

VU LA
Loi sur les agents immobiliers
L.N.-B. 2011, c. 215, telle que modifiée

-et-

DANS L'AFFAIRE DE

Alexandra Daigle

MOTIFS DE LA DÉCISION ET ORDONNANCE DE LA DIRECTRICE DES SERVICES À LA CONSOMMATION

Date de l'occasion d'être entendu : le 4 mai 2018

Date de la décision : le 7 mai 2018

Date des motifs de la décision : 5 septembre 2018

Entendu par

Alaina M. Nicholson

En sa qualité de directrice intérimaire des Services à la consommation

CONTEXTE

[1] Il s'agit d'une requête présentée par le personnel de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs (la « FCNB ») [le « personnel de la FCNB »] à l'intention de la directrice intérimaire des Services à la consommation (la « directrice ») afin qu'il soit déterminé si M^{me} Alexandra Daigle (« M^{me} Daigle ») réunit les conditions voulues pour détenir un permis d'agente immobilière selon les termes du paragraphe 10(1) de la *Loi sur les agents immobiliers* (la « Loi »). Le personnel de la FCNB estimait en effet que son licenciement récent et les allégations d'inconduite professionnelle dont elle fait l'objet incitent à se demander si elle est compétente pour être titulaire d'un permis d'agente immobilière.

[2] Le personnel de la FCNB demande à la directrice d'envisager d'assortir le permis des modalités et des conditions qu'elle estime appropriées en application du paragraphe 10(1.1) de la *Loi*, ou de suspendre ou d'annuler le permis en application du paragraphe 10(2) de la *Loi*.

10(1.1) Le directeur peut restreindre, à tout moment, la portée d'un permis en l'assortissant des modalités et des conditions qu'il estime appropriées.

10(2) Le directeur peut suspendre ou annuler tout permis s'il est d'avis que cette mesure est conforme à l'intérêt public.

[3] M^{me} Daigle a obtenu un permis d'agente immobilière, nécessaire à son emploi pour l'entreprise licenciée Gardiner Realty Ltd. (« Gardiner Realty »), le 17 mars 2014.

[4] L'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick (l'« AAINB ») a renouvelé le statut de membre de M^{me} Daigle à compter du 1^{er} juillet 2017. Cette condition d'adhésion doit être remplie pour que la directrice continue de délivrer à M^{me} Daigle un permis d'agente immobilière, étant donné qu'elle démontre qu'elle est membre en règle et qu'elle a suivi la formation permanente nécessaire dispensée par l'AAINB.

[5] L'AAINB a fait parvenir un avis d'annulation (le « premier avis ») à notre bureau le 10 avril 2018. Ce premier avis par Gardiner Realty indiquait que le statut de membre de l'AAINB de M^{me} Daigle avait été révoqué après que Gardiner Realty a mis fin à son lien d'emploi avec elle, invoquant une « inconduite professionnelle ». À la suite de ce premier avis, le permis de M^{me} Daigle lui permettant de travailler à titre d'agente immobilière pour Gardiner Realty a été annulé.

[6] M^{me} Daigle, cherchant à obtenir un permis d'agente immobilière afin de travailler pour Exit Realty Advantage, a présenté une demande datée du 10 avril 2018.

[7] En fait de déontologie, la responsabilité de l'application du *Code du secteur immobilier* incombe à l'AAINB. C'est pourquoi, constatant les allégations d'inconduite professionnelle formulées dans le premier avis, le personnel de la FCNB a contacté l'organisme le 11 avril 2018 pour discuter des mesures qu'il devait prendre dans le dossier de M^{me} Daigle. La registraire a fait savoir qu'elle était en contact avec un gérant autorisé de Gardiner Realty et qu'une plainte en règle reposant sur l'allégation d'inconduite professionnelle formulée dans le premier avis devait être déposée auprès de l'AAINB.

