

# ANNEXE 3 - Règles de conformité et régie interne

Charisma, avril 2025

DIRIGEANT D'AGENCE : Andreas Patogiannis – [andreas@charisma.ca](mailto:andreas@charisma.ca)

---

Le rôle de l'OACIQ est de protéger le public notamment en promouvant une culture de conformité parmi les titulaires de permis. Pour cela, elle exige des dirigeants d'agence qu'ils élaborent, diffusent et supervisent l'application d'un programme de conformité interne basé sur les lignes directrices publiées par l'Organisme. Par conformité, on entend bien sûr le respect des lois et des règlements mais également exercer ses activités de courtier immobilier avec prudence, diligence, compétence, probité et courtoisie, en faisant preuve d'un esprit de collaboration.

Pour réduire les risques de responsabilité déontologique, professionnelle, pénale et criminelle pour les titulaires de permis et leurs employés, l'agence doit donc assurer leur supervision d'une manière adéquate qui implique de veiller :

- Au respect des exigences pour l'obtention et le maintien du permis des courtiers (ex. : formation continue, assurance responsabilité, mise à jour des informations), jusqu'à la fin de leurs activités au sein de l'agence, y compris pour les sociétés par actions des courtiers ;
- À la prévention et à la gestion des conflits d'intérêts ;
- À la conformité des publicités, représentations, promotions et sollicitations ;
- Au respect des obligations de vérification, d'information et de conseil des courtiers ;
- À la protection des renseignements personnels et à la cybersécurité ;
- À la gestion des plaintes ;
- Au respect des obligations de collaboration et de partage de rétribution ;
- À la tenue, gestion et conservation conformes des dossiers, livres, registres et comptes ;
- À la prévention du blanchiment d'argent, du financement des activités terroristes et de la fraude immobilière.

La mise en œuvre des politiques, procédures et mesures de contrôle du programme de conformité permet d'assurer cette supervision. Le contrôle peut se faire par la vérification des dossiers clients, la pratique des courtiers, la formation, le coaching, le mentorat et la rétroaction.

---

## Le respect des exigences pour le maintien du permis des courtiers

La période de validité de votre permis du courtier immobilier est du 1er mai au 30 avril. Pour maintenir votre permis en vigueur, vous devez poser diverses actions au plus tard le 30 avril de chaque année dont acquitter les droits exigibles (incluant le FACIQ et votre assurance professionnelle) et procéder à la mise à jour de vos renseignements. Hormis les étapes liées au renouvellement annuel du permis, vous devez aussi respecter les exigences suivantes :

- Mettre à jour votre photo de permis tous les cinq ans.
- Respecter les conditions requises liées au permis et les règles de déontologie en tout temps.
- Suivre les formations imposées dans les délais fixés par l'OACIQ.
- Compléter le Programme de formation continue obligatoire (PFCO) tous les deux ans.

Si vous détenez un permis de courtier immobilier résidentiel, vous pouvez effectuer toute transaction relative à une partie ou à l'ensemble d'un immeuble principalement résidentiel de 4 logements et moins, relative à un terrain vacant à destination résidentielle seulement, et relative à une fraction d'un immeuble à destination résidentielle qui fait l'objet

d'une convention ou d'une déclaration de copropriété divise ou indivise. Vous pouvez également agir comme intermédiaire pour la location d'un logement, et ce, peu importe le nombre de logements dans l'immeuble.

Pour assurer une meilleure protection du public et diminuer le risque d'erreurs et omissions, les courtiers immobiliers de Charisma qui sont restreints au courtage résidentiel sont soumis à deux règles supplémentaires :

- Interdiction de participer à une opération visant la vente d'une entreprise ;
- Obligation de travailler en collaboration avec un courtier de plein exercice pour la vente d'un immeuble principalement résidentiel de 4 logements ou moins dont une partie de la superficie est à vocation commerciale.



L'OACIQ ajoute, dans sa ligne directrice, que « peu importe la catégorie de leur permis, les courtiers ont en tout temps l'obligation de tenir compte de leurs aptitudes, des limites de leurs connaissances et des moyens dont ils disposent pour agir dans une transaction immobilière. En conséquence, ils ne doivent pas accepter de se livrer à une opération de courtage immobilier qui est hors de leur champ de compétence, sans obtenir l'aide nécessaire auprès, notamment, d'un autre titulaire de permis ayant les compétences requises. »

## La prévention et la gestion des conflits d'intérêts

En vertu de la Loi sur le courtage immobilier et du Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité, les titulaires de permis ont l'obligation d'éviter de se placer en situation réelle ou apparente de conflit d'intérêts.

