



Résumé du processus disciplinaire

Introduction

L'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick (« AAINB ») supervise un processus complet de traitement des plaintes et disciplinaire afin de déterminer les fautes professionnelles de ses membres ainsi que les situations d'incompétence (le « processus disciplinaire »). Le processus disciplinaire est administré par le bureau du registraire de l'AAINB (le « registraire »).

Les lois, règlements et autres documents suivants se rapportent au processus disciplinaire :

1. la *Loi sur les agents immobiliers du Nouveau-Brunswick* (la « Loi sur les agents »);
2. la *Loi relative à l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick* (la « Loi »);
3. les règlements de l'AAINB;
4. le Code de conduite des membres de l'ACI.

Le résumé du processus disciplinaire donne un aperçu du processus disciplinaire, ne remplace pas les renseignements contenus dans les documents susmentionnés et ne constitue pas un avis juridique.



Aperçu du processus de plainte

Étape 1

Le registraire reçoit une plainte par écrit. Une copie de la plainte est alors acheminée au défendeur et au supérieur hiérarchique du défendeur. Le défendeur a la possibilité de répondre par écrit.

Pour qu'une plainte soit prise en considération, elle doit être soumise par écrit en remplissant le formulaire de plainte et en le signant. Vous trouverez notre formulaire de plainte [ici](#).

Étape 2

Le registraire examine les renseignements fournis et détermine si d'autres renseignements sont nécessaires. À cette étape, le registraire peut également rejeter la plainte si, selon lui, elle est frivole, vexatoire ou ne relève pas de la compétence de l'Association.

Étape 3

Si la plainte est renvoyée au Comité des plaintes, ce dernier examine l'ensemble du dossier, notamment la plainte initiale, la réponse du défendeur et les recherches effectuées par le registraire, s'il y a lieu.

La décision et les motifs du Comité des plaintes, fournis par écrit, sont transmis au plaignant, au défendeur et à la directrice des Services à la consommation (la « directrice »).

Le plaignant ou la directrice peut demander au Comité de réviser sa décision en faisant une demande par écrit et en indiquant ses motifs.



Aperçu du processus de plainte

Étape 4

Lorsque la plainte est renvoyée au Comité de discipline, il doit tenir une audience. Après avoir entendu les preuves, le Comité de discipline détermine s'il y a faute professionnelle ou incompétence.

Si le Comité de discipline détermine que le défendeur est coupable d'une faute professionnelle ou d'incompétence, il a le pouvoir d'imposer des mesures disciplinaires.



Aperçu du processus disciplinaire

Étape 1 : Réception de la plainte

Les allégations de faute professionnelle ou d'incompétence contre le membre de l'AAINB sont effectuées par écrit et déposées auprès du registraire (la « plainte »).

Étape 2 : Examen par le registraire

Le registraire transmet une confirmation écrite au plaignant (la personne qui a déposé la plainte), au défendeur (le membre nommé dans la plainte) et au supérieur hiérarchique du défendeur indiquant qu'une plainte fait l'objet d'un examen et d'une enquête par le registraire. Le défendeur dispose de deux semaines pour répondre par écrit à la plainte. Le défendeur doit faire de son mieux pour donner tous les renseignements demandés au registraire dans le délai indiqué.

À la réception de la réponse du défendeur ou si le délai de dépôt de la réponse est expiré, le registraire peut :

1. demander au défendeur de donner des renseignements supplémentaires ou de produire des documents;
2. obtenir d'autres renseignements relatifs à l'affaire;
3. renvoyer la plainte au Comité des plaintes; ou
4. rejeter la plainte si, selon lui, elle est frivole ou vexatoire ou ne relève pas de la compétence de l'Association.



Aperçu du processus disciplinaire

Étape 3 : Examen par le Comité des plaintes

Si le registraire renvoie la plainte au Comité des plaintes, ce dernier examinera la plainte et la réponse et déterminera si l'affaire relève de sa compétence.

Conclusion du processus du Comité des plaintes

Lorsque le Comité des plaintes a terminé son enquête et l'examen de la plainte, il prend l'une des mesures suivantes (la « décision ») :

1. ordonner le renvoi total ou partiel de l'affaire devant le Comité de discipline;
2. ordonner que l'affaire ne soit pas renvoyée en vertu de l'alinéa a) et qu'elle soit rejetée;
3. ordonner le renvoi de l'affaire à la directrice pour qu'elle prenne des mesures en vertu de la *Loi sur les agents immobiliers*;
4. émettre par écrit une mise en garde ou un avertissement à l'intention du défendeur dans des circonstances déterminées par le Comité;
5. imposer les sanctions mineures qu'il juge appropriées, jusqu'à concurrence de 1 000 \$;
6. afin de déterminer si un défendeur est compétent sur le plan professionnel, ordonner que le défendeur se soumette à un examen médical ou psychologique ou à une évaluation médicale ou psychologique si le Comité estime que le défendeur pourrait ne pas être en mesure d'exercer ses activités ou qu'il pourrait être dépendant de drogues ou de l'alcool ou sous leur influence;
7. prendre les mesures qu'il juge appropriées dans les circonstances pour régler la plainte, à condition que ce règlement ne soit pas incompatible avec la Loi, les règlements administratifs ou la *Loi sur les agents immobiliers*.