[8] Le 12 avril 2018, un gérant autorisé de Gardiner Realty a fait parvenir au personnel de la FCNB une copie de la lettre de résiliation de contrat datée du 9 avril 2018 dans laquelle il est indiqué que les services de M^{me} Daigle n'étaient plus requis puisque son contrat était résilié à la suite d'un grave

incident survenu récemment, mais auquel viennent se greffer d'autres incidents ayant ponctué sa période d'emploi pour l'entreprise.

[9] Le 13 avril 2018, la registraire de l'AAINB a informé le personnel de la FCNB des paramètres de l'enquête qui devait suivre la plainte en règle. Lors de cette conversation, la registraire a demandé au personnel de la FCNB s'il y avait d'autres éléments qu'il aimerait voir inclure dans l'enquête. Le personnel de la FCNB n'a formulé aucune autre directive, mais a demandé à recevoir une copie de la version définitive du rapport d'enquête.

[10] Le 17 avril 2018, un avis d'annulation révisé (le « deuxième avis ») a été présenté au personnel de la FCNB dans lequel un gérant autorisé de Gardiner Realty indique que ce deuxième avis décrit mieux les mesures prises au regard du licenciement de M^{me} Daigle. Dans ce deuxième avis, l'annulation de l'adhésion de M^{me} Daigle était demandée en raison d'un « écart au code de déontologie de l'entreprise, Gardiner Realty [traduction] ».

[11] Le 20 avril 2018, le personnel de la FCNB a reçu en copie conforme, sous forme de pièce jointe à un courriel, une lettre adressée à M^{me} Daigle de la part de la registraire de l'AAINB. Il était indiqué dans la lettre que l'AAINB avait reçu les résultats de l'enquête ayant suivi la plainte en règle déposée à son endroit et que le dossier ne serait pas transféré au Comité des plaintes. Il était également mentionné dans la lettre que l'information contenue dans le rapport révélait un « manque de jugement flagrant et une propension à prendre des raccourcis [traduction] », et il était recommandé à M^{me} Daigle de travailler étroitement avec son supérieur afin de s'assurer de se conduire d'une manière irréprochable.

[12] Le courriel daté du 20 avril 2018 envoyé par la registraire comprenait également une copie du rapport d'enquête daté du 19 avril 2018.

[13] Le 26 avril 2018, le personnel de la FCNB a reçu un courriel de la registraire confirmant que M^{me} Daigle avait reçu une copie du rapport d'enquête par courriel le même jour.

[14] Compte tenu du premier avis et de l'information contenue dans le rapport d'enquête, le personnel de la FCNB arborait toujours, malgré la décision de l'AAINB de ne pas transférer le dossier au Comité des plaintes, des préoccupations d'intérêt public quant à la compétence de M^{me} Daigle à détenir un permis.

[15] M^{me} Daigle a été avisée des réserves du personnel de la FCNB suscitées par son licenciement récent pour inconduite professionnelle au moyen d'une lettre qu'elle lui a fait parvenir le 27 avril 2018. La lettre, dans laquelle il était fait mention du rapport d'enquête et du premier avis, informait M^{me} Daigle des considérations qui soulevaient des doutes quant à sa compétence à détenir un permis.

[16] Cette lettre avisait également M^{me} Daigle qu'elle se verrait offrir une chance de présenter tout renseignement ou toute justification supplémentaire afin d'aider la directrice à se prononcer sur sa compétence à détenir un permis. Il était précisé qu'elle devait saisir cette occasion d'être entendue par la directrice, car ce serait la seule qui lui serait offerte avant qu'une décision ne soit prise relativement à sa compétence à détenir un permis. Il était également dit qu'il lui était possible de demander de présenter ses observations de vive voix ou par écrit et qu'elle avait le droit de retenir les services d'un conseil. La lettre fournissait également tous les renseignements qui étaient en la possession de la directrice afin de l'aider à se prononcer sur la pertinence de révoquer ou non le permis.

[17] M^{me} Daigle a été avisée que la date qui avait été fixée pour son occasion d’être entendue était le 4 mai 2018, à 14 h, au bureau de la FCNB à Fredericton. Il lui a également été précisé que la présence d’un gérant autorisé d’Exit Realty Advantage était requise.