### L'obligation d'éviter de se placer en situation de conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts

Un conflit d'intérêts survient lorsque vos intérêts personnels ou professionnels divergent de ceux de votre client. Vous devez toujours prioriser les intérêts de votre client et éviter toute situation où vos propres intérêts ou ceux de vos proches pourraient influencer votre jugement ou votre loyauté envers le client.

Pour éviter les conflits d'intérêts, vous devez dissocier vos intérêts personnels de ceux de votre client et, si nécessaire, cesser de servir le client. Cette obligation fait partie des règles déontologiques qui exigent honnêteté, loyauté, probité et objectivité. Ces règles visent à rassurer le public sur l'intégrité des courtiers et à renforcer la crédibilité de la profession.

Notez bien que vous devez éviter non seulement les conflits d'intérêts réels, mais aussi les situations qui pourraient en donner l'apparence. Même sans préjudice pour le client, l'apparence de conflit compromet votre indépendance et vos obligations déontologiques. Il est crucial de prévenir toute situation pouvant être perçue comme un conflit d'intérêts pour maintenir la confiance et l'intégrité professionnelle.

### Les situations dans lesquelles il est interdit d'agir comme courtier

- *Intérêt direct et indirect du courtier*

Les règles déontologiques en matière de conflit d'intérêts définissent les situations où un courtier est directement ou indirectement impliqué dans une transaction immobilière, notamment lorsqu'il possède ou souhaite acquérir un droit de propriété dans l'immeuble concerné. Dans ces cas, vous ne pouvez pas représenter les autres parties

à la transaction. Le terme « intérêt » a deux significations dans la réglementation : un avantage personnel (conflit d'intérêts) et un droit de propriété (intérêt direct ou indirect). Vous détenez personnellement un intérêt direct, tandis qu'un intérêt indirect est détenu par une société dont vous êtes actionnaire ou par une personne liée à vous, comme un conjoint ou un enfant.

- *Interdiction de représenter un vendeur lors de l'acquisition d'un immeuble ou d'une entreprise*

Lorsqu'un vous obtenez un intérêt direct ou indirect dans un immeuble ou une entreprise, il vous est interdit de représenter le vendeur. Autrement dit, si vous achetez un immeuble pour votre propre compte (intérêt direct) ou si vous êtes actionnaire d'une société (intérêt indirect) qui acquiert un immeuble, vous ne pouvez pas agir au nom du vendeur, car cela constituerait un conflit d'intérêts. De plus, il est spécifiquement interdit à un courtier qui acquiert un intérêt dans un immeuble ou une entreprise de réclamer une rétribution pour cette transaction.

Si vous voulez acquérir un immeuble que vous êtes chargé de vendre, louer ou échanger, vous devez, avant de déposer une proposition de transaction, mettre fin à votre contrat de courtage vente ou attendre son expiration. Notez bien que vous ne pouvez pas mettre fin au contrat tant qu'il y a des transactions en cours ou une collaboration avec un autre courtier. Même après l'expiration du contrat, vous ne pouvez proposer d'acquérir l'immeuble tant qu'une promesse d'achat n'est pas devenue nulle et non avenue.

Acquérir un immeuble que vous êtes chargé de vendre peut vous placer en situation de conflit d'intérêts, même après la fin du contrat : vous connaissez les stratégies et les faiblesses du vendeur, ce qui vous donne un avantage. Pour protéger les intérêts du vendeur, il est recommandé que ce dernier soit représenté par un autre courtier.

Une apparence de conflit d'intérêts peut aussi survenir si vous n'avez pas prodigué des conseils adéquats sur le prix de vente initial ou n'avez pas fait suffisamment d'efforts pour trouver des acheteurs potentiels offrant le meilleur prix.

- *Interdiction de représenter un acheteur ou un locataire intéressé à un immeuble ou à une entreprise appartenant au courtier*

Lorsque vous vendez, échangez ou louez un immeuble ou une entreprise dans lequel vous possédez un intérêt direct ou indirect, vous ne pouvez pas représenter l'acheteur ou le locataire intéressé, ni obtenir de rétribution pour cette transaction. Ces règles visent à maintenir la transparence et l'intégrité dans le processus de vente et à assurer que les parties sont pleinement informées de votre rôle et de vos intérêts.

