



Mémoire – Pour une meilleure protection des personnes âgées dans les transactions immobilières

Préparé dans le cadre du projet de loi n° 92, *Loi modifiant diverses dispositions principalement dans le secteur financier*

Le 8 mai 2025

FADOQ

7665, boulevard Lacordaire
Montréal (Québec) H1S 2A7

Téléphone : 514 252-3017
Sans frais : 1 800 544-9058
Courriel : info@fadoq.ca

© FADOQ 2025

Responsables : Gisèle Tassé-Goodman, présidente et Jacinthe Roy, directrice générale

Table des matières

Présentation de la FADOQ	3
Sommaire des recommandations	4
Introduction.....	5
Un important transfert de richesse.....	5
Des pratiques abusives envers les personnes âgées.....	6
S’inspirer des exemples d’ailleurs	7
Mise en garde contre le SRES^{MD}	10
L’OACIQ et son rôle.....	10
La formation des courtières et des courtiers.....	11
Nos recommandations	11
Annexe A	14

Présentation de la FADOQ

La FADOQ est un regroupement de personnes de 50 ans et plus qui compte plus de 600 000 membres, ce qui en fait le plus grand organisme de personnes âgées au Canada. En fondant la FADOQ il y a 55 ans, la fondatrice, Marie-Ange Bouchard, avait pour but de briser l'isolement des personnes âgées en leur offrant une panoplie d'activités de loisir, sportives et culturelles.

De nos jours, la défense des droits collectifs des personnes âgées au Québec fait également partie intégrante de la mission de notre organisation. Pour ce faire, la FADOQ multiplie les démarches, sur tous les fronts, afin que ces droits soient respectés. Ce volet de notre engagement social s'articule autour d'objectifs principaux, notamment celui d'intervenir auprès de différentes instances politiques dans le but de préserver les acquis en matière de vieillissement dans la dignité et d'améliorer la qualité de vie des personnes âgées d'aujourd'hui et de demain. Nous souhaitons, par nos interventions, susciter une prise de conscience afin que la voix des personnes âgées soit entendue et pleinement considérée dans les débats entourant les enjeux sociaux qui les concernent et dans les décisions politiques qui en résultent.

La FADOQ offre donc sa collaboration et met son expertise à profit pour encourager les différents paliers gouvernementaux à faire des choix judicieux en tenant compte du contexte démographique qui fait du Québec l'une des sociétés occidentales dont le vieillissement de la population est le plus marqué. Toutefois même si le vieillissement de la population est inévitable, cela ne signifie pas qu'on doive aborder ce défi avec fatalisme. C'est pourquoi la FADOQ estime qu'il est important de travailler à des solutions proactives et novatrices, permettant une évolution positive de notre société relativement à cette réalité.

Sommaire des recommandations

Projet de loi n° 92

1. Doubler les amendes si la victime est une personne âgée de 65 ans ou plus ou vulnérable.
2. Rendre obligatoire pour les courtières et les courtiers immobiliers la déclaration de toute suspicion d'abus financiers lors d'une transaction immobilière.
3. Ajouter l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) comme entité intervenante désignée pour recevoir les signalements impliquant une courtière ou un courtier immobilier en cas de maltraitance financière.
4. Imposer une période de réflexion avant toute transaction impliquant une personne âgée de 65 et plus ou une personne en situation de vulnérabilité.
5. Instaurer un système de déclaration obligatoire quand une propriété est mise en vente ou achetée par une personne âgée ou vulnérable.
6. Réserver un siège sur le conseil d'administration de l'OACIQ pour quelqu'un dont la responsabilité sera de défendre les intérêts des personnes âgées.
7. Permettre la divulgation des autres offres d'achat sur une propriété résidentielle.

Pour l'OACIQ

8. Augmenter le coût du permis d'exercice des courtières et courtiers immobiliers délivré par l'OACIQ.
9. Bonifier l'information présentée dans le Registre des titulaires de permis en y incluant les décisions disciplinaires prises à leur égard.
10. Ajouter un cours sur la protection de la clientèle vulnérable dans le cursus de l'attestation d'études collégiales (AEC) en courtage immobilier résidentiel et rendre obligatoire cette formation dans le parcours de formation continue de l'OACIQ.
11. Élaborer et mettre à la disposition des titulaires de permis de l'OACIQ des ressources éducatives et informatives adaptées aux besoins des personnes âgées, ainsi que des outils de communication sur le courtage immobilier leur étant spécifiquement destinés.
12. Interdire l'utilisation de la désignation SRES^{MD} (*Seniors Real Estate Specialist*) au Québec.

