



# Plainte 2022-010

NBREA v. Sandra Trafton

Décision rendue par le Comité disciplinaire de l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick conformément à la *Loi constituant l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick*. Décision publiée et diffusée par le Bureau du registraire, sous la direction du Comité disciplinaire de l'AAINB.

Table des matières

..... 2

**Attendus** ..... 2

**Résumé** ..... 3

**Introduction** ..... 4

**Compétence** ..... 4

**Critère juridique** ..... 5

**Sujet** ..... 5

**Accusations** ..... 5

**Contexte et preuves** ..... 6

**Constatations et motifs** ..... 8

**Décision** ..... 9

**Ordonnance** ..... 9

## Attendus

### DÉCISION DU COMITÉ DISCIPLINAIRE RELATIVEMENT AU BIENFONDÉ ET AUX SANCTIONS

En ce qui concerne l'audience du Comité disciplinaire tenue conformément au paragraphe 23(1) de la *Loi constituant l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick* (la « Loi ») :

#### ENTRE

L'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick (l'« Association »)

-et-

Sandra Trafton

#### DÉFENDERESSE

Date de l'audience : 12 avril 2022, à 9 h 30

Lieu de l'audience : Hôtel Delta, 225 chemin Woodstock, Fredericton, N.-B.

Membres du comité : Karl Merrill, président  
Fanny Bodart  
Anne Smith  
Joan Hayes  
Andrea Stierle-MacNeil, nommée par le gouvernement

Présents à l'audience : Dominic Caron, avocat de l'Association  
Ellen Sterns, conseillère juridique adjointe pour l'Association

Le président nomme les personnes présentes à l'audience :

Sont présents : M. Karl Merrill, M<sup>me</sup> Bodart, M<sup>me</sup> Hayes, M<sup>me</sup> Smith, M<sup>me</sup> Stierle-MacNeil, M. Caron, M. Mitchell McLean (registraire) et M<sup>me</sup> Christine McLaughlin (sténographe judiciaire)

Absence : M<sup>me</sup> Sandra Trafton, défenderesse se représentant elle-même

## Résumé

La présente plainte concerne les actions et le comportement d'une agente immobilière suite à la décision, par un de ses clients, de ne plus être représentée par elle et d'obtenir les services d'un agent immobilier/ami travaillant dans le même bureau. La défenderesse a publié, dans les médias sociaux, des messages désobligeants au sujet de son ancien employeur.

M<sup>me</sup> Trafton a été accusée de quatre (4) fautes professionnelles au regard du Code du secteur immobilier, au nom de l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick. Le Comité disciplinaire l'a reconnue coupable de tous les chefs d'accusation et a ordonné ce qui suit :

1. Paiement, par M<sup>me</sup> Trafton, d'une amende de 2 500 \$
2. Versement à l'Association, par M<sup>me</sup> Trafton, de 5 000 \$ en frais de procédure
3. Obligation, pour M<sup>me</sup> Trafton, de suivre à nouveau les cours préalables à l'obtention du permis et de réussir l'examen
4. Recommandation, au directeur de la Division des services à la consommation de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs, que la défenderesse se voie imposer des conditions et des limites pour mener des opérations immobilières jusqu'à ce qu'elle ait terminé les cours exigés par le Comité disciplinaire
5. Publication de la décision ainsi que des noms sur le site Web de l'AAINB
6. Publication d'un avis à l'intention de la profession

## Introduction

La plaignante (c'est-à-dire l'agence) allègue que lors de la période pendant laquelle la défenderesse la représentait à titre d'agente immobilière, celle-ci a fait preuve d'une conduite indigne pour une agente immobilière, a discrédité d'autres membres de l'Association et un agent autorisé, n'a pas coopéré relativement à une plainte faisant l'objet d'une enquête et a suscité la controverse par l'intermédiaire des médias sociaux, ce qui constitue une faute professionnelle au regard du Code du secteur immobilier.

