

COMITÉ DE DISCIPLINE

ORGANISME D'AUTORÉGLIMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : 33-24-2540

DATE : 20 janvier 2025

LE COMITÉ : Me Daniel M. Fabien, avocat	Vice-président
Mme Mélissa Côté, courtier immobilier	Membre
Mme Isabelle Renaud, courtier immobilier	Membre

BRIGITTE POIRIER, ès qualités de syndique de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec

Partie plaignante
c.

SYLVIA DUCA, (B9655)

Partie intimée

DÉCISION SUR LA CULPABILITÉ

ORDONNANCE DE NON-DIVULGATION, NON-PUBLICATION ET NON-DIFFUSION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS CONTENUS AUX PIÈCES P-6, P-12 ET P-17, LE TOUT SUIVANT L'ARTICLE 95 DE LA LOI SUR LE COURTAGE IMMOBILIER

[1] Le 27 novembre 2024, le Comité de discipline de l'OACIQ (« le Comité ») se réunit en salle d'audience en la ville de Brossard pour procéder à l'instruction de la plainte contre l'intimée Sylvia Duca.

[2] Mme Marie-Pierre Larochelle, enquêtrice au dossier pour la syndique Brigitte Poirier est présente et représentée par Me Alexandra Bérubé. Quant à l'intimée, bien que dûment avisée de la tenue de la présente audition, elle est absente et non représentée.

[3] Il y a lieu également de préciser que l'intimée ne s'est pas présentée à l'appel du

rôle provisoire du 10 septembre 2024. De plus, elle n'a pas comparu personnellement ni par l'entremise d'un avocat au dossier du greffe du Comité.

[4] Bref, la plainte à l'encontre de l'intimée est restée lettre morte.

[5] Vu ce qui précède et considérant l'article 46 du *Règlement sur les instances disciplinaires de l'OACIQ*, la partie plaignante est autorisée à procéder en l'absence de l'intimée.

I. La plainte

[6] Le 15 août 2024, la syndique Brigitte Poirier dépose la plainte suivante à l'encontre de l'intimée, à savoir :

1. Le ou vers le 30 juillet 2021, l'Intimée a contacté l'agence avec laquelle elle venait de mettre fin à une transaction, s'est faussement présentée comme travaillant « aux normes du travail » et a indiqué à la cheffe de la conformité qu'elle recevrait une mise en demeure notamment parce qu'elle aurait agi comme courtier immobilier, contrevenant ainsi aux articles 62 et 69 du *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité*, RLRQ c C-73.2, r. 1.

2. À compter du 1^{er} février 2024, l'Intimée a entravé l'enquête menée par le Bureau du Syndic en ne lui transmettant pas les documents et les informations qu'il avait requis à plusieurs reprises, contrevenant ainsi aux articles 80 et 89 de la *Loi sur le courtage sur le courtage immobilier*, RLRQ c C-73.2, et à l'article 105 du *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité*, RLRQ c C-73.2, r. 1.

3. Le ou vers le 6 février 2024, l'Intimée a entravé l'enquête menée par le Bureau du Syndic en ne se présentant pas à une rencontre à laquelle elle était convoquée par l'enquêteuse, contrevenant ainsi aux articles 80 et 89 de la *Loi sur le courtage sur le courtage immobilier*, RLRQ c C-73.2, et à l'article 105 du *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité*, RLRQ c C-73.2, r. 1.

(Le Comité souligne)

II. La preuve administrée

[7] Me Bérubé fait entendre 3 témoins, soit Mme Adriana Ruiz, directrice de la conformité auprès de l'agence PMML, M. Patrice Ménard, président de l'agence PMML et finalement, l'enquêtrice de l'OACIQ au dossier, soit Mme Marie-Pierre Larochelle.

[8] Au surplus, de nombreuses pièces documentaires sont déposées en preuve au soutien de la plainte.

Sur le chef 1

[9] La preuve administrée sur le chef 1 peut être résumée comme suit.

[10] Le 27 juillet 2021, Mme Ruiz de l'agence PMML fait parvenir le courriel suivant à la dirigeante d'agence de l'intimée, soit Mme Ann Stafford. Ce courriel¹ se lit comme suit :

Bonjour Mme Stafford,

Nous voulons porter votre attention sur une problématique qui est survenue entre Nick Raymond, courtier immobilier PMML, et votre courtier, Mme Sylvia Duca lors de la transaction mentionnée (sic) en rubrique où Mme Duca est courtier collaborateur.

Depuis le début de la transaction, Mme Duca a une rancune contre PMML. Le contrat de courtage signé avec les vendeurs prévoit 1% de commission pour le courtier collaborateur, ce qui semble l'agacer, la rendre très désagréable lors des conversations et non collaborative. Si elle a décidé d'aller de l'avant avec le dossier, elle doit assumer ce fait. Notre courtier lui a suggéré de signer un contrat acheteur avec ses clients si elle désire une commission plus grande, mais elle n'a pas voulu.

