

La Petite Maison Bleue

Saison 3 2025 EP 1: TRANSCRIPT

23 jan, 2025

ENTREVUE avec Luke Moffett, PDG de la Chambre immobilière du Nouveau-Brunswick

Bienvenue à la Petite Maison Bleue, la balado officielle de l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick. Je suis votre hôtesse, Angela Boudreau. Comme il s'agit de notre premier épisode de 2025, j'aimerais commencer par souhaiter une bonne année à tous nos auditeurs!

Ici, à la Petite Maison Bleue, nous allons commencer l'année 2025 avec une mise à jour importante sur notre chambre immobilière provinciale.

Depuis 2022, des efforts sont en cours pour FUSIONNER les chambres immobilières du Nouveau-Brunswick.

Et, en janvier 2024, c'est finalement arrivé : les cinq chambres immobilières et régions de la province ont fusionné en une seule entité. Tout au long de 2024, un effort collectif massif a eu lieu pour fusionner le personnel, les règlements administratifs, la réglementation, les systèmes MLS, les systèmes de boîtes à lettres, pour n'en nommer que quelques-uns.

Maintenant, gardons à l'esprit qu'il s'agit d'une entité distincte du propriétaire de la Petite Maison Bleue, l'AINB. Il y a toujours eu une Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick – depuis plus de 60 ans. N'oubliez pas que l'AINB joue un rôle de réglementation pour la protection du public en partenariat avec le gouvernement provincial. Mais maintenant, comme tous les agents immobiliers du Nouveau-Brunswick le savent, il existe également une seule chambre immobilière provinciale, composée de ses cinq régions qui ont fusionné. Cette chambre immobilière est responsable de tous les outils utilisés par nos membres, et surtout de votre système MLS.

Pourquoi parlons-nous de ce changement en janvier 2025?

Eh bien, parce que la semaine dernière, une réunion historique a eu lieu qui a solidifié un énorme travail de création des fondations de cette chambre immobilière provinciale unique.

Le 14 janvier 2025, des membres de toute la province se sont réunis, certains en personne, d'autres en ligne, pour voter sur certains aspects absolument cruciaux et fondamentaux de la création de la nouvelle chambre immobilière provinciale. Je parle de tout, depuis la publication des prix de vente jusqu'aux heures d'activation des nouvelles inscriptions, en passant par l'élection du conseil d'administration qui mènera l'organisation vers sa prochaine phase de croissance et de changement.

Il s'agit, comme je l'ai dit, d'une étape importante. Au cours de la dernière année, les gestionnaires et les vendeurs immobiliers – qui étaient habitués à une certaine façon de faire des affaires avec leurs anciennes chambres immobilières – ont eu de nombreuses frustrations. Non seulement par les changements apportés, mais souvent aussi par la **manière** dont ces changements ont été apportés. Ils ont été frustrés par la nouvelle politique. Ils ont même été frustrés par les défis technologiques qui ont menacé la mise sur pied de la nouvelle chambre immobilière.

Mais, depuis le 14 janvier, la chambre immobilière fusionnée du Nouveau-Brunswick a un nouveau conseil d'administration – dont la plupart des membres sont nouvellement élus. Elle a un nouveau président du conseil. Elle a plusieurs motions fraîchement adoptées, certaines réglant des questions litigieuses, et d'autres qui ouvrent la porte pour des défis entièrement nouveaux qui sont à venir.

Et aujourd'hui, la Petite Maison Bleue va s'asseoir avec le PDG de la chambre immobilière, Luke Moffett, pour faire le point sur ce qui s'est passé lors de la réunion spéciale de la semaine dernière et ce que tout cela signifie.

Musique

Angela

Re-bienvenue à la Petite Maison Bleue Luke!

Luke Moffett

Merci Angela, je suis heureux d'être ici.

Angela

Avant de parler de ce qui s'est passé lors de la réunion, parlons du fait que la réunion elle-même a effectivement fonctionné, technologiquement parlant. En d'autres termes, cette réunion était une reprise de la réunion qui aurait dû avoir lieu fin novembre, n'est-ce pas? Et je pense que cette réunion a échoué à cause de problèmes techniques et même d'une énorme panne de courant. Je suppose donc que la reprise s'est mieux déroulée?

