webzine.acaiq.com*, *valetimmobilier.com* et *indemnisation.org*, le nombre de visiteurs est d'environ 26 000 par mois.

FORMATION ACAIQ 2001

Un autre fait marquant de la dernière année a été la tenue, à Laval, de l'événement *Formation ACAIQ 2001* entourant la traditionnelle assemblée générale annuelle. Présenté pour une troisième année consécutive, l'événement a regroupé quelque 500 personnes sous le thème « Pour un professionnel pleinement responsable ». Nouvellement conviés à titre d'exposant, les franchiseurs ont répondu à l'invitation avec enthousiasme. Ce rendez-vous annuel est le seul rassemblement sectoriel du courtage immobilier au Québec.

CAMPAGNE PUBLICITAIRE

L'ACAIQ a lancé une nouvelle campagne publicitaire qui se prolongera jusqu'en juin 2002, dans une douzaine de magazines ciblés. Elle comprend une série de quatre annonces couleur qui rappellent de façon imagée l'importance et l'étendue du rôle des courtiers et des agents immobiliers. Au total, ces annonces seront reproduites à quelque 6 000 000 d'exemplaires. Sachant qu'un seul magazine est lu par plus d'une personne, ce nombre pouvant parfois aller jusqu'à sept, le message ne passera pas inaperçu. Notons enfin que chacune des quatre annonces est également reproduite sous forme d'affiche pour être distribuée dans tous les établissements de courtage immobilier du Québec.



VOS COMMENTAIRES...

Depuis l'an dernier, nous avons établi un mécanisme d'évaluation de la satisfaction de la clientèle par lequel nous invitons les personnes qui utilisent nos services à nous faire part de leur critique. Cela peut se faire via notre site Web ou en complétant une carte-réponse. Il s'agit d'une mesure simple, peu coûteuse et efficace qui nous a permis de recueillir au-delà de 500 commentaires en 2001. Nous sommes préoccupés par la qualité de nos communications à tous les niveaux de nos activités, et cette mesure nous permet de réagir promptement.



UN DÉFICIT MOINDRE QUE PRÉVU

Comme nous l'avions anticipé et annoncé à l'assemblée générale d'avril dernier, l'exercice 2001 s'est soldé par un déficit qui s'élève à 332 292 \$. Ce déficit est principalement attribuable à trois facteurs : l'ajout de nouvelles ressources humaines pour réduire les délais d'attente au bureau du syndic, au service *Info ACAIQ* et à l'inspection professionnelle, le développement de nouvelles activités de formation continue et le lancement d'une campagne de publicité visant à rappeler le rôle des courtiers et agents immobiliers auprès des consommateurs.

C'est d'ailleurs en prévision de ces dépenses supplémentaires et récurrentes qu'une majoration de 100 \$ des droits de certification avait été demandée et approuvée à la dernière assemblée générale. Cette hausse n'entrant en vigueur qu'en janvier 2002, il était entendu que le déficit de l'exercice 2001 serait comblé en puisant dans les surplus accumulés de l'ACAIQ.

En réalité, notre déficit est moins élevé que ce qui avait été anticipé dans nos prévisions budgétaires initiales et ce, malgré un manque à gagner important au chapitre des revenus d'intérêts. Des efforts considérables ont été faits pour réduire les dépenses, tout en consolidant nos services au public et aux membres.

Nous avons le souci de demeurer efficaces et de conserver une structure de fonctionnement aussi légère que possible. Nous sommes conscients du fardeau de dépenses de nos membres et nous recherchons d'ailleurs des moyens originaux de financer nos activités, par exemple, en ouvrant nos pages de l'*ACAIQ Magazine* aux publicités.

LE VOLET POLITIQUE

En 2001, le volet politique de nos activités a été marqué de nombreux échanges avec les autorités gouvernementales à propos, notamment, de la révision de la *Loi sur le courtage immobilier*. Nous avons eu l'occasion d'expliquer

nos demandes et attendons maintenant que la ministre des Finances du Québec, M^{me} Pauline Marois, dépose son rapport quinquennal sur la Loi, possiblement durant la première moitié de 2002. On aura alors une bonne idée des changements à venir.

Soulignons aussi le dépôt en cours d'exercice du rapport Martineau qui proposait, en ce qui nous concerne, un changement d'appartenance des courtiers et agents immobiliers restreints aux prêts garantis par hypothèques immobilières. Depuis lors, le dossier n'a guère évolué.

UNE ANNÉE REMARQUABLE

Dans l'ensemble, l'année 2001 aura été remarquable pour le courtage immobilier. La vitalité du marché ne s'est jamais démentie et les services de l'ACAIQ ont dû faire face à un achalandage sans pareil. Je pense tout particulièrement au succès de nos activités de formation continue.

Permettez-moi finalement de remercier le personnel de l'ACAIQ, soit les directeurs de service et chacun des membres de leur équipe respective. Tous se sont acquittés de leurs tâches avec beaucoup de professionnalisme, dans un contexte parfois difficile. Je voudrais également témoigner au conseil d'administration de ma reconnaissance pour la confiance qu'il m'a accordée toute l'année durant. Merci !

Robert Nadeau

Président-directeur général

GESTION DES CERTIFICATS

	2001		2000	
	Courtiers	Agents	Courtiers	Agents
Délivrances	167	1 908	67	1 762
Reclassifications				
courtier agréé → agent agréé	(31)	31	(29)	29
agent agréé → courtier agréé	15	(15)	23	(23)
Reprises d'effet	2	1 501	2	1 481
Total	153	3 425	63	3 249
Suspensions	42	2 394	60	2 421
Expirations	118	1 652	137	1 629
Annulations	1	3	7	16
Abandons	0	12	8	7
Total	161	4 061	212	4 073
Autres transactions				
Reclassifications				
agent affilié → agent agréé	0	85	0	42
Renouvellements	1 483	8 916	1 469	8 781
Total	1 483	9 001	1 469	8 823



Rapport du syndic



François Pigeon

Syndic

Le syndic de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec doit faire enquête sur les présumées fautes qu'auraient commises, dans le cadre de leur fonction, des professionnels du courtage immobilier et porter plainte devant le comité de discipline, s'il y a lieu. Le syndic peut aussi mener une enquête de son propre chef ou sur recommandation du comité d'inspection professionnelle de l'ACAIQ.