[18] M^{me} Daigle a confirmé sa présence à cette rencontre, accompagnée d’un gérant autorisé, le 27 avril 2018.

[19] Avant l’occasion d’être entendue le 4 mai 2018, le personnel de la FCNB a informé M^{me} Daigle, au moyen d’une lettre envoyée par courriel, qu’il était également en la possession de la lettre de résiliation de contrat que lui avait remise Gardiner Realty.

[20] Le droit de se voir offrir une occasion d’être entendu est garanti aux paragraphes 10(1.3) et (2.1) de la *Loi*. Voici le texte des dispositions pertinentes :

10(1.3) Le directeur ne peut refuser une demande de permis ni assortir le permis de modalités et de conditions sans donner au demandeur ou au titulaire du permis l’occasion d’être entendu.

10(2.1) Le directeur ne peut suspendre ou annuler un permis sans donner à son titulaire l’occasion d’être entendu.

[21] M^{me} Daigle a rencontré la directrice le 4 mai 2018. Étaient également présents lors de cette rencontre Robyn Gallant, agente de conformité pour la division des services à la consommation, et Philip Duplisea, gérant autorisé pour Exit Realty Advantage. M^{me} Daigle n’était pas représentée par un conseiller juridique.

[22] M^{me} Daigle a confirmé lors de cette rencontre qu’elle avait reçu tous les documents sur lesquels le personnel de la FCNB s’appuyait dans le cadre de cette procédure et qui étaient énumérés dans la lettre de la FCNB du 27 avril 2018, puis dans celle du 4 mai 2018.

[23] Lors de la rencontre, le personnel de la FCNB a fait un résumé de ses préoccupations et a fourni leur fondement. M^{me} Daigle a abordé une à une les préoccupations énoncées dans le rapport d’enquête, fournissant une explication pour chacune d’elle. Elle a aussi répondu aux questions de la directrice. Ni M^{me} Daigle ni son supérieur n’a fourni de document supplémentaire.

LES FAITS

[24] L’alinéa 15(1)d) de la *Loi* énonce qu’un agent est tenu d’aviser sans délai par écrit la directrice lorsqu’un vendeur est congédié pour cause d’inconduite ou à la suite d’une allégation à cet effet. L’avis écrit doit détailler les circonstances pertinentes. Cet avis, en l’espèce, est le premier avis envoyé par Gardiner Realty à la directrice par l’intermédiaire de l’AAINB.

[25] Après avoir examiné les informations fournies par le personnel de la FCNB ainsi que les explications et les déclarations de M^{me} Daigle, je constate ce qui suit :

- a) Le rapport d’enquête fait état de quatre incidents relevés par Gardiner Realty pendant la période d’emploi de M^{me} Daigle pour l’entreprise :
 - a. Utilisation du matériel publicitaire d’un collègue sans son consentement – M^{me} Daigle a utilisé un document publicitaire très élaboré qu’un autre agent avait préparé et pour lequel il avait payé lui-même de sa poche la conception graphique. Le document

comportait des témoignages de clients, des astuces pour se préparer à mettre une résidence en vente, une liste de vérification, ainsi que des informations visant à mettre l'agent en valeur auprès d'un client potentiel. M^{me} Daigle s'était servie du modèle de base du document et l'avait modifié pour ajouter ses propres témoignages et photographies. Mais pour le reste, tout était identique.