La plainte a été déposée auprès du Bureau du registraire afin de pouvoir déterminer si elle répondait aux critères relatifs aux fautes professionnelles pour les professionnels de l'immobilier dans la province du Nouveau-Brunswick. La défenderesse a reçu, le 4 avril 2022, une copie de la plainte et des preuves présentées par la plaignante, et s'est vu accorder jusqu'au 22 avril 2022 pour répondre. La défenderesse n'a pas répondu. Agissant de bonne foi envers cette dernière, le registraire a prolongé le délai jusqu'à la mi-mai. La défenderesse n'a pas donné suite à la plainte déposée auprès du Bureau du registraire.

En l'absence d'une réfutation de la part de la défenderesse, le Comité des plaintes a examiné les preuves le 7 décembre 2022 et a décidé de transmettre le dossier au Comité disciplinaire, conformément à l'alinéa 21(3)a) de la *Loi*.

En prévision de l'audience devant le Comité disciplinaire, le registraire a confirmé que M<sup>me</sup> Trafton était membre de l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick au moment des infractions alléguées. La défenderesse a reçu une liste des membres du Comité disciplinaire avant l'audience et s'est vu accorder un délai raisonnable pour s'opposer à la composition dudit comité. Aucune objection n'a été reçue.

M<sup>me</sup> Trafton a choisi de se présenter à l'audience du Comité disciplinaire sans être représentée par un avocat, et donc de se représenter elle-même, ce qui a été confirmé lors d'un appel téléphonique avec le registraire en janvier 2023.

## Compétence

En vertu du paragraphe 23(1) de la *Loi*, le Comité disciplinaire doit, sur instruction du Comité des plaintes, entendre les allégations de faute professionnelle ou d'incompétence contre un membre de l'Association et se prononcer sur celles-ci. Le 7 décembre 2022, le Comité des plaintes a rendu une décision relativement à la plainte 2022-010, ordonnant au Comité disciplinaire d'entamer une procédure.

Étant, selon la loi, une entité administrative, le Comité disciplinaire n'est pas lié par les mêmes règles de procédure qu'un tribunal et peut donc accepter des preuves susceptibles d'être jugées irrecevables par d'autres tribunaux. Le Comité disciplinaire doit cependant respecter le Manuel des procédures de plainte et de discipline approuvé par le conseil d'administration de l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick.

## Critère juridique

La norme de preuve exigée pour une audience devant le Comité disciplinaire concerne le niveau de preuve qui doit être atteint pour que ledit comité déclare un membre coupable d'une infraction alléguée. Ce niveau de preuve, ou seuil, est le critère civil de « prépondérance des probabilités », soit un pourcentage d'au moins 51 % (c.-à-d., est-il plus probable qu'improbable que le défendeur soit coupable d'une ou de plusieurs des infractions alléguées?)

L'Association doit prouver les allégations visant le défendeur, au regard de la prépondérance des probabilités et au moyen de documents, d'arguments et de témoignage sous serment ou sous affirmation solennelle.

Le Comité disciplinaire de l'Association peut ainsi déclarer un membre coupable de faute professionnelle ou incompétent. Conformément à l'article 23 de la *Loi*, il y a faute professionnelle ou incompétence lorsque les critères suivants sont remplis :

1. Un membre peut être reconnu coupable de faute professionnelle s'il :
  - a. est reconnu coupable d'une infraction qui, de l'avis du Comité, concerne son aptitude à mener des opérations immobilières;
  - b. est coupable, de l'avis du Comité, d'une faute professionnelle.
2. Un membre peut être reconnu coupable d'incompétence s'il :
  - a. a fait preuve, dans l'exercice de ses responsabilités professionnelles, d'un manque de connaissances, de compétences ou de jugement, ou d'un manque de considération pour l'intérêt public, d'une nature ou d'une gravité le rendant inapte à effectuer des opérations immobilières;
  - b. souffre d'un état ou trouble physique ou mental d'une nature ou gravité le rendant inapte à effectuer des opérations immobilières.

## Sujet

La question est de savoir si les actions de M<sup>me</sup> Trafton constituent une faute professionnelle ou une incompétence au sens de l'article 23 de la *Loi*.

