

VU LA LOI SUR LES AGENTS IMMOBILIERS  
L.R.N.-B. 2011, ch.215, telle que modifiée

et dans l'affaire de

**Siew Lan Hong Mulligan**  
(intimée)

---

**MOTIFS DE LA DÉCISION ET ORDONNANCE DU DIRECTEUR DES SERVICES À LA CONSOMMATION**

---

**Date de l'occasion d'être entendu :** 16 novembre 2017

**Date de la décision :** 6 février 2018

**Date des motifs de la décision :** 6 février 2018

**Entendu par**

Alaina M. Nicholson

En sa qualité de directrice intérimaire des services à la consommation

**Avocat**

Joel Hansen pour Siew Lan Hong Mulligan

## CONTEXTE

[1] Cette décision porte sur une demande que le personnel (le personnel) de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs (la Commission) a déposée auprès de la directrice intérimaire des services à la consommation (la directrice ou nous), lui demandant d'effectuer un examen de la convenance de Siew Lan Hong Mulligan en tant que titulaire de permis de gérant immobilier, en vertu du paragraphe 10(2) de la *Loi sur les agents immobiliers* (la *Loi*). Le personnel estime que la non-divulgaration d'une récente condamnation au criminel soulève un doute quant à sa convenance en tant que titulaire d'un permis de gérant immobilier.

[2] Le personnel demande au directeur d'assortir le permis de modalités et de conditions conformément au paragraphe 10(1.1), ou encore de suspendre ou d'annuler le permis conformément au paragraphe 10(2), selon le cas.

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

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

[3] M<sup>me</sup> Mulligan est titulaire d'un permis l'autorisant à travailler dans le domaine immobilier depuis 1985, avec quelques légères interruptions. Dans le cadre de ses activités en qualité de titulaire d'un permis, M<sup>me</sup> Mulligan n'a fait l'objet d'aucune plainte à la FCNB ni d'aucune mesure disciplinaire de la part de l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick (l'« AAINB »).

[4] M<sup>me</sup> Mulligan est titulaire d'un permis de gérant immobilier depuis 1999. Auparavant, M<sup>me</sup> Mulligan était titulaire d'un permis de vendeur en vertu de la *Loi*.

[5] M<sup>me</sup> Mulligan est titulaire d'un permis de gérant immobilier et travaille pour le compte de Hartford Realty Inc., titulaire d'un permis d'agent, depuis le 6 septembre 2013.

[6] La directrice a délivré un permis sans restriction à M<sup>me</sup> Mulligan le 30 novembre 2016.

[7] L'AAINB a renouvelé l'adhésion à l'association de M<sup>me</sup> Mulligan à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2017. Cette condition d'adhésion doit être remplie pour que la directrice continue de délivrer à M<sup>me</sup> Mulligan un permis de gérant immobilier, étant donné qu'elle démontre qu'elle est membre en règle et qu'elle a suivi la formation permanente nécessaire dispensée par l'AAINB.

[8] Le 1<sup>er</sup> septembre 2017, le personnel a appris de représentants de l'industrie que M<sup>me</sup> Mulligan avait été déclarée coupable d'une infraction criminelle le 31 août 2017. Le 25 septembre 2017, le personnel a obtenu une copie de la condamnation (formule 35) qui indique que M<sup>me</sup> Mulligan a été jugée et a été reconnue coupable sous le régime de la partie XXVII du *Code criminel* à la suite d'un incident qui s'était produit le 22 octobre 2016 à Fredericton, au Nouveau-Brunswick, au cours duquel elle a volé de la marchandise qui appartenait à Sobeys, contrevenant ainsi à l'alinéa 334b)(ii) du *Code criminel*. M<sup>me</sup> Mulligan a été condamnée à payer une amende de 500 \$ et une suramende compensatoire de 150 \$ ainsi qu'à une période de probation de 12 mois.

