

VU LA

*Loi sur les agents immobiliers*

L.N.-B. 2011, ch. 215, telle que modifiée

- et -

DANS L'AFFAIRE DE

**Tanya Hannah**

et

**Maurice Poirier**

et

**Century 21 Absolute Realty inc.**

---

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

---

**Date de l'occasion d'être entendu :** 25 août 2017 et 27 octobre 2017

**Date de la décision :** 5 février 2018

**Date des motifs de la décision :** 5 février 2018

**Entendu par**

Alaina M. Nicholson

En sa qualité de directrice intérimaire des services à la consommation.

**Avocat**

Enrico Scichilone pour Tanya Hannah, Maurice Poirier et Century 21 Absolute Realty inc.

## INTRODUCTION

- [1] Le ou vers le 26 mai 2017, la directrice par intérim des Services à la consommation (la « directrice ») de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs (la « FCNB ») et les membres du personnel de la FCNB (le « personnel ») ont été informés par le Bureau du curateur public des actions en justice ci-dessous qui mettaient en cause Tanya Hannah (« Hannah »), Maurice Poirier (« Poirier ») et Century 21 Absolute Realty inc. (« Absolute Realty ») (ensemble, les « titulaires de permis ») :
- a) Numéro de dossier de la Cour FDM-08-2016; le curateur public était le demandeur dans une instance en vertu de la *Loi sur les personnes déficientes*, L.R.N.-B. 1973, ch. I-8, et de la *Loi sur le curateur public*, L.N.-B 1985, ch. P-26.5, qui mettait en cause un résident du Nouveau-Brunswick (le « résident du Nouveau-Brunswick ») qui avait désigné Poirier comme fondé de pouvoir et Hannah comme fondée de pouvoir substitut en vertu d'une procuration. Poirier et Hannah, en leur qualité de fondé de pouvoir et de fondée de pouvoir substitut, ont été nommés intimés dans cette poursuite (la « poursuite en vertu de la *Loi sur le curateur public* »).
  - b) Numéro de dossier de la Cour MC-326-2017; le résident du Nouveau-Brunswick, représenté par le curateur public en sa qualité de curateur des biens du résident du Nouveau-Brunswick, a été nommé demandeur, et Hannah a été nommée défenderesse (la « poursuite civile du curateur public »).
- [2] Après avoir étudié les actes de procédure et les renseignements fournis dans le cadre de ces deux poursuites, y compris les affidavits produits relativement à ces poursuites, la directrice s'est interrogée au sujet de l'aptitude d'Absolute Realty, la société immobilière dont Hannah et Poirier sont propriétaires, ainsi que de Hannah et Poirier à être titulaires d'un permis sous le régime de la *Loi sur les agents immobiliers*, L.R.N.-B. 2011, ch. 215 (la « *Loi sur les agents immobiliers* »). Pour ce motif, une occasion d'être entendu a été offerte aux titulaires de permis.
- [3] La directrice rend une seule décision concernant tous les titulaires de permis, étant donné que les trois titulaires de permis ont déposé collectivement une seule réponse par l'entremise d'une avocate dont les services avaient été retenus par les titulaires de permis dans cette affaire. La directrice estime qu'il s'agit de la bonne façon de procéder, étant donné que Hannah et Poirier sont les uniques propriétaires d'Absolute Realty et que Hannah et Poirier ont tous deux fait affaire avec le résident du Nouveau-Brunswick.

## CONTEXTE

### Poursuite en vertu de la *Loi sur le curateur public*

- [4] La directrice a été avisée de la poursuite en vertu de la *Loi sur le curateur public* par les membres du personnel du Bureau du curateur public. Ils ont informé la directrice qu'une ordonnance provisoire avait été accordée en date du 16 février 2017 (l'« ordonnance

provisoire »), laquelle a été confirmée par une ordonnance définitive le 17 février 2017 (l'« ordonnance définitive ») :

- a) déclarant le résident du Nouveau-Brunswick incapable mental;
- b) nommant le curateur public à titre de curateur des biens et de la personne du résident du Nouveau-Brunswick;
- c) suspendant le pouvoir octroyé à Poirier, en sa qualité de fondé de pouvoir, et à Hannah, en sa qualité de fondée de pouvoir substitut, par la procuration perpétuelle du résident du Nouveau-Brunswick.

[5] Après avoir passé en revue la poursuite en vertu de la *Loi sur le curateur public* et les affidavits qui ont été déposés dans le cadre de celle-ci et après que les membres du personnel eurent parlé au curateur public, la directrice a constaté que le curateur public demandait au tribunal de révoquer le testament du résident du Nouveau-Brunswick daté du 6 décembre 2013 (le « testament »), dans lequel celui-ci avait désigné Poirier comme exécuteur testamentaire, fiduciaire et bénéficiaire unique de sa succession et Hannah comme exécutrice testamentaire, fiduciaire et bénéficiaire substitut.

[6] La poursuite en vertu de la *Loi sur le curateur public* et les affidavits qui ont été déposés dans le cadre de celle-ci contiennent les renseignements ci-dessous au sujet des premières interactions du résident du Nouveau-Brunswick avec les titulaires de permis :

- a) Le résident du Nouveau-Brunswick a fait la connaissance de Poirier et Hannah quand son ancien procureur lui a conseillé de faire appel à leurs services dans le but d'inscrire et de vendre son bien résidentiel (le « bien résidentiel »);
- b) Quand Poirier et Hannah ont fait la connaissance du résident du Nouveau-Brunswick, de nombreux locataires habitaient dans le bien résidentiel et celui-ci était connu comme un repaire de vente de drogue par les squatteurs du secteur;
- c) Au lieu de vendre le bien résidentiel à un tiers acquéreur, Hannah a choisi de l'acheter du résident du Nouveau-Brunswick en contrepartie d'un montant mensuel payable à celui-ci;
- d) Les services d'une avocate ont été retenus pour représenter à la fois le résident du Nouveau-Brunswick à titre de vendeur et Hannah en sa qualité d'acheteuse (l'« avocate ») dans le cadre de l'achat et de la vente du bien résidentiel.

[7] La poursuite en vertu de la *Loi sur le curateur public* et les affidavits qui ont été déposés dans le cadre de celle-ci contiennent les renseignements ci-dessous au sujet de l'entente que le résident du Nouveau-Brunswick a conclue avec Hannah en vue de la vente de son bien résidentiel :

- a) L'avocate a rédigé un protocole d'entente daté du 11 octobre 2013 (le « protocole d'entente ») par lequel Hannah s'est engagée à acheter le bien résidentiel du résident du Nouveau-Brunswick et le résident du Nouveau-Brunswick a accepté de prêter la somme de 100 000 \$ sans intérêt à Hannah en contrepartie d'un billet à ordre (le « billet ») et d'une

- hypothèque accessoire d'une valeur de 100 000 \$ que devait détenir le résident du Nouveau-Brunswick sur le bien résidentiel (l'« hypothèque accessoire »);
- b) En vertu du protocole d'entente, le résident du Nouveau-Brunswick a accepté de céder le bien résidentiel à Hannah au prix d'achat de 238 000 \$, sur lequel la somme de 138 000 \$ était décrite comme un « crédit pour rénovations » au bénéfice de Hannah. Le résident du Nouveau-Brunswick devait détenir une hypothèque accessoire sur le solde de 100 000 \$;
  - c) En vertu du protocole d'entente, Hannah s'est engagée à payer au résident du Nouveau-Brunswick la somme de 1 000 \$ par mois à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2013. Une tranche de 670 \$ devait être versée directement pour couvrir le loyer du résident du Nouveau-Brunswick, et le solde de 330 \$ devait être payé directement au résident du Nouveau-Brunswick chaque mois;
  - d) Le billet prévoyait que si Hannah omettait de s'acquitter de l'une ou l'autre des obligations énoncées au billet, le résident du Nouveau-Brunswick pouvait déclarer que le capital devenait exigible sur-le-champ;
  - e) Comme le prévoyait le protocole d'entente, si Hannah vendait le bien résidentiel, le résident du Nouveau-Brunswick devait donner mainlevée de l'hypothèque accessoire sur paiement du solde exigible au titre de l'hypothèque accessoire;
  - f) L'avocate a rédigé la cession du bien résidentiel et elle a assisté à la signature de l'acte daté du 17 octobre 2013 (l'« acte de cession »);
  - g) L'état des rajustements indique qu'au moment de la clôture, « aucun montant n'a changé de main », ce qui signifie qu'aucun montant n'a été payé sur-le-champ au résident du Nouveau-Brunswick;
  - h) L'avocate a rédigé l'hypothèque accessoire et le billet à ordre datés du 17 octobre 2013 et elle a assisté à leur signature;
  - i) L'avocate a enregistré l'acte de cession en faveur de Hannah le 18 octobre 2013. L'acte de cession est enregistré dans le registre des biens immobiliers du comté de Westmorland sous le numéro 33224453;
  - j) L'avocate n'a pas enregistré l'hypothèque accessoire sur le bien résidentiel pour garantir l'intérêt du résident du Nouveau-Brunswick dans le bien résidentiel.

[8] La poursuite en vertu de la *Loi sur le curateur public* et les affidavits contiennent les renseignements ci-dessous au sujet de la procuration (la « procuration ») et du testament (le « testament ») du résident du Nouveau-Brunswick :

- a) L'avocate a rencontré le résident du Nouveau-Brunswick le 6 décembre 2013 afin de rédiger la procuration perpétuelle (la « procuration ») du résident du Nouveau-Brunswick concernant ses biens et ses soins personnels, dans laquelle celui-ci a désigné Poirier comme fondé de pouvoir et Hannah comme fondée de pouvoir substitut, et elle a assisté à la signature du document;
- b) L'avocate a rédigé le testament daté du 6 décembre 2013 du résident du Nouveau-Brunswick, dans lequel celui-ci a désigné Poirier comme exécuteur testamentaire, fiduciaire et bénéficiaire unique de sa succession, et elle a assisté à la signature du document. Dans ce

testament, Hannah a été nommée exécutrice testamentaire, fiduciaire et bénéficiaire substitut.

[9] La poursuite en vertu de la *Loi sur le curateur public* et les affidavits contiennent les renseignements suivants au sujet du sort du bien résidentiel une fois que Hannah en est devenue propriétaire :

- a) Le 23 janvier 2014, l'avocate a converti le bien résidentiel au régime de l'enregistrement foncier. À ce moment-là, l'avocate n'a pas enregistré l'hypothèque accessoire sur le bien résidentiel en faveur du résident du Nouveau-Brunswick;
- b) Le 24 janvier 2014, l'avocate a rédigé une hypothèque portant un capital de 110 000 \$ pour le compte de Hannah en faveur de la Société de fiducie Olympia (l'« hypothèque d'Olympia ») et elle l'a enregistrée à titre de grèvement de premier rang sur le bien résidentiel sous le régime de l'enregistrement foncier;
- c) À la demande du curateur public formulée par l'entremise de son procureur le 11 mai 2017, l'hypothèque accessoire a été enregistrée à titre de grèvement de deuxième rang sur le bien résidentiel dans le but de préserver l'intérêt du résident du Nouveau-Brunswick. Elle a été enregistrée sous le numéro 36970268;
- d) Le 18 mai 2017, le curateur public a été informé par un procureur de la Société de fiducie Olympia qu'Olympia entamait une poursuite en forclusion à l'égard de l'hypothèque d'Olympia qui avait été enregistrée à titre de grèvement de premier rang sur le bien résidentiel et qu'il y avait des arriérés importants au compte des impôts fonciers du bien résidentiel;
- e) Le curateur public a été informé par le ministère des Finances que le bien résidentiel était évalué à 169 000 \$ en 2013 et à 190 700 \$ en 2017.