FAITS SAILLANTS

Le bureau du syndic a enregistré en 2001 une hausse record des demandes d'enquête. Cela s'explique d'abord par le volume exceptionnel des transactions immobilières au Québec. De plus, le fait d'être en présence d'un marché immobilier largement dominé par le vendeur est un facteur qui a entraîné quantité de problèmes dans la présentation de plusieurs promesses d'achat et provoqué un afflux de ce genre de dossiers.

Mais il ne faut pas pour autant conclure en une détérioration de la qualité des services professionnels en courtage immobilier. Certaines professions recèlent un plus haut taux de risques que d'autres et c'est le cas en courtage immobilier. Le contexte émotif d'une transaction immobilière et le fait qu'elle concerne un bien dispendieux et généralement exclusif, crée un climat propice aux conflits. Il faut aussi tenir compte de la réforme de la profession qui a changé bien des façons de faire.

Également, il existe une particularité dans notre profession qui, à elle seule, est à l'origine de nombreuses demandes d'enquête : le partage de la rétribution entre courtiers. Cette situation unique conduit des membres à déposer des demandes d'enquête contre d'autres membres, ce qui est très rare dans les autres professions. Sans cela et toute proportion gardée, le nombre de demandes d'enquête qui nous sont adressées s'apparente à ce que nous observons dans les ordres professionnels dont les membres travaillent eux aussi directement avec le public.

Enfin, la popularité du service *Info ACAIQ* explique également en partie l'augmentation de l'achalandage au bureau du syndic. Nous sommes en quelque sorte victimes de notre notoriété, je pense qu'il faut le dire.

Dans un autre ordre d'idées, notons que le bureau du syndic a cessé en septembre dernier de traiter les demandes de vérifications relatives à la forme de publicité des membres de l'ACAIQ, pour pouvoir se consacrer entièrement aux demandes d'enquête. Le service d'inspection professionnelle s'en occupe désormais.

QUELQUES CHIFFRES

Un total sans précédent de 1 044 demandes d'enquête ont été reçues au bureau du syndic entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2001, contre 759 à l'exercice précédent ; c'est une hausse extraordinaire de 38 %.

Par ailleurs, 932 dossiers de demande d'enquête ont été fermés en 2001 comparativement à 776 en 2000 ; 123 des 932 demandes se sont muées en plaintes formelles et 102 plaintes ont pu être déposées devant le comité de discipline avant la fin de l'exercice ; 189 dossiers ont en outre été fermés à la suite de l'engagement des membres visés à suivre un cours ou dédommager la victime ; enfin 376 demandes d'enquête ont été rejetées faute de matière et 37 autres qui touchaient à des litiges de nature civile et non disciplinaire.

Au 31 décembre dernier, le nombre d'enquêtes en cours ou en attente de traitement était de 381. Il était de 269 à pareille date en 2000. Par ailleurs, le nombre de dossiers en appel de décisions du comité de discipline s'élevait à 26 en fin d'exercice, comparativement à 14 en 2000.

EXPLOITER DAVANTAGE LES MÉTHODES ALTERNATIVES

Considérant qu'il n'est pas impossible que le nombre de demandes d'enquête plafonne avec l'accalmie attendue du marché immobilier, et que même si l'Association ajoutait une fois de plus du personnel supplémentaire au bureau

du syndic, le comité de discipline ne pourrait plus suffire à la tâche, nous devons donc explorer d'autres pistes de solutions. En 2002, nous tenterons donc de désengorger le traitement des demandes d'enquête, notamment en dirigeant nos plaintes formelles contre les manquements les plus graves. Nous essaierons de gérer les cas de fautes professionnelles mineures via des méthodes alternatives qui permettent de régler le différend, avec ou sans pénalité, à la satisfaction des parties quoique sans nécessairement passer par le comité de discipline.

UNE ÉQUIPE EXTRAORDINAIRE !

Permettez-moi en terminant de saluer le personnel du bureau du syndic avec lequel je suis fier de travailler. Il se compose de personnes dévouées et professionnelles, c'est une équipe extraordinaire ! Je veux également remercier mes collègues du comité de gestion et les membres du conseil d'administration pour leur contribution à l'amélioration de nos services. Merci à tous !



François Pigeon
Syndic

Période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2001

Nouveaux dossiers de demande d'enquête

	ENQUÊTES OUVERTES AU COURS DU MOIS		ENQUÊTES TERMINÉES AU COURS DU MOIS		EN COURS D'ENQUÊTE OU EN ATTENTE	
	2001	2000	2001	2000	2001	2000
Janvier	60	60	50	56	279	290
Février	52	61	59	65	272	286
Mars	73	72	62	81	283	277
Avril	79	55	49	65	313	267
Mai	74	91	60	86	327	272
Juin	112	58	85	78	354	252
Juillet	93	53	65	65	382	240
Août	87	55	73	64	396	231
Septembre	93	47	88	50	401	228
Octobre	110	54	111	47	400	235
Novembre	123	91	116	73	407	253
Décembre	88	62	114	46	381	269
Total	1 044	759	932	776		

Période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2001

Plaintes déposées

	2001	2000
Nombre de plaintes déposées	102	77

Période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2001

Dossiers en appel - non réglés

	2001	2000
Dossiers en appel - non réglés	26	14



Rapport du comité de discipline



M^e André Desgagné, c.r.

Président du comité de discipline

Le comité de discipline est un tribunal constitué en vertu de l'article 128 de la *Loi sur le courtage immobilier*. Complètement autonome et indépendant du conseil d'administration et du personnel de l'*Association des courtiers et agents immobiliers du Québec*, le comité de discipline est saisi de toute plainte formulée contre un membre de l'ACAIQ pour une infraction aux dispositions de la Loi et de ses règlements.