## Accusations

M. Dominic Caron, qui représente l'Association à titre d'avocat, a présenté les accusations contre M<sup>me</sup> Trafton, c'est-à-dire :

Entre le 18 mars et le 28 mars 2022, les deux dates étant incluses, Sandra Trafton, membre de l'Association au sens de la *Loi constituant l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick*, figurant au chapitre 115 des L.N.-B. de 1994 (la *Loi*) :

1. a fait preuve d'une conduite indigne pour une agente immobilière;
2. a discrédité d'autres membres de l'Association et un agent autorisé;
3. n'a pas coopéré relativement à une plainte faisant l'objet d'une enquête;
4. a suscité de la controverse par l'intermédiaire des médias sociaux.

Le tout tel que détaillé dans la plainte du 28 mars 2022, commettant ainsi un acte d'inconduite professionnelle en violation, *entre autres*, des articles 19, 21, 23 et 26 du Code du secteur de l'immobilier, punissable en vertu des paragraphes 23(4) et 23(5) de la *Loi*.

## Contexte et preuves

En mars 2022, M<sup>me</sup> Trafton travaillait pour un agent dans la région de Saint John, avec lequel elle était responsable de plusieurs inscriptions. La présente plainte concerne les actions de M<sup>me</sup> Trafton liées à la décision d'un de ses clients vendeurs de ne plus utiliser ses services et de faire appel à un autre agent immobilier au sein du même bureau. Ce dernier était un ami de longue date des vendeurs. Étant donné qu'il s'agit d'un transfert de représentation au sein du même bureau, il ne s'agit pas d'un litige entre deux différentes entreprises. Le différend a mené au dépôt d'une plainte auprès du Comité,

et le gestionnaire des dossiers de l'agence a soumis la plainte au nom de l'agent.

Lorsque le client a décidé de faire appel à un autre agent, M<sup>me</sup> Trafton a commencé à se renseigner auprès de la chambre immobilière locale. Étant donné que l'affaire concernait un problème de personnel, elle a été renvoyée au gestionnaire des dossiers afin d'être traitée en tant que différend entre employés d'une même agence.

Après le premier avis relatif aux allégations portées par la défenderesse, concernant le « vol » d'un client par un des collègues de cette dernière, le gestionnaire des dossiers de l'agent a essayé de prévoir une rencontre avec la défenderesse afin de discuter de la situation en détail. Après avoir tenté plusieurs fois, en vain, de rencontrer la défenderesse par voie virtuelle pour discuter de la question, le gestionnaire des dossiers a décidé de fixer une rencontre pour la dernière fois, c'est-à-dire le 19 mars, à 11 h. La défenderesse ne s'étant pas présentée, le gestionnaire a mis fin à la rencontre virtuelle à 11 h 21.

Le gestionnaire a alors envoyé à la défenderesse un courriel expliquant qu'en raison des difficultés à la joindre et de son incapacité à se présenter à la rencontre, l'agence ne

renouvellerait pas son permis auprès de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick (« FCNB »). Il était de plus indiqué, dans le courriel, qu'elle disposait jusqu'au 23 mars 2022 pour transférer son permis à une autre agence afin d'éviter que celui-ci ne soit annulé.

Le même jour, c'est-à-dire le 19 mars 2022, la défenderesse a envoyé au gestionnaire un courriel indiquant que l'agence était « l'entreprise la moins professionnelle et qu'elle avait appelé toute la semaine parce qu'elle avait démissionné ». La plaignante a de plus indiqué avoir reçu un courriel de la part de la défenderesse indiquant qu'elle la verrait en cour au sujet de son congédiement.

Compte tenu de la conduite et du comportement de la défenderesse, la plaignante a demandé l'annulation du permis de la défenderesse auprès de la FCNB afin qu'elle ne soit plus associée à l'agence. La plaignante a également avisé l'AAINB et la chambre immobilière locale de la situation après le congédiement de la défenderesse de l'agence.

Le 20 mars 2022, la défenderesse a publié des messages dans les réseaux sociaux au sujet de l'agence, c'est-à-dire avant son congédiement, qui a eu lieu le 21 mars 2022. Ces messages contenaient :

1. des extraits de courriels entre la plaignante et la défenderesse concernant sa situation d'emploi et les tentatives de rencontres;
2. des textos et des courriels entre la défenderesse et l'agent immobilier qui, selon elle, lui avait volé ses clients;
3. une lettre de la *CIA des États-Unis d'Amérique* portant sur un incident qui se serait produit dans la région de Saint John entre un agent et la fille de la défenderesse;
4. la lettre de congédiement envoyée par l'agence à la défenderesse.