[10] La poursuite en vertu de la *Loi sur le curateur public* et les affidavits contiennent les renseignements suivants au sujet des conditions de logement et du bien-être du résident du Nouveau-Brunswick après qu'il eut vendu le bien résidentiel à Hannah :

- a) En octobre 2013, Poirier a trouvé un appartement non-fumeurs pour le résident du Nouveau-Brunswick (le « premier appartement »). Le loyer mensuel du premier appartement, qui s'élevait à 670 \$, a été payé par Absolute Realty entre octobre 2013 et septembre 2014;
- b) À un moment donné le ou avant le 1<sup>er</sup> septembre 2014, le résident du Nouveau-Brunswick a dû quitter le premier appartement en raison du fait qu'il fumait dans le logement, qui était réservé à des non-fumeurs;
- c) Poirier et Hannah indiquent qu'ils ont aidé le résident du Nouveau-Brunswick à se rendre à ses rendez-vous et à effectuer ses tâches ménagères et des courses comme l'épicerie, dans le cadre de sa vie de tous les jours;

- d) Le 1<sup>er</sup> septembre 2014, Poirier a trouvé un appartement pour le résident du Nouveau-Brunswick (le « deuxième appartement »). Absolute Realty a effectué les paiements de loyer mensuel de 665 \$ entre septembre 2014 et octobre 2015 pour le deuxième appartement;
- e) Le résident du Nouveau-Brunswick a été admis à l'Hôpital régional D<sup>r</sup>-Georges-L.-Dumont le 2 avril 2015 après avoir été amené au service des urgences par la GRC;
- f) Un rapport médical d'un gérontopsychiatre daté du 2 novembre 2015 mentionne que le résident du Nouveau-Brunswick a été admis à l'hôpital dans un état d'auto-négligence grave et qu'il souffrait d'une maladie depuis au moins un ou deux ans. Le médecin a affirmé que le résident du Nouveau-Brunswick souffrait d'un grave déficit cognitif au niveau exécutif, lequel était imputable à sa maladie;
- g) Une travailleuse sociale à l'hôpital (la « travailleuse sociale ») a allégué que Poirier avait pris contact avec elle à au moins trois reprises entre le 2 avril 2015 et le 13 mai 2015. Quand elle a appris au résident du Nouveau-Brunswick que Poirier prenait des nouvelles de son bien-être, le résident du Nouveau-Brunswick a dit qu'il ne comprenait pas pourquoi Poirier l'appelait, parce que Poirier était un étranger pour lui;
- h) Le 21 août 2015, la travailleuse sociale a fait une demande de service au curateur public pour le résident du Nouveau-Brunswick;
- i) Une infirmière au Centre hospitalier universitaire D<sup>r</sup>-Georges-L.-Dumont (l'« infirmière ») a allégué avoir eu une interaction déplaisante avec Poirier pendant le séjour à l'hôpital du résident du Nouveau-Brunswick. L'infirmière affirme que Poirier s'est présenté à l'hôpital après les heures de visite et qu'il a pénétré par une unité sécurisée en suivant un autre patient. L'infirmière a allégué que Poirier ne s'est pas présenté aux infirmières, mais qu'il s'est plutôt dirigé immédiatement vers le résident du Nouveau-Brunswick avec qui il a entrepris une conversation. L'infirmière a avisé Poirier qu'il ne pouvait pas quitter les lieux avec le résident du Nouveau-Brunswick et elle lui a dit que le résident du Nouveau-Brunswick ne voulait pas lui parler. Poirier est devenu agité et l'infirmière s'est sentie menacée. Il a menacé d'aller chercher son avocate (la même avocate qui s'était occupée des opérations décrites ci-dessus), et il est revenu plus tard en compagnie de celle-ci. Un psychiatre de garde a alors offert un rendez-vous à Poirier pour discuter de toutes les préoccupations que celui-ci pouvait avoir relativement au soin du résident du Nouveau-Brunswick et à l'accès à celui-ci, mais Poirier n'a pas voulu de rendez-vous et il a été subséquemment invité à quitter les lieux;
- j) Le deuxième appartement du résident du Nouveau-Brunswick a été libéré après qu'il eut été admis à l'hôpital le 2 avril 2015; toutefois, on ne sait pas au juste qui a sorti ses effets personnels ni où ceux-ci se trouvent actuellement;
- k) Le propriétaire du deuxième appartement a signalé au curateur public qu'un chèque de 3 000 \$ d'Absolute Realty pour des réparations dans le deuxième appartement après qu'il eut été libéré lui a été retourné pour provisions insuffisantes. Absolute Realty a tardé à payer le loyer du deuxième appartement à de nombreuses occasions;
- l) Le 16 février 2016, le résident du Nouveau-Brunswick a été déclaré incapable mental et le curateur public a été nommé provisoirement curateur aux biens et à la personne. À ce moment-là, tout pouvoir conféré à Poirier et à Hannah à titre de fondé de pouvoir ou de

fondée de pouvoir substitut a été suspendu. Cette nomination a été confirmée par une ordonnance définitive datée du 17 février 2017.

- [11] Le curateur public a indiqué qu'il s'apprêtait à déposer une requête pour demander au tribunal de révoquer le testament du résident du Nouveau-Brunswick et pour autoriser le curateur public à faire un testament au nom de celui-ci afin qu'il soit entériné par le tribunal. Le curateur public allègue que le résident du Nouveau-Brunswick était une personne âgée vulnérable quand il a été placé dans une situation financière précaire et quand il s'est mis à dépendre de Poirier et de Hannah; il allègue également que toutes les opérations relatives au bien résidentiel et au testament avaient été faites dans des circonstances suspectes.

#### Poursuite civile du curateur public

- [12] Le curateur public allègue que Hannah a violé le protocole d'entente, étant donné qu'elle n'a pas remboursé le prêt qu'elle avait contracté en vertu du billet consenti au résident du Nouveau-Brunswick. Les actes de procédure et l'affidavit datés du 26 mai 2017 de Chantal M. Landry, curateur public, qui ont été déposés dans le cadre de la poursuite civile du curateur public, indiquent ce qui suit :

- a) Dans une demande de remboursement adressée à Hannah et datée du 3 mai 2017, le curateur public agissant pour le résident du Nouveau-Brunswick à titre de curateur de ses biens a déclaré que le montant du capital dû en vertu du billet était exigible et payable sur-le-champ. Un certificat d'affaire en instance a été enregistré sur le bien résidentiel;
- b) Le curateur public, en sa qualité de représentant du résident du Nouveau-Brunswick, a demandé que Hannah soit condamnée à payer la somme totale de 82 320 \$ pour non-respect du billet et pour violation du protocole d'entente, étant donné qu'elle avait omis de rembourser son emprunt au résident du Nouveau-Brunswick.

- [13] En réclamant le paiement des 82 320 \$ dus en vertu du billet, le curateur public a porté au crédit de Hannah la somme de 16 680 \$ au titre des paiements par Absolute Realty pour le loyer du premier appartement entre le 1<sup>er</sup> octobre 2013 et le 31 août 2014 et du deuxième appartement entre le 1<sup>er</sup> septembre 2014 et le mois d'octobre 2015.

#### Directrice – Occasion d'être entendu

- [14] Après avoir passé en revue les renseignements susmentionnés, la directrice est devenue préoccupée par la conduite des titulaires de permis à titre de vendeurs immobiliers dans l'industrie immobilière et elle s'est interrogée au sujet de leurs interactions avec le résident du Nouveau-Brunswick. La directrice était préoccupée par leur aptitude à continuer d'être titulaires de permis sous le régime de la *Loi sur les agents immobiliers*, et la perspective de leur permettre de demeurer titulaires de permis suscitait chez elle des inquiétudes pour l'intérêt public, compte tenu de leurs actes qui auraient été commis dans le cadre de leurs opérations avec le résident du Nouveau-Brunswick.

- [15] Le 30 juin 2017, les membres du personnel de la FCNB ont envoyé trois lettres distinctes à chacun des titulaires de permis afin de décrire ses préoccupations concernant leur aptitude, à cause de leur conduite professionnelle dans le cadre de leurs opérations avec le résident du Nouveau-Brunswick, tant dans la démarche qui a mené à l'achat et à la vente de son bien résidentiel que dans la relation qu'ils avaient établie dans ce but après leur rencontre. Ils ont été avisés que la directrice avait passé en revue la *Loi sur le curateur public*, la poursuite civile du curateur public ainsi que les affidavits déposés dans le cadre de celle-ci.
- [16] Dans ces lettres, les titulaires de permis ont été avisés individuellement qu'ils auraient une occasion d'être entendus en personne ou par écrit. Ils ont été invités à prendre contact dans les dix jours avec la FCNB (au plus tard le 10 juillet 2017) et ils ont été avisés qu'à défaut par eux de communiquer avec la FCNB ou de répondre au plus tard le 14 juillet 2017, la directrice procéderait à l'examen de leur aptitude à la lumière de l'information qu'elle avait en sa possession et qui avait été décrite en détail dans la lettre.
- [17] Les préoccupations de la directrice en ce qui concerne l'aptitude de Poirier, qui sont décrites dans la lettre du 30 juin 2017, découlent de sa conduite professionnelle dans le cadre de ses opérations avec le résident du Nouveau-Brunswick, notamment :
- a) Sa participation avec Hannah, son être cher qui était aussi coadministratrice et copropriétaire d'Absolute Realty, à l'achat du bien résidentiel du résident du Nouveau-Brunswick;
  - b) Sa participation à l'hypothèque accessoire signée par Hannah pour protéger l'intérêt du résident du Nouveau-Brunswick dans le bien résidentiel et sa connaissance de celle-ci ainsi que sa connaissance de la deuxième hypothèque contractée par l'intermédiaire de la Société de fiducie Olympia (la « deuxième hypothèque ») et enregistrée à titre de premier grèvement sur le bien résidentiel;
  - c) Sa nomination à titre de fondé de pouvoir en vertu d'une procuration pour le résident du Nouveau-Brunswick;
  - d) Sa nomination à titre d'unique exécuter testamentaire, fiduciaire et bénéficiaire dans le testament du résident du Nouveau-Brunswick.
- [18] De plus, après avoir passé en revue l'index des tribunaux et des demandes antérieures, la directrice a relevé des préoccupations concernant la possibilité que Poirier ait fait des déclarations inexactes dans ses demandes de permis de vendeur immobilier en 2015 et 2016, à savoir :
- a) Il a omis de divulguer un jugement enregistré contre lui et il a omis de divulguer une faillite passée dans sa demande de permis de vendeur immobilier en 2015;
  - b) Il a omis de divulguer les procédures judiciaires pendantes mettant en cause le curateur public et il a omis de divulguer une faillite passée dans sa demande de permis de vendeur immobilier en 2016.



- [19] Après avoir pris connaissance des renseignements ci-dessus, la directrice était préoccupée par l'intégrité de Poirier dans sa conduite par rapport aux intérêts immobiliers, financiers et juridiques du résident du Nouveau-Brunswick. La directrice était aussi inquiète pour l'intérêt public en ce qui concerne l'aptitude de Poirier à demeurer titulaire d'un permis. Par conséquent, Poirier a été avisé que la directrice réexaminerait son aptitude à conserver son permis de vendeur immobilier, comme le prévoit l'article 10 de la *Loi sur les agents immobiliers*.
- [20] Poirier a été avisé dans la lettre du 30 juin 2017 qu'il avait le droit d'être entendu et le droit de produire des renseignements supplémentaires en personne ou par écrit au sujet des préoccupations décrites dans ladite lettre. Il a été informé que l'occasion d'être entendu avait pour objet d'étudier les questions ci-dessous concernant son aptitude à demeurer titulaire de permis sous le régime de la *Loi sur les agents immobiliers* :
- a) Les détails concernant sa participation à l'achat du bien résidentiel par Hannah;
  - b) Les détails concernant sa nomination à titre de fondé de pouvoir en vertu de la procuration du résident du Nouveau-Brunswick;
  - c) Les détails concernant la modification du testament du résident du Nouveau-Brunswick;
  - d) Les détails concernant ses interactions avec le personnel de l'hôpital après que le résident du Nouveau-Brunswick eut été admis à l'hôpital;
  - e) Les détails concernant toute rénovation ou amélioration faite au bien résidentiel en application du crédit pour rénovations;
  - f) Les déclarations inexactes dans ses demandes de permis.
- [21] Les préoccupations de la directrice en ce qui concerne l'aptitude de Hannah, qui sont décrites dans la lettre du 30 juin 2017, découlent de sa conduite professionnelle dans le cadre de ses opérations avec le résident du Nouveau-Brunswick, notamment :
- a) La décision d'acheter à titre personnel le bien résidentiel du résident du Nouveau-Brunswick, plutôt que d'inscrire et de vendre le bien résidentiel;
  - b) Sa participation à la convention d'hypothèque accessoire et au billet souscrits sur le bien résidentiel ainsi qu'à la deuxième hypothèque enregistrée à titre de premier grèvement sur le bien résidentiel et sa connaissance de ces opérations;
  - c) Sa nomination à titre de fondée de pouvoir substitut en vertu d'une procuration pour le résident du Nouveau-Brunswick;
  - d) Sa nomination dans le testament du résident du Nouveau-Brunswick à titre d'unique fiduciaire, exécutrice testamentaire et bénéficiaire substitut.
- [22] De plus, la directrice se préoccupait de la possibilité que Hannah ait fait des déclarations inexactes le 25 août 2016 dans sa demande de permis de vendeur immobilier de 2016, dans laquelle elle n'a pas divulgué les procédures judiciaires pendantes mettant en cause le curateur public.