Chaque plainte est jugée par trois membres du comité de discipline dont le président ou le président substitut et deux membres de la profession. Le président et le président substitut sont deux avocats nommés par le gouvernement alors que les deux autres membres font partie du groupe de 57 courtiers ou agents immobiliers nommés par le conseil d'administration de l'ACAIQ au comité de discipline.

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

PLAINTES, AUDIENCES ET DÉCISIONS

(TABLEAUX I À III)

Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2001, 102 plaintes ont été déposées devant le comité de discipline dont une qui fut retirée. Toutes ont été portées par le bureau du syndic de l'ACAIQ. Les 101 plaintes comptaient 195 chefs d'accusation.

Rappelons que des audiences distinctes sont tenues pour décider de la culpabilité d'un intimé et pour prendre des sanctions, s'il y a lieu. Le comité a donc tenu un total de 38 audiences sur la culpabilité et 81 sur la sanction.

Des remises ont été accordées à 53 reprises, soit 51 fois avant la tenue de l'audience et deux fois après que les parties eurent été entendues par le comité.

À la fin de l'exercice, le comité avait rendu 81 décisions relatives à la culpabilité et 80 relatives à la sanction. Cinq décisions sur la culpabilité et 16 sur la sanction étaient en délibéré à la clôture de l'exercice.

Le comité a rendu des décisions de culpabilité sur 149 chefs d'accusation, dont 106 faisaient l'objet d'un plaidoyer de culpabilité, et des décisions de non-culpabilité sur cinq chefs d'accusation. Dans un cas, un chef d'accusation a été retiré par le syndic en sa qualité de partie plaignante.

Les sanctions (TABLEAU IV)

Les sanctions que peut prendre le comité de discipline vont de la simple réprimande à la révocation temporaire ou permanente du droit d'exercer des activités professionnelles, ou encore d'amendes d'au moins 600 \$ et d'au plus 6 000 \$ par chef d'accusation.

Le comité a fait 17 réprimandes (ou sévères réprimandes) et imposé 122 amendes. Dans quatre cas, il a recommandé au conseil d'administration de l'ACAIQ d'obliger le membre à suivre des cours et à réussir les examens afférents. Les amendes ont totalisé 135 000 \$ et les frais à rembourser par les intimés se sont chiffrés à 62 714,58 \$.

TABLEAU I

NOMBRE DE DOSSIERS	2001	2000
En cours au 1 ^{er} janvier	41	23
Déposés en cours de période	102	78
	143	101
<i>moins</i>		
Décisions sur sanction rendues	80	56
Rejets de plaintes/acquittements	1	3
Retraits de plaintes/arrêts des procédures	2	1
Dossiers en cours au 31 décembre	60	41

TABLEAU II

AUDIENCES – REMISES – DÉCISIONS	2001	2000
Audiences tenues		
Sur la culpabilité	38	40
Sur la sanction	81	71
Remises accordées		
Avant la tenue de l'audience	51	49
Après représentations devant le comité	2	2
Décisions		
En délibéré sur la culpabilité	5	7
En délibéré sur la sanction	16	13
Rendues sur la culpabilité	81	60
Rendues sur la sanction	80	56

TABLEAU III

DÉCISIONS DU COMITÉ PAR CHEF D'ACCUSATION

	2001	2000
Décisions sur la culpabilité		
Déclarations de culpabilité	149	255
Déclarations de non-culpabilité	5	7
Retraits de chefs d'accusation	1	5
Décisions sur la sanction		
Réprimandes	17	118
Amendes	122	134
Cours obligatoires	4	6
Restrictions du droit d'exercice	0	1
Révocations/suspensions	0	4

TABLEAU IV

AMENDES, FRAIS ET PUBLICATIONS DE DÉCISIONS

	2001	2000
Sanctions		
Total des amendes	135 000,00 \$	127 400,00 \$
Total des frais à rembourser	62 714,58 \$	51 804,38 \$
Publications dans l'ACAIQ Magazine		
Amendes/réprimandes	84	58

TABLEAU V

CHEFS D'ACCUSATION ET SANCTIONS

▼ Infractions à la Loi sur le courtage immobilier		
ARTICLES	NOMBRE DE CHEFS D'ACCUSATION	SANCTIONS
22	1	800 \$
30	1	600 \$
▼ Infractions à la Loi sur le courtage immobilier et au Règlement de l'ACAIQ		
ARTICLES	NOMBRE DE CHEFS D'ACCUSATION	SANCTIONS
21 de la LCI et 81 du Régl.	1	600 \$
▼ Infractions aux Règles de déontologie de l'ACAIQ		
ARTICLES	NOMBRE DE CHEFS D'ACCUSATION	SANCTIONS
1	5	Réprimande à 1 000 \$
9	1	800 \$
11	19	Réprimande à 1 000 \$
13	41	Réprimande à 5 000 \$
14	5	600 \$ à 800 \$
17	1	800 \$
22	4	Réprimande à 1 000 \$
24	12	600 \$ à 1 200 \$
26	4	600 \$ à 2 000 \$
28	2	600 \$ à 800 \$
29	3	Réprimande à 1 000 \$
38	1	Réprimande
39	1	600 \$
41	3	800 \$ à 1 200 \$
42	1	600 \$
43	12	Réprimande à 1 000 \$
46	1	1 500 \$
55	2	2 000 \$ à 5 000 \$
▼ Infractions au Règlement de l'ACAIQ		
ARTICLES	NOMBRE DE CHEFS D'ACCUSATION	SANCTIONS
71	1	5 000 \$
72	3	1 500 \$ assortie de l'obligation de suivre un cours à 2 500 \$
75	3	Réprimande à 800 \$
100	1	600 \$
102	4	Réprimande à 1 000 \$
103	2	600 \$ à 1 200 \$
147	1	1 200 \$
▼ Infraction au Règlement d'application de la Loi sur le courtage immobilier		
ARTICLES	NOMBRE DE CHEFS D'ACCUSATION	SANCTIONS
26	1	1 500 \$