Luke Moffett

La reprise s'est sans aucun doute mieux déroulée. Nous avons certainement tiré quelques leçons de cet échec. Le bon côté des choses, c'est que nous avons appris que l'expérience en ligne aurait pu être considérablement améliorée. Et une fois que nous nous en sommes rendu compte, malheureusement pas à l'avance, mais une fois que nous l'avons fait, nous avons pu l'améliorer considérablement en faisant appel à de meilleurs partenaires et à une meilleure technologie.

Angela

Et je sais que l'élection de plusieurs nouveaux directeurs était à l'ordre du jour de la réunion, mais quels étaient les autres points importants à discuter et à soumettre au vote des membres?

Luke Moffett

Nous avons trois points importants à l'ordre du jour. Nous avons beaucoup de travail à faire de la part des comités, des règlements et régulations. Nous voulions obtenir un ensemble unifié de règles et réglementations pour commencer. Nous voulions faire approuver nos nouveaux statuts. C'était un mandat issu de la fusion, qui prévoyait que nous examinerions les statuts au cours de la première année. Et la troisième chose que les anciens administrateurs voulaient faire était de procéder au renouvellement anticipé des administrateurs et de mettre en place des administrateurs élus. Voilà donc les trois points importants.

Angela

Eh bien, passons maintenant en revue quelques-uns d'entre eux de façon plus détaillée. Commençons d'abord par qui a été élu au sein de l'équipe du nouveau conseil d'administration et peut-être qui revient, qui est le président et qui sont les nouveaux membres.

Luke Moffett

Directement sous le feu des projecteurs! Alors, Justin Morehouse est un administrateur qui est de retour et il sera notre président à l'avenir. Michelle Hardy est une administratrice qui est aussi de retour et elle sera notre vice-présidente. Sean Arbeau est un administrateur qui est de retour et servira en tant que président du comité des finances. Stefan Comeau a été élu pour la région du Nord. Sebastian Duval est un agent immobilier commercial de la région de Moncton.

Sherry McCaw est une directrice de Moncton nouvellement élue et elle présidera le comité des règlements. Sandy Levine est élue de la région de Fredericton. Kim Hunter a été élue de la région de Saint John. Brian Keirstead a été élu de la région de Moncton comme notre gestionnaire des agents et il présidera le comité de gouvernance.

Je n'ai pas compté combien de personnes j'ai nommées, j'espère avoir nommé les neuf.

Angela

On dirait bien que c'est tout le monde, cela semble être un bon mélange d'expériences, vous savez, une bonne diversité de différentes entreprises et domaines. Je voudrais donc maintenant aborder certaines des choses qui ont été discutées et certaines des motions sur lesquelles les membres ont voté. L'une d'entre elles était vraiment intéressante à propos de l'activation des annonces. Il y a donc eu une motion sur le moment où les

annonces pourraient être activées. Et il y a eu un débat sur la question de savoir si cela resterait pendant les heures ouvrables, ou 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Vraiment? Les annonces vont-elles être activées 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 immédiatement?

Luke Moffett

Eh bien, je peux dire qu'une partie de l'objectif de la fusion était de réunir trois ensembles de règles et réglementations, de processus, de cultures, de terminologie, tout cela en un seul ensemble cohésif. La région de Fredericton a maintenant des activations d'inscriptions 24 heures sur 24.

Et de nombreux autres conseils partout au pays ont aujourd'hui un accès 24 heures sur 24. C'est assez commun. Et, vous savez, le principal élément de rétroaction que nous avons obtenu du processus de consultation était de passer à l'activation par les membres plutôt qu'à la simple activation par les agents.

Angela

Et quand vous dites agent, soyons clairs, car parfois les membres se désignent eux-mêmes comme agents immobiliers. Un agent est une entreprise dans ce contexte, n'est-ce pas?

Luke Moffett

En effet. Dans la région de Fredericton, un agent est, comme vous le savez, une entreprise. On les appelle parfois des agences de courtage, mais je pense que l'idée est que ce sont des entreprises qui ont reçu une formation du conseil d'administration pour leur donner la capacité d'activer et de modifier les inscriptions.

Angela

Il appartiendra donc à chaque entreprise de décider quand et dans quel délai activer les annonces.

Luke Moffett

Comme c'est le cas aujourd'hui.