Après le congédiement de la défenderesse, la plaignante a communiqué avec les personnes que la défenderesse avait représentées. Une de ces personnes a alors fait savoir à la plaignante que la défenderesse était venue la voir, qu'elle était en larmes et qu'elle s'était plainte de n'avoir ni électricité, ni nourriture, ni eau. Se sentant mal, la personne lui a donné des cartes-cadeaux pour acheter de la nourriture et de l'essence, ainsi que de l'argent. Elle a de plus indiqué que la défenderesse ne lui avait jamais remis de copie de la convention d'inscription signée ou tout autre document et qu'elle n'arrivait jamais à la joindre.

Début mars 2023, le registraire a tenté de communiquer avec la défenderesse par courriel, puis par téléphone, au sujet d'une audience possible en avril. L'adjoint du registraire a été le premier à parler avec la défenderesse, au téléphone; et le registraire avait d'autres renseignements à fournir au sujet de l'audience. Au cours de cet appel, le registraire a indiqué que la mère de la défenderesse lui avait crié après parce qu'il l'appelait et que ce numéro ne devait plus être utilisé. Le registraire a réussi à parler avec la défenderesse, qui a confirmé avoir reçu la plainte et la décision du Comité des plaintes et savoir que l'affaire avait été renvoyée au Comité disciplinaire. Selon le registraire, la défenderesse a exprimé le besoin d'avoir une audience en personne et



indiqué qu'une audience virtuelle était hors de question. Le registraire a de plus indiqué que, selon la défenderesse, ses courriels avaient été piratés et que ses téléphones avaient été placés sur écoute par un agent de la CIA travaillant à partir de Fredericton.

Au cours de cette conversation, le registraire a dit à la défenderesse qu'il lui enverrait un avis d'audience par la poste, par courriel et par l'intermédiaire d'un huissier de justice. Elle a confirmé être disposée à recevoir l'avis par signification et a demandé au registraire de préparer un dossier complet au sujet de la plainte afin qu'elle puisse le récupérer au bureau de l'AAINB. Entre le jour de l'appel téléphonique et la date de l'audience, la défenderesse ne s'est pas présentée pour récupérer le dossier qu'elle avait demandé.

Elle n'a, avant la réunion du Comité des plaintes (qui est chargé de l'examen préalable des plaintes), fourni aucune preuve à l'appui de sa position. Le registraire a accordé à la défenderesse un délai à trois reprises afin qu'elle ait suffisamment de temps pour présenter sa version des faits; elle n'a cependant envoyé aucune réponse.

Dans le cadre du dossier préparé par le registraire et fourni aux parties et au Comité, nous avons examiné la plainte ainsi que les documents fournis par la plaignante. Nous avons également examiné l'avis d'audience, l'affidavit de signification de l'avis d'audience, la décision du Comité des plaintes et les communications du Bureau du registraire.

## Constatations et motifs

Étant donné que la défenderesse ne s'est pas présentée devant le Comité, contrairement à ce qui était demandé dans l'avis d'audience signifié par un huissier de justice, le Comité s'est retrouvé face à une situation très inhabituelle. Il a donc dû décider de poursuivre ou non en l'absence de la défenderesse. Pour des raisons d'équité procédurale, nous avons confirmé auprès du registraire, sous serment, que la défenderesse avait été avisée de la plainte, qu'une copie de la décision du Comité des plaintes lui avait été envoyée et que l'avis d'audience lui avait été signifié.

Nous sommes certains que la défenderesse était au courant de la date de l'audience et qu'elle s'est vu accorder un délai raisonnable, c'est-à-dire 23 jours, afin de prendre des dispositions pour assister à l'audience. La défenderesse a fait preuve d'un manque total de respect pour le processus de plainte et de discipline. Nous estimons qu'il n'y a aucune explication raisonnable à son défaut de comparaître, puisque l'avis d'audience était suffisant. Le Comité a donc décidé de mener l'audience en son absence.