[9] M<sup>me</sup> Mulligan n'a pas avisé la directrice de sa déclaration de culpabilité, comme l'exige l'alinéa 15(2)a) de la *Loi* :

15(2) *Un vendeur, un gérant ou un dirigeant d'un agent et, dans le cas d'un gérant ou d'un vendeur constitué en corporation, la personne désignée par lui, avise sans délai par écrit le directeur :*

a) *de toute déclaration de culpabilité prononcée à son encontre pour une infraction comprenant notamment une fraude, un vol ou une fausse déclaration ou pour un complot en vue de commettre une infraction comprenant notamment une fraude, un vol ou une fausse déclaration prévus au Code criminel (Canada) ou à la Loi sur la concurrence (Canada);*

[10] Dans une lettre datée du 3 octobre 2017, le personnel a avisé M<sup>me</sup> Mulligan des préoccupations qui découlaient de sa condamnation au criminel non divulguée. La lettre faisait mention de la condamnation au criminel inscrite à son dossier, des numéros de dossier de la cour et de la police ainsi que de l'obligation d'aviser sans délai la directrice en vertu de l'alinéa 15(2)a) de la *Loi* ainsi que de l'infraction d'avoir omis de relater un fait, qui est prévue à l'alinéa 43.6(1)a).

[11] M<sup>me</sup> Mulligan a également été avisée dans la lettre que le personnel s'interrogeait à savoir si elle réunissait toujours les conditions voulues pour être titulaire d'un permis de gérant immobilier, en raison de sa condamnation au criminel. La lettre l'avisait qu'elle aurait une occasion d'être entendue devant la directrice en ce qui concerne les préoccupations du personnel. Elle a été avisée que l'occasion d'être entendue avait pour objet de déterminer si elle réunissait les conditions voulues, et elle a obtenu les renseignements précis qui justifiaient les préoccupations du personnel. M<sup>me</sup> Mulligan a également été avisée que cette occasion lui permettrait de fournir tous les renseignements supplémentaires ou les justifications susceptibles d'aider la directrice à étudier son aptitude; la lettre faisait mention de son droit à un avocat et de son droit d'obtenir la divulgation de l'information.

[12] Le droit à l'occasion d'être entendu est établi par les paragraphes 10(1.3) et (2.1) de la *Loi sur les agents immobiliers* :

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

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

[13] Le 4 octobre 2017, M<sup>me</sup> Mulligan a pris contact avec le personnel au sujet de la lettre du 3 octobre 2017 et elle a signalé qu'elle n'était pas au courant de son obligation d'aviser la directrice de sa déclaration de culpabilité, comme le prévoit l'alinéa 15(2)a) de la *Loi*. M<sup>me</sup> Mulligan a été agressive envers le personnel et elle a exigé de savoir qui avait fourni à la FCNB des renseignements au sujet de sa condamnation. Elle a indiqué qu'elle avait été reconnue coupable d'un délit mineur par procédure sommaire et qu'elle ne croyait pas qu'elle était tenue de déclarer sa condamnation. Elle a indiqué qu'elle se présenterait en personne à une occasion d'être entendue, mais qu'elle avait d'abord besoin de consulter son avocat.

[14] Le 6 octobre 2017, le personnel a reçu de la correspondance d'un titulaire de permis de l'industrie immobilière (lettre n° 1) au sujet de la déclaration de culpabilité de M<sup>me</sup> Mulligan et faisant état des préoccupations que suscitait chez lui la condamnation de M<sup>me</sup> Mulligan, compte tenu du fait que celle-ci avait accès aux maisons de clients. Cette lettre faisait état d'inquiétudes concernant la réputation et le professionnalisme de l'industrie. La lettre demandait avec insistance que soit suspendu le permis de M<sup>me</sup> Mulligan.

[15] Le personnel a communiqué par courriel avec M<sup>me</sup> Mulligan le 11 octobre 2017 pour l'aviser qu'une occasion d'être entendue avait été fixée à 14 h 30 le 23 octobre 2017 au bureau de la FCNB à Fredericton.

[16] Le 11 octobre 2017, M<sup>me</sup> Mulligan a communiqué avec le personnel pour lui indiquer que Joel Hansen, son avocat (l'« avocat »), ne serait pas en mesure d'être présent à l'occasion d'être entendue prévue le 23 octobre 2017 et pour lui demander une remise jusqu'à ce qu'il puisse y assister.

[17] Le 16 octobre 2017, le personnel a fourni par courriel à M<sup>me</sup> Mulligan une nouvelle date d'occasion d'être entendue fixée à 10 h 30 le 16 novembre 2017.