COMPOSITION DU COMITÉ

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

Président

M^e André Desgagné

Président substitut

M^e Gilles Duchesne

Membres

Albert-Mongrain, Darlene	Guilbault, Lyne
Allard, Denis	Hardacker, Lois
Ariëns, Imelda	Houde, Yves-Denis
Belley, Louise	Jacques, Sylvie
Brosseau, Serge	Jones, Stewart
Brunet, Luc	Kimpton, Pierre
Bureau, Denis	LaPalme, Léo
Cayer, Louis	Langelier Sanche, Michèle
Charron, Claude	Lapointe, Guy F.
Cholette, Ginette	Laurin, Jean
Corbeil, Jean-Marc	Lavoie, Hélène
D'Aoust, Robert	LeBel, Réjean
Depelteau, Clément	Lecompte, Éloi
Dufresne, Yvan	Léger, Éric
Duguay, Louise	Léonard, Michel
Dupras, Marie-Andrée	Leroux, Robert
Fecteau, Luce	Liboiron, Michel
Fiasché, Nicola	Mailloux, Luc
Forlini, Nancy	Ouellet, Damien
Gadoua, Pierre	Patry, Pierre
Gagnon, Micheline	Payeur, Richard
Gagnon, Normand	Pépin, Lucie
Gaspard, Jean-Pierre	Racine, Normand
Gauthier, Lise M.	Rudolf, Yvon
Gélinas, Bernard	Shelso, Robert
Gendreau, Denise	Théorêt, André
Giroux Laveau, Lana	Trudeau, Jerry R.
Goulet, Christian	White, Kenneth
Guérard, Jean-Guy	

Secrétaire

Marie-Josée Forget

Le montant des amendes n'est pas établi en fonction des coûts de maintien du système disciplinaire, mais sur la base de l'expérience des ordres professionnels ou des associations comparables à l'ACAIQ, et en tenant compte de la jurisprudence. Le comité détermine une sanction également en fonction du type et de la gravité de l'infraction commise, ainsi que de l'importance des dommages causés ou des gains réalisés par le contrevenant. Il tient enfin compte de l'effet dissuasif de la sanction.

Un avis d'annulation de certificat et 84 décisions du comité de discipline ont fait l'objet d'une publication dans l'*ACAIQ Magazine* et dans le site Internet de l'ACAIQ (*Webzine*) au cours de l'année.

FONDEMENT DES CHEFS D'ACCUSATION

(TABLEAU V)

Les accusations portées devant le comité de discipline avaient trait à des infractions aux *Règles de déontologie de l'ACAIQ*, au *Règlement de l'ACAIQ*, au *Règlement d'application de la*

Loi sur le courtage immobilier ou à la *Loi sur le courtage immobilier*. Un chef d'accusation peut être fondé sur plus d'un article de la loi ou de la réglementation.

SANCTIONS POUR INFRACTIONS AUX RÈGLES DE DÉONTOLOGIE DE L'ACAIQ

117 sanctions ont été prises relativement à des chefs d'accusation portant sur des infractions aux *Règles de déontologie de l'ACAIQ* dont :

- 5 sanctions pour contravention à l'article 1 : « Le membre de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec doit exercer sa profession avec prudence, diligence et compétence et faire preuve de probité, de courtoisie et d'esprit de collaboration. Il ne doit commettre aucun acte dérogatoire à l'honneur et à la dignité de la profession. »
- 19 sanctions pour contravention à l'article 11 : « Le membre doit vérifier, conformément aux usages et aux règles de l'art,

les renseignements qu'il fournit au public ou à un autre membre. Il doit toujours être en mesure de démontrer l'exactitude de ces renseignements. »

- 41 sanctions pour contravention à l'article 13 : « Le membre ne doit participer à aucun acte ou pratique, en matière immobilière, qui puisse être illégal ou qui puisse porter préjudice au public ou à la profession. »
- 5 sanctions pour contravention à l'article 14 : « Le membre doit respecter les dispositions de la loi et de ses règlements. »
- 12 sanctions pour contravention à l'article 24 : « Le membre doit protéger et promouvoir les intérêts de son client tout en accordant un traitement équitable à toutes les parties à la transaction. »
- 12 sanctions pour contravention à l'articles 43 sont aussi à signaler. Cet article commande aux membres de la profession de ne pas abuser de la bonne foi d'un autre membre ni d'user de procédés déloyaux envers celui-ci.

SANCTIONS POUR INFRACTIONS AU RÈGLEMENT DE L'ACAIQ

Il y a eu 15 sanctions relatives à des chefs d'accusation portant sur des infractions au *Règlement de l'ACAIQ* dont :

- 3 sanctions pour contravention à l'article 72, relatif à l'obligation qu'ont le courtier affilié et l'agent de recevoir leur rétribution (qu'ils ne peuvent partager) d'un courtier agréé seulement.
- 3 sanctions pour contravention à l'article 75, relatif à l'obligation du courtier agréé d'aviser par écrit son client : de tout changement quant à l'identité du titulaire d'un certificat d'agent immobilier agréé ou affilié qui est chargé de le représenter ou ; de tout changement d'adresse de l'établissement auquel est affecté le titulaire d'un certificat de courtier immobilier affilié ou d'agent immobilier agréé ou affilié qui est chargé de le représenter.
- 4 sanctions pour contravention à l'article 102 : « Un membre ne peut effectuer une publicité, sollicitation de clientèle ou représentation relative à une opération de courtage visée à l'article 1 de la loi que s'il y a été expressément autorisé par la personne ou société qui lui a confié un contrat de courtage. »

M^e André Desgagné, c.r.