Introduction

Le projet de loi n° 92, intitulé *Loi modifiant diverses dispositions principalement dans le secteur financier*, propose des changements significatifs qui touchent divers aspects du secteur financier au Québec. Parmi ces modifications, certaines concernent directement le domaine immobilier, notamment en ce qui a trait au courtage immobilier et aux pratiques en matière de divulgation relatives aux participations financières.

La FADOQ, en tant qu'organisation représentant les intérêts des personnes âgées, se doit d'examiner attentivement ces changements afin d'évaluer leurs répercussions potentielles sur ses membres. Les personnes âgées, souvent propriétaires de biens immobiliers, peuvent être particulièrement affectées par les nouvelles régulations et les modifications des pratiques de courtage immobilier. Il est donc essentiel de comprendre les implications de ce projet de loi pour garantir que les droits des personnes âgées soient respectés et que leurs intérêts soient protégés.

Les objectifs de ce mémoire sont de présenter la réalité vécue par les personnes âgées lors de transactions immobilières et de proposer des recommandations afin de doter le Québec d'un système d'encadrement du courtage immobilier qui protège adéquatement cette population. Nous aborderons notamment les nouvelles dispositions relatives à la probité nécessaire pour exercer des activités de courtage immobilier, les sanctions ou pénalités en cas de manquement à l'obligation de divulgation des conflits d'intérêts, ainsi que les exigences de divulgation des participations financières par les cabinets de courtage.

L'intervention de la FADOQ dans l'étude de ce projet de loi s'inscrit dans l'engagement du gouvernement « à bâtir une société et des environnements adaptés dans lesquels il est possible de vieillir en santé et en sécurité », comme statuer dans le *Plan d'action gouvernemental 2024-2029 – La fierté de vieillir*¹. Notre organisme offre donc une perspective âgée sur le projet de loi n° 92.

Bref, la FADOQ accueille favorablement l'intention du ministre des Finances de renforcer les dispositions en matière de courtage immobilier. Toutefois, nous estimons qu'il peut aller plus loin afin de protéger les personnes âgées contre les abus lors des transactions immobilières. C'est dans cet esprit que nous souhaitons contribuer à l'amélioration du projet de loi n° 92 et au travail de l'organisation d'autoréglementation du courtage immobilier.

Un important transfert de richesse

Le Québec est sur le point de vivre l'un des plus grands transferts de richesse intergénérationnels de son histoire. En 2024, les Québécoises et Québécois âgés de 65 ans et plus détenaient un avoir net totalisant presque 1 000 milliards de dollars, soit trois fois et demie plus qu'il y a 25 ans. Et d'ici 2026, ce patrimoine net global devrait changer de mains, principalement en raison du vieillissement des baby-boomers². Ce transfert de richesse est particulièrement notable dans le domaine immobilier, où la valeur des propriétés a considérablement augmenté au cours des dernières décennies.

Les statistiques récentes montrent une hausse des transactions immobilières au Québec. En février 2025, 10 285 ventes de propriétés résidentielles ont été enregistrées, ce qui représente une hausse de 23,1 % par rapport à février 2024. Cette dynamique est renforcée par une augmentation des octrois de prêts hypothécaires de 29,2 % et une baisse de l'indice de difficultés financières de 5,6 %³. Ces chiffres

¹ MSSS, *Plan d'action gouvernemental 2024-2029 – La fierté de vieillir*, 2024, p. 9.

² Éric Desrosiers, « Un transfert de 1 000 milliards de dollars est en cours chez les Québécois », *Le Devoir*, 8 juin 2024.

³ Gouvernement du Québec, Statistiques sur le marché immobilier, <https://www.quebec.ca/habitation-territoire/information-fonciere/statistiques-marche-immobilier>

illustrent la vigueur du marché immobilier québécois et la manière dont le transfert de richesse pourrait influencer les générations futures.

L'immobilier joue un rôle crucial dans la planification de la retraite des personnes âgées au Québec. Environ deux à trois personnes retraitées sur cinq devront vendre leur bien immobilier pour financer leur retraite à long terme⁴. Ainsi, la résidence constitue une part non négligeable du capital accumulé pour assurer des revenus suffisants aux personnes âgées au cours de leur retraite afin de subvenir à leurs besoins. Cela est d'autant plus vrai que plusieurs prestations publiques ne sont pas indexées au coût de l'inflation, alors que le prix des biens et services, quant à lui, augmente inéluctablement chaque année⁵.

Dans ce contexte, la FADOQ est particulièrement préoccupée par les pratiques douteuses et les cas de maltraitance financière rapportés dans les médias qui minent la confiance envers les courtières et courtiers immobiliers⁶.

