

Suivi de l'audit de l'optimisation des ressources de 2022

Ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement

Conseil ontarien de l'immobilier

// Conclusion globale

63 recommandations



Au 19 août 2024, le Conseil ontarien de l'immobilier (COI) avait pleinement mis en œuvre 86 % des recommandations qui s'adressaient expressément à lui. Globalement, au 19 août 2024, le COI et le ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement (auparavant, le ministère des Services au public et aux entreprises) avaient pleinement mis en œuvre 79 % des mesures que nous avons recommandées au terme de notre audit de 2022. Le COI et le ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement (le Ministère) ont réalisé des progrès dans la mise en œuvre de 2 % de nos recommandations.

Notamment, le COI a pleinement mis en œuvre la recommandation consistant à mettre à jour sa politique relative à l'inscription pour aider le personnel responsable de l'inscription à déterminer s'il y a lieu d'approuver ou de refuser l'inscription de l'auteur d'une demande qui a un passé criminel. Le COI a également mis en place un système pour classer chaque plainte qu'il reçoit dans une catégorie descriptive afin d'être plus à même de cerner les problèmes et les tendances systémiques. Il a élaboré un cadre de gestion des risques au niveau des maisons de courtage afin que les maisons présentant un risque plus élevé de non-conformité à la *Loi de 2002 sur la confiance envers les services immobiliers* (la *Loi*, appelée auparavant *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier*) et à ses règlements fassent l'objet d'inspections plus fréquentes. De plus, le COI a conclu un protocole d'entente avec le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada à des fins d'échange de renseignements en vue de faciliter les activités d'exécution de la loi visant à lutter contre le blanchiment d'argent. Le Ministère a pleinement mis en œuvre

les recommandations consistant à apporter des changements à la gouvernance du conseil d'administration du COI. Par exemple, en janvier 2024, le ministre a pris un arrêté pour limiter à 34 % le pourcentage de membres du conseil provenant du secteur des services immobiliers. Ce changement est entré en vigueur en mai 2024.

Par contre, il y a eu peu de progrès en vue de la mise en œuvre de 19 % de nos recommandations, comme l'établissement de la période maximale pendant laquelle les dépôts non revendiqués sur les transactions immobilières peuvent être détenus. De même, le COI a fait peu de progrès dans la mise en œuvre d'un processus de collecte périodique de renseignements sur les transactions auprès des maisons de courtage, renseignements qui pourraient servir à orienter la formulation de recommandations stratégiques fondées sur des données probantes à l'intention du Ministère. Enfin, le Ministère et le COI ont fait peu de progrès dans la révision des indicateurs de rendement que le Ministère utilise pour surveiller le rendement du COI.

L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après (de plus amples renseignements sont présentés à l'[annexe](#)).

// État des mesures prises en réponse aux recommandations

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre avril et août 2024. Nous avons obtenu du Conseil ontarien de l'immobilier et du ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement une déclaration écrite selon laquelle, au 28 octobre 2024, ils avaient fourni à notre Bureau une mise à jour complète sur l'état des mesures que nous avons recommandées dans notre audit initial il y a deux ans.

1. Inscription des courtiers et des agents immobiliers

Lors de notre audit, nous avons constaté que le COI ne disposait pas d'une politique officielle, de lignes directrices ou d'un processus uniforme lui permettant de déterminer s'il y avait lieu de rejeter une demande d'inscription dont l'auteur avait un passé criminel. Nous avons examiné un échantillon composé de 25 agents immobiliers et courtiers inscrits qui avaient déclaré eux-mêmes l'existence d'une accusation ou d'une déclaration de culpabilité au criminel et constaté que, dans le cas de 20 d'entre eux (80 %), le COI n'avait pas consigné par écrit la raison pour laquelle il n'avait pris aucune mesure pour refuser ou révoquer l'inscription. En outre, à quelques exceptions près, le COI n'exigeait pas que les agents immobiliers et les courtiers se soumettent périodiquement à une vérification des antécédents criminels après leur inscription.

Nous avons aussi noté que l'absence de protocoles d'examen avait entraîné une atteinte grave à l'intégrité des examens offerts dans le cadre du programme d'études en immobilier Or, en dépit des manquements importants à l'intégrité des examens immobiliers administrés par le Collège Humber, le COI n'avait pas pris de mesures pour vérifier de façon indépendante si les problèmes qui ont mené à ces manquements avaient été réglés de façon satisfaisante.

Recommandation 1 : Mesures 1, 2 et 3

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

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

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

Détails

Nous avons pu apprendre que, en octobre 2023, le COI a mis à jour sa politique relative au programme d'inscription pour aider le personnel responsable de l'inscription à déterminer les circonstances où il convient d'approuver, ou de refuser, l'inscription des personnes ayant un passé criminel. La politique établit que le personnel responsable de l'inscription doit examiner les antécédents criminels de l'auteur d'une demande d'inscription, et elle énonce 10 facteurs que le personnel doit prendre en compte dans le cadre de son examen. Par exemple, il faut tenir compte de la date des accusations ou des condamnations, de l'étendue et de la nature de la conduite criminelle, incluant la pertinence par rapport aux fonctions exercées par la personne inscrite et la collaboration dont celle-ci fait preuve dans le cadre de l'examen du COI. Le COI a également préparé à l'intention de son personnel un guide de formation sur les analyses de cas, qui contient

des instructions et décrit le processus à suivre pour évaluer et documenter l'admissibilité des personnes qui ont fait état d'une condamnation au criminel ou d'accusations en instance. De plus, la politique du COI exige que son personnel consigne et verse aux dossiers les raisons des mesures (approbation ou refus) dans les cas où une personne fait état d'une condamnation au criminel ou d'accusations en instance. Enfin, le COI a publié sur son site Web la version à jour de la politique relative à son programme d'inscription.

Recommandation 1 : Mesure 4

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

État :  **Peu ou pas de progrès.**

Détails

Le COI n'a pas réalisé de progrès en vue de la mise en œuvre de cette recommandation. Il prévoit recueillir les commentaires du secteur à propos de cette exigence, et mettre à jour sa politique en conséquence d'ici décembre 2024.

Recommandation 2 : Mesure 1

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

- prendre des mesures pour examiner de façon indépendante les protocoles d'examen et le logiciel de surveillance afin de déterminer s'il y a des lacunes;

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

Détails

Le COI a eu des rencontres avec des cabinets tiers spécialisés en matière de vérification de la sécurité des examens et offrant des services consultatifs sur la sécurité afin de mieux comprendre en quoi consistent les services de vérification des examens. Le COI a déterminé qu'un rapport d'audit des contrôles des systèmes et de l'organisation (aussi appelé rapport SOC 2) comprenant une opinion exprimée par un auditeur indépendant serait un processus acceptable pour tester les contrôles du système logiciel d'examen. L'audit porte sur les contrôles touchant la sécurité, la disponibilité, la confidentialité et la protection des renseignements personnels recueillis au moyen

du logiciel d'examen, ainsi que sur l'intégrité du traitement de ces renseignements. En 2024, le COI a reçu un rapport SOC 2, ainsi qu'un rapport d'audit faisant appel à des clients mystère pour faire l'essai des protocoles d'examen (ce rapport a été commandé par le fournisseur de services d'éducation du COI).