Président du comité de discipline



Rapport du comité d'inspection professionnelle



Raymond Desbiens

Président du comité

L'inspection professionnelle est au cœur des activités de l'*Association des courtiers et agents immobiliers du Québec*, comme en fait foi l'énoncé de mission de l'organisme, à l'article 66 de la *Loi sur le courtage immobilier* :

« L'Association a pour principale mission d'assurer la protection du public par l'application des règles de déontologie et l'inspection professionnelle de ses membres en veillant, notamment, à ce que l'activité de ses membres soit poursuivie conformément à la loi et aux règlements. »

La mission du comité d'inspection professionnelle est par ailleurs décrite à l'article 108 :

« Le comité d'inspection professionnelle a pour mission de surveiller, à l'exclusion de la compétence professionnelle, l'exercice des activités des membres de l'Association, notamment en procédant à la vérification des dossiers, comptes, livres et registres des membres. »

Le comité d'inspection professionnelle peut donc étendre son action à toutes les applications de la *Loi sur le courtage immobilier* et des règlements s'y rattachant ainsi qu'à tous les membres de l'organisme. Il est appelé à faire des recommandations au conseil d'administration de l'ACAIQ à la lumière des observations faites lors des inspections.

COMPOSITION DU COMITÉ

Le conseil d'administration de l'ACAIQ nomme les membres du comité d'inspection professionnelle. En 2001, ces membres étaient :

- M. Raymond Desbiens, président
- M. Toufik Noubani
- M. Jean Laurin
- M. Pierre Martel
- M^{me} Christiane Saint-Jean
- M. Jocelyn Gagné, secrétaire

En 2001, le comité d'inspection professionnelle a tenu quatre réunions qui se sont avérées très productives. Les moyens de communication entre le comité, le conseil d'administration et le service d'inspection professionnelle étant bien en place, les membres du comité ont pu se concentrer sur leur rôle dans la poursuite des objectifs de l'ACAIQ.

Après avoir validé les protocoles d'inspection, le comité s'est penché sur plusieurs aspects de la pratique du courtage immobilier dont notamment :

- les conflits d'intérêts qui peuvent se présenter lorsque des clients sont dirigés par leur agent immobilier vers des prêteurs hypothécaires ;
- les fraudes immobilières ;
- la gestion des comptes en fidéicommis ; et
- la tenue des dossiers et registres par les courtiers.

Le comité a aussi été saisi de plusieurs dossiers demandant une attention particulière à la suite d'une inspection.

LES INSPECTIONS

Le comité d'inspection professionnelle doit déterminer les orientations et les priorités relatives à l'inspection des activités des courtiers et agents immobiliers. Il est à noter que les membres du comité qui exercent la profession ne participent en aucun temps aux inspections des dossiers et registres. En conformité avec l'article 113 de la *Loi sur le courtage immobilier*, le comité s'est adjoint le personnel nécessaire à son fonctionnement, dont des inspecteurs qui, en 2001, ont visité 515 courtiers et ont examiné des dossiers de contrats de courtage et de transactions complétées par 629 agents. Chacun des courtiers et des agents inspectés a reçu un rapport personnel contenant les observations et les recommandations de l'inspecteur.

Le nombre d'agents inspectés en 2001 est nettement moindre qu'à l'exercice précédent parce que les inspecteurs ont concentré leurs efforts auprès de petites firmes de courtage immobilier qui n'avaient pas été visitées depuis un certain temps.

Par ailleurs, la fréquence des inspections s'est graduellement espacée ces dernières années. Cela s'explique principalement par les protocoles d'inspection plus élaborés qui commandent davantage de travail à chacune des visites de l'inspecteur. Si, à une certaine époque, la tournée d'inspections complète des membres de l'ACAIQ prenait deux années, il faut maintenant compter 4 ans et demi environ.

De plus, les inspecteurs sont de plus en plus sollicités par d'autres tâches que les visites d'inspection, notamment la vérification des comptes en fidéicommiss, les séances de formation et la vérification de la publicité des membres. Le service d'inspection professionnelle compte un inspecteur supplémentaire depuis juillet 2001, mais l'impact de cet ajout sur le volume d'inspections a été en partie annulé par le surcroît d'activités diverses. La fréquence des inspections demeure tout de même comparable à ce qui existe dans d'autres organismes de même nature.

Chaque année lors des inspections, plusieurs courtiers qui détiennent un certificat mais ne complètent aucune transaction sont identifiés. Ils sont priés, en début d'exercice, de remplir un questionnaire dans lequel ils déclarent ne pas avoir repris la pratique du courtage immobilier. Quarante-huit courtiers ont été visés par cette procédure en 2001.

FORMATION CONTINUE

Le service d'inspection professionnelle a participé, en 2001, à plusieurs activités de formation continue. Ainsi, les inspecteurs ont donné, en collaboration avec le service de la formation de l'ACAIQ et différentes chambres immobilières, 54 séances de formation sur divers sujets liés à la pratique du courtage immobilier.

De plus, le service d'inspection professionnelle a rencontré 33 groupes d'étudiants en courtage immobilier, pour leur expliquer la mission et le fonctionnement de l'ACAIQ et répondre à leurs questions concernant la carrière d'agent immobilier qu'ils s'approprient à entreprendre.

AUTRES ACTIVITÉS

Parmi les nouveaux courtiers immobiliers, plusieurs ont demandé une rencontre pour s'assurer d'amorcer la gestion de leurs dossiers et registres dans les règles de l'art. Depuis ses débuts, le service d'inspection professionnelle offre ainsi son aide au démarrage et rencontre de nouveaux courtiers dans leurs premiers mois d'exercice. Le service d'inspection professionnelle fait aussi la vérification des avis de divulgation, des rapports de sinistres et des rapports trimestriels sur les opérations en fidéicommiss.

La surveillance des sites Internet a continué d'être une activité importante du service. L'objectif est de s'assurer que les internautes qui détiennent un certificat de courtage immobilier se conforment aux règles régissant la publicité, et aussi de détecter ceux qui pratiquent la profession, via Internet, sans détenir le certificat requis. Pendant l'année 2001, la vigie Internet a conduit à l'ouverture de 155 dossiers dont 33 faisaient l'objet d'une enquête pour exercice illégal ou d'un suivi par le service d'inspection professionnelle, au 31 décembre 2001.

DOSSIERS TRANSMIS AU SYNDIC POUR ENQUÊTE À LA SUITE D'UNE INSPECTION

Généralement, de simples recommandations des inspecteurs et un suivi ont suffi à régler la plupart des cas où des anomalies ont été constatées lors d'une inspection. Cependant, un certain nombre de dossiers ont quand même dû être transmis au bureau du syndic pour enquête.