[18] Le 24 octobre 2017, le personnel a reçu une deuxième lettre d'un titulaire de permis du domaine immobilier (lettre n° 2) au sujet du maintien du permis d'exercice de M<sup>me</sup> Mulligan. Cette lettre faisait part de préoccupations concernant l'intérêt public et le risque pour les clients. La lettre faisait mention de la déclaration de culpabilité et soulevait de sérieuses préoccupations au sujet du fait que M<sup>me</sup> Mulligan était déjà entrée dans une maison sans la permission du vendeur ou de l'agent du vendeur. La lettre faisait état de préoccupations au sujet de la protection et de l'intérêt supérieur des clients, y compris de l'accès par M<sup>me</sup> Mulligan aux domiciles et aux possessions de clients sans surveillance. L'auteur de la lettre réclamait avec insistance la suspension du permis de M<sup>me</sup> Mulligan.

[19] Le 6 novembre 2017, M<sup>me</sup> Mulligan a signalé par courriel que son avocat serait en mesure d'assister par téléconférence à l'occasion d'être entendue et elle a fourni ses coordonnées.

[20] Le 7 novembre 2017, le personnel a reçu un courriel du Fredericton Real Estate Board (lettre n° 3) dans laquelle un représentant du conseil indiquait que celui-ci avait reçu des appels chaque jour de participants de l'industrie qui étaient inquiets et qui voulaient savoir pourquoi la question du permis de M<sup>me</sup> Mulligan n'avait pas encore été réglée. L'auteur du courriel demandait que la question soit réglée le plus tôt possible.

[21] Le 10 novembre 2017, le personnel a obtenu une copie de la transcription du procès de M<sup>me</sup> Mulligan dans le dossier n° 10430905 (Sa Majesté la Reine et Siew Lan Hong Mulligan), qui s'était déroulé le 31 août 2017.

[22] Le 14 novembre 2017, le personnel a transmis par courriel à M<sup>me</sup> Mulligan des copies rendues anonymes des lettres n° 1 et n° 2. La correspondance jointe à ce courriel révélait également que le personnel avait en sa possession une copie de la transcription de la Cour provinciale dans le dossier n°10430905. M<sup>me</sup> Mulligan a été avisée qu'une copie lui serait remise sur demande.

[23] M<sup>me</sup> Mulligan a communiqué avec le personnel par téléphone le 15 novembre 2017 et a demandé de connaître l'identité des auteurs des lettres n° 1 et n° 2. Le personnel lui a indiqué que l'identité des auteurs devait demeurer secrète, à moins que ceux-ci consentent à sa divulgation.

[24] Le 15 novembre 2017, le personnel a transmis une copie de la lettre n° 3 par courriel à M<sup>me</sup> Mulligan.

[25] M<sup>me</sup> Mulligan a rencontré la directrice le 16 novembre 2017. Étaient aussi présents Robyn Gallant, agent de conformité des Services à la consommation, et Rick Hancox, chef de la direction. L'avocat de M<sup>me</sup> Mulligan s'est joint à la rencontre par conférence téléphonique.

[26] À cette occasion, on a remis à M<sup>me</sup> Mulligan un résumé des préoccupations de la directrice ainsi que le fondement de celles-ci. M<sup>me</sup> Mulligan a pris la parole et elle a expliqué et justifié ses actes.

L'avocat de M<sup>me</sup> Mulligan a également pris la parole au nom de sa cliente. Celle-ci a aussi répondu aux questions de la directrice. M<sup>me</sup> Mulligan a fourni une photocopie d'un certificat de reconnaissance de l'Association canadienne de l'immeuble pour souligner ses 25 années de carrière ainsi qu'une lettre de recommandation d'un ancien gérant pour lequel elle avait travaillé pendant six ans.

## LES FAITS

[27] Après avoir examiné les renseignements fournis par les membres du personnel et par les intimés, j'ai retenu les faits qui sont décrits ci-dessous.

- a. M<sup>me</sup> Mulligan a confirmé, au cours de son occasion d'être entendue, qu'elle avait tous les documents sur lesquels le personnel se fondait, qui étaient énumérés dans la lettre de la FCNB datée du 3 octobre 2017 et qui lui avaient été divulgués les 14 et 15 novembre 2017.
- b. Depuis la délivrance de son permis le 30 novembre 2016, M<sup>me</sup> Mulligan a été reconnue coupable d'une infraction criminelle prévue à l'alinéa 334b)(ii) du *Code criminel* du Canada :
  - Condamnation (formule 35) – N<sup>o</sup> de dossier Tabu 10430905; n<sup>o</sup> de dossier de police 16-23480, formule 35.
- c. L'alinéa 15(2)a) de la *Loi* prévoit qu'un gérant doit aviser sans délai par écrit la directrice de toute déclaration de culpabilité pour une infraction comprenant un vol prévu au *Code criminel* (Canada).