Angela

Je comprends. Je voudrais maintenant prendre le temps d'aborder quelques points plus modestes dont j'ai entendu parler. Je pense que la taille des chambres est désormais obligatoire et que chaque nouvelle annonce comportera au moins sept photos. Les membres votants se sont-ils facilement entendus sur ces questions ou le vote a-t-il été serré et controversé sur ces points?

Luke Moffett

Je ne dirais pas qu'il y a eu de la controverse. Il y a eu des discussions sur la question de savoir si la photo principale devait être une photo extérieure de la propriété ou si elle pouvait être la cuisine, par exemple, et ils ont opté pour la flexibilité à ce niveau là. Il y a eu un vote sur la taille obligatoire des pièces pour un nombre minimum de pièces. Je dirais que les membres avaient des opinions des deux côtés et qu'ils ont respecté le processus et le vote en ce qui concerne les règles de la majorité.

Angela

En parlant de controverse, l'un des principaux points sur lesquels il a eu un vote concernait la publication des prix de vente, ou du moins le moment où les prix de vente sont révélés. Donc, si les membres ont voté en faveur de leur révélation au moment où les ventes finales sont annoncées, cela signifie-t-il que le public va également voir ces prix de vente immédiatement? Ou seulement les membres, comment est-ce que tout cela fonctionne?

Luke Moffett

Eh bien, nous ne présentons rien au public, mais d'un point de vue matriciel ou MLS, les membres pourront le voir au moment où la transaction sera conclue s'ils le souhaitent. Cette règle est en quelque sorte une orientation pour l'instant de la part des membres, et nous allons maintenant travailler avec l'AAINB, l'ACI et notre service juridique, et au final, cela dépendra de la réponse du conseiller juridique et co-régulateur du comité des formulaires de l'AAINB.

Nous voudrions probablement tous avoir une visibilité sur le processus complet. D'autres conseils au Canada l'ont fait. La région de Fredericton avait l'habitude de marquer la propriété comme vendue avant qu'elle ne soit vendue. Et puis ils se sont habitués à la terminologie « vendue » comme étant ferme. Il y a donc une certaine terminologie que nous devons régler, mais dans l'ensemble des choses, les membres ont voté en faveur du fait que le prix de vente sera visible lorsque la transaction sera marquée comme ferme et qu'il y aura un rapport de vente.

Nous travaillerons avec l'AAINB pour apporter les modifications appropriées et peut-être quelques modifications supplémentaires à nos règles, car celles-ci ont un impact sur les acheteurs et les vendeurs.

Angela

J'allais justement poser cette question. L'acheteur devra peut-être aussi donner son accord, car il ne s'agit pas seulement du prix que le vendeur a obtenu pour sa maison. Il s'agit de ce que l'acheteur a payé, n'est-ce pas?

Luke Moffett

Oui, c'est ce que l'acheteur a payé. Il y a donc des processus de consentement qui doivent être mis en place pour les acheteurs et les vendeurs. L'ACI nous donnera des conseils et nous verrons ensuite à quoi cela ressemble d'un bout à l'autre, de la mise en vente de la

propriété à la clôture de la vente, pour nous assurer que les processus appropriés sont mis en place, que le consentement éclairé est en place et que l'agent immobilier reçoit une formation. Et nous aurons également la possibilité, s'il y a une exception, que le personnel du Conseil puisse la supprimer.

Angela

Les membres ont-ils toutefois exprimé des inquiétudes quant à la possibilité qu'une vente ne se concrétise pas et que des informations susceptibles de compromettre un vendeur soient révélées?

Luke Moffett

Oui, c'était le point le plus discuté et le plus débattu lors des réunions publiques et des consultations. Les gens soulevaient des préoccupations du point de vue de leurs clients, soulevaient des préoccupations en général concernant le code de l'immobilier et s'assuraient que le conseil d'administration, le comité et les membres répondaient à ces préoccupations. Et c'était notre travail de dire comment les autres conseils s'y prennent.

Nous avons également souligné que l'ACI peut nous aider, ils ont fait des recherches sur le sujet. L'AAINB recevra des conseils juridiques, ils sont prêts à travailler avec nous sur ce sujet. Et donc, oui, cela peut nous prendre plus de temps. Nous trouverons une solution, nous avons déjà lancé le projet pour réunir toutes ces personnes, mais c'est la direction que les membres veulent que nous prenions.