LES COMPTES EN FIDÉICOMMIS

Au 31 décembre 2001, 480 courtiers avaient un compte en fidéicommis et environ 7 000 agents pouvaient y déposer les acomptes de leurs clients, lesquels bénéficiaient ainsi de la protection du *Fonds d'indemnisation du courtage immobilier*. Le service d'inspection professionnelle a entrepris au cours de l'exercice un sérieux examen des comptes en fidéicommis, ce qui a permis d'apporter des corrections et de déceler plusieurs cas où un besoin pressant de formation se faisait sentir. En conséquence, le service d'inspection professionnelle, en collaboration avec le *Collège de l'immobilier du Québec*, a développé une formation portant sur la gestion des comptes en fidéicommis. Cette formation a été donnée à tous les groupes d'étudiants inscrits au programme de comptabilité requis pour devenir courtier immobilier agréé.

Le service d'inspection professionnelle entend continuer d'être vigilant dans la vérification des opérations en fidéicommis et des rapports trimestriels soumis par les courtiers. Il verra aussi à encourager les courtiers à posséder un compte en fidéicommis afin d'accroître le niveau de protection du public.



Raymond Desbiens

Président du comité d'inspection professionnelle

Constat général

Notion de conflit d'intérêts : le comité d'inspection professionnelle est préoccupé par le fait que les rétributions versées aux courtiers et aux agents immobiliers par les institutions financières pour leur avoir amené des clients ne sont pas toujours divulguées à ces derniers, comme cela est requis par l'article 24 de la loi. Nous continuerons donc d'accorder une attention particulière à ce problème qui affecte directement la protection du public et la crédibilité de la profession.

Responsabilisation des courtiers immobiliers : depuis plusieurs années, le comité constate un désengagement des courtiers dans leur rôle de supervision du travail de leurs agents. Ce manque d'encadrement est évident chez certains courtiers et le comité voudrait voir cette tendance renversée. Il entend donc contribuer à restaurer, dans la mesure du possible, le rôle primordial de *leader* du courtier.

Besoin de formation continue : le comité voit un signe encourageant dans le vif intérêt que portent les membres de la profession aux activités de formation continue de l'ACAIQ et il encourage le service d'inspection professionnelle à y collaborer autant que possible. Il ressort que la qualité du travail des membres ayant assisté aux séances d'information s'est améliorée de façon appréciable au cours des dernières années. La tenue de leurs dossiers et le suivi des conditions inhérentes aux transactions reflètent un plus haut degré de professionnalisme.

Comptes en fidéicommis : le comité entend continuer dans l'année qui vient, la surveillance des opérations en fidéicommis des courtiers et agents immobiliers, incluant celle des rapports trimestriels. Les dépôts confiés à des fiduciaires autres que des courtiers constituent toujours une préoccupation parce qu'ils échappent à l'inspection professionnelle et au syndic.

Vérification des informations : l'exactitude des informations sur les immeubles faisant l'objet de contrats de courtage demeure une préoccupation majeure, même si des progrès ont été accomplis. En effet, les courtiers et les agents immobiliers sont en général plus conscients de leurs responsabilités à cet égard et leurs dossiers sont de mieux en mieux constitués.

Le comité est d'avis qu'une bonne vérification de ces renseignements est essentielle au professionnel du courtage immobilier pour remplir correctement son devoir d'information et de conseil auprès de ses clients. Le service d'inspection professionnelle insistera davantage sur cette obligation. Il se propose de resserrer la surveillance à ce chapitre pour assurer une meilleure qualité de services au public.

Fraudes immobilières : sans vouloir s'attribuer le rôle du bureau du syndic, le comité d'inspection professionnelle entend lui aussi contribuer à la lutte contre les fraudes immobilières en demandant aux inspecteurs d'être vigilants et d'aviser le bureau du syndic de tout soupçon à ce sujet.

Mémoire sur la révision de la Loi sur le courtage immobilier : le conseil d'administration de l'ACAIQ a déposé son mémoire auprès du ministre des Finances du Québec, initiant ainsi le processus de révision de la *Loi sur le courtage immobilier*. Plusieurs préoccupations du comité d'inspection professionnelle y sont inscrites et nous entendons apporter tout notre soutien au conseil.



Rapport du trésorier



Paul Robert, trésorier

Président du comité des finances

L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec a conclu l'exercice financier 2001 avec un résultat net déficitaire de 332 292 \$. Les revenus se sont élevés à 5 356 321 \$ comparativement à 5 217 273 \$ lors de l'exercice précédent, et les dépenses à 5 688 613 \$ contre 5 050 171 \$ en 2000.

Parmi les faits saillants, signalons d'abord une augmentation sensible des revenus, de l'ordre de 139 000 \$. La vitalité du marché immobilier et le volume sans précédent de transactions enregistrées par nos membres ont favorisé une hausse de 80 000 \$ des ventes de fournitures et de services ainsi qu'une légère hausse de revenus issus des droits de certification. Par contre, on notera une diminution des revenus de placements et d'intérêts des comptes en fidéicommiss, lesquels sont attribuables à la baisse des taux d'intérêts bancaires et à la mise en branle d'une campagne publicitaire.

Au chapitre des dépenses, un accroissement d'environ 368 500 \$ des salaires et des charges sociales est dû à l'embauche de nouveaux employés au bureau du syndicat ainsi qu'aux services *Info ACAIQ* et de l'inspection professionnelle. Notons également que la mise en place d'un programme de formation continue a occasionné des coûts pour la première année complète. Enfin, les frais financiers ont presque doublé parce que l'ACAIQ assume entièrement les coûts liés aux paiements par carte de crédit.