- b. Ajout des initiales d'un client dans un document – La signature du client sur un autre document a été coupée et collée avec du ruban adhésif sur un document intitulé *Agreement of Purchase and Sale Schedule D* (Annexe D – Convention d'achat-vente). Au moment de l'incident, M^{me} Daigle n'était pas parvenue, par voie électronique, à obtenir la signature du client.
 - c. Plaintes concernant son manque d'attention aux détails et sa précipitation dans son travail – En novembre 2015, un autre vendeur s'était plaint de formulaires et de clauses très mal remplis dans des documents de convention d'achat et de vente.
 - d. Bris de verrou/porte – M^{me} Daigle montrait une maison à un client dans la municipalité de Hoyt. Au moment de quitter les lieux, elle s'est rendu compte qu'elle avait laissé son téléphone cellulaire à l'intérieur et qu'elle n'avait aucun moyen d'accéder au boîtier de sécurité. Elle a tenté de contacter le vendeur responsable de l'inscription de la résidence, mais il ne pouvait l'aider à pénétrer dans la résidence avant le lendemain. M^{me} Daigle a donc pris la décision de forcer le verrou de la porte afin d'entrer et de récupérer son téléphone, brisant du même coup la porte.
- b) Pendant la rencontre où elle a pu se faire entendre, M^{me} Daigle a donné plus de détails et de renseignements concernant les quatre incidents en question pour mettre les choses en contexte et expliquer ses gestes, renseignements qui ne figuraient pas dans le rapport d'enquête :
- a. Concernant les brochures publicitaires copiées d'un collègue, M^{me} Daigle a reconnu s'être servie de documents appartenant à un autre agent. Après avoir discuté de l'incident avec son gérant autorisé, elle a réalisé qu'elle n'aurait pas dû faire usage de ces documents sans demander au préalable l'autorisation. Au moment d'expliquer cet incident, il était manifeste que M^{me} Daigle regrettait d'avoir agi ainsi.
 - b. Concernant l'incident où elle a ajouté la signature d'un client à un formulaire, M^{me} Daigle a expliqué que cet incident était survenu il y a plusieurs années, avant l'arrivée des signatures électroniques. Elle représentait un client qui avait fait inscrire sa propriété pour la vendre. Ce client travaillait pour les Forces armées canadiennes. Pendant qu'elle s'affairait à saisir les renseignements relatifs à la propriété dans le système Multiple Listing Service (MLS) aux fins de l'inscription, elle a réalisé que son client avait omis de signer un formulaire. M^{me} Daigle a envoyé un courriel à son client pour l'en informer, mais il lui a dit être dans l'incapacité de signer le document puisqu'il participait alors à une opération sur le terrain. Il lui demandait dans ce courriel de placer sa signature sur le document. M^{me} Daigle et son supérieur ont fait savoir que des problèmes de cette nature ne surviennent plus aujourd'hui depuis l'arrivée des signatures électroniques.
 - c. La langue maternelle de M^{me} Daigle est le français, et elle n'apprend l'anglais que depuis les huit dernières années. Au début de sa carrière dans le secteur immobilier, elle éprouvait beaucoup de difficultés à rédiger en anglais et avait besoin d'aide pour peaufiner les clauses et les détails dans les contrats. Elle a assuré que la barrière de la langue était la raison derrière son manque d'attention aux détails et son travail qui semblait bâclé ou incomplet. Avec l'expérience, du temps et l'aide d'un supérieur, M^{me} Daigle croit qu'elle continue de s'améliorer sur ce chapitre.
 - d. M^{me} Daigle a expliqué que le verrou et une petite partie de la porte qu'elle avait brisés se trouvaient sur une maison dont la banque avait repris possession et qu'elle ne s'était

résolue à les briser qu'après avoir accidentellement oublié son téléphone à l'intérieur. M^{me} Daigle a reconnu qu'il ne s'agissait pas de la meilleure manière de résoudre la situation, mais elle a paniqué lorsqu'elle a réalisé que le soir tombait et qu'elle se trouvait en région rurale avec un étranger. Elle a d'ailleurs assumé les coûts de remplacement de la porte.

MANDAT DE LA FCNB

[26] En vertu de l'alinéa 2a) de la *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs*, celle-ci a pour objet « de permettre à la Commission de fournir des services de réglementation qui protègent l'intérêt public tout en augmentant la confiance du public à l'égard des secteurs réglementés ».