[28] Dans le cadre de son explication au cours de l'occasion d'être entendue, les renseignements suivants ont été fournis :

- a. L'avocat de M<sup>me</sup> Mulligan a pris la parole au nom de sa cliente pour mentionner qu'il avait conseillé à M<sup>me</sup> Mulligan d'attendre le renouvellement de son permis pour aviser la FCNB, étant donné qu'il croyait qu'elle était tenue d'informer la FCNB à ce moment-là seulement;
- b. M<sup>me</sup> Mulligan a réitéré qu'elle avait agi sur les conseils de son avocat, qu'elle n'était pas au courant de son obligation d'aviser la FCNB et qu'elle ne connaissait pas bien la *Loi*;
- c. L'avocat de M<sup>me</sup> Mulligan a indiqué que le vol à l'étalage est une infraction punissable par voie de déclaration sommaire de culpabilité en vertu du *Code criminel*, qu'il ne s'agit pas d'un acte criminel et qu'il croyait que seules les infractions graves devaient être déclarées. Il a expliqué qu'il avait indiqué à M<sup>me</sup> Mulligan qu'elle n'était pas obligée d'aviser la directrice, parce que l'infraction était de nature mineure. Il a affirmé que le vol à l'étalage en soi pouvait même ne pas être considéré comme une infraction criminelle par un tribunal supérieur et qu'en théorie, M<sup>me</sup> Mulligan pouvait devoir admettre seulement les infractions plus graves et les plus flagrantes en matière de conduite professionnelle;
- d. M<sup>me</sup> Mulligan a déclaré qu'elle avait travaillé toute sa vie dans le domaine immobilier, qu'elle avait 30 années d'expérience et qu'elle n'avait fait l'objet d'aucune plainte; M<sup>me</sup> Mulligan a indiqué qu'elle n'avait accepté aucun nouveau mandat après avoir reçu la lettre concernant l'occasion d'être entendue;
- e. M<sup>me</sup> Mulligan a qualifié l'incident de situation regrettable;
- f. M<sup>me</sup> Mulligan a affirmé que les lettres 1, 2 et 3 provenaient de personnes qui souhaitaient l'expulser de l'industrie. Elle a demandé pourquoi des copies des lettres ne lui avaient pas été transmises plus tôt. La directrice a précisé que les renseignements divulgués dans les lettres concernaient la même raison pour laquelle on lui avait offert