Recommandation 2 : Mesure 2

- collaborer avec le fournisseur de services d'éducation pour prendre des mesures correctives immédiates afin de régler les problèmes cernés;

État :  **pleinement mise en œuvre.**

Détails

Nous avons noté que le COI a effectué un examen du rapport SOC 2 et du rapport d'audit d'un tiers indépendant sur la sécurité (dont il est question dans les commentaires relatifs à la **première mesure** que comporte la **recommandation 2**), et qu'il a conclu que le rapport SOC 2 satisfaisait à ses attentes au chapitre de la sécurité des examens. Le COI nous a dit avoir confirmé que les problèmes cernés avaient été réglés.

Recommandation 2 : Mesure 3

- établir un protocole officiel à suivre par le fournisseur de services d'éducation et le COI pour repérer et analyser les futures atteintes à l'intégrité des examens;

État :  **Peu ou pas de progrès.**

Détails

Le COI n'a réalisé que peu de progrès en vue de la mise en œuvre de cette recommandation. Il a indiqué avoir fait appel à un nouveau fournisseur de services d'examen, qui commencera à faire passer les examens en juillet 2025. Le COI a indiqué qu'il s'attendait à ce que ce fournisseur lui présente d'ici décembre 2024 des protocoles d'examen personnalisés qui permettront de prévenir, de détecter et d'analyser les futures atteintes à l'intégrité des examens.

Recommandation 2 : Mesure 4

- maintenir la capacité de passer à la tenue des examens en personne en cas de problèmes d'intégrité des logiciels nécessitant la tenue des examens en personne.

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons établi que le COI avait reçu l'engagement du fournisseur de services d'éducation de continuer à permettre aux rédacteurs d'examens de choisir un environnement virtuel ou en personne pour les examens. En janvier 2023, le fournisseur de services d'éducation a haussé de 550 le nombre de places disponibles chaque semaine. Par conséquent, si cela se révèle nécessaire, ce fournisseur pourra assurer la tenue de tous les examens en personne.

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

Nous avons constaté en 2022 que le COI ne faisait pas le suivi des plaintes reçues par type, et qu'il ne les analysait donc pas pour cerner et régler les problèmes et les tendances systémiques, notamment en ce qui concerne les infractions à la *Loi* et aux règlements.

Recommandation 3 : Mesures 1, 2, 3 et 4

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

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

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons pu apprendre que, en août 2023, le COI a défini 50 catégories afin de classer et de décrire les plaintes, par exemple les abus et le harcèlement, la publicité fautive et trompeuse, le traitement des questions relatives aux biens (entre autres une surveillance inadéquate pendant les visites, ce qui peut entraîner des dommages ou des vols) et les problèmes relatifs aux commissions et à la rémunération. En septembre 2023, le COI a offert une formation à son personnel sur la manière de faire le suivi des plaintes à l'aide de ces nouvelles catégories. De plus, il a élaboré une procédure opérationnelle normalisée qui énonce la politique et la procédure d'examen des données sur les plaintes, et qui précise que le Conseil fera le suivi des plaintes en fonction de leur catégorie, et qu'il produira des rapports mensuels et trimestriels aux fins d'examen par la direction. La procédure décrit également les étapes à suivre pour cerner les problèmes et les tendances systémiques liés aux plaintes qui sont statistiquement significatifs.

Le COI indique qu'il a amorcé ses analyses trimestrielles continues des données sur les plaintes à l'automne de 2023 afin de cerner les problèmes systémiques et les tendances émergentes. Le COI a également élaboré des plans d'action pour régler les problèmes cernés, ce qui inclut des communications ciblées à l'intention du secteur immobilier sous forme de bulletins publiés sur son site Web, et l'ajout de matériel d'apprentissage à l'appui de son programme de formation continue à participation obligatoire pour les personnes inscrites. Dans son rapport annuel d'avril 2024, le COI a fait état des tendances communes et émergentes mises en lumière à partir de ses données sur les plaintes.

3. Inspections des maisons de courtage

Nous avons déterminé en 2022 que le COI n'avait pas pour politique d'inspecter dans un certain délai chaque maison de courtage inscrite (p. ex., au moins une fois tous les cinq ans), et qu'il n'évaluait pas chaque maison de courtage ni ne leur attribuait une cote de risque afin que celles présentant un risque élevé puissent être inspectées plus fréquemment. Le COI n'avait jamais effectué d'inspection complète sur place dans le cas de 27 % des maisons de courtage inscrites, et il n'avait pas effectué d'inspection complète sur place de 35 % des autres maisons de courtage depuis au moins cinq ans.

Au cours des cinq dernières années (de 2017 à 2021), le COI avait annulé environ 20 % des inspections prévues de maisons de courtage inscrites parce que ces maisons avaient déclaré avoir effectué peu d'opérations commerciales ou n'en avoir effectué aucune. Nous avons toutefois noté que le COI ne prenait pas de mesures pour vérifier l'exactitude de ces déclarations avant d'annuler une inspection.

Le COI n'avait pas mis en place de processus pour vérifier périodiquement si ses inspecteurs effectuaient des inspections de conformité des maisons de courtage de façon uniforme et efficace,

et, depuis sa création en 1997, il n'avait pas mis à jour les listes de vérification utilisées lors des inspections. Entre autres, le nombre de dossiers de transactions immobilières sélectionnés aux fins d'examen lors d'une inspection n'était pas proportionnel au nombre de propriétés vendues par la maison de courtage.

Le COI faisait rarement le suivi des infractions constatées pendant les inspections pour confirmer que les maisons de courtage y avaient remédié. Dans 88 % des 2 643 inspections effectuées par le COI entre 2017 et 2021 où l'on avait relevé des infractions, les inspecteurs, au lieu d'effectuer une inspection de suivi ou de transmettre le dossier au service des enquêtes du COI pour complément d'examen, avaient remis un avis de non-conformité dans lequel ils dressaient la liste des problèmes relevés, et ils s'en remettaient ensuite à la maison de courtage pour corriger ces problèmes.

Le COI ne vérifiait pas si les agents immobiliers et les courtiers divulguaient des renseignements exacts dans les inscriptions de propriétés. Le processus d'inspection du COI n'exigeait pas que les inspecteurs examinent les renseignements figurant dans les inscriptions de propriétés, comme le montant des impôts fonciers, les frais d'entretien, l'âge de la maison et la taille du terrain, afin de déterminer si l'agent avait pris des mesures raisonnables pour en assurer l'exactitude.

Recommandation 4 : Mesures 1 et 2

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

- élaborer un cadre de gestion des risques d'une maison de courtage (par exemple, élevé, moyen et faible) et attribuer une fréquence d'inspection à chaque niveau de risque;
- fixer et attribuer un niveau de risque et une fréquence d'inspection à chaque maison de courtage;

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

Détails

Le COI a élaboré un cadre de gestion des risques de courtage et a fixé une fréquence d'inspection pour chaque niveau de risque. Le COI détermine la cote de risque globale d'une maison de courtage en fonction du nombre et de la gravité des contraventions constatées lors d'une inspection. Il attribue aux courtiers les cotes de risque et les fréquences d'inspection suivantes :

- Nouvelle maison de courtage – aucune cote de risque; inspections selon une fréquence de 6 à 12 mois
- Conformité substantielle – risque faible; inspections selon une fréquence de trois ans.

- Conformité modérée — risque moyen; inspections selon une fréquence de deux ans.
- Non-conformité substantielle – risque élevé; inspections annuelles.
- Non-conformité significative – risque critique; inspection « immédiate ».

Conformément à ce nouveau cadre de gestion des risques de courtage établi par le COI, chaque maison de courtage doit être inspectée au moins une fois tous les trois ans.