Même s'il n'y a pas de lien direct avec l'obligation de mettre fin au contrat de courtage-vente, vous ne pouvez pas entrer en compétition avec votre client pour l'acquisition d'une propriété, car cela constituerait un conflit d'intérêts.

- *À propos du cumul de fonctions ou de l'exercice d'autres activités professionnelles*

Un courtier peut détenir plus d'un titre et être membre en règle de plusieurs ordres ou associations. Toutefois, il ne peut pas cumuler les deux fonctions dans une même transaction.

Les exemples les plus courants sont celui du courtier immobilier qui est également inspecteur en bâtiment, et celui du courtier immobilier qui détient un permis de l'AMF. Dans les deux cas, le cumul de leurs fonctions dans une même transaction, agir comme inspecteur dans le premier cas et comme courtier hypothécaire dans le deuxième, constitue des situations de conflits d'intérêt.

- *À propos de la couverture d'assurance du FARCIQ*

Pour qu'une réclamation soit couverte par l'assurance responsabilité du FARCIQ, vos services professionnels doivent bénéficier à des tiers. Ainsi, si vous êtes partie à une transaction (comme acheteur, vendeur, créancier, actionnaire, caution ou locateur), les réclamations que vous pourriez déposer dans ce contexte ne seront pas couvertes par le FARCIQ.

## L'obligation de dénoncer le conflit d'intérêts.

On sait déjà que le courtier immobilier doit éviter les conflits d'intérêts en toute circonstance et en tout temps et qu'il doit prendre activement toutes les mesures nécessaires pour éviter de se placer en situation réelle ou apparente de conflit d'intérêts. Cependant, il peut arriver que le conflit d'intérêt soit inévitable.

Comme le précise l'Organisme dans sa ligne directrice que « La loi ne donne pas au courtier immobilier le choix entre éviter le conflit d'intérêts ou le dénoncer ; en tout temps, il doit éviter de se placer en situation de conflit d'intérêts. »

Même après avoir dénoncé un conflit d'intérêts, vous demeurez en situation de conflit et cela pourrait rendre le client mal à l'aise ou inquiet. Il est important dans ce cas, que vous lui offriez la possibilité de mettre fin au contrat de courtage ou au mandat et de choisir un autre courtier pour le représenter dans sa transaction. En tout temps, le client doit se sentir en totale confiance avec vous.

Pour dénoncer un conflit d'intérêts inévitable, vous devez fournir par écrit aux parties concernées les informations suivantes : votre nom et votre numéro de permis, les coordonnées du vendeur/acheteur impliqué, l'objet du contrat de courtage, une description du conflit d'intérêts, et les raisons pour lesquelles vous ne pouvez éviter ce conflit. La dénonciation doit être faite sans délai et par écrit, avec une preuve de réception à conserver dans vos dossiers. Chez Charisma, nous mettons à votre disposition un formulaire standardisé intitulé « Avis de divulgation de conflit d'intérêt quand le courtier n'a ni intérêt direct ni intérêt indirect dans la transaction ». Ce document est disponible dans notre intranet.

Attention : il est essentiel de ne pas confondre l'obligation de dénoncer par écrit et sans délai un conflit d'intérêts que vous ne pouvez éviter et l'obligation de divulguer par écrit et sans délai votre statut de titulaire de permis et la nature de votre intérêt dans la transaction. Cette seconde obligation, en effet, ne découle pas de votre obligation d'éviter une situation de conflit d'intérêts mais d'une autre règle déontologique visant à rétablir l'équilibre entre les parties dans le cadre d'une transaction immobilière impliquant un courtier immobilier.

- *La double représentation*

Lorsqu'un courtier immobilier a un contrat de courtage avec les deux parties à une transaction (acheteur et vendeur ou locateur et locataire), il se trouve dans une situation exceptionnelle de double représentation. Dans ce cas, vous ne pouvez pas respecter vos obligations déontologiques de promouvoir et protéger les intérêts de vos deux clients, ni agir avec loyauté envers eux, car leurs intérêts sont opposés.

La double représentation est donc une situation de conflit d'intérêts et vous devez activement mettre tout en œuvre pour l'éviter notamment en mettant fin à l'un des deux contrats de courtage et en recommandant au client d'être représenté par un autre courtier. Au cas échéant, vous ne pourrez exiger aucune rétribution de ce client ni en obtenir une de la part d'un autre courtier auquel vous aurez pu le référer.