- une occasion d'être entendue et qu'ils ne soulevaient aucune information ni question nouvelles. M<sup>me</sup> Mulligan a indiqué que les auteurs des lettres « prenaient des collines pour des montagnes » et qu'ils tentaient de « faire tout un plat de pas grand-chose ». M<sup>me</sup> Mulligan a exigé qu'on lui donne l'identité des auteurs. La directrice lui a expliqué que leur identité demeurerait confidentielle;
- g. M<sup>me</sup> Mulligan a affirmé que les détails de la lettre 2 portent sur une situation dans laquelle elle a fait visiter une maison vide sans aviser l'agent responsable de l'inscription. L'agent responsable de l'inscription a déposé une plainte à l'AAINB, laquelle a été rejetée;
  - h. M<sup>me</sup> Mulligan a déclaré que l'AAINB n'avait retenu aucune plainte portée contre elle. Elle a affirmé qu'elle n'avait jamais rien fait de répréhensible dans le cadre de ses activités professionnelles;
  - i. M<sup>me</sup> Mulligan a indiqué qu'elle avait fait beaucoup de travail pour des clients chinois et qu'elle leur avait même donné de l'aide pour leurs hypothèques, leurs assurances, Service Nouveau-Brunswick, la traduction, etc.;
  - j. M<sup>me</sup> Mulligan a affirmé qu'elle s'était occupée de comptes en fiducie et d'activités de visites libres et qu'elle ne représentait pas une menace pour le public;
  - k. En ce qui concerne l'incident de vol à l'étalage, M<sup>me</sup> Mulligan a affirmé que le magasin qui l'avait accusée de vol à l'étalage et le juge qui avait présidé son procès n'avaient pas cru sa version des faits;
  - l. Quand la directrice a interrogé M<sup>me</sup> Mulligan à propos d'un incident précédent qui est mentionné à la page 3 de la transcription de l'audience, où est relaté le témoignage d'un gardien de sécurité au sujet d'un incident précédent mettant en cause la dissimulation d'objets, l'avocat de M<sup>me</sup> Mulligan a déclaré que l'incident précédent n'aurait pas dû être mentionné pendant le procès, étant donné qu'aucun dossier n'avait été produit en preuve. Lorsque la directrice les a interrogés pour savoir si M<sup>me</sup> Mulligan avait précédemment été déclarée coupable, M<sup>me</sup> Mulligan et son avocat n'ont pas répondu à la question;
  - m. Quand la directrice a interrogé M<sup>me</sup> Mulligan à propos de la mention d'une condamnation antérieure par le juge à la page 52 de la transcription de l'audience, M<sup>me</sup> Mulligan a renvoyé la question à son avocat qui a indiqué que ce point avait été soulevé pendant le procès lorsqu'il a demandé une absolution sous conditions au nom de sa cliente. Aucune réponse directe à la question de savoir si elle avait une condamnation antérieure n'a été fournie;
  - n. M<sup>me</sup> Mulligan a affirmé que le gardien de sécurité qui avait été appelé comme témoin au procès avait menti. L'avocat de M<sup>me</sup> Mulligan a indiqué qu'il avait été surpris par la décision du juge d'admettre ce témoignage et il a rappelé à la directrice que M<sup>me</sup> Mulligan avait également été accusée de voies de fait et qu'une vidéo présentée au procès démontrait que les voies de fait avaient été commises par l'autre partie, de sorte que ce chef d'accusation a été abandonné. L'avocat de M<sup>me</sup> Mulligan a déclaré que le procureur de la Couronne était nouveau et inexpérimenté et que la preuve par vidéo était contraire à la version des faits du gardien de sécurité;
  - o. Quand on a demandé une deuxième fois à M<sup>me</sup> Mulligan si elle avait eu d'autres condamnations, elle a répondu qu'elle n'avait eu aucune condamnation dans l'immobilier au cours des 30 dernières années;
  - p. M<sup>me</sup> Mulligan a demandé que son expérience dans l'industrie soit prise en considération et elle a laissé entendre que la directrice ne devait pas tenir compte d'une déclaration de culpabilité punissable par voie de procédure sommaire, qui était une affaire personnelle. L'avocat de M<sup>me</sup> Mulligan a ajouté que l'âge et les antécédents de M<sup>me</sup> Mulligan devaient être pris en considération et il a laissé entendre que l'intérêt public serait bien servi si son permis était assujéti à des conditions.

[29] M<sup>me</sup> Mulligan a produit une copie du certificat de reconnaissance de l'Association canadienne de l'immeuble soulignant ses 25 années de carrière.

[30] M<sup>me</sup> Mulligan a produit une lettre de recommandation d'un ancien gérant, dans laquelle elle était décrite comme une personne sérieuse, énergique et passionnée qui avait à cœur les intérêts de ses clients, qui agissait avec intégrité et qui était digne de confiance et professionnelle. La lettre indiquait qu'une personne serait chanceuse de l'avoir au sein de son équipe.

[31] À la fin de l'occasion d'être entendue, la directrice a demandé à M<sup>me</sup> Mulligan de s'engager à produire sans délai une vérification du casier judiciaire (« VCJ »). M<sup>me</sup> Mulligan a répondu que sa compagnie actuelle (son agent) avait fourni une recommandation et elle a demandé pourquoi la directrice avait besoin d'une VCJ et pourquoi la FCNB ne pouvait pas elle-même en demander une copie. M<sup>me</sup> Mulligan a été informée qu'elle devait produire sans délai la VCJ et on lui a indiqué l'endroit où elle devait se rendre pour en demander une copie.

[32] À la suite de l'occasion d'être entendue, les membres du personnel ont fait un suivi avec M<sup>me</sup> Mulligan le 17 novembre 2017 et ils lui ont réitéré par écrit son obligation de présenter une VCJ afin qu'une décision soit rendue au sujet de son permis.