[27] L'alinéa 12(2)b) de cette même loi énonce que la Commission « veille à l'application de la législation en matière de services financiers et de services aux consommateurs », ce qui, aux termes de l'alinéa 1q), comprend la *Loi sur les agents immobiliers*.

[28] Avant de suspendre ou d'annuler un permis, ou de l'assortir de conditions en application de la *Loi*, la directrice doit évaluer la pertinence de telles mesures. Pour se prononcer, il lui faut tenir compte du mandat de la FCNB et conclure que l'intimée réunit les conditions voulues pour détenir un permis et que *rien* ne s'oppose à la délivrance du permis.

[29] La protection des consommateurs est un élément fondamental et un volet crucial du mandat de la FCNB. À titre de contrôleur de l'industrie, le directeur a parmi ses responsabilités centrales celle d'établir l'admissibilité d'un demandeur ou d'un titulaire de permis et de permettre à cette personne de travailler dans le secteur.

DÉMARCHE VISANT À DÉTERMINER SI LE DEMANDEUR RÉUNIT LES CONDITIONS VOULUES

[30] En vertu du paragraphe 10(1) de la *Loi*, le directeur doit être « convaincu que le demandeur réunit les conditions voulues pour obtenir un permis ». Un certain nombre d'aspects, dont l'éducation, les qualifications, la stabilité financière et l'intégrité, entrent en ligne de compte dans cette évaluation, et chacun d'eux en dit long sur la capacité d'un candidat à détenir un permis d'agent immobilier et à travailler dans ce domaine.

[31] L'intégrité est un aspect essentiel du caractère du vendeur, puisque la confiance des consommateurs dans le secteur en dépend. Les consommateurs doivent savoir que leur vendeur fera preuve d'honnêteté et agira avec intégrité lorsqu'il les représentera dans ce qui pourrait fort bien être la transaction financière la plus importante de leur vie. La conduite passée de la personne qui cherche à obtenir un permis d'agent immobilier est un facteur de la première importance qui donne une bonne idée de sa conduite future, de son intégrité et, par voie de conséquence, de sa capacité à travailler dans ce domaine.

[32] Une autre décision que le directeur doit prendre en application du paragraphe 10(1) consiste à savoir si « rien ne s'oppose à la délivrance du permis demandé ». Si cette disposition laisse place à une grande latitude, dans le cas qui nous préoccupe, la directrice doit penser avant tout à la protection des consommateurs : si un permis est délivré ou n'est pas révoqué, les consommateurs courent-ils le risque d'être floués ou exploités?

ANALYSE

[33] M^{me} Daigle compte quatre années d'expérience dans le domaine de l'immobilier et n'a fait l'objet d'aucune plainte par l'intermédiaire du processus de plaintes et de discipline de l'AAINB.

[34] La rigueur et l'attention aux détails sont des qualités indispensables dont doit faire preuve tout agent immobilier au moment de procéder à une transaction financière aussi importante au nom d'un client. Les clients s'en remettent à l'agent pour qu'il s'occupe de chaque détail et rédige les accords et les contrats avec exactitude et minutie. Lorsqu'il est allégué qu'une personne ne possède pas ces qualités ou qu'elles laissent à désirer, il y a lieu de douter de la manière dont cette personne s'acquittera du travail qu'elle exécutera au nom des autres.

[35] L'honnêteté et l'intégrité sont des qualités tout aussi essentielles chez les personnes qui travaillent dans le secteur immobilier. Les consommateurs doivent avoir la certitude que les professionnels avec qui ils font affaire et qu'ils rémunèrent pour leurs services se comporteront avec droiture et éthique. M^{me} Daigle a admis avoir collé la signature d'un client sur un formulaire, bien qu'elle ait indiqué avoir au préalable obtenu l'autorisation du client par courriel. Or, cette conduite a poussé la directrice à se demander si l'intimée était compétente pour être titulaire d'un permis. Ces circonstances justifiaient un examen réglementaire.