Pour rappel, vous devez, DÈS LA PREMIÈRE OCCASION, informer la partie non représentée qu'elle a le droit de l'être avec un autre courtier, que si elle renonce à cette possibilité, elle aura droit à un traitement équitable, à un accès complet à toute l'information essentielle au bon déroulement de la transaction ainsi qu'à toutes les protections prévues par la Loi.

## La conformité des publicités, représentations, promotions et sollicitations

Les représentations, la publicité et les informations diffusées par un courtier doivent respecter les règlements de l'Organisme. Ces règles s'appliquent également aux dirigeants et administrateurs d'une agence, aux franchiseurs et à toute personne ou société promouvant des services de courtage immobilier. De plus, certaines lois d'affichage doivent être respectées, comme lors de l'installation d'une affiche « À vendre ». Il est essentiel de vérifier les lois applicables auprès des autorités compétentes, telles que le ministère des Transports et les municipalités.

### Les règles relatives à la représentation

- *Les mentions obligatoires*

Les informations suivantes doivent figurer dans toute publicité, sollicitation ou représentation liée à l'exercice du courtage immobilier (cartes professionnelles, panneaux, brochures, radio, télévision, courriels, Internet – y compris les réseaux sociaux, articles promotionnels, etc.), à l'exception des périodiques qui ont des exigences spécifiques :

- Votre nom tel qu'indiqué sur votre permis,
- Votre catégorie de permis au long (champ de pratique) (dans les périodiques seulement, les abréviations suivantes sont acceptées : Crt imm., Crt imm. rés., Crt imm. comm.),
- Le nom de votre agence suivi de la mention « agence immobilière » (dans les périodiques seulement, les abréviations suivantes sont acceptées : Agce imm., Agce imm. rés., Agce imm. comm.).

En équipe, chaque courtier doit être identifié séparément ; « Une équipe de courtiers immobiliers résidentiels et commerciaux » est une mention qui porte à confusion et pourrait faussement laisser croire que tous les courtiers sont de plein exercice.

- *Le courtier incorporé*

Quand un courtier travaille pour une société par actions, les représentations et la publicité doivent être réalisées par cette société. Elles doivent mentionner le nom et prénom du courtier, le type de permis détenu, le nom de l'agence et celui de la société. Le courtier peut omettre son nom, prénom et type de permis s'il ajoute, après le nom de la société, la mention « société par actions d'un courtier immobilier », si applicable.

Pour éviter que cette mention ne puisse porter à confusion auprès du public dans le cas d'un permis restreint, chez Charisma nous exigeons de nos courtiers qu'ils la complètent avec la mention  résidentiel ou commercial selon le cas.

- *Affiliations, titre professionnel, formation et diplômes*

Pour promouvoir vos services, vous pouvez mentionner votre appartenance à une association, vos titres professionnels, diplômes, et formations complétées, comme celles du Programme de formation continue obligatoire (PFCO). Vous devez vous assurer d'avoir rempli toutes les conditions nécessaires et pouvoir prouver la véracité de ces informations.

- *Prix reconnaissance*

Si vous avez obtenu un prix reconnaissance depuis que vous êtes courtier chez Charisma, vous pouvez l'utiliser pour promouvoir vos services à condition que les critères d'attribution soient disponibles sur demande et que l'outil publicitaire indique où les obtenir (code QR, lien Internet direct). L'année d'attribution du prix ou du titre doit également être mentionnée.

- *Nombre d'années d'expérience*

Vous pouvez indiquer le nombre d'années d'expérience acquises à titre de courtier dans vos outils publicitaires, à condition que l'information soit véridique et démontrable. Cependant, vous ne pouvez pas utiliser le total du nombre d'années d'expérience des titulaires de permis formant une équipe ou au sein d'une agence.

- *Nombre de transactions réalisées*

Quand vous publiez un nombre de transactions réalisées au cours d'une période donnée, l'information doit être vérifiable et comporter assez de détails pour ne pas porter à confusion. Pour cela, vous devriez toujours préciser le secteur concerné, la période de calcul et la source des données.

## Les règles relatives aux inscriptions et aux transactions complétées

- *L'obligation d'avoir un contrat de courtage en vigueur*

Pour promouvoir un immeuble en vente, vous devez détenir un contrat de courtage valide. En effet, c'est l'article 9.5.1 du contrat de courtage vente qui vous donne le droit de promouvoir l'immeuble en vente, et l'article suivant, d'annoncer qu'il est vendu. À ce propos, l'OACIQ rappelle, dans sa ligne directrice que « les publications [notamment] sur les réseaux sociaux du type « À venir » ou « Bientôt sur le marché » sont interdites lorsqu'elles paraissent avant que le contrat de courtage ne soit signé et que l'inscription auprès du service de diffusion d'information ([Centris]) soit complétée, le cas échéant. »

L'installation d'un écriteau sur l'immeuble n'est autorisée qu'après la publication sur Centris à moins d'instructions écrites du vendeur (cas exceptionnels uniquement).