- [23] Après avoir pris connaissance des renseignements ci-dessus, la directrice était préoccupée par l'intégrité de Hannah dans sa conduite par rapport aux intérêts immobiliers, financiers et juridiques du résident du Nouveau-Brunswick. La directrice était aussi inquiète pour l'intérêt public en ce qui concerne l'aptitude de Hannah à demeurer titulaire d'un permis. Par conséquent, Hannah a été avisée que la directrice réexaminerait son aptitude à conserver son permis de vendeur immobilier, comme le prévoit l'article 10 de la *Loi sur les agents immobiliers*.
- [24] Hannah a été avisée dans la lettre du 30 juin 2017 qu'elle avait le droit d'être entendue et le droit de produire des renseignements supplémentaires en personne ou par écrit au sujet des préoccupations décrites dans ladite lettre. Elle a été informée que l'occasion d'être entendue avait pour objet d'étudier les questions ci-dessous concernant son aptitude à demeurer titulaire de permis sous le régime de la *Loi sur les agents immobiliers* :
- a) Les détails concernant son acquisition du bien résidentiel du résident du Nouveau-Brunswick;
  - b) Les détails concernant l'hypothèque accessoire et le billet sur le bien résidentiel;
  - c) Les détails concernant sa nomination à titre de fondée de pouvoir substitut en vertu de la procuration du résident du Nouveau-Brunswick;
  - d) Les détails concernant la modification du testament du résident du Nouveau-Brunswick;
  - e) Les détails concernant ses interactions avec le personnel de l'hôpital après que le résident du Nouveau-Brunswick eut été admis à l'hôpital;
  - f) Les détails concernant toute rénovation ou amélioration faite au bien résidentiel en application du crédit pour rénovations;
  - g) Sa déclaration inexacte dans sa demande de permis de 2016.
- [25] Les préoccupations de la directrice concernant l'aptitude d'Absolute Realty ainsi que de Poirier et Hannah, deux de ses vendeurs et copropriétaires, ont été présentées à la gérante titulaire de permis d'Absolute Realty, M<sup>me</sup> Denise Gallant, ainsi qu'à Hannah et Poirier, en leur qualité de copropriétaires, dans la lettre du 30 juin 2017.
- [26] La directrice s'interrogeait sur l'aptitude de Poirier et Hannah à continuer d'être titulaires de permis de vendeur immobilier ainsi que sur l'aptitude d'Absolute Realty (une société dont ils étaient propriétaires) à continuer d'être titulaire de permis sous le régime de la *Loi sur les agents immobiliers*.
- [27] Les préoccupations de la directrice en ce qui concerne l'aptitude d'Absolute Realty, qui sont décrites dans la lettre du 30 juin 2017, découlent de la conduite professionnelle de celle-ci dans le cadre de ses opérations avec le résident du Nouveau-Brunswick, notamment :
- a) Sa participation, de concert avec Poirier et Hannah (coadministrateurs et copropriétaires de la société) à l'achat du bien résidentiel du résident du Nouveau-Brunswick;

b) Son intervention dans les paiements de loyer au nom du résident du Nouveau-Brunswick à même le compte en banque d'Absolute Realty.

[28] Après avoir reçu la plainte du curateur public et avoir passé en revue le dossier des permis, la directrice était préoccupée par la possibilité qu'Absolute Realty ait fait des déclarations inexactes dans sa demande de permis d'agent immobilier du 25 août 2016, dans laquelle Absolute Realty n'a pas divulgué les procédures judiciaires pendantes contre l'un ou l'autre des associés, des dirigeants ou des administrateurs de la société.

[29] La directrice était préoccupée par la conduite d'Absolute Realty en ce qui concerne les intérêts immobiliers, financiers et juridiques du résident du Nouveau-Brunswick et elle a avisé la société que son aptitude à demeurer titulaire d'un permis d'agent immobilier allait être évaluée. La directrice a également fait part de ses inquiétudes pour l'intérêt public si Absolute Realty demeurait titulaire d'un permis. Absolute Realty a donc été avisée qu'elle aurait une occasion d'être entendue conformément à l'article 10 de la *Loi sur les agents immobiliers*.

[30] Absolute Realty a été avisée, dans la lettre du 30 juin 2017, qu'elle avait le droit d'être entendue et le droit de produire des renseignements supplémentaires en personne ou par écrit au sujet des préoccupations décrites ci-dessus. Absolute Realty a été informée que l'occasion d'être entendue avait pour objet d'étudier les questions ci-dessous concernant son aptitude à demeurer titulaire de permis sous le régime de la *Loi sur les agents immobiliers* :

- a) Les détails concernant la participation d'Absolute Realty à l'achat du bien résidentiel;
- b) À titre de gérante titulaire de permis d'Absolute Realty, la connaissance qu'avait M<sup>me</sup> Denise Gallant de l'achat du bien résidentiel et de toute interaction qui s'était produite entre Poirier, Hannah et le résident du Nouveau-Brunswick;
- c) La déclaration inexacte dans la demande de permis d'Absolute Realty.

#### **Réponse au nom de Poirier, Hannah et Absolute Realty**

[31] Le 12 juillet 2017, deux jours avant l'expiration du délai imparti pour prendre contact avec la FCNB au sujet de l'occasion d'être entendu, l'avocat des titulaires de permis a communiqué avec le personnel de la FCNB pour indiquer que ses services avaient été retenus par les trois titulaires de permis (« l'avocat des titulaires de permis »).

[32] Les titulaires de permis ont ensuite donné une directive qui autorisait la communication de leurs renseignements personnels à l'avocat des titulaires de permis le 13 juillet 2017.

[33] Le 18 juillet 2017, le personnel a fourni à l'avocat des titulaires de permis toute l'information qu'il possédait concernant l'occasion d'être entendu et il lui a demandé une réponse dans les 10 jours ouvrables suivants, c'est-à-dire au plus tard le 1<sup>er</sup> août 2017.

[34] Le 28 juillet 2017, les membres du personnel ont parlé à l'avocat des titulaires de permis qui a demandé une prolongation du délai imparti pour répondre à l'occasion d'être entendu. Une prolongation a été accordée jusqu'au 25 août 2017.

[35] L'avocat des titulaires de permis a également demandé que l'occasion d'être entendu se déroule sous forme d'observations écrites et la directrice a convenu que cette façon de procéder était acceptable.

[36] Le 25 août 2017, en réponse à l'occasion d'être entendu au nom d'Absolute Realty, Poirier et Hannah, l'avocat des titulaires de permis a remis une réponse écrite de 14 pages et y a joint 67 pages de documents supplémentaires (la « réponse collective »).

**a) Participation d'Absolute Realty, de Poirier et de Hannah à l'inscription et à l'achat du bien résidentiel**

[37] En ce qui concerne la participation des titulaires de permis à l'inscription ou à l'achat du bien résidentiel, la réponse collective donne les renseignements suivants :

- a) En 2013, le résident du Nouveau-Brunswick voulait vendre son bien résidentiel qu'il habitait en compagnie de locataires qui ne payaient pas de loyer; il a été dirigé vers les titulaires de permis par son avocat à l'époque;
- b) Le résident du Nouveau-Brunswick a indiqué aux titulaires de permis qu'il voulait inscrire le bien résidentiel au prix de 324 900 \$;
- c) Poirier a indiqué au résident du Nouveau-Brunswick que le prix demandé de 324 900 \$ pour le bien résidentiel était trop élevé et que celui-ci ne se vendrait à ce prix-là;
- d) Le résident du Nouveau-Brunswick a insisté pour inscrire le bien résidentiel au prix de 324 900 \$. Poirier a accepté d'inscrire le bien résidentiel à ce prix-là et, le 13 mai 2013, une convention d'inscription a été passée entre le résident du Nouveau-Brunswick et Absolute Realty;
- e) La convention d'inscription a été en vigueur du 13 mai 2013 au 30 juin 2014 (13 mois et demi) au prix demandé de 324 900 \$ pour le bien résidentiel;
- f) Le bien résidentiel avait besoin de rénovations à grande échelle avant d'être inscrit sur le marché; toutefois, le résident du Nouveau-Brunswick n'avait pas les moyens de se permettre ces rénovations;
- g) Avant la vente, tous les locataires devaient être expulsés du bien résidentiel. Poirier affirme qu'il a tenté à plusieurs reprises en vain, avec l'aide de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), d'expulser les locataires du bien résidentiel;
- h) Le résident du Nouveau-Brunswick tenait absolument à vendre le bien résidentiel, parce qu'il se sentait intimidé par les locataires. Le seul moyen d'évincer en permanence les locataires du bien résidentiel consistait à le vendre sans délai, ce qui était difficile dans l'état dans lequel se trouvait le bien résidentiel et compte tenu du stigmate associé à la maison;

- i) Poirier et Hannah affirment qu'en septembre 2013, le résident du Nouveau-Brunswick leur a demandé d'acheter son bien résidentiel;
- j) Poirier et Hannah ont décidé que Hannah l'achèterait et qu'elle acquerrait le titre du bien résidentiel, étant donné que Poirier était en instance de divorce et qu'il ne pouvait pas acheter ni vendre un bien immobilier avant que tout son actif et son passif ait fait l'objet d'une entente entre lui et son ex-conjointe;
- k) Le résident du Nouveau-Brunswick a indiqué à Poirier et Hannah qu'il ne voulait pas qu'une grosse somme d'argent soit déposée dans son compte en banque, parce qu'il craignait que le « gouvernement » s'empare de son argent ou que les anciens locataires le lui volent; il a donc demandé que le prix d'achat lui soit payé sous forme de versements mensuels;
- l) Poirier et Hannah ont fait le nécessaire afin de trouver le premier appartement du résident du Nouveau-Brunswick dans un immeuble sûr pour non-fumeurs;
- m) Poirier et Hannah ont aidé le résident du Nouveau-Brunswick à emménager dans le premier appartement le ou vers le 12 octobre 2013 et ils lui ont acheté des articles de maison et de l'épicerie;
- n) Le 13 octobre 2013, le protocole d'entente a été signé par le résident du Nouveau-Brunswick (le « vendeur ») et Hannah (l'« acheteuse »).

[38] Selon la réponse collective, le protocole d'entente prévoyait un prix d'achat de 238 000 \$ et contenait les dispositions suivantes :

- a) Le bien résidentiel devra être vendu par le vendeur à l'acheteuse;
- b) Le vendeur donnera à l'acheteuse un crédit de 138 000 \$ pour les rénovations;
- c) Le vendeur accordera une hypothèque accessoire d'une valeur de 100 000 \$ sur le bien résidentiel;
- d) Aucun intérêt ne sera payable sur l'hypothèque accessoire;
- e) L'acheteuse remboursera le vendeur au rythme de 1 000 \$ par mois sans intérêt à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2013, et ladite somme sera versée de la manière suivante :
  - L'acheteuse paiera la somme de 670 \$ directement pour le loyer du premier appartement du résident du Nouveau-Brunswick;
  - La somme de 330 \$ sera payable chaque mois directement au vendeur par l'acheteuse.

[39] La réponse collective indique que le 17 octobre 2013, Hannah a signé le billet en faveur du résident du Nouveau-Brunswick pour le capital de 100 000 \$ qui devait être payé conformément au protocole d'entente et qui était garanti par l'hypothèque accessoire.

[40] Hannah affirme qu'on ne l'a jamais mise au courant du fait qu'elle avait passé une hypothèque accessoire en faveur du résident du Nouveau-Brunswick, parce que l'avocate qui représentait les deux parties à l'opération ne le lui avait pas expliqué.