Recommandation 4 : Mesure 3

- mettre en place des systèmes pour s'assurer qu'une inspection est prévue et effectuée pour chaque maison de courtage en fonction de la fréquence qui lui est attribuée;

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons appris que le COI avait établi un processus de surveillance pour s'assurer que les inspections sont effectuées conformément à la fréquence attribuée aux maisons de courtage. Le COI a préparé des tableaux de bord à l'intention des gestionnaires pour les aider à surveiller le déroulement des inspections en cours et pour voir les tâches assignées à chaque membre de l'équipe qui sont en suspens et qui nécessitent une attention. Les superviseurs et les gestionnaires du COI peuvent utiliser ces tableaux de bord pour faire le suivi de toutes les inspections, et ce, à diverses étapes de ces dernières. Les tableaux de bord présentent également des indicateurs de rendement clés qui permettent à la direction d'évaluer la productivité de l'équipe et de repérer les goulots d'étranglement au niveau du processus d'inspection.

Recommandation 4 : Mesure 4

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

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Le COI a mis en place un processus servant à réévaluer le niveau de risque de chaque maison de courtage. À la fin de chaque inspection, la maison de courtage se voit attribuer une nouvelle cote de risque en fonction du résultat de l'inspection. Une inspection peut aussi être déclenchée à la suite d'une plainte. Par exemple, la maison de courtage peut avoir une cote correspondant à

un risque faible ou moyen, mais la nature de la plainte pourra justifier la tenue d'une inspection anticipée par rapport à la fréquence prévue.

Recommandation 5 : Mesures 1, 2 et 3

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

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

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons pu noter que le COI avait mis à jour ses politiques d'inspection pour y incorporer des modèles et des rapports d'inspection types afin de documenter les résultats des procédures et des autres activités que les inspecteurs exécutent pour vérifier le volume de transactions de la maison de courtage; les inspecteurs sont tenus de produire ces rapports.

De plus, le COI a établi des processus pour effectuer des visites non annoncées dans certaines maisons de courtage n'ayant déclaré aucune opération commerciale. Par exemple, lorsqu'une inspection non annoncée est justifiée et que la maison de courtage exerce ses activités dans un emplacement commercial, l'inspecteur se rendra à cet endroit pour effectuer l'inspection. Si la maison de courtage est située dans une résidence, le courtier inscrit recevra un préavis de deux jours pour l'informer de l'inspection.

Le COI a préparé un modèle de document d'inspection qui comprend une liste de vérification des procédures que son personnel d'inspection doit suivre lorsqu'il cherche des données relatives à des opérations commerciales. Conformément aux nouvelles procédures, l'inspecteur doit examiner les rapprochements des comptes en fiducie de la maison de courtage pour les 12 derniers mois – et les états financiers connexes –, ainsi que les commissions et les transactions inscrites dans les comptes de résultats au cours des 12 derniers mois, afin de déterminer les types d'activités bancaires ayant

eu lieu. L'inspecteur effectuera également un examen complet de l'empreinte numérique de la maison de courtage, ce qui inclut les sites Web, les comptes de médias sociaux et les commentaires des consommateurs, afin de chercher toute preuve d'opération commerciale.

Recommandation 6 : Mesures 1, 2 et 3

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

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

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

Détails

Le COI a mis en place un nouveau processus pour exiger que le nombre de dossiers d'opérations commerciales examinés lors d'une inspection soit proportionnel au volume d'opérations effectuées par la maison de courtage. De plus, le COI a mis à jour son manuel d'inspection et ses listes de vérification pour tenir compte des exigences associées au nouveau processus. Selon ce processus, le COI doit examiner :

- 12 dossiers si la maison de courtage a exécuté au plus 250 opérations commerciales.
- 14 dossiers si la maison de courtage a exécuté entre 250 et 500 opérations commerciales.
- 18 dossiers si la maison de courtage a exécuté entre 500 et 1 000 opérations commerciales.
- 22 dossiers si la maison de courtage a exécuté entre 1 000 et 2 500 opérations commerciales.
- 24 dossiers si la maison de courtage a exécuté plus de 2 500 opérations commerciales.

Si la maison de courtage a effectué plus de 2 500 opérations commerciales au cours des 12 derniers mois civils, l'inspecteur ajoutera un dossier pour chaque tranche de 1 000 opérations en sus de ce nombre.

Nous avons également noté que le COI avait mis en place un processus de surveillance pour déterminer si les inspections sont effectuées de façon efficace et uniforme. Au début de chaque mois, les superviseurs effectuent une vérification ponctuelle de cinq inspections conclues au

cours du mois précédent, et ce, pour chacun des inspecteurs qui relèvent d'eux. En se fondant sur les dossiers et les documents d'inspection, les superviseurs confirment si toutes les tâches requises ont été exécutées conformément aux normes prescrites, et ils évaluent la pertinence des mesures et des recommandations des inspecteurs. En cas d'anomalie ou de point préoccupant que décèlerait le superviseur lors de l'examen des dossiers d'inspection, celui-ci doit en discuter avec l'inspecteur lors des rencontres individuelles périodiques. Le superviseur doit documenter le détail de ses discussions avec l'inspecteur et les mesures prises pour régler la préoccupation ou l'anomalie. Cette documentation servira en principe de registre des mesures correctives prises.

Recommandation 7 : Mesures 1 et 2

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

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

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons pu constater que le COI avait mis en place un processus pour fournir une orientation à ses inspecteurs sur les types d'infractions à la *Loi de 2002 sur la confiance envers les services immobiliers* (appelée auparavant *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier*) et à ses règlements qui devraient faire l'objet d'une inspection de suivi dans un délai plus court. Chaque infraction est classée selon qu'elle présente un degré de gravité faible, moyen ou élevé. À la suite d'une inspection, la maison de courtage se voit attribuer une cote de risque globale en fonction du nombre et de la gravité des infractions. Si l'inspection se conclut par l'attribution d'une cote de risque « élevé », une nouvelle inspection est effectuée dans l'année qui suit. Une maison de courtage qui présente un risque jugé « critique » sera signalée au personnel des inscriptions du COI aux fins d'évaluation immédiate (habituellement dans un délai de moins d'un mois), et une enquête sera effectuée si cela est jugé nécessaire par suite de l'évaluation.

Par ailleurs, le COI prépare un plan prévoyant des inspections annuelles, conformément à son nouveau cadre de gestion des risques de courtage (se reporter aux commentaires relatifs à la **Recommandation 4**), qui comprend une évaluation de toutes les maisons de courtage inscrites. L'objectif principal de ce plan est de vérifier que chaque maison de courtage fait l'objet d'une inspection adéquate dans les délais appropriés.

Recommandation 7 : Mesure 3

- faire le suivi du nombre d'inspections de suivi effectuées;

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

Détails

Le COI a préparé des tableaux de bord pour faire le suivi du déroulement des inspections, y compris les nouvelles inspections de suivi, qui doivent être effectuées dans un délai plus court. De plus, le COI prépare chaque mois un rapport interne qui contient des renseignements statistiques détaillés sur les inspections, notamment l'avancement des travaux, la rapidité d'exécution, les résultats et la productivité des inspecteurs.

Recommandation 7 : Mesure 4

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

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

Détails

Le COI a mis en place un processus afin de présenter dans son rapport annuel des données sur les inspections menées durant l'année. Cela inclut le nombre total d'inspections de maisons de courtage effectuées, le nombre correspondant à chaque type d'inspections, et le nombre de maisons de courtage ayant fait l'objet d'une inspection de suivi.