- *À propos des outils de diffusion de l'information sur les immeubles à vendre*

LA FICHE DESCRIPTIVE. C'est un document évolutif destiné à permettre à un courtier collaborateur de rédiger une promesse d'achat pour son client acheteur sans avoir besoin de contacter le courtier du vendeur pour obtenir de l'information essentielles. Elle doit donc contenir des informations exactes, vérifiées et actualisées, et comprendre les déclarations du propriétaire et les déclarations du courtier ou de l'agence (notamment l'intérêt direct ou indirect) ainsi que, au cas échéant, une note concernant l'exclusion des garanties légales. Elle doit également préciser que le document n'est pas une offre mais une invitation à soumettre des offres. Avant une visite, un acheteur peut demander la fiche descriptive d'un immeuble. Lors de la visite, il aura généralement cette fiche en main, mais ne fera pas toujours une promesse d'achat immédiatement. Si la fiche est modifiée entre-temps, le titulaire de permis doit s'assurer que l'acheteur a la version la plus récente et la paraphe pour éviter les litiges. Chez Charisma, nous recommandons fortement à tous nos courtiers que la fiche détaillée de la propriété soit toujours liée à la promesse d'achat en tant que « Annexes Autre » à la clause 13.1.

CENTRIS.CA. Vous devez toujours informer le vendeur de son droit d'utiliser un service de diffusion d'information comme Centris et des conséquences de ne pas le faire. Quand il y renonce, sachez que la fiche descriptive de la propriété ne sera pas disponible sur le site de l'agence et que vous conservez l'obligation de collaborer avec tout courtier qui voudrait présenter l'immeuble à ses clients (cela comprend l'obligation de prévoir une rétribution pour le courtier collaboration et de l'en informer).

- Notez bien que la Loi n'accorde aucun délai pour la mise en ligne de l'immeuble en vente : la saisie sur Centris doit être faite « sans délai » et aucune mise en marché ne peut être faite avant. Notez encore qu'il est interdit de retarder cette inscription, même à la demande du vendeur (à moins de force majeure auquel cas, une mention devra être ajoutée à cet effet au contrat.)

L'ESPACE NUMÉRIQUE. La mise en vente d'une propriété sur Internet ou les réseaux sociaux doit être claire et ne pas prêter à confusion. Il est crucial de bien identifier le courtier inscripteur et d'ajouter, dans toute publicité, les mentions minimales obligatoires sans abréviations. Quand vous partagez l'inscription d'un autre courtier, vous devez vous assurer que le courtier inscripteur est clairement identifié pour éviter toute confusion. Il est recommandé de partager le lien vers la fiche de la propriété sur Centris.

- *La mention « vendu » obligatoire*

Pour rappel, vous avez l'obligation d'indiquer sur la pancarte placée sur l'immeuble qu'il est « vendu », dès la réalisation de toutes les conditions de la promesse d'achat. Vous devez aussi retirer la pancarte dès la fin du contrat de courtage ou dès la signature de l'acte de vente, selon la première éventualité.

- *À propos du prix vendu et du délai de vente*

Il est strictement interdit, dans toute publicité et représentation, de divulguer le prix de vente d'un immeuble ou tout pourcentage permettant de le déduire. De plus, nous recommandons à nos courtiers Charisma de ne pas publier le fait qu'une offre a été acceptée sur un immeuble si toutes les conditions ne sont pas réalisées à moins d'instructions écrites du vendeur. Cette recommandation vise à ne pas dissuader d'autres acheteurs de présenter des promesses d'achat.

Quant au calcul du délai de vente, rappelons qu'il commence à la date de la signature du contrat de courtage et se terminer à la date de réalisation de toutes les conditions, à l'exclusion de la signature de l'acte de vente. Notez bien que le délai de vente indiqué sur la fiche détaillée dans Matrix correspond à la date d'acceptation de la promesse d'achat et non à la date de réalisation des conditions. Il n'est donc pas permis de publier ce délai même accompagné de la mention « Source Centris » sous peine d'induire le public en erreur et de contrevenir à la Loi.