- [41] Hannah affirme qu'elle a appris seulement en mars 2016 que l'avocate, agissant pour le résident du Nouveau-Brunswick et pour Hannah dans le cadre de l'opération, n'avait pas enregistré l'hypothèque accessoire à titre de grèvement sur le bien résidentiel.
- [42] Hannah affirme que l'avocate a omis de l'informer convenablement au sujet des documents qu'elle avait signés afin qu'elle puisse pleinement évaluer leur effet, et que l'avocate a omis de prendre les mesures nécessaires pour protéger les intérêts de ses clients, y compris ceux du résident du Nouveau-Brunswick en s'assurant qu'il obtienne un avis juridique indépendant à propos de l'opération.
- [43] Après l'acquisition du bien résidentiel, Poirier et Hannah ont entrepris les démarches nécessaires pour se débarrasser des locataires qui occupaient toujours illégalement le bien résidentiel en faisant changer les serrures de la maison par une autre personne.
- [44] Poirier et Hannah indiquent qu'ils ont entrepris d'importants travaux de nettoyage et de rénovation dans le bien résidentiel afin d'en améliorer l'état et de donner effet au crédit pour rénovations. À l'appui de leur allégation, ils ont produit une liste des sommes dépensées pour ce qu'ils considéraient être des rénovations.
- [45] Poirier et Hannah ont inscrit le bien résidentiel le 21 octobre 2014 au prix de 249 900 \$ (« première inscription »).
- [46] Une inscription révisée (l'« inscription révisée ») du bien résidentiel a été présentée à une date inconnue au prix de 299 000 \$.
- [47] En décembre 2014, Poirier et Hannah ont fait réaliser une évaluation par Maritech Appraisal & Inspection Ltd, qui a évalué le bien résidentiel à 248 000 \$.
- [48] Une nouvelle inscription révisée (la « nouvelle inscription révisée ») du bien résidentiel aurait été exécutée à une date inconnue après cette évaluation au prix de 279 900 \$.
- [49] Hannah a reçu une offre pour le bien résidentiel en février 2015. L'acquéreur potentiel a offert un prix d'achat de 240 000 \$ que Hannah a accepté. L'acheteur potentiel a subséquemment retiré son offre.

**b) Relations entre le résident du Nouveau-Brunswick et Poirier et Hannah**

- [50] Dans la réponse collective, Poirier et Hannah affirment qu'ils ont conduit le résident du Nouveau-Brunswick à divers rendez-vous et qu'ils l'ont aidé à faire ses courses un peu partout à Moncton.
- [51] Hannah indique qu'elle s'est rendue régulièrement au premier appartement du résident du Nouveau-Brunswick pour faire du ménage et pour s'assurer que son milieu de vie était adéquat.
- [52] Poirier et Hannah affirment qu'ils ignoraient tout de la situation financière du résident du Nouveau-Brunswick, y compris de ses comptes en banque et de ses fonds de pension, et qu'ils n'ont jamais eu accès à aucun de ces comptes. Ils affirment que le résident du Nouveau-Brunswick s'occupait de ses propres finances, notamment du paiement de ses factures de services publics et de la préparation de ses déclarations de revenus.
- [53] Poirier et Hannah indiquent que le résident du Nouveau-Brunswick a été expulsé du premier appartement en août 2014 à la suite de plaintes selon lesquelles il fumait dans des locaux non-fumeurs. Ils ont dû payer un mois de loyer supplémentaire en raison de l'état de la salle de bain. Ils l'ont aidé à trouver le deuxième appartement. Ils affirment que leur relation avec lui a commencé à devenir tendue à ce moment-là.
- [54] Poirier et Hannah indiquent qu'ils ont continué à apporter de l'épicerie et de l'eau au résident du Nouveau-Brunswick dans son deuxième appartement; ils ont constaté que des gens habitaient avec lui dans l'appartement et ils affirment que son attitude envers eux a changé à cette époque.
- [55] Poirier et Hannah disent qu'ils ont pris contact avec le médecin de famille du résident du Nouveau-Brunswick en mars 2015, étant donné qu'ils étaient préoccupés par des changements importants dans son comportement et qu'ils s'inquiétaient de la possibilité qu'il consomme de nouveau des stupéfiants.
- [56] Poirier et Hannah affirment que le résident du Nouveau-Brunswick leur a reproché de ne pas pouvoir obtenir de médicaments de son médecin de famille et qu'il ne voulait plus avoir aucun contact avec Poirier ni Hannah.
- [57] Le ou vers le 2 avril 2015, le résident du Nouveau-Brunswick a été conduit au service des urgences du Centre hospitalier universitaire D<sup>r</sup>-Georges-L.-Dumont (l'« hôpital ») par la GRC. Le même jour, le personnel de l'hôpital a communiqué avec Poirier pour lui demander de se présenter au service des urgences; sur place, on l'a interrogé au sujet de l'état de santé du résident du Nouveau-Brunswick. Poirier indique dans la réponse collective qu'on lui a alors refusé l'accès à celui-ci ainsi qu'aux renseignements sur ses ennuis médicaux.

- [58] Poirier indique qu'il s'est présenté à une autre occasion, à la demande du personnel de l'hôpital, pour répondre à des questions au sujet du dossier médical du résident du Nouveau-Brunswick, mais qu'on a à nouveau refusé qu'il voie et qu'il visite le résident du Nouveau-Brunswick.
- [59] Poirier affirme que le résident du Nouveau-Brunswick l'a appelé directement à une occasion et qu'il lui a demandé de lui apporter des cigarettes à l'hôpital. À son arrivée à l'hôpital, Poirier a vu le résident du Nouveau-Brunswick et il s'est dirigé vers lui, mais une infirmière et le personnel de l'hôpital sont intervenus et ont empêché Poirier d'entrer en contact avec le résident du Nouveau-Brunswick. Poirier dit qu'il est devenu frustré à ce moment-là et qu'il a appelé l'avocate qui avait rédigé le document de procuration du résident du Nouveau-Brunswick. L'hôpital a continuellement rejeté les demandes faites par Poirier pour rencontrer le résident du Nouveau-Brunswick.
- [60] Poirier dit qu'on lui a donné la possibilité d'avoir une rencontre avec la travailleuse sociale rattachée à l'hôpital, à laquelle Poirier a assisté en compagnie de l'avocate qui avait rédigé la procuration. Poirier allègue que l'avocate était présente en sa qualité de procureure du résident du Nouveau-Brunswick et qu'elle a produit l'original de la procuration signée par le résident du Nouveau-Brunswick.
- [61] Poirier et Hannah indiquent dans la réponse collective que le personnel de l'hôpital leur a refusé l'accès au résident du Nouveau-Brunswick à compter du moment de son admission à l'hôpital.

**c) Paiements faits à même le compte d'Absolute Realty pour acquitter le loyer du résident du Nouveau-Brunswick**

- [62] Hannah dit qu'elle a commencé le 1<sup>er</sup> octobre 2013 à verser des paiements de 1 000 \$ par mois au résident du Nouveau-Brunswick, conformément aux modalités du protocole d'entente (une partie était payée directement pour couvrir le loyer mensuel et le solde était versé au résident du Nouveau-Brunswick).
- [63] Les paiements de loyer étaient effectués par l'intermédiaire du compte en banque d'Absolute Realty, parce que Poirier et Hannah ne touchaient jamais de salaire de l'entreprise et qu'ils utilisaient le compte d'Absolute Realty pour payer leurs dépenses personnelles, comme le leur avait conseillé leur comptable.
- [64] Hannah affirme qu'elle a continué à payer le loyer du résident du Nouveau-Brunswick jusqu'à ce qu'il ait été établi, vers la fin de 2015, que le résident du Nouveau-Brunswick ne recevrait pas son congé de l'hôpital pour retourner vivre de manière autonome.
- [65] Hannah dit qu'elle a tenté de verser des paiements mensuels directement au résident du Nouveau-Brunswick après son admission à l'hôpital, mais qu'on lui a refusé d'avoir accès au résident du Nouveau-Brunswick et d'obtenir des renseignements de lui dans ce but.



#### **d) Précisions au sujet du testament et de la procuration du résident du Nouveau-Brunswick**

[66] Poirier et Hannah mentionnent dans la réponse collective qu'ils n'avaient jamais eu de discussions auparavant avec le résident du Nouveau-Brunswick au sujet de sa procuration ou de son testament et qu'ils avaient seulement été informés par l'avocate qui avait rédigé les documents, après que ceux-ci eurent été signés, qu'ils étaient nommés à titre de fondés de pouvoir du résident du Nouveau-Brunswick en vertu de la procuration et qu'ils étaient désignés à titre de fiduciaires, d'exécuteurs testamentaires et de bénéficiaires dans son testament.

#### **e) Précisions au sujet des déclarations inexactes dans les demandes**

[67] Poirier affirme qu'il a déclaré faillite il y a plus de 25 ans, qu'il avait l'impression qu'il n'avait plus le statut de failli et qu'il n'avait pas à faire de déclaration à ce sujet, étant donné que plus de sept ans (délai de libération) s'étaient écoulés.

[68] En ce qui concerne les préoccupations découlant du fait que Poirier avait omis de divulguer deux jugements rendus contre lui, l'un de 548,15 \$ enregistré le 1<sup>er</sup> juin 2010 (le « premier jugement ») et l'autre de 25 955 \$ (le « deuxième jugement ») enregistré le 27 mars 2014, Poirier a signalé que le premier jugement avait été retiré il y a de nombreuses années et qu'il n'est donc pas pertinent; il a ajouté qu'il n'avait pris connaissance du deuxième jugement qu'en juillet 2015 et qu'il ne connaissait pas l'existence de ce jugement quand il a rempli sa demande en 2014. Il fait valoir qu'un retrait de jugement a été déposé au bureau de l'enregistrement foncier le 8 juillet 2015 avant qu'il remplisse sa demande de permis en 2015 et qu'il n'existait donc aucun jugement non exécuté enregistré contre lui au moment où il a présenté sa demande de 2015.

[69] Poirier et Hannah déclarent dans la réponse collective qu'ils ne faisaient personnellement l'objet d'aucune poursuite en instance au moment où ils ont rempli leurs demandes le 25 août 2016, mais qu'ils avaient été nommés dans des actions à titre de parties seulement en raison de la procuration du résident du Nouveau-Brunswick. Pour ce motif, ils n'ont pas jugé nécessaire de divulguer ces procédures.

#### **f) Au sujet des allégations en général**

[70] Selon la réponse collective de Poirier, Hannah et Absolute Realty aux préoccupations de la directrice, leurs opérations en tant que titulaires de permis en vertu de la *Loi sur les agents immobiliers* se sont limitées à la première inscription du bien résidentiel pour le compte du résident du Nouveau-Brunswick et que l'opération qui a été réalisée après cette inscription, c'est-à-dire la vente du bien résidentiel, était une opération de nature privée qui n'est pas du ressort de la directrice.

- [71] Poirier, Hannah et Absolute Realty déclarent également qu'en leur qualité de titulaires de permis sous le régime de la *Loi*, ils n'ont pas reçu de commission à la suite de l'achat du bien résidentiel par Hannah, ce qui confirme le fait qu'Absolute Realty n'a eu aucune participation de quelque nature que ce soit dans la vente du bien résidentiel à Hannah.
- [72] Hannah affirme également qu'elle n'avait jamais été mise au courant du fait qu'elle avait passé l'hypothèque accessoire en faveur du résident du Nouveau-Brunswick et qu'elle a obtenu l'hypothèque d'Olympia pour éponger les coûts des rénovations qui restaient à effectuer dans le bien résidentiel ainsi que pour l'aider à verser les paiements au résident du Nouveau-Brunswick conformément au protocole d'entente.
- [73] Au moment où la réponse collective a été déposée, l'avocat de Poirier et Hannah a signalé qu'ils étaient en train de présenter de nouvelles demandes de permis pour aller travailler chez Remax Quality Real Estate dans l'intention de continuer à réaliser des opérations immobilières.

