

MÉMOIRE

Commentaires sur le projet de règlement

Présenté à l'Autorité des marchés financiers (AMF)

Pour le compte de Professionnels hypothécaires du Canada (PHC)

21 juillet 2026

Préambule

Professionnels hypothécaires du Canada (PHC) remercie l'Autorité des marchés financiers (AMF) de l'occasion qui lui est offerte de commenter le projet de règlement. À titre d'association nationale représentant les courtiers, les agents et les cabinets hypothécaires, PHC a pour mission de promouvoir des pratiques saines, l'intégrité du marché du courtage hypothécaire et la protection des consommateurs. PHC adhère pleinement aux objectifs de protection du public qui sous-tendent la réforme proposée.

Le présent mémoire vise toutefois à attirer l'attention de l'AMF sur plusieurs enjeux d'application soulevés par les membres de PHC, en particulier par les petits et moyens cabinets. Les préoccupations exprimées ne portent pas sur l'objectif de la réforme, mais sur la clarté, la proportionnalité et l'applicabilité concrète de certaines dispositions. Dans un secteur composé d'acteurs de tailles très différentes, ces éléments sont essentiels pour éviter que des cabinets de bonne foi soient exposés à des obligations difficiles à comprendre ou à mettre en œuvre.

Une préoccupation traverse l'ensemble du projet : plusieurs dispositions semblent reprendre des formulations déjà existantes, sans que la portée réelle des changements ressorte clairement à la lecture. Cette situation crée de l'incertitude chez les cabinets et complique l'évaluation de l'impact opérationnel des nouvelles exigences. PHC recommande donc que l'AMF accompagne l'entrée en vigueur du règlement d'exemples concrets, d'outils d'accompagnement et d'une rencontre de travail avec l'industrie afin de préciser ses attentes.

1. Encadrement du dirigeant responsable

Le projet accroît de façon importante les responsabilités confiées au dirigeant responsable, sans préciser suffisamment l'encadrement de cette fonction. Or, le dirigeant responsable constitue la pierre angulaire de la conformité au sein d'un cabinet. La viabilité du modèle repose sur sa capacité réelle à assumer les obligations qui lui incombent. Lorsque ces obligations s'accumulent sans balises claires, le risque n'est pas seulement administratif : il devient un risque concret pour la protection du public, puisqu'un dirigeant responsable submergé ne peut exercer une surveillance efficace.

PHC estime que trois éléments doivent être clarifiés avant l'entrée en vigueur des nouvelles exigences :

- **Limites de la délégation** : l'AMF devrait préciser jusqu'à quel point le dirigeant responsable peut déléguer certaines tâches à un tiers, à un autre représentant du cabinet ou à une ressource administrative, sans perdre son rôle de surveillance.
- **Structure préalable à la délégation** : les cabinets doivent connaître les contrôles, la documentation et les mécanismes de reddition de comptes attendus pour qu'une délégation soit considérée conforme.
- **Réalité des petits cabinets** : dans un cabinet de quatre ou cinq courtiers, le dirigeant responsable est souvent lui-même courtier à temps plein. Une approche uniforme, conçue pour de grands cabinets, risque d'être irréaliste pour ces structures plus petites.

Recommandation 1 — Que l'AMF fournisse des exemples concrets « avant/après » illustrant précisément ce qui change pour le dirigeant responsable par rapport au régime actuel, en distinguant les obligations nouvelles des obligations déjà existantes.

Recommandation 2 — Que l’AMF tienne une rencontre de travail avec PHC afin de clarifier ses attentes en matière de délégation, de documentation et de surveillance, et afin d’élaborer des balises adaptées aux cabinets de petite taille.

2. Registre des cadeaux

La notion de « cadeau » retenue dans le projet demeure imprécise et risque de chevaucher des pratiques déjà encadrées et consignées dans d’autres registres. Cette imprécision pourrait générer une double inscription des mêmes opérations et créer une insécurité juridique pour les cabinets, qui ne sauront pas toujours avec certitude dans quel registre consigner une opération donnée.

L’exemple des remises au client illustre bien la difficulté. Un remboursement de frais légaux engagés pour le client, par exemple un remboursement de frais de notaire, relève-t-il du nouveau registre des cadeaux ou demeure-t-il dans le registre des remises au client déjà prévu ? Ces deux situations obéissent à des logiques différentes et ne devraient pas être confondues. Sans définition claire, les cabinets risquent d’inscrire deux fois la même opération, ce qui alourdirait la tenue de registres sans bénéfice réel pour la protection du public.

Recommandation 3 — Que l’AMF précise l’intention qui sous-tend l’introduction du registre des cadeaux, définisse clairement la notion de « cadeau » et délimite sans ambiguïté la frontière entre un cadeau, une remise au client et toute autre forme d’avantage déjà visée par un registre existant.

3. Politiques types proposées par l’AMF

PHC réitère une demande déjà formulée par le passé : l’AMF devrait fournir aux cabinets des modèles de politiques qu’ils pourront adapter à leur réalité, à l’image de ce qui a été fait avec succès pour la politique de traitement des plaintes. Cette approche avait été très bien reçue par les membres, car elle avait facilité la mise en conformité tout en favorisant une plus grande homogénéité des pratiques dans l’industrie.