Recommandation 8 : Mesure 1

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

- examiner les inscriptions de propriétés dans le cadre du processus d'inspection pour s'assurer que les agents immobiliers et les courtiers ont pris des mesures raisonnables pour que les renseignements importants affichés sur les inscriptions soient exacts;

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté que le COI avait mis à jour sa politique d'inspection pour y inclure des procédures à l'intention des inspecteurs aux fins d'examiner les renseignements figurant sur les inscriptions de propriétés afin de confirmer que la personne ou l'entité inscrite a pris des mesures raisonnables pour vérifier ces renseignements. Les inspecteurs doivent examiner le dossier d'opérations commerciales de la maison de courtage pour vérifier des éléments comme les relevés d'impôt foncier, la source de l'information sur la superficie et les reçus relatifs aux travaux de rénovation, afin de confirmer que la maison de courtage a pris des mesures en vue de vérifier tous les renseignements présentés sur l'inscription.

Recommandation 8 : Mesure 2

- demander à ses inspecteurs de choisir indépendamment un échantillon de matériel publicitaire, y compris les inscriptions de propriétés faites avant l'inspection, pour examen.

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Le COI a mis en œuvre une nouvelle politique d'inspection aux termes de laquelle, pour s'assurer que les dossiers d'opérations commerciales examinés sont sélectionnés de manière impartiale, la maison de courtage n'est pas autorisée à effectuer elle-même cette sélection. L'inspecteur détermine le nombre de dossiers, incluant les inscriptions, à examiner en fonction du volume des opérations commerciales de la maison de courtage. Une fois qu'il a déterminé la taille de l'échantillon de dossiers à examiner, l'inspecteur sélectionnera des dossiers.

4. Blanchiment d'argent dans le secteur de l'immobilier

Lors de notre audit initial, nous avons constaté que, même s'ils y sont tenus aux termes de la législation fédérale, les courtiers et les agents immobiliers signalaient rarement les transactions réglées en espèces et les opérations immobilières douteuses au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE), l'organisme fédéral ayant pour mandat de détecter et de contrer le blanchiment d'argent.

Le CANAFE n'avait reçu aucun signalement de courtiers et d'agents immobiliers de l'Ontario concernant des transactions importantes réglées en espèces entre 2017-2018 et 2020-2021, et il en avait reçu seulement 18 en 2021-2022.

De plus, le COI n'avait pas mis en place de processus pour vérifier si les personnes inscrites se conformaient aux obligations de signalement au CANAFE, et il n'avait pas conclu d'entente d'échange de renseignements avec le CANAFE afin de faciliter les activités d'exécution de la loi en matière de lutte contre le blanchiment d'argent dans le secteur immobilier de la province.

Recommandation 9 : Mesures 1 et 2

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

- conclure une entente de partage de l'information afin de faciliter les mesures d'application de la loi ciblant le blanchiment d'argent;
- mettre à jour le manuel d'inspection du COI pour y inclure de nouvelles procédures que les inspecteurs doivent suivre dans l'examen des obligations de signalement des agents immobiliers, des courtiers et des maisons de courtage envers le CANAFE.

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre suivi, nous avons appris que le COI a conclu un protocole d'entente (PE) avec le CANAFE le 15 décembre 2023 afin d'établir un cadre d'échange de renseignements entre les deux organismes pour appuyer les activités d'exécution de la loi ciblant le blanchiment d'argent. Conformément à ce PE, les deux organismes peuvent échanger des renseignements.

En outre, le COI a établi des processus permettant aux inspecteurs d'effectuer des examens portant sur les obligations de signalement au CANAFE. Au cours d'une inspection, les inspecteurs devraient dorénavant chercher s'il y a des éléments pouvant indiquer que les personnes inscrites n'ont pas

respecté les obligations de signalement au CANAFE. Si une transaction est jugée suspecte ou si elle comporte un versement en espèces ou en monnaie virtuelle de 10 000 \$ ou plus, l'inspecteur doit déterminer si la maison de courtage a fait le signalement approprié au CANAFE. Si l'inspecteur détermine que cela n'a pas été fait, il doit le noter dans le rapport d'inspection et rédiger une note qu'il joindra au rapport à l'intention du gestionnaire des inspections. Chaque année, ou encore sur demande, le gestionnaire des inspections communiquera les noms des maisons de courtage qui n'ont pas respecté les obligations de signalement au CANAFE.

5. Enquête sur les agents immobiliers, les courtiers et les maisons de courtage

Nous avons constaté en 2022 que le COI n'avait pas de politiques et de procédures officielles pour guider le travail de ses enquêteurs. Le COI n'avait pas non plus mis en place de processus lui permettant de vérifier si les enquêteurs achevaient leurs enquêtes en temps opportun ou s'ils prenaient les mesures appropriées, compte tenu de leurs constatations. La proportion d'enquêtes donnant lieu à des mesures d'exécution de la loi différait considérablement entre les cinq enquêteurs du COI, allant de 39 % pour l'un à 75 % pour un autre. De même, le nombre moyen de jours qu'il fallait à chaque enquêteur pour mener une enquête à terme variait beaucoup, oscillant entre 26 jours à 331. Il n'existait pas non plus de processus officiel d'assurance de la qualité des dossiers d'enquête.

Le COI n'avait pas établi de ligne directrice pour aider les membres de son comité de discipline à déterminer les amendes à imposer lorsque la conduite d'une personne inscrite relativement à une transaction immobilière était contraire au Code de déontologie. Dans 10 des 15 cas que nous avons examinés (67 %), l'amende imposée par le comité de discipline du COI à la suite d'une infraction au Code de déontologie par un agent immobilier ou un courtier inscrit était inférieure à la commission gagnée dans le cadre de la transaction immobilière en cause.

De plus, le processus de prise de mesures disciplinaires à l'endroit d'une personne inscrite qui enfreint le code de déontologie prend beaucoup de temps. En moyenne, il s'écoulait 167 jours avant la tenue d'une conférence préparatoire, ce qui est plus du triple de l'exigence de 45 jours que prévoyaient les règles de pratique du comité de discipline. Le COI ne consignait pas les raisons des retards dans la mise au rôle d'une conférence préparatoire et ne faisait pas de suivi à cet égard, ce qui lui aurait pourtant permis de noter et de corriger les retards. Le COI n'avait pas fixé de délai cible à respecter pour rendre une décision finale dans le cas d'allégations faisant l'objet d'une audience devant le comité de discipline. Il fallait en moyenne près d'un an à compter du moment où le COI signifiait une allégation à une inscrit pour que le comité prenne une décision finale.

Recommandation 10 : Mesure 1

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

- adopter des politiques et des procédures sur les aspects clés des enquêtes afin de guider le travail de ses enquêteurs;

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

En décembre 2023, le COI a mis en vigueur une procédure opérationnelle qui oriente les travaux de ses enquêteurs. Le COI nous a fait savoir que son objectif est d'informer les enquêteurs à propos de son processus d'enquête et de leur fournir des conseils afin que leurs enquêtes soient menées de façon approfondie, objective et efficace, conformément aux lois, aux normes et aux jalons de référence établis ainsi qu'aux pratiques exemplaires. La procédure opérationnelle fournit des consignes portant sur l'ensemble du processus d'enquête, incluant l'obtention de mandats de perquisition, la délivrance d'assignments, la tenue d'entrevues et le dépôt d'accusations.