[36] La directrice doit déterminer si M^{me} Daigle s'est comportée d'une manière si répréhensible qu'elle ne devrait pas être autorisée à travailler dans le secteur immobilier ou si elle peut se comporter d'une manière qui respecte certaines modalités et conditions.

[37] M^{me} Daigle et son gérant autorisé ont tous deux réitéré qu'elle était consciente de la gravité de ses gestes. M^{me} Daigle a expliqué à la directrice ses raisons pour avoir agi ainsi, donnant des détails supplémentaires sur chaque incident qui ont jeté un éclairage sur ce qui semblait être des allégations graves. Elle a coopéré avec la directrice, n'hésitant pas à fournir davantage de précisions. De plus, son gérant autorisé la soutient dans le cadre de ce processus et estime qu'elle devrait être autorisée à continuer de travailler dans le domaine de l'immobilier.

[38] M^{me} Daigle a manifesté des remords et des regrets pour chaque incident, ce qui nous la fait voir sous un jour favorable.

[39] D'après les renseignements dont je dispose, je conclus sans trop de difficultés que la conduite passée de M^{me} Daigle ne signifie pas qu'elle n'est pas qualifiée pour travailler dans le secteur immobilier.

[40] Après un examen attentif des allégations et des explications fournies par M^{me} Daigle, de même que de son parcours dans ce domaine, notamment l'absence de toute plainte ou mesure disciplinaire prise par l'AAINB, je suis d'avis qu'elle peut se comporter d'une manière convenable et que son permis devrait demeurer valide, pour peu qu'il soit assorti des conditions nécessaires. Les conditions assorties à son permis ont pour objet de lui procurer la formation, les orientations et l'encadrement dont elle a besoin pour que des incidents comme ceux relevés dans le premier avis et visés par l'enquête de l'AAINB ne se reproduisent plus. La *Loi* exige que M^{me} Daigle se conforme aux conditions et modalités qui lui sont imposées.

[41] La *Loi* énonce ce qui suit :

« 10(1.1) Le directeur peut restreindre, à tout moment, la portée d'un permis en l'assortissant des modalités et des conditions qu'il estime appropriées. »

« 10(1.2) Le titulaire d'un permis se conforme aux modalités et aux conditions dont le directeur l'assortit. »

DÉCISION

[42] Je décide d'approuver le permis de M^{me} Daigle, sous réserve des modalités et des conditions suivantes :

- Alexandra Daigle doit être placée sous la surveillance d'Exit Realty Advantage jusqu'à l'expiration de son permis;
- La surveillance doit se poursuivre pendant les douze mois d'exercice suivants;
- La surveillance consistera, au minimum, à ce qu'un gérant autorisé examine et approuve tout contrat, accord ou autre document ayant force exécutoire relativement à toute transaction immobilière avant qu'un engagement par M^{me} Daigle ou toute partie à la transaction ne soit pris;
- Exit Realty Advantage peut fixer d'autres conditions qu'elle juge nécessaires et, le cas échéant, doit en informer la directrice des Services à la consommation;
- M^{me} Daigle est tenue de suivre et de réussir un cours sur l'éthique donné par l'AAINB et de fournir la preuve de cette réussite à la directrice des Services à la consommation;
- Exit Realty Advantage doit tenir un registre de toute plainte ou infraction mettant en cause M^{me} Daigle ainsi que de toute mesure ou décision prise pour arriver à une résolution. Un résumé des plaintes, des infractions et des mesures prises doit être présenté trimestriellement à la directrice des Services à la consommation.

Si des progrès satisfaisants sont constatés et si au moins six mois de surveillance se sont écoulés dans le cadre d'un permis subséquent, une demande pourra être présentée afin que la directrice des Services à la consommation réexamine les modalités et les conditions.

FAIT à Fredericton, au Nouveau-Brunswick, le 5 septembre 2018.

Décision originale signée par Alaina M. Nicholson

Alaina M. Nicholson
Directrice des Services à la consommation
Commission des services financiers et des services aux consommateurs