[33] Le 26 novembre 2017, M<sup>me</sup> Mulligan a communiqué par courriel avec le personnel pour indiquer qu'à moins que la FCNB envisage de renouveler son permis en vertu de la *Loi*, elle trouvait redondant d'avoir à présenter une VCJ. Son courriel indiquait également que nous allions recevoir la VCJ au plus tard le 28 novembre 2017.

[34] Le 29 novembre 2017, M<sup>me</sup> Mulligan a présenté une copie de sa VCJ qui faisait état de deux condamnations (une qui avait été divulguée par M<sup>me</sup> Mulligan avant la présente affaire et l'autre qui fait l'objet de la présente décision). La VCJ contenait aussi une mention d'une troisième condamnation au criminel qui avait été inscrite dans le SIJNB et qui avait donné lieu à une suspension du casier judiciaire (réhabilitation).

[35] Le 1<sup>er</sup> décembre 2017, M<sup>me</sup> Mulligan a envoyé un courriel au personnel pour signaler qu'elle avait quitté son emploi chez Re/Max Hartford et qu'elle désirait savoir si une nouvelle demande serait acceptée ou rejetée.

## **MANDAT DE LA COMMISSION**

[36] La *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs* établit au paragraphe 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 ».

[37] Cette loi, à l'alinéa 12(2)b), 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 du paragraphe 1q).

[38] Avant d'assortir un permis de modalités et de condition, ou bien encore de le suspendre ou de l'annuler, la directrice doit évaluer le bien-fondé de ces mesures. Ce faisant, il doit tenir compte du mandat de la Commission et de la convenance de l'intimé en tant que titulaire de permis, et s'assurer que *rien* ne s'oppose à la délivrance du permis.

[39] La protection des consommateurs est une composante essentielle du mandat de la Commission, et un facteur clé de cette évaluation. Puisqu'il contrôle l'accès au secteur, la directrice doit s'assurer de la convenance des candidats ou des titulaires de permis.

## ÉVALUATION DE LA CONVENANCE

[40] 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 ». L'évaluation de la convenance comprend la formation, les aptitudes, la stabilité financière, et l'intégrité. Chacun de ces facteurs a un poids significatif dans l'évaluation de la convenance d'un particulier à être titulaire d'un permis de gérant immobilier.

[41] L'intégrité est un aspect essentiel du caractère du gérant, puisque la confiance des consommateurs dans le secteur en dépend. Les consommateurs doivent savoir que leur agent immobilier est honnête et intègre lorsqu'il agit en leur nom, pendant ce qui pourrait être l'une des transactions les plus importantes de leur vie. L'intégrité et la véracité des renseignements dans une demande de permis est un facteur important dans l'évaluation de l'intégrité, et donc de la convenance d'un individu à faire affaires dans le secteur.

[42] Une autre exigence figure dans le paragraphe 10(1), à savoir que la directrice s'assure « que rien ne s'oppose à la délivrance du permis demandé ». Bien que la portée de cette disposition soit grande, elle est évaluée à la lumière de la protection des consommateurs. Si un permis est délivré ou renouvelé, est-ce que les consommateurs sont à risque de préjudice ou d'exploitation?

## ANALYSE

[43] La FCNB a comme objectif principal de protéger le public et d'accroître sa confiance dans les marchés financiers qu'elle réglemente. Elle doit notamment faire en sorte que les particuliers qui exercent des activités dans l'industrie sont compétents et dignes de confiance. Elle doit également faire en sorte que les risques auxquels les consommateurs sont susceptibles d'être exposés soient réduits au minimum lorsqu'un permis est accordé ou est détenu.

[44] Même si M<sup>me</sup> Mulligan est depuis longtemps titulaire d'un permis dans l'industrie immobilière sans avoir fait l'objet de plaintes, elle a été déclarée coupable d'une infraction criminelle comprenant le vol et elle a omis d'aviser la directrice de sa condamnation.

[45] La catégorie de permis de gérant dont M<sup>me</sup> Mulligan est titulaire présuppose une norme de comportement plus stricte que les permis de vendeur. Pour se qualifier à titre de gérant titulaire d'un permis, un particulier est tenu d'avoir un nombre minimum d'années d'expérience dans l'industrie et d'avoir suivi une formation particulière ainsi que des cours d'éducation permanente liés à son rôle de superviseur de vendeurs titulaires de permis qui travaillent pour un agent.