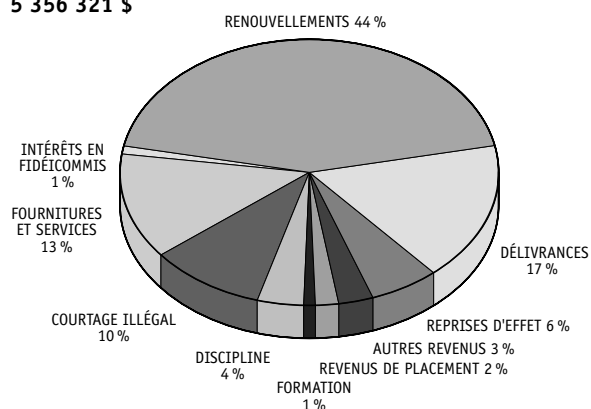
Précisons finalement que les surplus accumulés de l'ACAIQ sont de 444 002 \$, au 31 décembre 2001. En raison de la majoration des droits de certification accordée lors de la dernière assemblée générale tenue à Laval, en avril 2001, notre organisme devrait retrouver un équilibre budgétaire dès l'an prochain.

Paul Robert

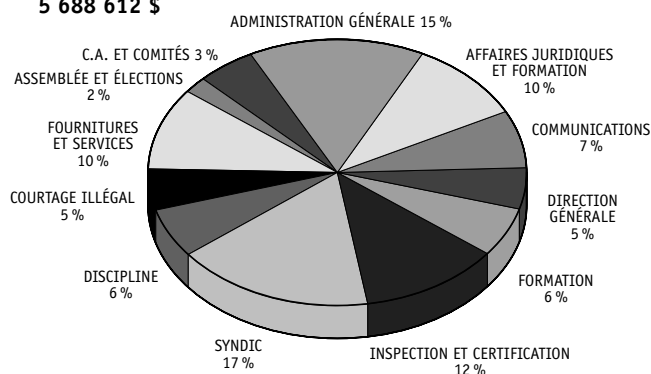
Président du comité des finances

Répartition des produits selon les différentes sources et des charges par secteurs d'activité de l'Association

Produits - 2001 5 356 321 \$



Charges - 2001 5 688 612 \$





Rapport des vérificateurs

**SamsonBélair
Deloitte &
Touche**



Samson Bélair/Deloitte & Touche,

S.E.N.C.

Certification et Services-conseil

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

Nous avons vérifié le bilan de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec au 31 décembre 2001 et les états des résultats et de l'évolution des actifs nets de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Association. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

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

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Association au 31 décembre 2001 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

*Samson Bélair
Deloitte & Touche*

Comptables agréés

Le 15 février 2002



État des résultats

de l'exercice terminé le 31 décembre 2001

	2001	2000
Produits		
Droits des membres	3 591 617 \$	3 421 887 \$
Fournitures et services – Annexe	105 320	24 497
Exercice illégal de courtage – Annexe	258 943	295 909
Revenus de placements et autres	249 882	293 148
Revenus d'intérêts des comptes en fidéicommis – montant net (note 6)	65 012	317 330
	4 270 774	4 352 771
Charges		
Salaires et charges sociales	2 204 857	2 083 760
Frais de bureau	257 667	291 374
Occupation des locaux (note 7)	259 758	308 833
Discipline – Annexe	102 698	98 316
Formation – Annexe	307 106	-
Allocations de présence et charges sociales	266 343	245 759
Assemblées, réunions et déplacements	164 025	163 960
Élections	31 191	24 914
Publications et relations publiques	63 610	73 491
Honoraires	717 198	697 372
Frais financiers	38 816	20 925
Contribution à l'Inspecteur général des institutions financières	74 044	69 241
Amortissement	115 753	107 724
	4 603 066	4 185 669
Résultats nets	(332 292 \$)	167 102 \$

État de l'évolution des actifs nets

de l'exercice terminé le 31 décembre 2001

	Investis en immobilisations	Non affectés	Total	2000
				Total
Solde au début	1 187 893 \$	(411 599 \$)	776 294 \$	609 192 \$
Résultats nets	(269 429) ⁽¹⁾	(62 863)	(332 292)	167 102
Investissement en immobilisations	555 351	(555 351)	-	-
Solde à la fin	1 473 815 \$	(1 029 813 \$)	444 002 \$	776 294 \$

(1) Amortissement des immobilisations.



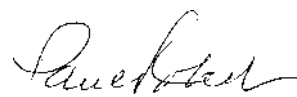
Bilan

au 31 décembre 2001

	2001	2000
Actif		
À court terme		
Encaisse	2 213 642 \$	1 476 921 \$
Placement temporaire, au coût	1 600 930	1 862 968
Débiteurs	140 394	83 559
Tranche du contrat de crédit bail échéant à moins d'un an (note 3)	11 760	22 751
Stock de fournitures	114 520	155 710
Frais payés d'avance	112 657	35 883
	4 193 903	3 637 792
Contrat de crédit bail (note 3)	-	11 760
Billets à recevoir (note 4)	44 677	41 950
Immobilisations (note 5)	1 473 815	1 187 893
	5 712 395	4 879 395
Passif		
À court terme		
Créditeurs et charges à payer	1 121 879	1 112 545
Produits perçus d'avance	3 804 414	2 647 462
	4 926 293	3 760 007
Avantage incitatif reporté	342 100	343 094
	5 268 393	4 103 101
Actifs nets		
Investis en immobilisations	1 473 815	1 187 893
Non affectés	(1 029 813)	(411 599)
	444 002	776 294
	5 712 395 \$	4 879 395 \$

Au nom du conseil :


Administrateur


Administrateur



Notes complémentaires de l'exercice terminé le 31 décembre 2001

1. Description de l'organisme

L'Association, constituée en corporation selon la *Loi sur le courtage immobilier* (Québec), a pour principale mission d'assurer la protection du public par l'application des règles de déontologie et l'inspection professionnelle de ses membres en veillant, notamment à ce que l'activité de ses membres soit poursuivie conformément à la loi et aux règlements.

Elle peut, en outre, dispenser des cours de formation permanente auprès de ses membres et décerner les titres visés à l'article 76.