Il est donc crucial pour le Québec de procéder aux changements suivants :

- Se doter d'un encadrement robuste du courtage immobilier;
- S'assurer que les titulaires de permis en courtage immobilier possèdent les connaissances requises en matière de prévention des abus et de la maltraitance financière envers les personnes âgées et les personnes vulnérables;
- Accorder à l'OACIQ, responsable de réglementation en matière de courtage immobilier, les pouvoirs et les ressources nécessaires pour détecter les cas de maltraitance et sévir contre les pratiques interdites;
- Proposer des outils pour accompagner les personnes âgées lors des transactions immobilières.
- Assurer plus de transparence lors d'une transaction immobilière.

L'acquisition d'une maison est souvent présentée comme l'achat le plus important d'une vie. La vente d'une propriété l'est tout autant, surtout pour une personne âgée.

Des pratiques abusives envers les personnes âgées

En juillet 2024, un reportage de *La Presse* a révélé les pratiques de courtières et courtiers immobiliers malveillants qui profitent de clientes et clients vulnérables ou âgés⁷.

Anna Estephan (Candiac)

- La courtière immobilière Anna Estephan a été condamnée à une amende de 50 000 \$ pour avoir manipulé des clientes et clients afin d'acheter leur propriété à bas prix. Le comité de discipline de l'OACIQ a conclu qu'elle avait placé ses intérêts personnels avant ceux de sa clientèle, en exploitant sa fonction pour s'enrichir à leurs dépens.

Roger Fleury (Notre-Dame-des-Prairies)

- Roger Fleury, courtier immobilier du Groupe Sutton Synergie, a acheté la maison d'un couple âgé pour 186 000 \$ et l'a remise en vente huit jours plus tard à 239 000 \$, réalisant ainsi un profit de

⁴ William Thériault, « Les clés pour une bonne retraite à domicile », *La Presse*, 3 novembre 2024.

⁵ Isabelle Dubé, « C'est l'argent de leur retraite », *La Presse*, 3 juillet 2024.

⁶ Philippe Mercure, « Convaincs-moi... qu'on peut faire confiance à un courtier immobilier », *La Presse*, 6 février 2024.

⁷ Isabelle Dubé, « Courtiers en conflits d'intérêts », *La Presse*, 3 juillet 2024.

52 000 \$. Il n'a pas effectué de mise en marché adéquate pour obtenir le meilleur prix pour ses clients, ce qui a été dénoncé comme une pratique abusive.

Jean-Philippe Barrette (Sainte-Marthe-sur-le-Lac)

- Jean-Philippe Barrette, courtier pour RE/MAX Crystal, a convaincu un octogénaire, récemment victime d'une crise cardiaque et d'un AVC, de lui vendre sa maison pour 350 000 \$, sans mise en marché ni affichage. Une évaluation indépendante a estimé la valeur de la propriété à 535 000 \$. Le Bureau du syndic de l'OACIQ a conclu que le courtier avait manqué à ses obligations déontologiques en se plaçant en situation de conflit d'intérêts.

Maxime Bédard (Longueuil)

- Maxime Bédard, courtier immobilier et pompier, a proposé à un veuf âgé et paralysé, résidant en CHSLD, deux offres d'achat provenant de ses associés, sans avoir effectué une mise en marché ni évalué adéquatement la propriété. De plus, il n'a pas informé son client de la possibilité de faire une contre-offre ni vérifié s'il avait un mandat de protection (ou mandat en cas d'incapacité).

Ces cas sont connus en raison de plaintes, d'enquêtes et de décisions de l'OACIQ qui constatait en 2022 que les conflits d'intérêts représentaient 44,3 % des infractions, une hausse de 12 % par rapport à l'année précédente. La FADOQ partage donc les observations de Philippe Mercure de *La Presse* qui estime que la multiplication des cas « [est] peut-être symptomatique d'un désalignement des intérêts plus fondamentaux dans le courtage immobilier⁸. »

En réaction à ces cas où des personnes tentaient de tromper les personnes âgées et de leur faire subir une forme manifeste de maltraitance financière, la FADOQ a exigé une plus grande transparence, un meilleur encadrement et un contrôle accru, ainsi que des sanctions plus sévères⁹. Le projet de loi n° 92 est un premier pas prometteur, mais il se doit d'aller plus loin pour décourager et punir ces pratiques. À la lumière de la hausse de la valeur des propriétés au cours des dernières années et de l'augmentation anticipée des ventes de propriétés par des personnes âgées, il est crucial d'agir dès maintenant.