Le rythme soutenu d’introduction de nouvelles exigences crée aujourd’hui un véritable enjeu de conformité. De nombreux cabinets, en particulier les plus petits, ne savent plus avec certitude quelles politiques internes ils doivent adopter ni quelle forme celles-ci doivent prendre. Cette incertitude expose des cabinets de bonne foi à des manquements involontaires.

Recommandation 4 — Que l’AMF accompagne les nouvelles obligations de modèles de politiques types, clairs et adaptables, couvrant les exigences introduites par le projet de règlement. Ces modèles devraient être conçus comme des outils pratiques de conformité et non comme des obligations additionnelles.

4. Outils tiers, CRM et intelligence artificielle

L’utilisation d’outils technologiques par les courtiers et les cabinets est un enjeu majeur, soulevé de façon constante par les membres de PHC. Les courtiers sont aujourd’hui sollicités par de nombreux fournisseurs de logiciels de gestion de la relation client (CRM), de solutions d’intelligence artificielle et de plateformes de gestion documentaire. Certains fournisseurs se présentent, à tort, comme « approuvés », « accrédités » ou « certifiés » par l’AMF, ce qui induit des courtiers en erreur et peut leur laisser croire qu’adopter un tel outil les place automatiquement en situation de conformité.

Le cadre réglementaire traite déjà en partie la question. Les articles 11.12 et 11.13 prévoient qu’une entente écrite doit être conclue avec tout tiers lorsqu’il y a partage de renseignements. Le problème n’est donc pas uniquement l’absence de règle, mais aussi le fait que les obligations existantes ne sont pas toujours bien comprises sur le terrain.

PHC estime qu’une communication publique de l’AMF aurait un effet concret et immédiat. Elle permettrait de rappeler que les renseignements personnels appartiennent au client, que le cabinet en est le gardien,

qu'un courtier ne peut pas transmettre unilatéralement des renseignements clients à un fournisseur sans entente formelle, et qu'aucun outil technologique n'est approuvé, accrédité ou certifié par l'AMF à moins d'une indication expresse et officielle en ce sens.

Recommandation 5 — Que l'AMF émette un avis ou un communiqué destiné à l'ensemble de l'industrie afin de rappeler les obligations applicables à l'utilisation d'outils tiers, de CRM et de solutions d'intelligence artificielle, notamment en matière de protection des renseignements personnels et d'ententes avec les fournisseurs.

Recommandation 6 — Que l'AMF indique clairement que les fournisseurs ne peuvent pas se présenter comme étant approuvés, accrédités ou certifiés par l'AMF, sauf lorsqu'une telle reconnaissance existe formellement, afin d'éviter les représentations trompeuses auprès des courtiers et des cabinets.

5. Travail à l'extérieur du Canada

PHC comprend l'intention de l'AMF d'encadrer le travail effectué depuis l'étranger, particulièrement lorsque des renseignements clients peuvent être consultés ou traités hors du Canada. La proposition actuelle soulève toutefois plusieurs difficultés sérieuses, tant sur le plan de sa portée que de son applicabilité.

- **Portée de la règle** : la règle vise les représentants certifiés, mais semble laisser de côté le personnel administratif non certifié. Or, dans les faits, certains courtiers ou cabinets peuvent recourir à du soutien administratif établi à l'étranger, lequel peut également manipuler des renseignements clients.
- **Seuil temporel** : PHC propose d'harmoniser la limite avec celle de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), soit environ 180 jours, plutôt que d'ajouter une nouvelle norme temporelle distincte.
- **Divulcation et consentement** : l'exigence d'une divulgation écrite accompagnée d'un consentement écrit du client paraît disproportionnée. Elle pourrait forcer les cabinets à recontacter un grand nombre de clients pour des consentements déjà en cours, sans bénéfice clair pour le consommateur.
- **Modalités d'application** : le projet ne précise pas comment ni quand l'avertissement doit être donné au client, ni dans quel document il devrait se trouver.
- **Exigences techniques** : des mesures comme le blocage d'adresses IP, l'utilisation obligatoire d'un VPN ou une surveillance continue peuvent être irréalistes pour plusieurs cabinets et ne constituent pas toujours une garantie proportionnée au coût et à la complexité de leur mise en œuvre.

Pour PHC, la règle devrait être recentrée sur deux objectifs : la protection des renseignements personnels et la continuité du service au client. Dès lors qu'un remplaçant est désigné, que les renseignements sont protégés et que le service offert au client n'est pas affecté, la divulgation détaillée du lieu physique où se trouve le représentant n'ajoute pas nécessairement à la protection du consommateur.

Recommandation 7 — Que l'AMF revoie la règle sur le travail à l'extérieur du Canada afin qu'elle s'applique de façon cohérente à toute personne qui manipule des renseignements clients, y compris le personnel administratif non certifié lorsque pertinent.