Suite à leur échec pour le financement, le vendeur désire proposer une autre solution, mais Mme Duca a refusé de présenter cette option à ses acheteurs pour ne pas trop les pousser vu les refus même si les acheteurs sont encore motivés d'acheter. Nous lui avons également proposé de remettre leur dossier à la BMO, mais elle a refusé de le suggérer à ses clients.

Lors d'un appel conférence entre les deux courtiers et le vendeur, Mme Duca a été très agressive et a dit ouvertement devant le vendeur, qu'elle ne prend pas du tout le fait d'être payée que 1%, qu'elle travaille pour l'argent et c'est tout ce qui compte sans égard à bien représenter ses clients.

Mme Duca n'a pas voulu prolonger le délai de financement, sans même en parler à ses clients. Elle a mentionné encore devant le vendeur qu'elle va prendre ses vacances et nous revenir après celles-ci pour peut-être continuer la transaction si elle est de meilleure humeur.

Nous désirons qu'un autre courtier prenne la relève pour représenter les acheteurs afin de pouvoir continuer la transaction et que les acheteurs soient représentés par un courtier qui a les intérêts de son client à cœur et que ce courtier collabore agréablement selon la déontologie.

Nous vous demandons de contacter M Patrice Ménard, dirigeant d'agence de PMML au 514-603-2010 dans les plus brefs délais afin de discuter de la situation. Nous aimerions un retour dans les prochaines 48 heures faute de quoi nous n'aurons d'autre choix que d'envoyer une demande d'assistance

1 Pièce P-14;

avec l'OACIQ.

Cordialement,

Adriana Ruiz
Chef de la conformité Compliance manager

(Le Comité souligne)

[11] Le 30 juillet 2021, Mme Ruiz de PMML reçoit un appel téléphonique d'une personne qui s'est faussement présentée comme un représentant de la Commission des normes du travail. Cette personne lui indique qu'elle recevra une mise en demeure au motif qu'elle aurait agi comme courtier immobilier alors qu'elle n'est pas titulaire d'un permis.

[12] Cette conversation téléphonique, qui est au cœur de la présente affaire, est reprise par le courtier immobilier Patrice Ménard dans sa demande d'assistance² à l'OACIQ :

Nous vous envoyons une demande d'assistance concernant Mme Sylvia Duca, courtier immobilier collaborateur, exerçant chez Immeuble Royal. Nous dénonçons son manque flagrant de professionnalisme ainsi que pour avoir effectué de fausses représentations. Elle a induit en erreur et a intimidé un membre de notre personnel administratif en se présentant comme un employé des Normes du travail, dans le cadre d'une transaction encourue avec M. Nick Raymond, courtier immobilier inscripteur au sein de notre agence.

Représentant les acheteurs, Mme Duca a manifesté depuis le début de la transaction son insatisfaction face à la rétribution, affichée sur le système de Matrix et prévue au contrat de courtage, et dont elle aurait eu droit en tant que collaborateur. Lors d'un appel conférence entre les deux courtiers et le vendeur, Mme Duca a été très agressive et s'est plainte par rapport au pourcentage de rétribution prévue pour le courtier collaborateur devant le vendeur.

Le 27 juillet 2021, nous avons envoyé un courriel à sa dirigeante d'agence, Mme Ann Susan Stafford, lui expliquant la problématique survenue entre Mme Sylvia Duca et notre courtier M. Nick Raymond.

Le 28 juillet, nous avons reçu une réponse de Mme Stafford avec une lettre en pièce jointe signée par les acheteurs nous avisant qu'ils ne désiraient plus aller de l'avant avec la transaction par manque de financement et qu'ils étaient satisfaits par le service offert par Mme Sylvia Duca.

Le 30 juillet, le bureau de notre agence a reçu un appel d'une dame disant qu'elle appelait "des Normes du travail au nom de Mme Duca" et qu'elle désirait parler avec Adriana Ruiz, chef de conformité chez PMML. Elle a expliqué que c'était concernant une mise en demeure contre Adriana Ruiz.

Notre réceptionniste a donc redirigé l'appel à Adriana Ruiz.

Adriana Ruiz a répondu aux questions qui lui ont été posées (adresse du bureau, horaire de travail, etc.). La dame au bout du téléphone lui aurait alors mentionné qu'un huissier viendra lui remettre une mise en demeure pour avoir enfreint les règlements de l'OACIQ en agissant à titre de courtier et pour avoir envoyé une lettre de menace.

L'appel en question provenait du numéro 819-864-6485 (affichant HOULE ANDRÉ sur l'afficheur)³.

Pour contre-vérifier, nous avons appelé au numéro ci-haut mentionné, et nous sommes tombé (sic) directement sur Mme Sylvia Duca. Nous avons de fortes raisons de croire que l'intervenante au bout du fil, lors de l'appel du 30 juillet dernier, serait Mme Sylvia Duca et qu'elle se serait faussement présentée comme un membre du personnel des Normes du travail.