#### **Renseignements obtenus après la réponse collective et précisions demandées par la directrice**

- [74] Le 30 août 2017 (cinq jours après le dépôt de la réponse collective), la FCNB a reçu une nouvelle demande de Poirier et Hannah qui désiraient obtenir chacun un permis afin de travailler pour Remax Quality Real Estate.
- [75] Le 31 août 2017, les permis de Poirier et Hannah pour le compte d'Absolute Realty ont expiré.
- [76] Le 5 octobre 2017, la directrice a demandé des précisions et des renseignements supplémentaires sur des questions soulevées dans la réponse collective, à savoir :
1. Les reçus et les pièces justificatives en ce qui concerne les dépenses de rénovation et d'amélioration du bien résidentiel;
  2. La preuve des paiements versés directement au résident du Nouveau-Brunswick en sus de son loyer depuis la passation du protocole d'entente, le 13 octobre 2013;
  3. Des détails au sujet des tentatives faites par Poirier et Hannah pour évincer les locataires du bien résidentiel.
- [77] Le 27 octobre 2017, l'avocat des titulaires de permis a produit une réponse au nom des titulaires de permis (la « réponse complémentaire »). Plus de 198 pages de documents supplémentaires ont été jointes à la réponse complémentaire, y compris des notes manuscrites, des dépenses, des reçus, des relevés bancaires, etc.
- [78] En réponse à la demande formulée par la directrice en vue d'obtenir des pièces justificatives des dépenses de rénovation et d'amélioration du bien résidentiel, l'avocat des titulaires de permis a produit de nombreuses notes manuscrites de Hannah concernant les loyers payés pour le compte du résident du Nouveau-Brunswick ainsi que des reçus censés attester diverses améliorations, des reçus pour le paiement des factures de services publics au deuxième

appartement du résident du Nouveau-Brunswick et des relevés bancaires faisant mention de paiements versés pour acquitter le loyer du premier appartement et du deuxième appartement.

- [79] En réponse à la demande de la directrice qui désirait obtenir la preuve des paiements versés directement au résident du Nouveau-Brunswick en sus de son loyer depuis la passation du protocole d'entente, l'avocat des titulaires de permis a fourni la preuve d'un paiement de 330 \$ versé en avril 2015 sous forme de reçu avec une écriture de journal du grand livre qui en faisaient mention. Aucun élément de preuve n'a été produit pour attester le versement de quelque autre paiement que ce soit au résident du Nouveau-Brunswick entre 2013 et 2017.
- [80] Dans une lettre datée du 5 octobre 2017, la directrice a demandé à l'avocat des titulaires de permis que les titulaires de permis fournissent des précisions et une preuve en ce qui concerne leurs tentatives d'évincer les locataires du bien résidentiel. L'avocat des titulaires de permis a indiqué, dans sa réponse du 27 octobre 2017, que ses clients avaient communiqué avec la GRC à au moins deux reprises pour qu'elle les aide à expulser les locataires, mais il n'a produit aucun élément de preuve à cet égard. Il a proposé de demander à ses clients de prendre contact avec la police pour tenter d'en obtenir la preuve, si nécessaire.

#### **MANDAT DE LA COMMISSION ET DROIT APPLICABLE**

- [81] La *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs* établit à l'alinéa 2a) qu'elle a pour objet notamment « 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 ».
- [82] L'alinéa 12(2)b) de la *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs* prévoit que la Commission « veille à l'application de la législation en matière de services financiers et de services aux consommateurs », ce qui comprend la *Loi sur les agents immobiliers* en vertu de l'alinéa 1q).
- [83] Voici le libellé du paragraphe 10(1) de la *Loi sur les agents immobiliers* :

*10(1) Sur réception d'une demande de permis et paiement des droits prescrits, s'il est convaincu que le demandeur réunit les conditions voulues pour obtenir un permis et que rien ne s'oppose à la délivrance du permis demandé, le directeur peut délivrer au demandeur un permis autorisant son titulaire, pendant la durée de validité du permis, à poursuivre des activités à titre d'agent ou à agir à titre de gérant ou de vendeur dans la province. Toutefois, le directeur peut refuser de délivrer un permis au demandeur s'il est d'avis, après avoir dûment fait ou fait faire une enquête par son représentant, qu'il y a lieu de ne pas accorder de permis au demandeur.*

[84] La *Loi* prévoit que la directrice doit, avant de prendre la décision d'annuler ou de suspendre un permis ou de l'assujettir à des modalités et conditions, donner au demandeur une occasion d'être entendu :

*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.*

[85] La protection des consommateurs est un aspect fondamental et un élément essentiel du mandat de la Commission. L'une des responsabilités prépondérantes de la directrice en sa qualité de contrôleuse de l'industrie consiste à établir l'aptitude d'un demandeur ou d'un titulaire de permis avant que la personne en question puisse travailler dans l'industrie.

### **PROCESSUS DE DÉTERMINATION DE L'APTITUDE**

[86] Le paragraphe 10(1) de la *Loi sur les agents immobiliers* exige que le « directeur [soit] convaincu que le demandeur réunit les conditions voulues pour obtenir un permis » avant de lui octroyer un permis.

[87] L'étude d'une demande de permis par la directrice porte sur un certain nombre d'aspects qui ont chacun une influence importante sur l'aptitude d'un candidat à être titulaire d'un permis de vendeur et à travailler dans le secteur immobilier. Trois critères fondamentaux servent à évaluer si une personne est ou demeure apte à être titulaire d'un permis :

- a) Compétence
- b) Intégrité
- c) Solvabilité

[88] La compétence dans l'industrie est une exigence essentielle à laquelle une personne doit satisfaire pour obtenir un permis dans une industrie réglementée. Les consommateurs doivent avoir l'assurance que le vendeur titulaire d'un permis est compétent dans le domaine et qu'il se conforme aux conditions prévues par la loi et aux normes déontologiques lorsqu'il agit pour le compte du public. Le demandeur doit remplir toutes les conditions applicables en matière de formation et d'expérience ainsi que toutes les exigences au plan de la formation permanente, et il doit avoir une bonne compréhension des règles qui régissent son industrie. La compétence dans le domaine immobilier signifie d'avoir réussi les cours de formation appropriés de l'AAINB, comme en témoigne l'adhésion continue du vendeur à l'AAINB, laquelle fait l'objet d'une vérification de la part de la directrice avant l'octroi d'un permis.

[89] 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 immobilier est honnête et intègre lorsqu'il agit en leur nom, à l'occasion de ce qui pourrait être l'une des opérations les plus importantes de leur vie. L'intégrité et la véracité des renseignements dans une demande de permis sont des facteurs importants pour l'évaluation de

l'intégrité, et donc de l'aptitude de la personne à faire affaire dans le secteur. De plus, les personnes qui travaillent dans l'industrie devraient agir de manière éthique et transparente et elles devraient déclarer tout conflit d'intérêts réel ou apparent.

- [90] La solvabilité des personnes qui travaillent dans une industrie réglementée qui s'occupe directement d'affaires financières est un facteur important de l'évaluation de l'aptitude d'un demandeur à représenter les consommateurs dans le cadre de l'achat ou de la vente d'un bien immobilier. Une personne qui est insolvable ou qui a des antécédents de faillite pourrait ne pas être apte à devenir titulaire d'un permis. Les questions posées dans le formulaire de demande au sujet de la solvabilité représentent la mesure minimale dont se sert la directrice pour établir l'aptitude d'un demandeur sur le plan de la solvabilité.
- [91] Une autre décision que la directrice doit prendre en application du paragraphe 10(1) consiste à savoir si « rien ne s'oppose à la délivrance du permis demandé ». Même si cette disposition lui laisse une grande marge de manœuvre, dans cette situation, elle doit être interprétée dans l'optique de la protection des consommateurs. Si un permis est délivré ou est maintenu, les consommateurs seront-ils exposés à un préjudice ou à de l'exploitation?
- [92] Pour déterminer si elle doit délivrer un permis, la directrice évalue également si sa délivrance est conforme à l'intérêt public. Le paragraphe 10(2) de la *Loi sur les agents immobiliers* autorise la directrice à suspendre ou à annuler un permis si elle est d'avis que cette mesure est conforme à l'intérêt public. La protection du public est l'un des aspects de l'intérêt public. La directrice doit s'efforcer de minimiser et d'atténuer les risques pour le public qui découlent de la pratique qui consiste à octroyer des permis à des personnes pour leur permettre de travailler dans les secteurs réglementés.
- [93] Pour déterminer s'il est conforme à l'intérêt public de délivrer un permis, la directrice doit évaluer la nature et la gravité des allégations qui ont donné lieu à l'occasion d'être entendu. La directrice apprécie les renseignements qui lui sont présentés parallèlement aux allégations et elle étudie le comportement et la conduite du titulaire de permis au moment de l'incident ou du comportement répréhensible allégué et après l'incident ou le comportement allégué.
- [94] La directrice est consciente qu'il doit y avoir un équilibre entre deux facteurs importants, à savoir la raison d'être sous-jacente de la loi, qui est de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans l'industrie immobilière, d'une part, et les conséquences professionnelles et financières pour le demandeur d'une décision de révoquer (ou de ne pas octroyer) un permis, d'autre part.

## **ANALYSE ET DÉCISION DE LA DIRECTRICE**

### **a) La relation professionnelle des titulaires de permis avec le résident du Nouveau-Brunswick**

- [95] Le résident du Nouveau-Brunswick a fait la connaissance de Hannah et Poirier dans leur rôle de vendeurs immobiliers chez Absolute Realty dans l'intention de vendre son bien résidentiel. Le résident du Nouveau-Brunswick, une personne âgée qui montrait des signes de capacité amoindrie d'après les médecins, particulièrement sur le plan des fonctions exécutives, s'est tourné vers Hannah et Poirier afin d'obtenir des conseils professionnels dans le cadre de la vente de son bien résidentiel, son unique élément d'actif d'importance.
- [96] Hannah et Poirier admettent que le résident du Nouveau-Brunswick se trouvait dans une situation précaire, parce qu'il habitait le bien résidentiel qu'il voulait vendre et qu'il ne savait pas comment s'y prendre pour évincer en bonne et due forme ses locataires indésirables et mauvais payeurs afin de préparer le bien résidentiel à la vente. Ils indiquent dans la réponse collective qu'ils savaient qu'ils faisaient affaire avec une personne vulnérable.
- [97] Absolute Realty, Poirier et Hannah font valoir que leurs interactions avec le résident du Nouveau-Brunswick étaient une affaire privée et que tout ce qui a suivi l'étape de l'inscription du bien résidentiel, y compris l'acquisition du bien résidentiel, n'était pas susceptible d'examen par la directrice. Cette affirmation est contredite par le fait qu'une convention d'inscription était en vigueur entre le résident du Nouveau-Brunswick et Absolute Realty, dont Hannah et Poirier étaient copropriétaires, au moment où Hannah a acheté le bien résidentiel. De plus, tous les paiements de loyer versés au nom du résident du Nouveau-Brunswick ont été faits à même le compte d'Absolute Realty.
- [98] Aucun élément de preuve n'a été produit afin d'étayer l'allégation selon laquelle la relation entre le vendeur immobilier et le client avait pris fin.
- [99] Il ne s'agissait pas simplement d'une affaire privée entre des particuliers qui s'étaient rencontrés fortuitement, mais plutôt d'une relation qui s'était formée et qui avait seulement été rendue possible du fait que les titulaires de permis étaient titulaires de permis sous le régime de la *Loi sur les agents immobiliers*. Aucun élément de preuve n'a été produit pour laisser entendre que le résident du Nouveau-Brunswick comprenait que la relation entre les titulaires de permis et lui-même en tant que client avait changé et que les titulaires de permis n'agissaient plus comme ses vendeurs immobiliers.
- [100] Dans la défense de la tierce partie déposée par l'avocat le 27 septembre 2017 dans le cadre de la poursuite civile du curateur public (la « défense de l'avocat tierce partie ») et produite dans les observations subséquentes de l'avocat des titulaires de permis en octobre 2017, l'avocat déclare que [TRADUCTION] « en août 2013, le résident du Nouveau-Brunswick demandeur a été dirigé par Maurice Poirier, son courtier immobilier, vers la tierce partie [l'avocat] pour ce qui concerne la vente du bien du demandeur ». L'avocat a constaté que le résident du Nouveau-Brunswick avait toutes ses facultés et sa capacité et qu'il entretenait avec Poirier une relation entre courtier immobilier et client.