Recommandation 10 : Mesures 2, 3 et 4

- mettre en place des lignes directrices ou des points repères raisonnables pour la prise de mesures d'exécution et l'achèvement des enquêtes en temps opportun;
- mettre en œuvre un processus de surveillance des enquêtes compte tenu de ces lignes directrices ou points repères afin de repérer les écarts importants et d'en assurer le suivi;
- mettre en œuvre un processus d'examen périodique des dossiers d'enquête pour déterminer s'ils sont complets et donnent lieu à la prise des mesures d'exécution requises et pour apporter des correctifs au besoin.

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons pu noter que le COI avait établi des lignes directrices afin de fixer des points de référence en vue de l'exécution rapide des enquêtes. Ces points de référence sont fondés sur la gravité de l'affaire faisant l'objet d'une enquête, où les enquêtes portant sur des questions de gravité modérée doivent être menées à terme dans un délai de 110 jours, et celles portant sur des questions graves ou très graves, dans un délai de 150 jours et de 180 jours, respectivement.

Le COI a adopté un certain nombre de processus de surveillance afin de faire le suivi du déroulement des enquêtes en concordance avec ces lignes directrices. Un nouveau tableau de bord fournissant de l'information en temps réel est utilisé pour permettre au gestionnaire des enquêtes de faire le suivi proactif des enquêtes en cours et des progrès réalisés par chaque enquêteur dans le cadre des enquêtes qui lui ont été assignées. De plus, on s'attend à ce que le gestionnaire procède à des examens hebdomadaires d'un échantillon aléatoire de dossiers d'enquêtes actives pour chaque enquêteur.

Le COI a également mis en œuvre un processus conformément auquel les enquêteurs doivent soumettre au gestionnaire des enquêtes une mise à jour mensuelle de l'état des dossiers qui leur sont confiés, où ils mentionneront les difficultés rencontrées au cours de l'enquête, les résultats prévus, les ressources supplémentaires requises et d'autres détails. On s'attend à ce que le gestionnaire des enquêtes examine ces mises à jour et discute des sujets de préoccupation avec chaque enquêteur lors de réunions individuelles tenues sur une base mensuelle, par exemple concernant l'état d'avancement de l'enquête, les progrès réalisés, les résultats et la concordance avec les points de référence en matière d'enquête, pour s'assurer qu'il n'y a pas d'écarts importants entre ses enquêteurs au chapitre des résultats des enquêtes.

Recommandation 11 : Mesures 1 et 2

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

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

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

Détails

Le COI a élaboré un cadre officiel de sanctions qui est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2024, dans le but de fournir une orientation à son comité de discipline lorsqu'il prend des décisions sur la valeur monétaire appropriée des pénalités à imposer aux personnes inscrites pour avoir contrevenu au

Code de déontologie. Le cadre décrit neuf facteurs qui devraient être pris en considération, entre autres le montant de la rémunération que la personne inscrite a gagnée lors de la transaction immobilière. Ces neuf facteurs sont les suivants :

- la nature et la gravité des manquements à la loi;
- le rôle de la personne inscrite au regard des manquements;
- la question de savoir si la personne inscrite a subi une perte ou a réalisé un gain à la suite des manquements;
- l'incidence des manquements sur les plaignants ou d'autres personnes;
- la nécessité de prendre des mesures dissuasives pour protéger le public;
- la nécessité de maintenir la confiance du public à l'endroit de l'intégrité de la profession;
- la mesure dans laquelle les manquements sont jugés contraires à une conduite acceptable, et les sanctions ayant été imposées à la suite de cas similaires.

Recommandation 12 : Mesure 1

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

- préciser la raison pour laquelle la date d'une conférence préparatoire est fixée au-delà du délai de 45 jours prévu dans les Règles de pratique du comité de discipline;

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

Détails

Le COI a apporté des améliorations au rapport mensuel soumis au Bureau du registraire, et il y a intégré une nouvelle feuille de suivi des questions disciplinaires pour consigner les retards dans la mise au rôle des conférences préparatoires au-delà du délai de 45 jours prévu. Les dossiers disciplinaires font l'objet d'un suivi en fonction du nom du répondant, du numéro de dossier d'audience, de la date à laquelle l'allégation a été signifiée, de la date proposée pour la tenue de la conférence préparatoire, du nombre de jours qu'il a fallu au COI pour proposer la première date d'audience et de la raison du retard dans la mise au rôle initiale.

Recommandation 12 : Mesure 2

- dans la mesure du possible, prendre des mesures pour réduire le temps qu'il faut pour fixer la date d'une conférence préparatoire;

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons appris que le COI avait mis en œuvre une nouvelle politique visant à réduire le temps nécessaire pour fixer la date d'une conférence préparatoire. Selon une analyse des audiences antérieures faite par le COI, l'une des raisons les plus courantes du retard dans l'établissement d'une date pour les conférences préparatoires est qu'il n'y a pas d'avocat disponible pour représenter le COI. Conformément à la nouvelle politique, les parties au dossier disciplinaire peuvent demander une conférence préparatoire dans les 10 jours suivant l'avis, et les conférences préparatoires doivent alors avoir lieu dans les 45 jours suivant la demande. Si aucun avocat du Conseil n'est disponible à l'une ou l'autre des dates fournies par le comité de discipline à l'intérieur du délai de 45 jours, on pourra recruter un avocat externe pour prendre part à la conférence préparatoire.

Recommandation 12 : Mesure 3

- fixer un délai cible dans lequel le COI devait fixer la date de l'audience principale devant le comité de discipline et évaluer son rendement par rapport à cette cible;

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

La cible établie par le COI consistait à fixer la date de l'audience principale devant le comité de discipline dans un délai de huit mois, soit 170 jours ouvrables. Le COI a choisi cette cible à la suite d'une analyse comparative englobant d'autres organisations semblables. Il a commencé à faire le suivi des résultats par rapport à cette cible en décembre 2023, produisant des renseignements qui sont constamment tenus à jour et que la direction peut consulter.

Recommandation 12 : Mesure 4

- fixer un délai cible dans lequel le COI devrait rendre une décision finale et évaluer son rendement par rapport à cette cible.

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Ainsi que nous avons pu l'apprendre, le COI a mené un examen afin de recueillir des données concernant le temps nécessaire pour rendre les décisions finales dans des organismes ayant instauré des processus disciplinaires similaires au sien. À la suite de cet examen, le COI a fixé une cible consistant à rendre une décision finale dans un délai de trois mois, ou 64 jours ouvrables. Il a amorcé le suivi et l'évaluation de ses résultats par rapport à cette cible en décembre 2023.

6. Protection des consommateurs

Nous avons noté lors de notre audit que le COI et le Ministère avaient tardé à appuyer l'instauration de certaines mesures de protection des consommateurs qui effectuent des transactions immobilières en Ontario, particulièrement par rapport à leurs homologues de la Colombie-Britannique. Ainsi, en Ontario, la loi ne prévoyait aucune période de réflexion (période pendant laquelle un acheteur peut annuler une transaction immobilière sans risquer de perdre son dépôt) pour les propriétés neuves ou offertes sur le marché de la revente, sauf pour les condominiums à construire ou neufs. En revanche, en 2022, le gouvernement de la Colombie-Britannique a instauré une période obligatoire de trois jours pendant laquelle les acheteurs peuvent faire preuve de la diligence raisonnable voulue et ainsi confirmer l'obtention d'un financement et revoir leur offre, notamment.