S'inspirer des exemples d'ailleurs

Le Québec encadre relativement bien le courtage immobilier à travers les responsabilités et les pouvoirs confiés à l'OACIQ. Toutefois, ce système demeure perfectible et pourrait s'inspirer d'autres pays et États pour prévenir les cas de maltraitance envers les personnes âgées et vulnérables, notamment par la formation des courtières et courtiers immobiliers et du resserrement de leurs obligations. De plus, nous sommes d'avis que davantage de transparence lors d'une transaction immobilière, surtout lors de l'achat ou la vente d'une propriété par une personne âgée, permettrait de réduire les pratiques interdites et les cas de maltraitance financière.

Pour les personnes âgées qui vendent leur propriété – Plus d'encadrement

Ohio

Depuis septembre 2018, les spécialistes dans plusieurs catégories d'emploi et dans divers domaines, dont les courtières et les courtiers immobiliers, sont légalement tenus de signaler tous les soupçons de

⁸ Philippe Mercure, « Convaincs-moi... qu'on peut faire confiance à un courtier immobilier », *La Presse*, 6 février 2024.

⁹ Isabelle Dubé, « C'est l'argent de leur retraite », *La Presse*, 3 juillet 2024.

maltraitance, de négligence ou d'exploitation envers les adultes âgés de 60 ans ou plus¹⁰. Cette loi inclut également plusieurs spécialistes de diverses professions qui peuvent être impliqués dans une transaction immobilière, comme les notaires et les fonctionnaires des institutions financières. Les signalements sont anonymes et doivent immédiatement être faits aux instances compétentes.

En plus de ces obligations légales, des formations spécifiques sont offertes pour éduquer ces personnes afin de comprendre les situations de maltraitance impliquant des personnes âgées et leur rôle spécifique en matière de déclaration¹¹.

Californie

À l'instar du Québec, la Californie impose des formations obligatoires et des heures de formation continue pour le renouvellement des licences de courtage. Toutefois, des programmes et des modules de formations complémentaires sont offerts aux titulaires de permis en courtage immobilier. Par exemple, Kaplan Real Estate Education propose le cours *Protecting Elders from Real Estate Scams*, dont le contenu est approuvé par le California Department of Real Estate¹². Malheureusement, cette formation demeure facultative pour les courtières et courtiers immobiliers de la Californie.

Présenté en Californie, et soutenu par des personnes élues dans plusieurs autres États, le Katy PERRY Act prévoyait l'instauration d'une période de réflexion de 72 heures lors d'une transaction immobilière impliquant une personne de 75 ans et plus. Si cette pièce législative avait été adoptée, ce qui n'a hélas! pas été le cas, la personne âgée aurait pu résilier l'accord sans pénalité¹³.

Pennsylvanie

Afin de protéger les personnes vulnérables qui vendent leur résidence, la Pennsylvanie a introduit de nouvelles mesures pour encadrer les pratiques de vente immobilière en gros (*real estate wholesaling*). Cette stratégie est utilisée par des personnes mal intentionnées qui spéculent afin de réaliser des gains financiers sans acheter la propriété. Pour ce faire, elles signent un contrat d'achat d'une propriété avec la personne qui vend pour une valeur inférieure à celle du marché, puis revendent ensuite ladite propriété pour un prix supérieur à une autre personne.

En réponse à ces pratiques abusives et tactiques agressives, l'État autorise les personnes qui ont signé ce type de contrat à le résilier jusqu'à minuit le 30^e jour suivant sa signature, ou avant la cession de la propriété, selon l'événement qui survient en premier¹⁴.

Australie

Plusieurs États australiens ont mis en place des périodes de réflexion, également appelées *cooling-off periods*, pour protéger les consommatrices et les consommateurs, en particulier les personnes âgées, lors de transactions immobilières. Ces périodes permettent aux acheteuses et aux acheteurs de se rétracter d'un contrat signé, et ce, sans pénalité ou avec une pénalité minimale, leur offrant ainsi un délai pour réfléchir avant de finaliser l'achat. Par exemple, en Nouvelle-Galles-du-Sud, une période de

¹⁰ Ohio Revised Code, https://elderjustice.aging.ohio.gov/mandatory-reporting/who-are-mandatory-reporters?utm_source=chatgpt.com

¹¹ Benjamin Rose Institute on Aging, Mandated Reporter Training, https://benrose.academy.reliaslearning.com/Mandated-Reporter-Training-on-Adult-Abuse-Neglect-and-Exploitation-Modules-1-2.aspx?utm_source=chatgpt.com

¹² Kaplan Real Estate Education, https://www.kapre.com/real-estate/california/continuing-education-courses/p/ca-protecting-elders-from-real-estate-scams-salesperson?utm_source=chatgpt.com

¹³ Futterman Lanza, Katy Perry and the PERRY Act – How Would it Affect Elders?, <https://www.trustedattorneys.com/blog/2024/07/katy-perry-and-the-perry-act-how-would-it-affect-elders/>