Angela

Donc, beaucoup de choses se sont passées. C'est une réunion importante, je dirais, pour accomplir ce travail. Mais si nous regardons vers l'avenir, vous allez avoir une assemblée générale annuelle avec nous. Vous allez vous associer à l'AAINB lors de cette conférence annuelle en avril. Selon vous, quels seront les principaux enjeux qui seront soumis au vote? D'ici là, pourquoi les membres devraient-ils participer à cette assemblée générale annuelle?

Luke Moffett

Eh bien, ils devraient venir à cette assemblée générale annuelle, car c'est une autre excellente occasion de rencontrer leurs collègues agents immobiliers de toute la province.

Angela

Un excellent point!

Luke Moffett

Je dirais que l'AG a été une étape importante dans la mesure où les membres ont voté pour la fusion et pour avoir un seul MLS. Vous savez, en prenant du recul, vous pouvez regarder la situation et vous pouvez voir des parties de Moncton, des parties de Fredericton, des parties de St. John, des parties de Northern Valley, toutes réunies en une seule. Est-ce chose faite? Non, nous avons probablement encore 18 mois devant nous pour un véritable

travail de fusion. L'ensemble des règles et réglementations était un ensemble de base qui consistait à prendre les trois entités et à les rassembler.

Y a-t-il des règles supplémentaires que nous pourrions mettre en place? Vous savez, nous devrions également l'examiner d'un point de vue commercial.

Il reste donc beaucoup de travail. Je ne sais pas ce qui sera à l'ordre du jour du vote à l'AGA. Nous aurons de nouveaux présidents de comité, ils prendront leurs fonctions et ils examineront le travail qui a été fait. Il reste encore beaucoup de travail à faire, il y a encore de nouveaux outils à considérer, et il y a de grandes idées à étudier. Nous allons donc organiser une assemblée générale annuelle en avril en partenariat avec l'AINB, puis une autre assemblée générale avant la fin du mois d'août pour remplacer les trois administrateurs restants et nous préparer à organiser de nouveau nos élections lors des assemblées générales annuelles et revenir à un conseil d'administration échelonné de cinq et quatre membres, ce qui est notre objectif. Nous donnerons également un aperçu de nos finances, c'est sûr. Nous ferons le point sur les comités. Les comités ont fait un excellent travail cette année autour des règles et réglementations et Realtor Care, et nous devons encore travailler fort sur notre gouvernance autour de nos politiques et processus.

Angela

On dirait bien qu'il reste encore beaucoup de travail à faire, mais que ce qui a été accompli est important ; je pense que ce sera une voie solide à suivre. Une autre question, et elle pourrait être délicate... mais je pense que c'est quelque chose que les auditeurs voudront peut-être savoir. Au cours de l'année dernière, certains membres ont exprimé une certaine frustration à l'égard de l'organisation, de sa croissance, de vous-même et de la façon dont vous opérez en tant que PDG. Après la réunion de la semaine dernière qui a permis de tirer un trait sur beaucoup de travail, comme nous venons de le dire, qu'aimeriez-vous dire aux membres qui auraient pu avoir des inquiétudes au cours de l'année écoulée concernant votre style ou vos méthodes de leadership?

Luke Moffett

Je dirais que j'aurais probablement partagé bon nombre de ces préoccupations lorsque j'ai lu les courriels. Je vois les préoccupations ; honnêtement, il n'y en a pas beaucoup avec lesquelles je suis en désaccord. Et elles sont réelles, mais il faut prendre du recul et avoir un peu de recul sur ce qui va être accompli et pourquoi certaines choses se sont produites.

Nous avons eu trois conseils d'administration différents, ou quatre conseils d'administration différents, qui avaient des cultures différentes. Cela a demandé beaucoup de travail. On nous a lancé quelques problèmes auxquels nous ne nous attendions pas. Nous avons donc eu ces discussions avec les directeurs en interne. Et je vais être franc, nous en avons tiré des leçons.

Vous espérez que votre équipe, lorsqu'elle fait des erreurs, en tire des leçons et s'améliore pour devenir meilleure qu'elles ne l'a jamais été dans le passé. Et je pense que c'est là où nous en sommes.