- [101] Compte tenu des renseignements présentés, je ne puis faire droit à l'affirmation des titulaires de permis selon laquelle il s'agissait d'une affaire privée. En fait, cette allégation elle-même donne à penser que Hannah et Poirier manquaient de compétence pour agir comme vendeurs immobiliers et elle exacerbe mon inquiétude quant à la possibilité qu'ils n'aient pas eu conscience ou qu'ils ne se soient pas souciés du grave conflit d'intérêts qu'ils avaient créé en prenant des dispositions pour que Hannah acquière le bien résidentiel.
- [102] C'est en leur qualité de vendeurs immobiliers et dans leur rôle de fiduciaires qu'a été établie la relation entre le résident du Nouveau-Brunswick et les titulaires de permis, et c'est dans cette optique que j'ai examiné toutes les opérations subséquentes entre ces trois personnes et la personne morale par rapport à leur aptitude à être titulaires de permis sous le régime de la *Loi sur les agents immobiliers*.
- [103] Poirier et Hannah déclarent que le résident du Nouveau-Brunswick a d'abord insisté pour que le bien résidentiel soit inscrit à un prix nettement supérieur à sa valeur, qu'ils se sont acquittés de leur obligation conformément aux directives de leur client et qu'ils ont inscrit le bien au prix de vente de 324 900 \$. Cette convention d'inscription a été signée pour une période de plus d'un an. Pendant cette période, Hannah a acquis le bien résidentiel.
- [104] Les titulaires de permis n'avaient aucune obligation d'inscrire le bien résidentiel au nom du résident du Nouveau-Brunswick, surtout pour plus d'un an, si celui-ci n'était pas raisonnable quant à la valeur du bien résidentiel. Par contre, une fois qu'ils ont eu inscrit le bien résidentiel, ils avaient bel et bien l'obligation de traiter équitablement le résident du Nouveau-Brunswick en tant que client.
- [105] Après avoir constaté que le bien résidentiel ne suscitait aucun intérêt sur le marché, ils auraient pu avoir une autre discussion avec le résident du Nouveau-Brunswick en vue d'inscrire à nouveau le bien résidentiel à un prix plus raisonnable. Ils auraient aussi pu étudier d'autres solutions, comme offrir un « crédit pour rénovations » à une autre partie qui aurait pu être intéressée à acquérir le bien résidentiel.
- [106] Poirier et Hannah ont allégué qu'ils ont tenté d'aider le résident du Nouveau-Brunswick à expulser ses locataires indésirables et mauvais payeurs dans le but de vendre le bien résidentiel, mais ils n'ont fourni aucune preuve de tentatives de cette nature lorsque des renseignements complémentaires leur ont été demandés, se contentant de dire qu'ils croyaient avoir fait appel à la GRC à au moins deux reprises et qu'ils pourraient se renseigner à ce sujet auprès du service de police au besoin. Ils allèguent que le résident du Nouveau-Brunswick a supplié Poirier et Hannah de lui acheter le bien résidentiel après qu'ils eurent échoué et alors que le bien résidentiel ne pouvait pas être vendu autrement. Dans la pratique des opérations immobilières, je crois qu'il est assez courant qu'un vendeur devienne très préoccupé au sujet de la vente de son bien, mais il est très rare qu'un titulaire de permis en vertu de la *Loi sur les agents immobiliers* offre d'acheter le bien pour le soulager de ce fardeau.

- [107] Compte tenu des renseignements fournis par le curateur public et après avoir étudié la réponse collective et la réponse complémentaire, je ne crois pas que Poirier, Hannah ou Absolute Realty se sont acquittés de leurs obligations professionnelles envers le résident du Nouveau-Brunswick en inscrivant son bien résidentiel et en agissant comme ses vendeurs immobiliers.
- [108] Ces titulaires de permis avaient l'obligation d'aider le résident du Nouveau-Brunswick à vendre son bien résidentiel en contrepartie d'un prix raisonnable; s'ils ne pouvaient pas le faire à cause de ses attentes déraisonnables quant à la valeur du bien résidentiel, ils auraient dû refuser de s'engager dans une relation professionnelle ou annuler la convention d'inscription. Je conclus que les opérations réalisées par Hannah et Poirier avec le résident du Nouveau-Brunswick à cet égard, jumelées au rôle qu'ils ont continué à jouer auprès du résident du Nouveau-Brunswick et à l'acquisition du bien résidentiel, témoignent d'un manque de compétence de leur part au sujet du rôle d'un vendeur immobilier raisonnable ainsi que d'une atteinte à l'intégrité à laquelle on s'attend des membres de la profession immobilière.
- [109] Hannah et Poirier ont été capables assez facilement de chasser les locataires indésirables du bien résidentiel après que Hannah eut acheté le bien résidentiel en installant simplement de nouvelles serrures dans le bien résidentiel.

#### **b) L'achat du bien**

- [110] Selon Poirier et Hannah, le fait d'acheter le bien résidentiel du résident du Nouveau-Brunswick représentait un effort de leur part qu'ils ne s'attendaient pas à faire à l'origine en vue d'aider le résident du Nouveau-Brunswick. Toutefois, le résident du Nouveau-Brunswick, à la suite d'une recommandation de Poirier, a demandé l'aide d'un avocat en août 2013, bien avant le projet de vente allégué à Hannah et alors que le résident du Nouveau-Brunswick n'avait pas encore d'acheteur potentiel. Il n'avait pas besoin de consulter un avocat à ce moment-là, étant donné qu'il n'y avait pas d'acheteur pour le bien résidentiel. Je trouve discutable le fait que Poirier a recommandé au résident du Nouveau-Brunswick d'obtenir des conseils juridiques à ce moment-là.
- [111] La défense de la tierce partie déposée par l'avocat indique que vers la fin de septembre 2013, l'avocat a parlé à nouveau avec le résident du Nouveau-Brunswick : [TRADUCTION] « [l]e demandeur a exprimé à [l'avocat] son intention non équivoque de vendre le bien à la défenderesse conformément aux modalités suivantes (...) ». S'ensuit une description complexe d'une opération dans le cadre de laquelle Hannah a reçu un crédit pour rénovations et le résident du Nouveau-Brunswick a obtenu l'hypothèque accessoire garantissant un privilège de premier rang sur le bien ainsi qu'un billet à ordre et des paiements mensuels sans intérêt. Compte tenu de la façon dont les médecins ont décrit la capacité du résident du Nouveau-Brunswick au moment de son admission à l'hôpital, laquelle était diminuée depuis des années, d'après eux, je crois qu'il est improbable que le résident du Nouveau-Brunswick ait énoncé



l'« intention sans équivoque » de vendre d'une manière qui était aussi complexe que celle qui avait été structurée dans le protocole d'entente. Je crois qu'il était plus probable qu'une autre partie soit intervenue de manière concluante pour le convaincre et pour lui expliquer les particularités de l'opération. Compte tenu des renseignements fournis par le curateur public ainsi que de la réponse des titulaires de permis, je ne crois pas que cette opération a été élaborée par le résident du Nouveau-Brunswick et je crois qu'elle a plutôt été l'œuvre des titulaires de permis.

- [112] La défense de la tierce partie produite par l'avocat mentionne que le résident du Nouveau-Brunswick était prêt à tout pour vendre son bien résidentiel, qu'il a demandé à Hannah d'en faire l'acquisition et qu'il a affirmé être prêt à « abandonner » le bien résidentiel. Poirier et Hannah ont mentionné les mêmes sentiments. Ces trois personnes reconnaissent que le résident du Nouveau-Brunswick se trouvait dans une situation précaire et souffrait de divers ennuis de santé. Toutefois, en dépit du fait qu'ils étaient au courant de la situation, ils l'ont laissé vendre le bien résidentiel à un prix bien inférieur à sa valeur et ils l'ont aidé à le faire. Ces événements se sont tous produits après que les titulaires de permis eurent inscrit le bien à un prix nettement supérieur à sa valeur. Rien dans la preuve produite ne permet de conclure que Poirier ou Hannah a essayé de diriger le résident du Nouveau-Brunswick vers d'autres services; en effet, la documentation montre clairement qu'ils n'ont pas insisté pour qu'il soit représenté par un tiers indépendant du secteur immobilier ou juridique. Je crois que cela démontre à nouveau un manque évident de compétence et d'intégrité de la part des titulaires de permis.
- [113] Au moyen du protocole d'entente et en achetant le bien résidentiel de la façon dont elle l'a fait, Hannah a fait en sorte que le résident du Nouveau-Brunswick dépende d'elle pour ses besoins vitaux essentiels et élémentaires. Elle a fait en sorte et elle a accepté d'acheter le bien résidentiel moyennant 100 000 \$, un prix de beaucoup inférieur à sa valeur estimative (et inférieur de 224 900 \$ au prix auquel le résident du Nouveau-Brunswick « insistait » pour que le bien soit inscrit en mai 2013, selon les titulaires de permis), en plus d'un crédit pour rénovations qui lui était dû ainsi que de l'engagement de payer au résident du Nouveau-Brunswick un montant mensuel équivalant à une allocation (sans intérêt) pour son loyer et ses autres besoins, plutôt que de lui verser le montant intégral au moment de la clôture.
- [114] Hannah aurait raisonnablement dû prévoir que le fait d'acheter le bien résidentiel de cette façon la placerait en conflit d'intérêts. Un vendeur immobilier raisonnablement compétent dans cette situation aurait constaté le conflit d'intérêts et n'aurait pas agi de cette manière. Je conclus que son omission de constater l'existence de ce conflit d'intérêts témoigne d'un manque de compétence et d'un manque d'intégrité suffisamment graves qu'ils susciteraient chez moi des inquiétudes si Hannah devait demeurer titulaire de permis.
- [115] Le fait que Hannah n'a pas assumé la responsabilité de ses actes m'incite également à m'interroger sur la possibilité que le maintien de son permis ne serait pas conforme à l'intérêt public. Étant donné que Hannah n'a pas admis ses torts ni l'existence du conflit d'intérêts qui

découlait de cette opération, je me demande si elle pourrait à nouveau agir d'une manière similaire et sans tenir compte des intérêts supérieurs de ses clients à l'avenir.

- [116] Poirier se trouvait lui aussi en conflit d'intérêts, car il a aidé Hannah à s'acquitter d'une partie des modalités du protocole d'entente en trouvant des appartements pour le résident du Nouveau-Brunswick; dans un cas, il aurait dû savoir que le logement ne répondait pas aux besoins du résident du Nouveau-Brunswick, vu qu'il était un fumeur et que les lieux étaient réservés aux non-fumeurs.
- [117] Je conclus également que Poirier et Hannah ont placé le résident du Nouveau-Brunswick dans une situation intenable en le faisant déménager de son bien résidentiel dans un appartement le 1<sup>er</sup> octobre 2013, ce qui a rendu très difficile, voire impossible, pour lui de ne pas accepter les modalités du protocole d'entente et du billet à ordre qui ont été signés 13 jours plus tard, le 13 octobre 2013, après que le bien résidentiel eut été vendu à Hannah. Je conclus que Poirier et Hannah ont manqué de compétence et d'intégrité à cet égard.
- [118] Au moment de l'occasion d'être entendu, Hannah était titulaire de permis et travaillait dans l'industrie immobilière depuis environ cinq ans et demi, et Poirier était titulaire de permis et travaillait dans l'industrie depuis approximativement 13 ans. Nous ne sommes pas en présence d'un cas de vendeurs inexpérimentés qui ont besoin d'encadrement, mais plutôt de vendeurs immobiliers aguerris qui auraient dû connaître leurs obligations professionnelles et qui auraient dû savoir que ce qu'ils faisaient en inscrivant et en achetant ensuite le bien résidentiel à un prix de beaucoup inférieur à sa valeur – et de manière à faire en sorte qu'un client vulnérable dépende d'eux pour tous ses besoins financiers – constituait un conflit d'intérêts flagrant ainsi qu'un dol financier.
- [119] Le fait que Hannah blâme l'avocate pour avoir omis de lui expliquer adéquatement une hypothèque accessoire suscite également des inquiétudes chez moi. Hannah n'assume pas la responsabilité de ses actes et elle allègue savoir peu de choses à propos des principes élémentaires des hypothèques, dont la plupart des personnes qui évoluent dans son industrie devraient avoir connaissance. Ce fait m'incite à remettre en question son intégrité (refus d'accepter tout blâme) et sa compétence (incompréhension de son industrie). Hannah savait que le résident du Nouveau-Brunswick lui avait consenti une hypothèque privée sur le bien résidentiel dans le cadre du protocole d'entente. En sa qualité de participante au marché immobilier, elle aurait dû s'apercevoir, quand elle a contracté l'hypothèque d'Olympia, qu'il aurait dû y avoir un autre grèvement de premier rang sur le bien résidentiel.
- [120] Absolute Realty appartenait à Hannah et Poirier. Ceux-ci employaient une gérante qui devait les superviser dans leur rôle de vendeurs immobiliers. En l'espèce, je ne crois pas que la gérante a été en mesure de faire adéquatement son travail de supervision de Hannah et de Poirier, qui étaient ses employeurs à titre de copropriétaires d'Absolute Realty. Absolute Realty a omis de gérer ses vendeurs immobiliers de façon compétente.