¹⁴ Pennsylvania General Assembly, Act No. 52 of 2024, REAL ESTATE LICENSING AND REGISTRATION ACT - EXCLUSIONS, RIGHT TO CANCEL SALES AGREEMENTS OR SALES CONTRACTS FOR WHOLESALE TRANSACTIONS, <https://www.palegis.us/statutes/unconsolidated/law-information?sessYr=2024&sessInd=0&actNum=52>

réflexion de cinq jours ouvrables est accordée à la personne qui achète, avec une pénalité de 0,25 % du prix d'achat s'il annule le contrat¹⁵. Dans l'État de Victoria, ce délai est de trois jours ouvrables, avec une pénalité de 100 \$ ou 0,2 % du prix d'achat¹⁶. Dans l'État du Queensland, un délai similaire de cinq jours ouvrables est offert, avec une pénalité de 0,25 % du prix d'achat¹⁷.

Ces périodes offrent un espace de temps essentiel pour les personnes âgées, dont certaines pourraient être vulnérables à la vente à pression, ce qui leur permet de consulter des proches ou d'obtenir des conseils spécialisés avant de prendre une décision finale. Cependant, des exceptions s'appliquent souvent, notamment pour les ventes aux enchères où aucune période de réflexion n'est offerte, ou encore dans des situations où le contrat est signé dans des conditions spécifiques, comme les ventes aux enchères.

Pour les personnes âgées qui achètent – Plus de transparence

Suède

Le modèle suédois de transparence immobilière offre une protection particulièrement importante pour les personnes âgées, qui peuvent être plus vulnérables aux tactiques de pression ou aux stratégies de négociation agressives. En Suède, la vente interactive (*öppen budgivning*) est une pratique courante qui rend toutes les offres visibles tant pour la personne qui vend que pour celle qui achète. De plus, une seule courtière ou un seul courtier immobilier est impliqué dans la vente et agit comme intermédiaire neutre entre la partie qui vend et celle qui achète¹⁸. Ce système réduit considérablement le risque que des acheteuses ou acheteurs malveillants ou des intermédiaires tentent de manipuler l'information pour pousser une vendeuse ou un vendeur âgé à accepter une offre désavantageuse.

Ontario

La Loi sur la confiance envers les services immobiliers (TRESA) en Ontario a introduit des changements significatifs visant à accroître la transparence du processus d'offre, tant pour les personnes qui achètent que pour celles qui vendent¹⁹. Auparavant, le contenu des offres concurrentes restait souvent confidentiel, laissant les personnes impliquées dans l'achat dans l'incertitude quant à la meilleure stratégie à adopter. TRESA permet désormais aux personnes qui vendent de choisir de divulguer certaines informations sur les offres reçues, comme le prix offert et les conditions, à toutes les personnes intéressées. Selon la BMO, cette révision du processus d'enchère peut contribuer à limiter le gonflement des prix dans un marché sous pression²⁰.

Cette transparence accrue vise à créer un environnement plus équitable pour toutes les parties. Pour les personnes âgées, cette clarté peut être particulièrement bénéfique, car elle peut les aider à prendre des décisions plus éclairées et à éviter de se sentir désavantagées dans un processus potentiellement complexe et stressant lors de l'acquisition ou de la vente d'une propriété.

¹⁵ <https://www.fairtrading.nsw.gov.au/housing-and-property/buying-and-selling-property/buying-a-property/contracts-and-deposits>

¹⁶ <https://www.consumer.vic.gov.au/housing/buying-and-selling-property/buying-property/buying-property-by-private-sale>

¹⁷ <https://www.qld.gov.au/law/housing-and-neighbours/buying-and-selling-a-property/buying-a-home/making-an-offer-on-a-home/cooling-off-period>

¹⁸ <https://www.fastighetsbyran.com/sv/sverige/artiklar/engelska-sprakstod>

¹⁹ <https://www.ontario.ca/lois/loi/02r30>

²⁰ BMO, *Canadian Housing Fire Needs a Response*, 30 mars 2021, <https://economics.bmo.com/en/publications/detail/c76a7448-4306-4a50-a335-3a7c98fcb9e9/>

Mise en garde contre le SRES^{MD}

Depuis quelques années, le National Association REALTORS offre la désignation de *Seniors Real Estate Specialist* (SRES^{MD}) pour les courtières et courtiers œuvrant au Canada. Cette formation vise le « développement de compétences pour l'accompagnement de clients de 50 ans et plus » et est strictement axée sur la compréhension de ce marché et de divers outils de marketing et de financement, comme les hypothèques inversées, pour les transactions immobilières²¹. De plus, le site Web précise qu'« [au] Canada, près de la moitié de la population a plus de 50 ans. Leur maison est leur plus grand actif, représentant la majeure partie de leur patrimoine net²². »

La formation menant à la désignation de SRES^{MD} ne contient aucun élément relié à l'éthique et à la prévention des abus financiers lors d'une transaction immobilière. De plus, le volet canadien de cette formation ne comporte aucune information sur le cadre légal spécifique au Québec²³.