[46] L'omission de divulguer de la part de M<sup>me</sup> Mulligan est clairement préoccupante et est révélatrice de son aptitude à être titulaire d'un permis. Les circonstances justifient une intervention réglementaire. La *Loi* prévoit que la directrice peut soit assortir le permis de modalités et de conditions qu'elle estime appropriées, soit suspendre ou annuler le permis si elle est d'avis que cette mesure est conforme à l'intérêt public.



[47] L'honnêteté et l'intégrité sont des qualités importantes pour un gérant qui se charge d'opérations importantes au plan financier au nom d'un client. Les clients s'en remettent au gérant pour régler tous les détails, passer en bonne et due forme les ententes et les contrats et se charger de tout le suivi nécessaire en temps opportun et de manière efficace. Il faut que les consommateurs soient confiants que les professionnels avec lesquels ils font affaire et dont ils paient les services se comporteront de manière appropriée et éthique. Quand ces qualités sont remises en question dans le cadre des affaires personnelles d'un titulaire de permis, elles n'inspirent pas confiance dans la façon dont il mènera des affaires pour le compte de tiers.

[48] Même si rien ne prouve que l'omission d'aviser la Direction de la part de M<sup>me</sup> Mulligan avait pour but de la tromper intentionnellement, M<sup>me</sup> Mulligan a affiché un manque de volonté d'accepter la responsabilité de ses actes. Son omission de prendre la responsabilité d'aviser la directrice, sous prétexte d'une méconnaissance de la loi, n'est pas une excuse valable. Une personne qui a travaillé dans l'industrie aussi longtemps que M<sup>me</sup> Mulligan devrait connaître la structure réglementaire de son industrie et reconnaître les exigences de son permis en matière d'aptitude. Sa première réaction face à la lettre du 3 octobre 2017 lui offrant l'occasion d'être entendue est encore plus préoccupante, car elle voulait savoir comment la FCNB avait été informée, ce qui démontre une absence de remords et un refus d'assumer la responsabilité de la condamnation elle-même et de l'omission d'aviser la directrice. Ces problèmes suscitent des inquiétudes aux plans de l'intégrité et de la compétence.

[49] Même si M<sup>me</sup> Mulligan a précisé qu'elle avait agi sur les conseils de son avocat, qui lui a recommandé de ne pas aviser la directrice de la déclaration de culpabilité étant donné que l'infraction avait donné lieu à une absolution sous conditions et qu'elle était de nature personnelle, et non professionnelle, cela ne fait pas disparaître le fait qu'un avis était nécessaire. Même s'il a semblé que M<sup>me</sup> Mulligan tentait de minimiser sa condamnation pour vol, le vol à l'étalage de la part d'un titulaire de permis dans le domaine immobilier est extrêmement pertinent par rapport à l'industrie dans laquelle il évolue. Le vol à l'étalage ou le vol de la part d'un titulaire de permis révèle directement une moralité douteuse aux plans de l'honnêteté, de l'intégrité et de la confiance. M<sup>me</sup> Mulligan a un accès direct et sans surveillance aux biens personnels de particuliers ainsi qu'à des immeubles commerciaux. Un permis permettant de se livrer à des activités immobilières donne accès à des biens, et une condamnation pour vol remet en question la confiance qui doit régner pour qu'un permis soit délivré.

[50] Pendant l'occasion d'être entendue, M<sup>me</sup> Mulligan a indiqué que le juge s'était trompé dans sa décision et que le gardien de sécurité avait menti dans son témoignage. Quel que soit son avis sur ces questions, elle a été jugée et elle a été déclarée coupable d'une infraction criminelle comprenant le vol à l'étalage. L'occasion d'être entendue a été offerte à M<sup>me</sup> Mulligan pour lui donner la possibilité de répondre de ses actes, et non dans le but de juger à nouveau la condamnation. Le fait demeure qu'elle a été reconnue coupable par un tribunal selon un fardeau de preuve plus lourd que celui qu'exige l'autorité de réglementation. La condamnation elle-même est la préoccupation première et prédominante des membres du personnel, mais sa conduite en ce qui concerne l'avis et la communication avec les autorités de réglementation ainsi que son attitude à l'égard de la condamnation elle-même renforcent la position selon laquelle son aptitude à être titulaire d'un permis devrait être remise en question.