Je n'ai aucun problème à admettre des erreurs. Ce qui compte, c'est ce que vous comptez faire à propos de ces erreurs. Dans quel délai allez-vous corriger et adresser les choses?

Je dirais que du point de vue des listes et des opérations quotidiennes, les choses restent assez cohérentes. Le personnel a fait un travail formidable, vous savez, en gérant trois ensembles de règles et de réglementations différents, deux systèmes Matrix différents, et en continuant à normaliser TouchBase dans la province, à normaliser les boîtes de verrouillage dans la province, à arriver à un environnement Matrix unique, à aider à résoudre certains problèmes.

Nous sommes arrivés à un ensemble de règles et réglementation, nous avons tous nos comités mis en place là où nous n'avions aucun comité au début janvier de l'année dernière. Il a donc fallu du temps pour mettre ces choses en place et les faire fonctionner, pour impliquer nos membres et faciliter ces discussions.

Angela

En effet, cela prend du temps, et je suppose que c'est le bon moment de l'année pour poser la question : si vous aviez une résolution pour 2025, pour l'année à venir, quel serait votre état d'esprit à l'approche de la nouvelle année?

Luke Moffett

J'aimerais que nous soyons, ou que je sois, plus proactif avec nos administrateurs.

J'aimerais moi-même parvenir à un calendrier plus clair pour les administrateurs et les comités et à avoir une meilleure communication avec les membres. Nous avons déjà identifié et déployé quelques nouveaux canaux sur lesquels nous allons améliorer notre communication.

Angela

On dirait que vous voulez être proactif, vous voulez diriger et pas simplement suivre. Je pense que c'est admirable. Souhaitez-vous ajouter autre chose avant de conclure?

Luke Moffett

Oui, je pense qu'il serait injuste de ne pas remercier tous les administrateurs et bénévoles pour qui les 18 derniers mois ont été éprouvants. Je veux dire les administrateurs du conseil d'administration précédent, le groupe de travail sur la fusion, et puis il y a eu le conseil d'administration initial. Et même si j'ai subi des critiques, je suis un employé rémunéré, ils ont subi beaucoup de critiques, ce qui n'était pas justifié. Ils étaient tous là

pour faire de leur mieux pour les membres. Ils ont consacré beaucoup d'heures au conseil d'administration, puis les comités se sont mis en place et sont devenus opérationnels et ils ont pu utiliser les comités pour accomplir beaucoup de travail.

Il faut regarder où nous en étions il y a 18 mois, il y a 12 mois, il y a six mois, par rapport à aujourd'hui, et se demander si nous sommes sur la bonne voie. Oui, il y a eu des obstacles sur la route, et je déteste les obstacles sur la route, surtout ceux qui auraient pu être évités. Notre équipe et notre personnel se rendent compte que gérer un groupe de 300 membres très soudés est un défi différent que de gérer un groupe de plus de 1 500 membres avec des cultures et des attentes différentes. Nous devons donc mettre en place un ensemble d'outils pour améliorer notre approche et devenir un conseil d'administration professionnel pour un groupe de 1 500 professionnels.

Angela

Très noble. Cela semble être un excellent plan avec de nombreuses leçons à en tirer. Je suppose donc que c'est tout pour aujourd'hui. Merci d'avoir visité la Petite Maison Bleue. Nous devons vous inviter à nouveau pour une autre mise à jour sur la façon dont les choses se passent, peut-être après votre assemblée générale. Nous verrons alors ce qui se passe. Merci beaucoup Luke.

Luke Moffett

Excellent, au revoir!

Angela.

Au revoir!

Musique

Alors chers auditeurs, il semble bien que la chambre immobilière avance et laisse derrière elle certains de ses défis passés. Comme dans toute famille recomposée, il n'est jamais facile de réunir tout le monde qui se sont habitués à différentes façons de faire.

Avez-vous assisté à la réunion de la semaine dernière et avez-vous une ou deux réflexions à partager? Ou peut-être l'avez-vous manquée et avez-vous une question sur l'épisode d'aujourd'hui? Vous pouvez contacter Luke via le luke@nbrealestateboard.com.

OU écrivez-moi à la Petite Maison Bleue au : communications@nbrea.ca.