L'OACIQ et son rôle

Au Québec, c'est l'OACIQ qui gère la réglementation du courtage immobilier et sa mission première est de protéger le public lors d'une transaction immobilière. La FADOQ reconnaît les efforts de l'organisme afin de mieux encadrer les titulaires d'un permis de l'OACIQ, d'éduquer le public sur ses droits et ses recours, et de punir les contrevenants aux règles. Les cas de maltraitance financière recensés par *La Presse* et par d'autres médias témoignent des actions de l'OACIQ pour restaurer la confiance du public et assurer le respect des droits des consommatrices et des consommateurs.

Nous constatons toutefois certaines lacunes qui pourraient être comblées afin d'améliorer la performance de l'organisme, notamment en matière de protection et d'éducation des personnes âgées lors d'une transaction immobilière. D'abord, des ressources supplémentaires apparaissent nécessaires pour réduire le délai de traitement des plaintes et la réalisation des enquêtes, surtout dans un contexte d'augmentation du nombre de ventes et d'achats de propriété, dont une partie notable est attribuable aux personnes âgées. Chaque transaction malveillante impliquant une personne vulnérable en raison de son âge mine notre confiance envers le courtage immobilier.

En ce qui concerne la communication, le site Web de l'OACIQ ne propose aucune section consacrée aux transactions immobilières qui impliquent une personne âgée. Comme exposé précédemment, cette population est susceptible d'être victime de tactiques malhonnêtes et illégales, comme la vente sous pression, l'exploitation de la condition physique et mentale de la personne, et les stratagèmes pour flouer la clientèle âgée de dizaines, voire de centaines, de milliers de dollars. La FADOQ remarque cependant que l'OACOQ a mis en ligne un balado sur le rôle de la courtière et du courtier afin de protéger la clientèle vulnérable, mais un accès plus large à des outils de communication adaptés aux préférences et réalités des personnes âgées (p. ex. niveau de littératie numérique, préférence pour les supports physiques, etc.) demeure primordial.

Enfin, le conseil d'administration ne compte aucune représentante ni aucun représentant des personnes âgées pour faire entendre leurs préoccupations et exposer leurs réalités à la direction de l'OACIQ. L'ajout d'une ou d'un membre sur le conseil d'administration capable d'une telle contribution est fondamental en raison de la proportion importante des personnes de 65 ans et plus dans notre société et des effets dévastateurs que peut avoir une transaction immobilière malhonnête sur les années de retraite.

²¹ <https://sres.realtor/earn-your-sres-designation/sres-course-overview>

²² <https://sres.realtor/earn-your-sres-designation/sres-canada>

²³ <https://sres.realtor/earn-your-sres-designation/sres-canada>

La formation des courtières et des courtiers

Au Québec, 19 institutions offrent la formation en courtage immobilier résidentiel reconnue par l'OACIQ menant à l'obtention d'une attestation d'études collégiales (AEC). De plus, les titulaires d'une telle licence de l'OACIQ sont tenus de suivre un programme de formation continue aux deux ans pour le renouvellement de leur permis d'exercice.

Le cursus des futures courtières et futurs courtiers immobiliers du Québec ne compte aucun module ou cours spécifiquement sur les transactions impliquant des personnes vulnérables ou sur le comportement éthique à adopter avec cette clientèle²⁴. En ce qui a trait à la formation continue, une seule formation sur la protection des personnes vulnérables est offerte au Québec.²⁵

Nos recommandations

Le projet de loi n° 92 est une occasion de renforcer l'encadrement du courtage immobilier quand il implique une clientèle vulnérable comme les personnes âgées. Nos recommandations s'imposent dans un contexte de transfert de richesse déjà amorcé au Québec, et qui s'accroîtra dans les prochaines années, et de l'importance de la vente d'une propriété dans la planification de la retraite et l'acquisition d'une nouvelle résidence mieux adaptée aux besoins.

Nous profitons également de ce mémoire pour formuler des recommandations à l'OACIQ afin d'accroître les mesures de protection des droits et des intérêts des personnes âgées.

Projet de loi n° 92

1. Doubler les amendes si la victime est une personne âgée de 65 ans ou plus ou vulnérable.

Cette mesure enverrait un message clair indiquant que la maltraitance envers les personnes âgées ou vulnérables sont inacceptables dans le cadre d'une transaction immobilière.