De plus, tandis que les agents immobiliers et les courtiers en Ontario étaient autorisés à représenter à la fois un acheteur et un vendeur dans le cadre d'une même transaction immobilière – de sorte qu'il leur était difficile de représenter efficacement les intérêts des deux parties –, le gouvernement de la Colombie-Britannique, avec le soutien de l'entité ayant précédé la British Columbia Financial Services Authority, avait interdit cette pratique en 2018 en raison du risque qu'elle représentait pour les consommateurs. Il y a exemption à cette règle en Colombie-Britannique lorsque le bien immobilier est situé dans un endroit éloigné qui ne compte pas suffisamment de titulaires de permis, et qu'il est difficile pour les parties d'être représentées par des titulaires de permis différents. Cette pratique a également été interdite au Québec en 2022.

Nous avons aussi relevé un manque de transparence dans le cas de transactions immobilières où plusieurs offres avaient été effectuées, ce qui soulevait un risque financier pour les acheteurs potentiels. Des modifications législatives devant entrer en vigueur le 1^{er} avril 2023 étaient censées

permettre d'instaurer un processus dans le cadre duquel le contenu des offres, notamment le prix offert, la date de transfert de propriété et les conditions associées à l'offre de chaque acheteur éventuel, pourrait être communiqué aux personnes ayant fait des offres concurrentes. Toutefois, la décision d'utiliser ce processus était laissée à la seule discrétion du vendeur de la propriété. En outre, bien que le COI ait eu le pouvoir, en vertu de la *Loi*, d'examiner les allégations d'offres fictives, l'Ontario n'exigeait pas que les maisons de courtage conservent les documents d'offre originaux, ce qui limitait la capacité du COI à déterminer si une offre était réelle et avait été faite par un acheteur légitime.

Recommandation 13 : Mesure 1

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

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

Détails

Des modifications réglementaires ont été apportées en application de la *Loi de 2002 sur la confiance envers les services immobiliers* pour permettre aux maisons de courtage de l'Ontario de conclure des conventions de représentation désignée avec des clients à compter du 1^{er} décembre 2023. Ces modifications permettent aux maisons de courtage de conclure l'une ou l'autre des conventions suivantes, ou les deux :

- une convention de représentation en courtage, où la maison de courtage et tous ses courtiers et agents représentent le client (maintien du statu quo);
- une convention de représentation désignée, où la maison de courtage désigne un ou plusieurs courtiers ou agents qui ont comme tâche de promouvoir et de protéger les intérêts du client, à l'exclusion de la maison de courtage et de ses autres courtiers et agents, sous réserve de certaines mesures de protection (p. ex. concernant la confidentialité des renseignements relatifs aux clients).

Le Ministère nous a dit que les modifications autorisant les conventions de représentation désignée entraîneront une diminution du nombre de cas de représentation multiple, car il n'y aura pas de représentation multiple si chaque client qui est partie à une même transaction reçoit les services d'un représentant désigné différent et que les mesures de protection requises sont

respectées. Chaque représentant désigné doit promouvoir et protéger les intérêts de son client. Afin de maximiser la marge de manœuvre et le choix du client, les modifications permettent également à plus d'un client partie à une même transaction de faire le choix d'être servi par le même représentant désigné.

Recommandation 14 : Mesure 1

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

- de recueillir de l'information, une fois les modifications législatives entrées en vigueur, auprès des maisons de courtage sur les ventes résidentielles dans lesquelles les vendeurs optent pour un processus d'offres ouvertes, et d'évaluer l'incidence du processus sur ces transactions et sur l'industrie;

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Le COI n'a pas encore réalisé de progrès en vue de la mise en œuvre de cette recommandation. Le COI a indiqué qu'il prévoit collaborer avec le Ministère pour établir les paramètres entourant le type de données et de renseignements à obtenir, et qu'il prévoit également recueillir les commentaires du secteur immobilier avant d'entreprendre toute collecte de renseignements. Le COI mène des travaux en vue de mettre en œuvre cette recommandation d'ici juillet 2025.

Recommandation 14 : Mesure 2

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

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Le Ministère a entrepris un examen et une analyse du processus d'offre, y compris une analyse comparative englobant différentes administrations, en 2024. À la suite de cet examen, il a été décidé de ne pas chercher d'autres solutions que le processus entré en vigueur en 2023, qui permet aux personnes inscrites de communiquer l'essentiel des offres écrites concurrentes (à l'exclusion

des renseignements personnels ou confidentiels) à chaque personne ayant fait l'une des offres, la décision étant laissée à la discrétion du vendeur de la propriété.

Recommandation 15 : Mesure 1

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

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Nous avons déterminé que le Ministère n'avait pris aucune mesure pour donner suite à cette recommandation. Le Ministère a fait savoir qu'il prévoit mener des recherches, notamment un examen des approches de conservation des documents sur les offres qui sont utilisées par d'autres administrations, et qu'il consultera le COI ainsi que les parties prenantes au sujet d'éventuelles modifications du *Règlement* d'ici janvier 2028.

Recommandation 16 : Mesure 1

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

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté que le COI a mis à jour sa politique d'inspection en septembre 2023 afin d'incorporer au processus d'inspection une étape servant à confirmer que les maisons de courtage conservent les documents d'offre requis aux termes de la *Loi de 2002 sur la confiance envers les services immobiliers* (la Loi). Conformément à cette politique, l'inspecteur est tenu d'examiner un échantillon de documents d'offre et de déterminer si le nombre d'offres attestées par les maisons de courtage correspond au nombre d'offres fournies pendant l'inspection, si chaque offre satisfait

à toutes les exigences et si les offres étaient valides au moment de leur présentation. Nous avons noté que l'examen des documents par l'inspecteur peut ne pas englober le montant et les conditions de l'offre, parce que l'on n'a pas apporté de modifications réglementaires obligeant les maisons de courtage à conserver les documents d'offre originaux ou un document sommaire qui comprend cette information (ainsi que cela est décrit dans les commentaires relatifs à la **Recommandation 15**). À l'heure actuelle, la *Loi* permet aux maisons de courtage de conserver un résumé de chaque offre non retenue, et ce résumé ne comprend pas de renseignements tels que le montant de l'offre et les conditions de l'acheteur.

Recommandation 17 : Mesure 1

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

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

Détails

Nous avons appris que le Ministère avait entrepris en 2024 un examen et une analyse portant sur une proposition consistant à fixer une période de réflexion pour les transactions immobilières de revente, ce qui comprenait un examen des pratiques en vigueur dans d'autres administrations. À la suite de cet examen, il a été décidé de ne pas retenir cette proposition.

Concernant les logements neufs, la *Loi de 2024 sur la protection des propriétaires de logements* a reçu la sanction royale le 6 juin 2024. Cette loi prévoit notamment l'apport de modifications à la *Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs* aux fins d'exiger qu'un délai de 10 jours soit accordé à un acquéreur qui souhaite résoudre une convention d'achat avec un vendeur relativement à certains nouveaux logements francs. La résolution de la convention d'achat n'entraîne pas de retenue ni de frais pour l'acquéreur. Des modifications réglementaires sont nécessaires pour mettre en application ces modifications. Du 31 juillet au 16 septembre 2024, le Ministère a mené des consultations sur les modifications réglementaires proposées en vue d'accorder un délai de réflexion de 10 jours dans le cas des nouveaux logements francs.