Étant donné que la défenderesse ne s'est pas présentée à l'audience en personne qu'elle avait personnellement demandée et qu'elle n'a pas essayé de régler la plainte ou de coopérer, nous concluons qu'elle n'a manifestement pas coopéré à une affaire faisant l'objet d'une enquête. Nous estimons de plus qu'il s'agit d'une circonstance aggravante dont nous avons tenu compte pour les frais de procédure.

Nous estimons, après examen des preuves fournies par la plaignante et présentées par la poursuite, que les messages publiés dans les réseaux sociaux n'étaient pas professionnels, étaient

indignes d'une agente immobilière et suscitent la controverse. Au moment de l'audience, ces messages étaient toujours sur les pages de médias sociaux de la défenderesse et donc à disposition du public, ce qui constitue une autre circonstance aggravante. De plus, le Comité a remarqué que la défenderesse continue de se présenter, sur Instagram, comme une agente de la plaignante, et sur Facebook, comme une ancienne agente de la plaignante.

Après avoir examiné les preuves, et compte tenu de nos conclusions quant aux avis des parties, nous concluons que la membre :

1. a fait preuve d'une conduite indigne pour une agente immobilière;
2. a discrédité d'autres membres de l'Association et un agent autorisé;
3. n'a pas coopéré relativement à une plainte faisant l'objet d'une enquête;
4. a suscité de la controverse par l'intermédiaire des médias sociaux.

## Décision

Conformément à l'article 23 de la *Loi*, nous sommes d'avis que la conduite et les actions de M<sup>me</sup> Trafton, pendant la période précisée dans les accusations portées par la poursuite, constituent une faute professionnelle.

## Ordonnance

En conséquence, et conformément aux arguments de la poursuite, nous ordonnons par la présente ce qui suit en application du paragraphe 23(4) de la *Loi* :

1. M<sup>me</sup> Trafton doit payer une amende de 2 500 \$ canadiens à l'Association et lui verser 5 000 \$ canadiens en remboursement des frais engagés pour la procédure.
2. M<sup>me</sup> Trafton doit également payer le montant total de l'amende et des frais (7 500 \$ canadiens) dans les trente jours suivant la date de la présente décision.
3. Il est ordonné à M<sup>me</sup> Trafton de suivre à nouveau le cours préalable à l'obtention d'un permis d'agent immobilier, qui est offert par le service d'éducation de l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick, ainsi que réussir l'examen, pour lequel elle devra payer 50 % des frais habituels. La défenderesse se verra accorder trois (3) tentatives pour réussir l'examen puis devra payer chaque tentative supplémentaire.
4. M<sup>me</sup> Trafton ne sera pas admissible à réintégrer l'AAINB tant qu'elle n'aura pas payé l'ensemble des frais et amendes, terminé le cours ainsi que payé les frais de réintégration exigés.

5. Conformément au paragraphe 23(4) de la *Loi*, le Comité disciplinaire demande au registraire de publier la décision sur le site Web de l'Association : [www.nbrea.ca](http://www.nbrea.ca).
6. Conformément au paragraphe 23(4) de la *Loi*, nous demandons au registraire d'envoyer à tous les membres de l'Association, par voie électronique, un résumé de la décision ainsi que le lien vers le site Web où est publiée la décision.
7. Conformément au paragraphe 23(5) de la *Loi*, nous recommandons au directeur de la Division des services à la consommation de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs qu'il :
  - a. impose à la défenderesse des conditions et des limitations relativement à son droit de mener des opérations immobilières jusqu'à ce qu'elle termine le cours préalable à l'obtention d'un permis et réussisse l'examen.

Conformément au paragraphe 25(1) de la *Loi*, la défenderesse peut faire appel de la décision auprès de la Cour du Banc du Roi du Nouveau-Brunswick dans les trente (30) jours suivant la date de la décision.

Fait à Fredericton, au Nouveau-Brunswick, le 6 juillet 2023.

//Original signé par le président du comité//

---

Karl Merrill, président

Président au nom du Comité disciplinaire

Plainte 2022-010