Recommandation 8 — Que l'AMF harmonise le seuil temporel proposé avec une balise déjà connue, notamment celle d'environ 180 jours associée à la RAMQ, afin d'éviter la multiplication de normes divergentes pour les cabinets.

Recommandation 9 — Que l'AMF remplace les obligations de divulgation et de consentement détaillées par une approche fondée sur la continuité du service, la désignation d'un remplaçant et la protection effective des renseignements personnels, avec des modalités d'application clairement précisées.

6. Rémunération — limite d'un an pour l'intégration

PHC conteste la limite d'un an proposée pour la période d'intégration, qu'elle juge déconnectée de la réalité du développement professionnel dans l'industrie hypothécaire. Un processus d'intégration sérieux repose sur le mentorat, le parrainage et l'accompagnement progressif d'un nouveau courtier. Dans les faits, ce processus s'échelonne généralement sur plus d'une année.

Cette limite ignore également la réalité économique du mentorat. Un stagiaire ou un nouveau courtier génère peu de revenus durant sa première année d'activité. Il est donc difficile pour un mentor de récupérer, à l'intérieur d'un délai de douze mois, l'investissement consenti en temps, en encadrement et en formation. Une limite trop courte risque de décourager le mentorat, au détriment de la relève et de la qualité de la pratique.

Recommandation 10 — Que l'AMF remplace la limite d'un an par une durée de deux à trois ans, ou par une balise liée au seuil de 5 M\$ afin de mieux refléter la réalité du mentorat et de l'intégration professionnelle.

Recommandation 11 — Que l'AMF précise expressément que la mesure vise à empêcher les structures pyramidales ou perpétuelles, et non à pénaliser les chefs d'équipe qui assurent un véritable accompagnement professionnel et contribuent à former la relève.

7. Évaluation des compétences

Le projet confie au dirigeant responsable un rôle accru dans la validation des compétences des représentants. PHC souscrit au principe, mais souligne qu'une telle responsabilité ne peut être exercée correctement sans critères objectifs et uniformes. À défaut, l'appréciation risque de devenir subjective, variable d'un cabinet à l'autre et difficile à défendre en cas de contrôle.

À l'heure actuelle, la formation accréditée donnant droit aux unités de formation continue (UFC) constitue le repère le plus objectif. En l'absence d'un ancrage clair sur cette référence, PHC craint la multiplication d'« académies maison » ou de formations internes sans valeur réelle, ce qui pourrait affaiblir le niveau de compétence dans l'industrie plutôt que le renforcer.

Recommandation 12 — Que la formation accréditée par l'AMF et reconnue aux fins des UFC demeure la référence officielle pour évaluer la compétence des représentants sur les pratiques spécifiques, et que toute matrice d'évaluation confiée au dirigeant responsable s'appuie sur cet ancrage objectif.

8. Période probatoire et heures de qualification

PHC soulève ce point bien qu'il ne fasse pas partie directement de la présente consultation et qu'il ait déjà fait l'objet d'une consultation distincte l'an dernier. La mise en vigueur des changements correspondants est prévue pour la fin de septembre 2026. Il s'agit notamment du passage à dix personnes à charge et de la mesure de la période probatoire en heures qualifiées plutôt qu'en semaines.

Compte tenu de la proximité de cette entrée en vigueur et de son interaction possible avec plusieurs mesures du présent projet, notamment celles touchant le rôle du dirigeant responsable et l'évaluation des compétences, PHC souhaite obtenir des précisions sur l'arrimage entre ces deux chantiers. Une clarification permettrait aux cabinets de se préparer de façon cohérente plutôt que d'avoir à composer avec deux réformes mal coordonnées.

Recommandation 13 — Que l'AMF précise rapidement l'arrimage entre les modifications relatives à la période probatoire et aux heures de qualification, d'une part, et les obligations prévues au présent projet de règlement, d'autre part, afin de permettre une mise en œuvre cohérente par les cabinets.

Conclusion

PHC partage les objectifs de protection du public qui animent le projet de règlement et demeure entièrement disposée à collaborer avec l'AMF pour en assurer une mise en œuvre efficace et proportionnée. Les commentaires formulés dans le présent mémoire visent à améliorer la clarté, l'applicabilité et l'équité du cadre proposé, notamment pour les petits et moyens cabinets qui devront intégrer ces exigences dans leurs opérations quotidiennes.

À titre prioritaire, PHC demande à l'AMF de clarifier le rôle du dirigeant responsable, de fournir des exemples pratiques et des modèles de politiques, d'émettre une communication claire sur les outils tiers et les renseignements personnels, de revoir les règles relatives au travail à l'extérieur du Canada, d'assouplir la limite d'un an en matière d'intégration, de préciser les exceptions légitimes en matière de rémunération et d'ancrer l'évaluation des compétences sur la formation accréditée UFC.

PHC remercie l'AMF de l'attention portée à ces commentaires et se tient à sa disposition pour participer à une rencontre de travail ou à tout échange permettant de faciliter une mise en œuvre claire, proportionnée et utile du règlement.