[121] Même si aucune « commission » conventionnelle n'a été versée à Hannah et Poirier, on peut dire qu'ils ont tiré un avantage important de leur opération sur le bien résidentiel. Ils se sont engagés à payer au résident du Nouveau-Brunswick des versements mensuels de 1 000 \$, jusqu'à concurrence de 100 000 \$, en contrepartie du bien résidentiel qui était évalué à 169 000 \$ par Service Nouveau-Brunswick au moment de la vente. Le bien résidentiel est actuellement évalué à 197 700 \$. Hannah et Poirier ont acheté le bien résidentiel à un prix considérablement réduit par rapport à son évaluation foncière. Ils ont obtenu une hypothèque sans intérêt ainsi qu'un important crédit pour rénovations, sans transfert de fonds au moment de la passation du protocole d'entente. Il serait trompeur d'affirmer qu'ils n'ont pas bénéficié financièrement de cette opération. Hannah et Poirier n'ont pas réussi à prouver qu'ils ont versé des paiements en argent comptant au résident du Nouveau-Brunswick. Ils n'ont pas payé le loyer au nom du résident du Nouveau-Brunswick depuis octobre 2015. Ils ont omis de payer le résident du Nouveau-Brunswick conformément au protocole d'entente. De plus, ils ont contracté une autre hypothèque de 110 000 \$, mais ils ont été incapables de démontrer qu'ils ont consacré au moins une partie importante du produit de celle-ci à des travaux de rénovation. Dans l'intervalle, le bien résidentiel a été vendu dans le cadre d'une vente hypothécaire, ce qui donne à penser que les paiements exigibles n'ont pas été effectués relativement à cette hypothèque; ils ont donc aussi tiré un bénéfice financier de cette opération. Peu importe leur prétention selon laquelle ils n'ont pas tiré de bénéfice financier en raison du fait qu'ils n'ont pas accepté de commission, il est évident que l'opération les a enrichis considérablement, au détriment du résident du Nouveau-Brunswick. Celui-ci a perdu sa maison, qui était son unique élément d'actif, et il n'a rien obtenu en retour, si ce n'est qu'un an et demi de loyer.

### **c) Crédit pour rénovations**

[122] Poirier et Hannah allèguent qu'ils ont été obligés de consacrer beaucoup de temps, d'efforts et d'argent à la remise en état du bien résidentiel pour pouvoir le vendre, ce qu'ils ont fait en utilisant le « crédit pour rénovations ». C'est la raison pour laquelle ils n'auraient pas réellement tiré profit de cette opération immobilière, d'après eux. Je ne peux pas être d'accord sur cette assertion pour les motifs que j'expliquerai ci-dessous.

[123] Bien que Hannah et Poirier allèguent qu'ils n'ont pas tiré profit de l'achat du bien résidentiel en raison du fait qu'ils ont supporté des frais substantiels et qu'ils ont utilisé le « crédit pour rénovations » pour effectuer les améliorations nécessaires au bien résidentiel, une étude attentive des reçus et des documents produits par Hannah et Poirier justifie raisonnablement l'utilisation d'un crédit pour rénovations de 138 000 \$.

[124] Après la première réponse collective produite par les titulaires de permis en vue de l'occasion d'être entendu par écrit, la directrice a demandé que les titulaires de permis présentent des renseignements complémentaires, y compris des reçus, pour étayer les sommes prétendument dépensées au titre du crédit pour rénovations. Une liste de rénovations et de reçus a été

produite dans le cadre de la réponse complémentaire. Toutefois, bon nombre des reçus fournis n'avaient aucun lien avec le crédit pour rénovations et ne pouvaient pas justifier le crédit pour rénovations de 138 000 \$.

- [125] En tout, des dépenses de rénovations alléguées de 48 540,83 \$ ont été présentées à l'aide de pièces justificatives quelconques (autres que des notes manuscrites). Sur ce montant allégué, seule une somme de 34 472,27 \$ pouvait être étayée par une preuve d'une tierce partie, notamment par des factures; la documentation était insuffisante dans certains cas, car elle ne contenait aucune indication de l'adresse et de la date auxquelles les services avaient été rendus.
- [126] Sur la somme de 48 540,83 de dépenses de rénovation alléguées qui a été étudiée, seul un montant de 28 796,39 pouvait raisonnablement être considéré comme des dépenses qui correspondaient à la définition du crédit pour rénovations au sens de l'article 118.04 de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Sur ce montant, 26 300 \$ couvraient un article qui semblait avoir été payé comptant par Poirier et pour lequel il n'existait aucun reçu.
- [127] Nous ne considérons pas les paiements d'hypothèque par Hannah sur le bien résidentiel ni les paiements de loyer pour le premier appartement ou le deuxième appartement ni les paiements mensuels d'environ 300 \$ qui auraient été versés au résident du Nouveau-Brunswick comme des dépenses relatives au crédit pour rénovations, comme il a été allégué. Il s'agissait plutôt de débours distincts en vertu du protocole d'entente.
- [128] Il est inquiétant de constater qu'un montant d'environ 57 000 \$ appuyé par les documents présentés pour justifier le crédit pour rénovations de 138 000 \$ concerne des dépenses engagées au nom du résident du Nouveau-Brunswick pour ses frais de location. Ces frais n'ont aucun lien avec les rénovations au bien résidentiel et, fait plus important, les frais de location faisaient partie des modalités de remboursement du billet, ce qui étaye la notion selon laquelle ils sont complètement distincts du crédit pour rénovations.
- [129] Hannah et Poirier ont présenté des comptes manuscrits de 37 400 \$ au titre des paiements d'hypothèque sur le bien résidentiel à la Société de fiducie Olympia et ils les réclament en tant que dépenses de rénovation. Nous ne considérons pas que ces frais sont des dépenses de rénovation légitimes. Les paiements d'hypothèque sur le bien résidentiel ne sont pas considérés comme des dépenses de rénovation et ils n'ont aucune corrélation avec le crédit pour rénovations reçu au moment de l'achat. De plus, le résident du Nouveau-Brunswick n'avait pas d'hypothèque sur le bien résidentiel au moment de la vente, et il est vain de prétendre que les frais supportés par Poirier et Hannah auraient autrement été assumés par le résident du Nouveau-Brunswick si le bien résidentiel n'avait pas été vendu.
- [130] Hannah et Poirier ont présenté des reçus pour les primes d'assurance du bien résidentiel, qui se sont chiffrées à environ 3 000 \$ par année pendant trois ans pour une police d'assurance qui offrait une protection maximale de 300 000 \$ sur le bien résidentiel. Le bien résidentiel n'a

jamais valu 300 000 \$ et je trouve bizarre que Hannah et Poirier demandent une protection d'une valeur nettement supérieure aux 100 000 \$ que le bien résidentiel valait, selon leurs propres allégations. Nous ne considérons pas que ces frais d'assurance sont des dépenses de rénovation légitimes.

- [131] Hannah et Poirier ont présenté des pièces écrites justifiant des paiements pour le déneigement et l'aménagement paysager du bien résidentiel. Nous ne considérons pas que ces frais sont des dépenses de rénovation légitimes, mais qu'il s'agit plutôt de frais opérationnels courants.
- [132] Hannah et Poirier ont présenté des reçus de 4 208,14 \$ pour les livraisons de mazout qu'ils voulaient inclure dans le crédit pour dépenses de rénovation. Nous ne considérons pas les frais de chauffage pour le fonctionnement quotidien du bien résidentiel comme des dépenses couvertes par le crédit pour rénovations.
- [133] Hannah et Poirier ont présenté des reçus pour des dépenses inexplicables de 150 \$ chez « Jays light trucking ». Nous ne considérons pas que ces dépenses sont liées à des rénovations pour lesquelles le crédit pour rénovations a été réclamé.
- [134] Hannah et Poirier ont présenté un chèque de 1 265 \$ fait à l'ordre de Service Nouveau-Brunswick relativement à la clôture de la vente du bien résidentiel. Nous ne considérons pas que ces frais sont des dépenses de rénovation légitimes.
- [135] Hannah et Poirier ont présenté une facture de Home Hardware et de Kent's pour des matériaux de rénovation. La facture est datée du 4 octobre 2013. Hannah n'était pas en possession du bien résidentiel à cette date. Nous ne considérons pas que ces frais sont des dépenses de rénovation légitimes.
- [136] Hannah et Poirier ont présenté des notes manuscrites faisant mention de paiements d'environ 2 400 \$ pour les redevances des services d'égout et d'aqueduc. Ce ne sont pas des dépenses de rénovation légitimes, mais plutôt des frais de fonctionnement quotidien.
- [137] Le rapport d'évaluation de Mari-Tech Appraisal and Inspection Ltd. daté du 2 décembre 2014 ne fait mention d'aucune amélioration particulière ou importante au bien résidentiel, mais il indique plutôt que le bien résidentiel a été bien entretenu au fil des ans.
- [138] La preuve faite devant moi est insuffisante pour démontrer que Hannah, Poirier ou Absolute Realty ont dépensé 138 000 \$ en rénovations afin que le crédit pour rénovations transféré par le résident du Nouveau-Brunswick au moment de la vente du bien résidentiel soit utilisé de façon équitable et raisonnable. Je conclus que Hannah et Poirier ont dépensé au plus 37 000 \$ pour les rénovations au bien résidentiel. Même ce montant est basé sur des suppositions, compte tenu de la médiocrité de la comptabilité et de la tenue de livres. Ce qui laisse un montant manquant de 101 000 \$ en dépenses ou rénovations. Je conclus que Hannah et Poirier ont profité

financièrement à l'extrême du résident du Nouveau-Brunswick lorsqu'ils ont acquis de lui le bien résidentiel avec un rabais de 138 000 \$. Ils en ont profité davantage lorsqu'ils ont contracté une hypothèque privée de 100 000 \$ du résident du Nouveau-Brunswick qu'ils ont cessé de rembourser. S'ils avaient fait leurs paiements hypothécaires au résident du Nouveau-Brunswick et s'ils avaient été capables de vendre le bien résidentiel après sa cession à Hannah, ils auraient récolté un profit de l'ordre de 101 000 \$ (prix d'achat et de vente de 238 000 \$, moins l'hypothèque privée de 100 000 \$ consentie par le résident du Nouveau-Brunswick et moins la somme de 37 000 \$ en rénovations discutables). De plus, Hannah a bénéficié financièrement des fonds qu'elle a reçus au moyen de l'hypothèque de la Société de fiducie Olympia, puisqu'elle n'a pas remboursé la majeure partie des fonds qui lui avaient été avancés avant que le bien résidentiel fasse l'objet d'une vente hypothécaire.

- [139] Compte tenu de la documentation, je ne crois pas que Hannah et Poirier ont déjà eu l'intention d'effectuer d'importants travaux de rénovation dans le bien résidentiel, mais je crois qu'ils cherchaient plutôt à réaliser des rénovations minimales pour revendre le bien résidentiel afin d'encaisser un profit. Leur client, le résident du Nouveau-Brunswick, n'avait clairement pas conscience de la valeur de son unique élément d'actif, comme en font foi ses actes : d'une part, il insistait pour que le bien résidentiel soit inscrit à un prix beaucoup plus élevé que sa valeur et, d'autre part, il l'a vendu à un prix de beaucoup inférieur à sa valeur. La ruse dont ont fait preuve Hannah et Poirier pour conclure une entente avec lui alors qu'il était extrêmement vulnérable et la manière qu'ils ont employée dénotent un incroyable manque de compétence et un scandaleux manque d'intégrité.
- [140] L'ensemble de l'opération en elle-même témoigne également d'un encadrement médiocre de la part d'Absolute Realty. Un agent immobilier raisonnable n'aurait pas permis à ses vendeurs de s'engager dans une opération d'acquisition d'un bien d'un client qui leur en avait confié l'inscription, en particulier d'un client qui, selon les renseignements fournis par des professionnels de la santé, n'avait manifestement pas la capacité ni la faculté de prendre une telle décision. Un agent raisonnable n'aurait pas permis que l'opération immobilière se déroule de la façon dont celle-ci a été réalisée.
- [141] Je m'inquiérais pour l'intérêt public si tous ces titulaires de permis conservaient leur permis. Aucun des titulaires de permis n'a assumé la responsabilité du mauvais jugement dont ils ont fait preuve dans le cadre de l'inscription et de l'achat du bien résidentiel ou dans l'une ou l'autre de leurs opérations avec le résident du Nouveau-Brunswick. Cela suscite de grandes préoccupations en ce qui concerne leur capacité future d'interagir avec des clients potentiels d'une manière équitable et raisonnable.