Nous nous attendons à ce que des mesures correctives soient prises concernant la discussion qu'elle a eu (sic) par rapport à la commission devant le vendeur ainsi que pour l'intimidation exercée sur le personnel administratif, et ce dans les plus brefs délais.

(Le Comité souligne)

[13] Or, la preuve révèle que l'appel téléphonique en litige est exécuté sur une ligne téléphonique enregistrée et/ou rattachée au conjoint de l'intimée, un dénommé André Houle⁴. En effet, le 9 janvier 2024, lors d'une entrevue vidéo entre Mme Marie-Pierre Larochelle, enquêtrice à l'OACIQ, le syndic adjoint Bryan Carey et l'intimée, cette dernière admet que le numéro de téléphone utilisé pour l'appel du 30 juillet 2021 est le numéro de téléphone de la clinique de son conjoint⁵.

[14] La preuve établit donc par prépondérance qu'il est vraisemblable et probable que l'appel du 30 juillet 2021 qui est allégué au chef 1 de la plainte a été logé par l'intimée et qu'elle était l'interlocutrice au bout de la ligne.

[15] Ainsi donc, sur ce chef, la syndique se décharge aisément de son fardeau par l'administration d'une preuve non seulement claire, mais également d'une preuve qui n'est pas contredite.

3 Tel que ci-après prévu, André Houle est le conjoint de l'intimée et le numéro de téléphone 819-864-6485 est rattaché à ce dernier;

4 Pièces P-4 et P-5;

5 Voir l'aveu extrajudiciaire de l'intimée, à la pièce P-19, partie 2, à partir de la minute 2:29:00;

Les chefs 2 et 3

[16] Les chefs 2 et 3 reprochent à l'intimée d'avoir entravé, à compter des 1^{er} février 2024 et 6 février 2024, l'enquête menée par Mme Marie-Pierre Larochelle, enquêtrice à l'OACIQ, en :

- i) ne lui transmettant pas les documents et les informations qu'elle avait requis à plusieurs reprises⁶;
- ii) en ne se présentant pas à une rencontre fixée pour le 6 février 2024, à 13h00, au bureau de la syndique, sis au siège de l'OACIQ, à Brossard⁷.

[17] Au cours de son témoignage, Mme Larochelle explique principalement au Comité qu'elle a tout fait pour faire comprendre à l'intimée qu'elle devait lui faire parvenir les documents requis et qu'elle devait aussi se présenter à la rencontre du 6 février 2024.

[18] Tout comme sur le chef 1, la preuve administrée quant aux chefs 2 et 3 est claire.

[19] L'intimée a manifestement entravé le travail de l'enquêtrice de l'OACIQ en violation flagrante de la norme déontologique.

III. Analyse et décision

[20] Après avoir délibéré, revu les divers témoignages rendus lors de l'instruction et avoir pris connaissance des pièces documentaires déposées au soutien de la plainte, le Comité est d'avis que la partie plaignante s'est amplement déchargée de son fardeau de prouver par prépondérance la commission des infractions déontologiques alléguées à l'encontre de l'intimée Sylvia Duca.

[21] Bref, la preuve est claire et concluante.

[22] Qui plus est, l'intimée n'est même pas venue s'expliquer devant ses pairs.

[23] Ainsi donc, vu la preuve, l'intimée est coupable sur chacun des chefs d'accusation de la plainte.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

DÉCLARE l'intimée coupable du chef 1 pour avoir contrevenu à l'article 69 du *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité*;

6 Voir notamment les pièces P-20, P-21 et P-22;

7 Voir les pièces P-27, P-28, P-30, P-31 et P-32;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef 2 pour avoir contrevenu à l'article 105 du *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité;*

DÉCLARE l'intimée coupable du chef 3 pour avoir contrevenu à l'article 105 du *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité;*

PRONONCE un arrêt conditionnel des procédures à l'égard des autres dispositions réglementaires et législatives alléguées au soutien des chefs d'accusation 1 à 3;

DEMANDE au secrétaire du comité de discipline de convoquer les parties pour l'audition sur sanction;

LE TOUT, frais à suivre.

Daniel Fabien

Signé avec ConsignO Cloud
Vérifiez avec verifio.com ou Adobe Reader.



Me Daniel M. Fabien, avocat
Vice-président du Comité de discipline

Mélissa Côté

Signé avec ConsignO Cloud
Vérifiez avec verifio.com ou Adobe Reader.



Mme Mélissa Côté, courtier immobilier
Membre

Isabelle Renaud

Signé avec ConsignO Cloud
Vérifiez avec verifio.com ou Adobe Reader.



Mme Isabelle Renaud, courtier immobilier
Membre

Me Alexandra Bérubé
Procureure de la partie plaignante

Mme Sylvia Duca, absente et non représentée
Partie intimée

Date d'audience: 27 novembre 2024