2. Principales conventions comptables

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

Constatation des produits

L'Association applique la méthode du report pour comptabiliser les apports. Les apports affectés sont constatés à titre de produits de l'exercice au cours duquel les charges connexes sont engagées. Les apports non affectés sont constatés à titre de produits lorsqu'ils sont reçus ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Stock de fournitures

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

Immobilisations

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

Ameublement	10 ans
Matériel de bureau	4 ans
Matériel téléphonique	5 ans
Matériel informatique	3 ans
Mises à jour informatiques	1 an
Améliorations locatives	Durée du bail

Produits perçus d'avance

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

Avantage incitatif reporté

L'avantage incitatif reporté représente des montants perçus du locateur de 415 125 \$ sous forme d'avantage incitatif à la location des locaux. Ces produits sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée du bail échéant en janvier 2010. L'amortissement est porté en réduction des frais d'occupation à l'état des résultats.

3. Contrat de crédit bail

L'Association a conclu un contrat de crédit bail portant intérêt au taux de 6,5 %, remboursable par versements mensuels de 2 027 \$, incluant capital et intérêts, échéant en juin 2002.

Les paiements minimaux exigibles à recevoir au cours de l'exercice à venir se présentent comme suit :

Solde total à recevoir en 2002	12 163 \$
Moins le montant représentant les intérêts	403
	11 760
Moins la tranche échéant à moins d'un an	11 760 \$
Contrat de crédit bail	-



4. Billets à recevoir

L'Association a deux billets à recevoir de 20 000 \$ chacun portant intérêts au taux de 6,5 %, échéant en avril et mai 2004 respectivement.

5. Immobilisations

	2001			2000
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
Ameublement	475 621 \$	323 493 \$	152 128 \$	116 875 \$
Matériel de bureau	160 944	77 689	83 255	25 494
Matériel téléphonique	93 980	79 858	14 122	10 880
Matériel et mises à jour informatiques	521 422	365 248	156 174	106 952
Améliorations locatives	1 273 677	205 541	1 068 136	927 692
	2 525 644 \$	1 051 829 \$	1 473 815 \$	1 187 893 \$

6. Fonds d'information au public

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

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

	2001	2000
i) Revenus d'intérêts des comptes en fidéicommiss – montant net		
Revenus d'intérêts des sommes détenues en fidéicommiss versés au Fonds	294 237 \$	377 140 \$
Salaires et charges sociales	26 169	35 438
Impression	13 356	13 123
Livraison	2 943	-
Publicité	176 987	-
Honoraires	9 555	11 232
Frais de bureau	215	17
	229 225	59 810
Revenus d'intérêts des comptes en fidéicommiss – montant net	65 012	317 330
ii) Frais imputables à la mission du Fonds considérés à l'intérieur de l'état des résultats		
Information relative aux droits du public*	297 377	70 751
Inspection professionnelle	224 496	177 045
Discipline	319 670	266 532
	841 543 \$	514 328 \$
* Diffusion directe au public 231 768 \$ en 2001 et 68 682 \$ en 2000.		
iii) Solde du Fonds à la fin de l'exercice	Néant	Néant

7. Occupation des locaux

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

	2001	2000
Frais reliés à la location des locaux	206 901 \$	273 885 \$
Amortissement des améliorations locatives	79 516	85 766
Amortissement des avantages incitatifs reportés	(26 659)	(29 780)
Produits de sous-location des locaux	–	(21 038)
	259 758 \$	308 833 \$

8. Engagement

L'Association s'est engagée, en vertu d'un contrat de location échéant en janvier 2010, à verser la somme de 2 918 930 \$ pour ses locaux. Les paiements minimums exigibles pour les prochains exercices s'établissent comme suit :

2002	326 207 \$
2003	333 516
2004	341 190
2005	357 178
2006	367 478
2007	377 015
2008	386 342
2009	396 136
2010	33 868

L'Association s'est également engagée, en vertu d'un contrat de services informatiques échéant le 30 juin 2004, à verser la somme de 959 755 \$.

Les paiements minimums exigibles pour les prochains exercices s'établissent comme suit :

2002	366 200 \$
2003	383 610
2004	209 945

9. Marge de crédit

L'Association dispose d'une marge de crédit autorisée d'un montant maximal de 500 000 \$ portant intérêts au taux préférentiel majoré de 1,5 %.

10. État des flux de trésorerie

L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait aucun renseignement supplémentaire.



Sommaire des produits et des charges

de l'exercice terminé le 31 décembre 2001

	2001	2000
Fournitures et services		
Produits	680 844 \$	502 142 \$
Charges directes		
Coût des ventes	395 294	333 410
Salaires et charges sociales	147 002	96 827
Impression et traduction	13 932	15 322
Honoraires	17 130	28 576
Autres frais	2 166	3 510
	575 524	477 645
Net	105 320 \$	24 497 \$
Exercice illégal de courtage		
Produits		
Renouvellement	517 900 \$	511 700 \$
Pénal	4 525	2 850
	522 425	514 550
Charges		
Enquêtes pénales	98 247	77 896
Publicité	-	203
Honoraires juridiques	22 669	6 199
Salaires et charges sociales	120 962	104 350
Frais d'occupation	6 535	15 389
Amortissement	5 145	5 010
Administration générale	9 924	9 594
	263 482	218 641
Net	258 943 \$	295 909 \$
Discipline		
Produits		
Amendes et débours perçus	216 972 \$	168 216 \$
Charges directes		
Comité de discipline	104 936	68 556
Salaires et charges sociales	73 476	46 405
Occupation	37 505	40 155
Livraison	27 925	20 664
Avis public	556	5 475
Honoraires	25 909	26 473
Mauvaises créances	30 309	52 807
Amortissement	5 145	2 505
Frais de bureau	13 909	3 492
	319 670	266 532
Net	(102 698 \$)	(98 316 \$)

	2001	2000
Formation		
Produits	29 570 \$	-
Charges directes		
Salaires et charges sociales	198 852	-
Occupation	74 975	-
Amortissement	7 717	-
Publication	18 552	-
Déplacements	15 587	-
Honoraires	10 413	-
Frais de bureau	10 580	-
	336 676	-
Net	(307 106 \$)	-

26



Association des courtiers
et agents immobiliers du Québec