2. Rendre obligatoire pour les courtières et les courtiers immobiliers la déclaration de toute suspicion d'abus financiers lors d'une transaction immobilière.

Le législateur pourrait s'inspirer de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* qui obligent les spécialistes de certaines professions, au sens du Code des professions, à signaler sans délai les cas de maltraitance ou les situations dans lesquelles des personnes malveillantes abusent les personnes âgées ou vulnérables. Actuellement, les courtières et les courtiers immobiliers n'ont aucune obligation en ce sens, puisqu'ils ne sont pas assujettis au Code des professions. C'est pourquoi cette modification à la *Loi sur le courtage immobilier* est nécessaire.

3. Ajouter l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) comme entité intervenante désignée pour recevoir les signalements impliquant une courtière ou un courtier immobilier en cas de maltraitance financière.

²⁴ Les cours qui pourraient aborder ces sujets sont ceux relatifs à la Loi sur le courtage, le droit immobilier ou les relations interpersonnelles.

²⁵ Cette formation est offerte par le Collège des professions financières et reconnue par l'Autorité des marchés financiers.

La FADOQ recommande également d'ajouter l'OACIQ parmi les intervenants désignés au paragraphe 17 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* afin que l'organisme puisse recevoir les plaintes et les signalements.

4. Imposer une période de réflexion avant toute transaction impliquant une personne âgée de 65 et plus ou une personne en situation de vulnérabilité.

Le Québec devrait s'inspirer des pratiques dans d'autres pays et États pour introduire une période de réflexion pendant laquelle il est possible pour une personne aînée de se rétracter d'une transaction immobilière. Ceci donnerait le temps de consulter les proches et limiterait la vente ou l'achat sous pression.

5. Instaurer un système de déclaration obligatoire quand une propriété est mise en vente ou achetée par une personne aînée ou vulnérable.

Un tel système permettrait à l'OACIQ de scruter de plus près ces transactions et de débusquer des cas d'abus financier plus facilement.

6. Réserver un siège sur le conseil d'administration de l'OACIQ pour quelqu'un dont la responsabilité sera de défendre les intérêts des personnes aînées.

La FADOQ recommande que l'article 58 de la *Loi sur le courtage immobilier* soit modifié afin qu'un représentant aîné compte parmi les six administrateurs nommés par le ministre.

7. Permettre la divulgation des autres offres d'achat sur une propriété résidentielle.

Le projet de loi 92 devrait inclure des dispositions favorisant la transparence en matière de courtage immobilier. En s'inspirant de la Suède et de l'Ontario, le Québec doit aussi rendre possible la divulgation des autres offres d'achat sur une propriété. Cette mesure éviterait qu'une personne aînée soit pressée de surenchérir bien au-delà des autres offres dans un contexte d'achat.

Recommandations pour l'OACIQ

En plus des modifications à la *Loi sur le courtage immobilier*, la FADOQ formule les recommandations suivantes à l'endroit de l'OACIQ.

8. Augmenter le coût du permis d'exercice des courtières et courtiers immobiliers délivré par l'OACIQ.

Des ressources financières supplémentaires permettraient à l'OACIQ de réduire les délais de traitement des plaintes et de multiplier les enquêtes.

9. Bonifier l'information présentée dans le Registre des titulaires de permis en y incluant les décisions disciplinaires prises à leur égard.

Le choix d'une courtière ou d'un courtier est une décision importante et doit se prendre avec le maximum d'informations en main. L'ajout des mesures disciplinaires dans le Registre des titulaires de permis de l'OACIQ, notamment celles impliquant une personne aînée, serait essentiel pour prévenir les cas de maltraitance.

10. Ajouter un cours sur la protection de la clientèle vulnérable dans le cursus de l'attestation d'études collégiales (AEC) en courtage immobilier résidentiel et rendre obligatoire cette formation dans le parcours de formation continue de l'OACIQ.

En raison de l'augmentation de transactions immobilières qui impliquent des personnes âgées, il est essentiel d'inculquer des notions de protection des clientèles vulnérables lors de la formation initiale des courtières et des courtiers, ainsi que dans le cadre de leur formation continue. L'OACIQ doit modifier son règlement en ce sens.

11. Élaborer et mettre à la disposition des titulaires de permis de l'OACIQ des ressources éducatives et informatives adaptées aux besoins des personnes âgées, ainsi que des outils de communication sur le courtage immobilier leur étant spécifiquement destinés.

Le site Web et les divers outils de communications de l'OACIQ doivent être adaptés à la clientèle âgée et conçus pour être facilement accessibles.