7. Dépôts non revendiqués

Nous avons établi en 2022 que le gouvernement de l'Ontario et le COI détenaient en fiducie une somme totale de 13,7 millions de dollars non revendiquée, dont la plus grande partie se rapportait aux dépôts de consommateurs, parce qu'ils ne pouvaient déterminer si ces dépôts devaient être

remis à l'acheteur ou au vendeur, ou parce que la personne ayant droit à la somme ne pouvait être retracée. En Ontario, les dépôts sont habituellement versés à la maison de courtage de l'agent immobilier qui représente le vendeur et sont détenus par celle-ci jusqu'à ce que la transaction soit conclue. Si, dans les deux ans suivant la réception d'un dépôt dans son compte en fiducie, elle ne peut établir qui y a droit, la maison de courtage doit remettre le dépôt non revendiqué au COI. Le COI est tenu par la *Loi* de remettre au ministre des Finances le dépôt qui n'est pas restitué dans les cinq ans suivant sa réception. La législation ne précise pas combien de temps les dépôts non revendiqués devraient être conservés après le versement final au ministre des Finances, qui, à l'heure actuelle, détient indéfiniment les dépôts non revendiqués.

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

Recommandation 18 : Mesures 1 et 2

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

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

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Le Ministère a réalisé peu de progrès dans la mise en œuvre de cette recommandation. Le Ministère a souligné que la *Loi de 2002 sur la confiance envers les services immobiliers* exige à l'heure actuelle que le ministre des Finances verse toute somme qu'il reçoit à la personne qui y a droit, mais a précisé que ce n'est pas au ministre des Finances (ni au COI) de déterminer si une personne a ou non droit à des sommes détenues en fiducie. Il a déclaré avoir l'intention de mener

des recherches, notamment une analyse comparative englobant différentes administrations, afin d'élaborer des propositions stratégiques à l'intention du gouvernement au sujet des fonds non revendiqués qui sont détenus en fiducie. Le Ministère prévoit mener ces travaux d'ici janvier 2028. Toute modification législative reposera sur les directives du gouvernement.

Recommandation 19 : Mesure 1

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

- mettre en œuvre un processus de collecte annuelle de renseignements sur les dépôts non revendiqués détenus par les maisons de courtage;

État :  En voie de mise en œuvre d'ici janvier 2025.

Détails

Nous avons déterminé que le COI avait mis à jour ses formulaires de demande de renouvellement et de rétablissement pour exiger des maisons de courtage qu'elles déclarent tout dépôt non revendiqué qu'elles détiennent. Tous les deux ans, les maisons de courtage doivent présenter une demande de renouvellement au COI. Elles doivent notamment déclarer et, subséquemment, remettre toute somme non revendiquée qui est en leur possession depuis plus de deux ans. Outre ce processus, le COI a indiqué qu'il prévoyait élaborer un nouveau processus afin que, sur demande, les maisons de courtage déclarent au COI tout dépôt non revendiqué qu'elles détiennent. Le COI souligne que, une fois le processus élaboré, il prévoit fournir aux maisons de courtage des renseignements à ce sujet, entre autres l'échéancier applicable et d'autres détails sur les sommes en fiducie non revendiquées qui doivent être déclarées. Le COI prévoit mettre en œuvre cette recommandation d'ici janvier 2025.

Recommandation 19 : Mesure 2

- mettre en place un processus de suivi auprès des maisons de courtage qui omettent de verser en temps opportun les dépôts non revendiqués au COI;

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Le COI a mis en place un processus permettant à son équipe des inscriptions de faire un suivi auprès des maisons de courtage qui déclarent des dépôts non revendiqués dans leur demande de renouvellement ou de rétablissement, mais qui ne remettent pas les sommes en question par la suite. L'équipe des inscriptions est responsable du recouvrement de tout dépôt non revendiqué qui doit être remis par les maisons de courtage.

Recommandation 19 : Mesure 3

- inclure des étapes dans ses inspections afin de vérifier l'exactitude des rapports annuels des maisons de courtage sur les dépôts non revendiqués qu'elles détiennent;

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Lors de notre suivi, nous avons appris que le COI a mis en place un processus permettant à son personnel d'inspection de vérifier les déclarations relatives aux dépôts non revendiqués qui sont faites dans le cadre des demandes de renouvellement. L'inspecteur est tenu de recouper ces renseignements avec les livres et registres de la maison de courtage afin de vérifier l'exactitude de la déclaration faite par cette dernière dans sa plus récente demande de renouvellement. Si des divergences ou des problèmes sont relevés au cours de l'inspection, l'inspecteur doit demander des précisions au courtier responsable. Le COI exige également que les renseignements relatifs à de tels cas soient transmis à son équipe des inscriptions à des fins d'examen.

Recommandation 19 : Mesure 4

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

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Le COI a mis en place un processus de suivi des inspections qui permet de repérer tout écart entre le montant des dépôts non revendiqués qui sont effectivement détenus et le montant déclaré au COI au moment du renouvellement. Conformément à ce nouveau processus, l'inspecteur consigne les fonds en fiducie non revendiqués dans son rapport sommaire, et il informe le courtier de son obligation légale de remettre les dépôts non revendiqués et de fournir les documents justificatifs

au COI le plus rapidement possible. L'inspecteur doit également aviser l'équipe des inscriptions du COI dans les deux jours ouvrables suivant la clôture de l'inspection s'il a constaté lors de son inspection qu'il y avait des fonds non revendiqués d'un montant supérieur à 25 \$ qui sont détenus en fiducie. Dans de tels cas, l'équipe des inscriptions du COI doit faire un suivi auprès de la maison de courtage dans les trois jours ouvrables suivant la réception de l'avis de l'inspecteur.

8. Activités du COI

Au moment de notre audit, le COI n'avait pas le pouvoir de recueillir de données sur les transactions auprès des maisons de courtage, ce qui limitait sa capacité de régler efficacement les personnes inscrites et de cerner les risques pour les consommateurs. De plus, la majorité des Ontariens interrogés par le COI n'étaient pas au courant de l'existence de ce dernier et des protections qu'il offrait aux consommateurs.

Aux termes de l'accord d'application conclu avec le Ministère, le COI devait fixer des droits selon une formule de recouvrement des coûts. À l'époque, le COI avait accumulé des excédents et constitué des réserves se chiffrant à plus de 35 millions de dollars. Le plan du COI visant à réduire les excédents et les réserves consistait à réduire les frais d'inscription, mais sans réduire les dépenses, ce qui allait inévitablement entraîner un déficit. Dans ce plan, le COI n'abordait pas la question de savoir s'il consacrait suffisamment de ressources à l'application et à l'exécution de la *Loi* et à l'exécution de son mandat.

Bien que le rôle du COI fut de protéger les consommateurs, son conseil d'administration était composé principalement de représentants du secteur de l'immobilier. Au moment de notre audit, seulement deux des 12 membres du conseil d'administration du COI n'étaient pas des membres inscrits du secteur de l'immobilier. Le conseil d'administration du COI était en outre tenu d'avoir en place un processus de consultation permettant que lui soient formulés directement des commentaires sur des questions d'importance pour les consommateurs. Toutefois, pendant la majeure partie de l'existence du COI, il n'y avait aucun processus fonctionnel à cette fin.

Recommandation 20 : Mesure 1

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

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté que le COI a élaboré un guide d'information et qu'il l'a publié sur son site Web. Toutes les personnes inscrites sont tenues de fournir une copie du guide d'information ou un lien vers ce guide sur le site Web du COI avant de fournir des services ou de l'aide à une personne relativement à une transaction immobilière. Les courtiers et les agents sont également tenus d'expliquer le contenu du guide d'information à tout client potentiel.