#### **d) Incohérences et autres faits qui sont sources de préoccupations**

- [142] Je suis préoccupée par les nombreuses incohérences dans les renseignements produits et par l'absence de preuve attestant les paiements mensuels que Hannah et Poirier allèguent avoir versés au résident du Nouveau-Brunswick.
- [143] Hannah et Poirier ont commencé à agir dans un rôle apparenté à celui de fondé de pouvoir en vertu d'une procuration en octobre 2013, lorsqu'ils ont entrepris de payer son loyer et de lui verser une allocation mensuelle, bien avant que le résident du Nouveau-Brunswick signe la procuration. En agissant de la sorte, ils ont privé le résident du Nouveau-Brunswick de son indépendance et ils ont fait en sorte qu'il dépende entièrement d'eux pour payer son loyer et pour lui remettre le solde de 330 \$ du montant mensuel de 1000 \$.
- [144] Poirier a dit au personnel de l'hôpital que le résident du Nouveau-Brunswick était entièrement maître de ses finances et de ses comptes avant d'être admis à l'hôpital, mais nous constatons que tel n'était pas le cas à la lumière de la documentation complémentaire présentée par l'avocat des titulaires de permis le 27 octobre 2017. Cette liasse de documents démontre sans équivoque que les factures de services publics du résident du Nouveau-Brunswick à son deuxième appartement étaient payées par Poirier et Hannah.
- [145] Hannah et Poirier allèguent qu'ils se sont acquittés de leur obligation de fournir 1 000 \$ par mois au résident du Nouveau-Brunswick. Exception faite de la mention d'un reçu manuscrit et d'une écriture de journal correspondant à un paiement de 330 \$ en avril 2015, il n'existe aucune preuve démontrant qu'un montant mensuel a été versé directement au résident du Nouveau-Brunswick. Dans le cadre de sa poursuite civile, le curateur public a demandé le paiement des montants dus en vertu du protocole d'entente, qui se chiffrent à 83 320 \$. Cette somme a été calculée en soustrayant le loyer qui avait été payé entre octobre 2013 et octobre 2015 de la dette initiale de 100 000 \$. En fin de compte, Hannah et Poirier ont acquis le bien résidentiel du résident du Nouveau-Brunswick, qui avait une valeur de 238 000 \$, pour la somme de 16 680 \$.
- [146] J'ai également d'autres préoccupations au sujet des incohérences dans les renseignements fournis dans les demandes de permis présentées dans le passé par tous ces titulaires de permis.
- [147] Les demandes de permis de Poirier en 2015 et 2016 me préoccupent.
- [148] Poirier a omis de divulguer un jugement dans sa demande de permis de 2015. Poirier prétend qu'il n'a pris connaissance du jugement qu'au moment de mettre sa maison en vente près d'un an après qu'il eut déposé sa demande de permis de 2015. En ce qui concerne l'assertion de Poirier selon laquelle il n'était pas au courant d'un jugement rendu contre lui et le condamnant à payer 25 955 \$ avant de mettre sa maison en vente près d'un an après avoir déposé sa demande de permis en 2015, je trouve sa position intenable. Poirier a dû recevoir signification d'un avis de l'instance dans laquelle l'autre partie a obtenu le jugement. À tout le moins, Poirier a dû être au courant qu'une poursuite dans le cadre de laquelle une autre partie lui réclamait des dommages-intérêts avait été intentée contre lui.

[149] De plus, l'index des tribunaux du Nouveau-Brunswick indique que Poirier a déposé une « Formule 17 (Petites créances) – Avis d'appel par voie de requête » datée du 1<sup>er</sup> avril 2014, ce qui prouve qu'il était manifestement au courant du jugement qui avait été obtenu à peine quelques semaines avant qu'il interjette appel de celui-ci.

[150] L'omission de la part de Poirier de divulguer une faillite dans ses demandes de permis de 2015 et 2016 me préoccupe. Poirier dit qu'il a déclaré faillite il y a plus de 25 ans et qu'il avait l'impression qu'il n'avait plus le statut de failli et qu'il n'avait pas à déclarer cette faillite, étant donné que sept ans (délai de libération) s'étaient écoulés. En réponse à la question dans la « Demande de permis » sous le régime de la *Loi sur les agents immobiliers* du Nouveau-Brunswick, il ne s'agit pas de savoir si la personne est un failli libéré ou si des procédures de faillite sont en cours, mais clairement de déclarer ce qui suit :

[TRADUCTION] « Avez-vous DÉJÀ :  
g. Fait l'objet d'une procédure de faillite. »

[151] La demande de Poirier contenait une déclaration inexacte importante. La rigueur et l'attention aux détails sont des qualités importantes pour un vendeur qui effectue des opérations significatives au plan financier pour le compte de ses clients. Les clients comptent sur le vendeur pour qu'il s'occupe des détails et pour qu'il s'assure que les ententes et les contrats soient remplis correctement et avec exactitude. L'absence de ces qualités dans le travail effectué par le vendeur pour remplir sa propre demande n'inspire pas confiance dans la manière dont il réalisera des opérations pour le compte d'autrui.

[152] L'honnêteté et l'intégrité sont des qualités essentielles pour ceux qui travaillent dans l'industrie immobilière. Les consommateurs ont le droit d'avoir confiance que les professionnels avec lesquels ils font affaire et qu'ils rémunèrent pour leurs services se comporteront de manière convenable et conforme à l'éthique. La question dans la demande vise manifestement à savoir si le demandeur a déjà « fait l'objet d'une procédure de faillite ». Il n'existe pas de preuve que Poirier a voulu tromper intentionnellement la directrice quand il a rempli sa demande, mais son omission de sa faillite passée est contraire à la vérité et elle influence l'opinion que s'est faite la directrice au sujet de son aptitude à être titulaire d'un permis.

[153] Poirier et Hannah affirment qu'ils n'ont pas divulgué dans leur demande de permis le fait qu'ils étaient des parties nommées dans la poursuite en vertu de la *Loi sur le curateur public*, étant donné qu'ils croyaient que cela n'était pas pertinent, vu qu'ils étaient nommés en leur qualité de fondés de pouvoir en vertu de la procuration. Poirier et Hannah savaient que le curateur public formulait des allégations graves à propos de leur conduite envers une personne qui avait été un de leurs clients dans le cadre de leur travail à titre de vendeurs immobiliers et ils ont expressément contesté ces allégations. Il ne s'agissait pas d'une instance dans laquelle ils avaient été nommés par pure formalité. Toute la cause était axée sur le retrait de leur statut de



fondés de pouvoir, étant donné l'allégation selon laquelle ils avaient exploité une personne âgée et inapte qui avait été leur client. Je conclus que leur omission de divulguer était volontaire et sournoise.

- [154] La poursuite civile du curateur public vise à récupérer le solde des montants dus au résident du Nouveau-Brunswick en vertu du billet. La poursuite civile du curateur public indique que ces montants n'ont pas encore été payés au résident du Nouveau-Brunswick. D'après ce que je comprends, Hannah a fait défaut d'effectuer les remboursements hypothécaires relatifs au bien résidentiel, de sorte qu'il y a eu non-paiement de l'hypothèque d'Olympia et que le bien résidentiel a été vendu, selon les renseignements obtenus du curateur public. J'ai également appris, dans les renseignements fournis par le curateur public, que les impôts fonciers du bien résidentiel étaient très en souffrance. Ce renseignement m'inspire une grave inquiétude quant à la solvabilité de Poirier et Hannah, à tel point que leur statut de titulaire de permis me préoccupe.
- [155] Je m'inquiète de la possibilité que Poirier et Hannah puissent se servir de leur position en tant que titulaires de permis de vendeur immobilier pour tenter de tirer des bénéfices financiers au détriment de leurs clients potentiels si je leur octroyais à nouveau un permis. Le fait qu'ils n'ont reconnu aucune responsabilité pour leurs actes démontre à quel point ils ne sont pas conscients de la position intenable et précaire dans laquelle ils ont placé un résident du Nouveau-Brunswick qui n'a plus rien à son nom; mais peut-être qu'ils en étaient tout à fait conscients et qu'ils ont simplement refusé d'admettre une supercherie qu'ils ont sciemment commise.
- [156] En étudiant la présente affaire ainsi que la possibilité d'octroyer les permis, j'ai pris bien soin d'apprécier l'information fournie par le curateur public et par les titulaires de permis ainsi que d'apprécier les conséquences pour le résident du Nouveau-Brunswick, le public et les titulaires de permis. Je ne vois pas comment je pourrais être convaincue que les titulaires de permis sont aptes à agir comme titulaires de permis, compte tenu de leur conduite en l'espèce.
- [157] Après avoir examiné toute l'information qui a été obtenue et fournie au sujet de la présente plainte, force est de constater qu'ils ont exploité de manière scandaleuse et inqualifiable ce résident du Nouveau-Brunswick. Les titulaires de permis se sont liés d'amitié avec une personne âgée vulnérable ayant ouvertement des problèmes de consommation de stupéfiants et une capacité limitée, selon ce que les médecins ont constaté. Ils ont conclu avec lui un marché qui était déloyal et complètement intéressé. Ils ont bénéficié d'un important crédit pour rénovations qu'ils ont à peine utilisé. Ils n'ont pas réussi à produire une quelconque preuve que des travaux significatifs auraient été effectués dans le bien résidentiel pour le rendre vendable. Ils n'ont produit aucun élément de preuve crédible pour démontrer qu'ils lui ont versé le solde entre son loyer et les 1 000 \$ qui lui étaient dus chaque mois. En fin de compte, il semble qu'ils ont également tiré un bénéfice financier de l'hypothèque supplémentaire qu'ils ont contractée sur le bien résidentiel. Ils ont également profité du fait que la première hypothèque n'a pas été enregistrée. Ils ont financièrement exploité au plus haut point ce résident du Nouveau-

Brunswick. En ce qui concerne l'aptitude à réaliser des opérations immobilières, il est impossible de passer sous silence la perte que ce résident du Nouveau-Brunswick a subie, jumelée à la somme d'argent considérable qu'ils ont tirée de ce marché. Ils ont rencontré le résident du Nouveau-Brunswick sur recommandation en vue de vendre son bien résidentiel, qui était son unique élément d'actif; le seul avantage que celui-ci en a récolté a été un an et demi de loyer, mais son seul bien ne lui appartient plus.

## **ORDONNANCE**

- [158] En ce qui concerne Hannah, je suis d'avis qu'elle n'est pas apte à être titulaire de permis sous le régime de la *Loi sur les agents immobiliers* à titre de vendeur immobilier et je refuse donc de lui octroyer un permis dans cette industrie afin de protéger l'intérêt public pour les motifs que j'ai énoncés ci-dessus, conformément au paragraphe 10(1) de la *Loi sur les agents immobiliers*.
- [159] En ce qui concerne Poirier, je suis d'avis qu'il n'est pas apte à être titulaire de permis sous le régime de la *Loi sur les agents immobiliers* à titre de vendeur immobilier et je refuse donc de lui octroyer un permis dans cette industrie afin de protéger l'intérêt public pour les motifs que j'ai énoncés ci-dessus, conformément au paragraphe 10(1) de la *Loi sur les agents immobiliers*.
- [160] En ce qui concerne Absolute Realty, je suis d'avis que la société n'est pas apte à être titulaire de permis sous le régime de la *Loi sur les agents immobiliers* à titre d'agent immobilier et je refuse donc de lui octroyer un permis dans cette industrie afin de protéger l'intérêt public pour les motifs que j'ai énoncés ci-dessus, conformément au paragraphe 10(1) de la *Loi sur les agents immobiliers*.
- [161] En vertu du paragraphe 10(5) de la *Loi*, ni Hannah ni Poirier n'ont le droit de demander un nouveau permis en vertu de la *Loi sur les agents immobiliers* pour une période d'un an à compter de la date de la présente décision.

Fait le 5 février 2018.

Original signé par

---

Alaina Nicholson

Directrice par intérim des services à la consommation

**Commission des services financiers et des services aux consommateurs**

225, rue King, bureau 200

Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 1E1

Téléphone : 866-933-2222

Télécopieur : 506-658-3059