Aperçu du processus disciplinaire

Étape 3 : Examen par le Comité des plaintes (suite)

La décision et les motifs du Comité des plaintes, fournis par écrit, sont transmis au plaignant, au défendeur et à la directrice.

Au plus tard 30 jours après la réception d'une décision, si le plaignant ou la directrice considère que le Comité des plaintes a omis de tenir compte d'un élément dans sa prise de décision, il ou elle peut demander par écrit au Comité, en indiquant ses motifs, de réviser sa décision, auquel cas le Comité doit le faire et aviser par écrit le plaignant ou la directrice de sa décision concernant la demande de révision.

Dans le cas où un plaignant n'est pas satisfait de la décision du Comité à l'égard de la plainte, il peut faire une demande de révision judiciaire d'une décision du Comité par le tribunal.

Étape 4 : Audience du Comité de discipline

Lorsque le Comité des plaintes renvoie une affaire au Comité de discipline, il doit tenir une audience. Les participants à l'audience sont, outre le défendeur, les suivants : le Comité de discipline (trois ou cinq personnes, dont une nommée par le ministre), l'avocat de l'AAINB (professionnel du droit responsable du traitement de la plainte au nom de l'AAINB), le registraire (responsable de l'administration de l'audience), le sténographe judiciaire (responsable de la rédaction du procès-verbal de la procédure) et les témoins appelés par l'avocat de l'Association ou le défendeur et qui doivent fournir des éléments de preuve.



Aperçu du processus disciplinaire

Étape 4 : Audience du Comité de discipline (suite)

Conférence préparatoire à l'audience

Étant donné que les audiences nécessitent d'importantes ressources, financières et autres, l'AAINB a structuré les procédures de manière à simplifier ou à régler les plaintes sans que soit tenue une audience complète (la « conférence préparatoire à l'audience »). La conférence préparatoire à l'audience se tient en personne ou par conférence téléphonique, en l'absence du Comité de discipline, sans porter atteinte aux droits des parties. Il s'agit d'un outil procédural important à la fois pour l'avocat de l'Association et pour le défendeur, qui vise à réduire les coûts pour chaque partie à l'audience.

Procédure d'audience

Lorsque le Comité de discipline doit tenir une audience pour trancher une question de faute professionnelle ou d'incompétence, la procédure doit respecter les « règles de justice naturelle » et « l'équité procédurale », qui comprennent le droit à un avocat, l'avis d'audience et le respect des règles de preuve. Cela comprend un certain nombre de principes fondés sur le droit fondamental :

1. d'avoir une audience équitable et impartiale;
2. d'être informé des allégations;
3. d'entendre les preuves à l'appui des allégations;
4. d'avoir la possibilité de préparer et de présenter des preuves à décharge;
5. que la décision soit prise uniquement par ceux qui ont entendu les preuves.



Aperçu du processus disciplinaire

Étape 4 : Audience du Comité de discipline (suite)

Décisions disciplinaires

Après avoir entendu les preuves, le Comité de discipline détermine s'il y a faute professionnelle ou incompétence. La norme de preuve exigée pour une audience devant le Comité de discipline 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. qu'il est plus probable qu'improbable que le défendeur soit coupable d'une ou de plusieurs des infractions alléguées).

Si le Comité de discipline détermine que le défendeur est coupable d'une faute professionnelle ou d'incompétence, il a le pouvoir d'imposer des mesures disciplinaires, notamment les suivantes :

1. suspendre ou révoquer l'adhésion à l'Association;
2. réprimander le défendeur ou lui donner des conseils;
3. exiger que le défendeur, dans un délai déterminé, verse à l'Association une amende maximale de 25 000 \$ pour chaque infraction ou de 100 000 \$ pour l'ensemble des infractions;
4. exiger que le défendeur rembourse, annule ou réduise les honoraires qu'il a exigés à l'égard de l'opération immobilière;
5. ordonner qu'une décision ou une ordonnance du Comité soit publiée dans une publication officielle de l'Association ou sur son site Web, sous forme détaillée ou sommaire, avec ou sans le nom du défendeur;



Aperçu du processus disciplinaire

Étape 4 : Audience du Comité de discipline (suite)

6. ordonner au registraire de donner avis public de toute ordonnance ou décision du Comité, qu'il n'est pas déjà tenu de donner en vertu de la Loi;
7. fixer les frais afférents à toute recherche ou procédure menée par le Comité des plaintes et le Comité de discipline, que le défendeur devra payer dans un délai déterminé;
8. imposer des modalités, conditions et restrictions précises à l'égard du droit du défendeur de mener des opérations immobilières pendant une période définie;
9. rendre toute autre ordonnance qui est, à son avis, nécessaire et appropriée dans les circonstances.

En plus des mesures prises par le Comité de discipline, il peut recommander à la directrice d'annuler, de suspendre ou d'assortir de restrictions le permis du défendeur l'autorisant à effectuer des opérations immobilières.

Les appels des décisions rendues par le Comité de discipline sont faits devant la Cour du Banc du Roi du Nouveau-Brunswick, conformément à l'article 25 de la Loi.