12. Interdire l'utilisation de la désignation SRES^{MD} (*Seniors Real Estate Specialist*) au Québec.

Cette désignation, d'abord apparue aux États-Unis et maintenant utilisée au Canada, est trompeuse et doit être interdite au Québec. En effet, la formation menant à cette désignation offre surtout des techniques de vente et de marketing pour séduire une clientèle âgée sans aborder les enjeux éthiques et la protection contre la maltraitance financière lors d'une transaction immobilière.

Annexe A

Propositions de modifications législatives

Les présentes propositions d'amendements législatifs et réglementaires sont soumises à titre exploratoire. Elles ne se veulent ni exhaustives ni limitatives et visent exclusivement à alimenter la réflexion et à encourager un examen rigoureux par les instances compétentes.

Recommandation 2 – Modifier l'article 72 du *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité* (c. C-73.2, r. 1) comme suit :

72. Le courtier ou le dirigeant d'agence ne doit pas inciter une personne de façon pressante et abusive à recourir à ses services professionnels.

Notamment, le courtier ou le dirigeant d'agence ne peut, indûment, de quelque façon que ce soit, influencer ou permettre que soient influencées, ou tenter d'influencer, des personnes qui peuvent être, sur le plan émotif ou physique, vulnérables du fait de leur âge, de leur état de santé ou de la survenance d'un événement spécifique.

De plus, le courtier ou le dirigeant d'agence qui, dans l'exercice de ses fonctions, a un motif raisonnable de croire qu'une personne aînée ou en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance financière doit le signaler sans délai aux autorités compétentes, conformément aux lois applicables.

Recommandation 3 – Modifier l'article 17 de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* (RLRQ, c. I-6.3) comme suit :

17. Dans le cadre de son application, le processus d'intervention concerté doit permettre à tout aîné ou à toute personne en situation de vulnérabilité qui croit être victime de maltraitance et qui n'est pas visé par l'application de la politique de lutte contre la maltraitance d'un établissement ainsi qu'à toute personne qui a un motif raisonnable de croire qu'un aîné ou une personne en situation de vulnérabilité qui n'est pas visé par une telle politique est victime de maltraitance de formuler une plainte ou d'effectuer un signalement aux intervenants désignés par les organismes suivants:

1° un établissement territorial de Santé Québec, une instance locale et le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James;

2° un corps de police, lorsque les faits au soutien de la plainte ou du signalement peuvent constituer une infraction criminelle ou pénale;

3° le curateur public, lorsque la personne est sous tutelle ou qu'un mandat de protection la concernant a été homologué, ou encore lorsque son inaptitude à prendre soin d'elle-même ou à administrer ses biens a été constatée par une évaluation médicale, mais qu'elle ne bénéficie pas d'une mesure de protection;

4° la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, lorsque les faits au soutien de la plainte ou du signalement peuvent constituer un cas de discrimination, d'exploitation ou de harcèlement au sens de la Charte des droits et libertés de la personne ([chapitre C-12](#));

5° l'Autorité des marchés financiers, lorsqu'il s'agit d'un cas de maltraitance financière qui est le fait d'une personne assujettie à son encadrement;

6° l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec, lorsqu'il s'agit d'un cas de maltraitance financière impliquant une personne titulaire d'un permis délivré en vertu de la Loi sur le courtage immobilier (chapitre C-73.2).

Le ministre peut désigner toute autre personne ou tout autre organisme aux fins de recevoir une plainte ou un signalement conformément au présent article.

Recommandation 6 – Modifier l'article 58 de la *Loi sur le courtage immobilier* (RLRQ, c. C-73.2) comme suit :

58. *Le ministre nomme, après consultation de l'Organisme, six administrateurs qui ne sont ni titulaires de permis de courtier ni administrateurs ou dirigeants d'un titulaire de permis d'agence. Parmi ces six administrateurs, au moins un d'entre eux doit être une personne aînée ou représenter les intérêts des personnes aînées.*

Les titulaires de permis élisent parmi eux les autres membres du conseil d'administration; trois d'entre eux doivent exercer principalement des opérations de courtage relatives aux contrats visés à l'article 23 alors que les trois autres doivent exercer principalement d'autres opérations de courtage. Le règlement intérieur doit prévoir les règles applicables à l'élection des administrateurs.

Nul ne peut être nommé ou élu administrateur ou le demeurer s'il occupe une fonction d'administrateur ou de dirigeant au sein d'une association ou d'une entreprise dont le but est de défendre les intérêts des titulaires de permis ou des franchiseurs immobiliers.

En outre, un administrateur ne peut exercer aucune autre fonction rémunérée au sein de l'Organisme.