Recommandation 21 : Mesures 1, 2, 3 et 4

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

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

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Le COI n'a réalisé que peu de progrès en vue de la mise en œuvre de cette recommandation. Le COI a dit avoir effectué une analyse comparative portant sur différentes administrations, et avoir dressé une liste préliminaire de renseignements qui pourraient être recueillis auprès des maisons de courtage. Le COI évalue actuellement quelles seraient les ressources nécessaires pour recueillir ces données, les stocker et les analyser. Il prévoit également présenter au Ministère ses recommandations sur la collecte de données d'ici décembre 2025. Une fois que le COI aura commencé à recueillir de telles données sur les transactions, il prévoit analyser l'information recueillie et formuler des recommandations à l'intention du Ministère. De plus, il apportera s'il y a lieu des modifications à son processus d'inspection des maisons de courtage en fonction des résultats de son examen et de son analyse des données sur les transactions de courtage.

Recommandation 22 : Mesures 1 et 2

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

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

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Ainsi que nous avons pu l'apprendre, en novembre 2022, le COI a entrepris une évaluation des ressources requises pour améliorer l'application et l'exécution de la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* (renommée *Loi de 2002 sur la confiance envers les services immobiliers* le 1^{er} décembre 2023) afin de donner suite aux nouvelles initiatives et de mettre en œuvre les recommandations formulées dans notre rapport d'audit de l'optimisation des ressources de 2002. Se fondant sur les résultats de cette évaluation, le COI a ajouté 15 employés à son effectif. Cela comprend quatre employés affectés à son programme d'éducation, deux affectés aux inspections, trois à l'équipe de la politique de réglementation, un expert-conseil affecté à son programme de formation continue des personnes inscrites, et cinq employés qui appuieront les travaux réglementaires, comme les audiences et les litiges, les enquêtes et les inscriptions. De plus, en décembre 2022, le conseil d'administration du COI a approuvé un plan prévoyant la réduction des frais des personnes inscrites à compter de mars 2023.

Recommandation 23 : Mesure 1

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

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons appris que, le 2 janvier 2024, le ministre a pris des arrêtés prévoyant ce qui suit :

- le nombre de membres du conseil d'administration est ramené de 12 à 9;
- la proportion de représentants du secteur des services immobiliers au sein du conseil d'administration ne peut dépasser 34 %;
- tous les membres du conseil d'administration doivent avoir une orientation positive à l'égard des initiatives de protection proactive des consommateurs, ce qui concorde avec le mandat de protection des consommateurs du COI;
- on mettra sur pied un conseil consultatif composé de personnes représentant les intérêts des personnes inscrites, ainsi que d'un membre du conseil qui représente le secteur des services immobiliers. Ce conseil consultatif offrira une tribune permettant au COI d'obtenir les conseils et les commentaires des principales parties prenantes, afin de pouvoir prendre des décisions éclairées dans l'exercice de son mandat de protection des consommateurs.

De plus, le 2 janvier 2024, le ministre a présenté de nouvelles règles entourant la mise en candidature des membres du conseil. Ces règles exigent la mise sur pied d'un comité de mise en candidature. Ces changements ont été mis en œuvre le 30 mai 2024. En date d'août 2024, le conseil d'administration du COI était composé de trois représentants du secteur des services immobiliers, de trois membres qui ne font pas partie de ce secteur, et de deux personnes nommées par le ministre. Il y avait un poste vacant au conseil d'administration, pour une personne nommée par le ministre.

Recommandation 24 : Mesure 1

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

- collaborer avec le COI pour modifier l'accord d'application afin d'exiger que le conseil d'administration du COI fournisse périodiquement au ministre des Services au public et aux entreprises des rapports sur le processus de consultation des consommateurs du COI;

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Nous avons constaté que le Ministère n'avait pas modifié son accord d'application avec le COI. Le Ministère a indiqué avoir l'intention de mettre à jour l'accord d'ici avril 2026, en tenant dûment compte des commentaires du COI. Le Ministère se penchera sur la possibilité de fixer dans l'accord d'application une fréquence de présentation de rapports sur le processus de consultation des consommateurs du COI.

Recommandation 24 : Mesure 2

- faire respecter l'obligation dans l'accord d'application selon laquelle le COI doit rendre compte publiquement des activités et des conseils résultant du processus de consultation des consommateurs dans son rapport annuel.

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Le Ministère a pris des mesures pour mettre en application l'exigence faite au COI de rendre compte publiquement des activités et des conseils résultant de son processus de consultation des consommateurs. En 2022 et en 2023, les activités et les conseils du groupe consultatif des consommateurs et du secteur de l'immobilier du COI ont été communiqués au Ministère et publiés par la suite dans les rapports annuels de 2022 et 2023 du Conseil. Par exemple, dans son rapport annuel de 2023, le COI a indiqué qu'il avait pris les mesures suivantes par suite des commentaires et des recommandations de son groupe consultatif des consommateurs et du secteur :

[Traduction] « Le COI a intégré les précieuses observations du groupe dans la version finale de son guide d'information. Le groupe a formulé des commentaires positifs sur la conception et la présentation générale du guide, et leurs suggestions ont incité le COI à faire appel à un spécialiste du langage clair et simple afin d'assurer la clarté et l'accessibilité du guide pour les consommateurs. » Également, le COI a élaboré une procédure opérationnelle normalisée qui définit la façon dont il rendra compte au Ministère de son processus de consultation des consommateurs. Le Ministère et le groupe consultatif des consommateurs et du secteur ont formulé des commentaires sur la procédure opérationnelle normalisée, et l'on a ensuite produit sa version finale en juillet 2023.

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

Lors de notre audit initial, nous avons constaté que le Ministère ne recueillait pas suffisamment de renseignements pour pouvoir surveiller et évaluer le rendement du COI dans l'exécution de son mandat. Le COI n'avait pas établi d'indicateurs de rendement pour certains de ses secteurs d'activité clés, dont certains pour lesquels notre audit avait révélé d'importants problèmes opérationnels, comme la question de savoir si toutes les maisons de courtage inscrites sont inspectées au cours d'une période donnée et si l'inconduite d'une personne inscrite fait l'objet d'une enquête dans un délai cible.

Recommandation 25 : Mesure 1

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

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Nous avons constaté que le Ministère et le COI avaient fait peu de progrès en vue de donner suite à cette recommandation. En juillet 2024, le Ministère a fourni au COI une liste préliminaire de paramètres de mesure du rendement mis à jour à des fins d'examen et de rétroaction. Le Ministère nous a fait savoir qu'il avait l'intention de collaborer avec le COI pour mettre à jour ses paramètres de mesure du rendement et discuter de son plan de collecte de données sur le rendement, et qu'il comptait terminer ces travaux d'ici décembre 2024.

// Annexe

Aperçu de l'état des mesures recommandées

	Nombre de mesures recommandées	Pleinement mise en œuvre 	En voie de mise en œuvre 	Peu ou pas de progrès 	Ne sera pas mise en œuvre 	Ne s'applique plus 
Recommandation 1	4	3		1		
Recommandation 2	4	3		1		
Recommandation 3	4	4				
Recommandation 4	4	4				
Recommandation 5	3	3				
Recommandation 6	3	3				
Recommandation 7	4	4				
Recommandation 8	2	2				
Recommandation 9	2	2				
Recommandation 10	4	4				
Recommandation 11	2	2				
Recommandation 12	4	4				
Recommandation 13	1	1				
Recommandation 14	2	1		1		
Recommandation 15	1			1		
Recommandation 16	1	1				
Recommandation 17	1	1				
Recommandation 18	2			2		
Recommandation 19	4	3	1			
Recommandation 20	1	1				
Recommandation 21	4			4		
Recommandation 22	2	2				
Recommandation 23	1	1				
Recommandation 24	2	1		1		
Recommandation 25	1			1		
Total	63	50	1	12	0	0
%	100	79	2	19	0	0