[51] Quand on l'a interrogée directement à propos de condamnations antérieures, M<sup>me</sup> Mulligan n'a pas répondu à la question. Lorsqu'on l'a interrogée une deuxième fois à ce sujet, elle a indiqué qu'elle n'avait pas de condamnation antérieure à titre professionnel [dans l'industrie immobilière]. Son refus de répondre aux questions directes est révélateur de son aptitude. Il était évident que M<sup>me</sup> Mulligan ne voulait pas répondre à la question et qu'elle évitait de divulguer de l'information. Cet évitement révèle un manque d'intégrité de la part de M<sup>me</sup> Mulligan. Son refus de fournir l'information dans cette situation

donne à penser qu'elle n'est peut-être pas nécessairement honnête dans d'autres domaines, ce qui suscite d'autres préoccupations en matière de protection des consommateurs.

[52] L'un des facteurs déterminants consiste à savoir si la condamnation au criminel de M<sup>me</sup> Mulligan est à ce point répréhensible que celle-ci ne devrait pas être autorisée à exercer quelque activité que ce soit dans le domaine immobilier ou si elle pourrait se conduire de manière appropriée avec une supervision adéquate.

[53] Après un examen minutieux et compte tenu des faits particuliers dans cette affaire ainsi que de la nature des condamnations en question, il a été établi que non seulement M<sup>me</sup> Mulligan n'est pas apte à être titulaire d'un permis de gérant, qui sous-entend la responsabilité de superviser des tiers, mais aussi que la supervision par un autre titulaire de permis n'est pas une mesure qui est permise en tant que modalité ou condition du permis de M<sup>me</sup> Mulligan. Une supervision réelle imposerait des limites inacceptables quant à la conduite de M<sup>me</sup> Mulligan dans l'industrie immobilière. Elle imposerait également à d'autres titulaires de permis la responsabilité de ses actes dans un rôle de supervision non caractéristique dans lequel ils seraient tenus d'accompagner M<sup>me</sup> Mulligan dans chaque bien immobilier et de rendre compte de ses actes. Exiger que M<sup>me</sup> Mulligan soit escortée à chaque visite obligerait un autre titulaire de permis dans le domaine immobilier à agir comme préposé à la sécurité. Une autre personne ne devrait pas et ne pourrait pas être tenue responsable des actes de M<sup>me</sup> Mulligan. La protection des consommateurs ne peut pas être assurée en obligeant un titulaire de permis additionnel à superviser une visite.

[54] L'octroi d'un permis qui interdit l'accès à des biens inscrits va au-delà de la portée des limites qui peuvent être imposées en vertu de la loi, étant donné que les activités immobilières ne se limitent pas à simplement inscrire des biens à vendre et que les opérations immobilières permettent aux personnes titulaires d'un permis d'avoir accès aux biens des vendeurs. L'accès au service interagences (MLS) donne aux titulaires de permis l'accès à toutes les inscriptions. M<sup>me</sup> Mulligan a admis elle-même pendant l'occasion d'être entendue qu'elle était déjà entrée dans une maison sans le consentement du vendeur.

## DÉCISION

[55] Pour ce qui est d'assortir le permis de M<sup>me</sup> Mulligan de modalités et conditions appropriées, comme je l'ai mentionné ci-dessus, j'ai étudié les modalités et conditions et j'ai conclu que la supervision n'est pas une modalité ou une condition appropriée dans cette situation. Voici donc mes conclusions :

- a. M<sup>me</sup> Mulligan n'est pas apte à être titulaire d'un permis en vertu de la *Loi* et, à cet égard, je lui refuse tout permis au sein de l'industrie dans l'intérêt public pour les motifs susmentionnés et conformément au paragraphe 10(1) de la *Loi*.
- b. En vertu du paragraphe 10(5) de la *Loi*, M<sup>me</sup> Mulligan n'aura pas le droit de demander un nouveau permis sous le régime de la *Loi* pendant une période d'un an à compter de la date de la présente décision.

**Fait** à Fredericton, au Nouveau-Brunswick, le 6 février 2018.

---

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