- *À propos des ventes en collaboration*

Vous pouvez publiciser une transaction en collaboration seulement avec l'autorisation écrite du vendeur ou de son courtier. Si vous êtes autorisé à placer une pancarte sur l'immeuble, pour rappel, elle doit être retirée à l'expiration du contrat de courtage ou à la signature de l'acte de vente selon la première de ces éventualités.

## Les règles relatives à la sollicitation

- *Respect du contrat de courtage exclusif*

Les agences et courtiers doivent respecter l'exclusivité des contrats de courtage pendant toute leur durée, même à l'approche de leur fin. Avant de solliciter un propriétaire ou un acheteur, il est crucial de vérifier qu'il n'a pas un contrat de courtage exclusif avec une autre agence ou courtier, en effet, solliciter prématurément un client avant l'expiration de son courtage exclusif est strictement interdit.

- *À propos de la sollicitation de masse*

Vous pouvez effectuer des sollicitations de masse, à condition de ne pas cibler directement des personnes ou sociétés déjà liées par un contrat de courtage exclusif avec un autre titulaire de permis, ou ayant demandé à ne pas être sollicités. Nuance : faire distribuer 1 000 cartons publicitaires par Postes Canada dans un secteur géographique est un bon exemple de sollicitation de masse, faire 1 000 appels téléphoniques dans ce secteur n'est pas de la publicité de masse parce que vous avez la possibilité de contrôler à qui est destinée la communication. Vous ne pourriez donc pas vous excuser d'avoir contacté un propriétaire sous contrat de courtage avec un autre courtier en déclarant que vous appelez tous les propriétaires de la rue, vous avez l'obligation de vérifier vos listes de prospection avant de les exploiter.

- *À propos de la sollicitation téléphonique*

La sollicitation téléphonique est soumise au respect des normes du CRTC qui publie la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) au Canada. Donc, en plus de vous assurer de vérifier que le destinataire de votre communication n'est pas déjà lié à un autre courtier par contrat de courtage, vous devez vous assurer que son numéro de téléphone ne figure pas sur cette liste. Pour contribuer à la conformité de vos actes professionnels, Les Immeubles Charisma tiennent à jour une copie de la LNTE pour les codes régionaux qui nous concernent et vous garantissent un accès complet via la plateforme de *Télélisting*.

L'OACIQ vous recommande de tenir des registres précis des scénarios d'appels et des appels eux-mêmes, en cas de plainte et de demande d'information de la part du CRTC.

- *À propos de la sollicitation numérique*

La sollicitation numérique est notamment soumise au respect de la Loi canadienne antipourriel (LCAP) qui vous impose les exigences suivantes :

- Obtenir un consentement préalable, exprès ou implicite, pour recevoir des messages électroniques commerciaux. Cela inclut les courriels, les messages sur les réseaux sociaux et les messages textes.
- Identifier clairement et simplement l'expéditeur du message.
- Inclure un mécanisme de désabonnement.

Selon la LCAP, le consentement exprès est obtenu de manière explicite, par un accord clair et formel, donné verbalement ou par écrit – vous devez toujours archiver ce consentement dans la GED. En demandant son consentement à un client, vous devez préciser vos objectifs, fournir vos informations d'identité, et indiquer que ce consentement peut être retiré à tout moment. En revanche, le consentement tacite est présumé dans certaines situations, comme lorsqu'une relation d'affaires ou privée existe entre les parties, ou si l'adresse courriel du destinataire a été publiée sans restriction explicite. Tandis que le consentement exprès reste valide jusqu'à son retrait, le consentement tacite est limité à deux ans après la fin de la relation, ou à six mois après le dernier contact si la relation d'affaires n'a jamais été établie, comme lorsqu'un acheteur vous demande de l'information sur une propriété et que vous l'inscrivez sur une liste de diffusion automatisée de style alertes immobilières.

Quant au mécanisme permettant au destinataire de retirer son consentement, il doit être clair, simple et rapide. Ce mécanisme peut, par exemple, être une adresse courriel ou un site Internet, qui doit rester valide pendant au moins 60 jours après l'envoi du message. L'expéditeur doit traiter la demande de retrait sans délai, au plus tard dans les 10 jours ouvrables, et sans nécessiter d'autres actions de la part du destinataire.

- *À propos du porte-à-porte*

Nous mettons en garde nos courtiers Charisma au sujet des règlements municipaux sur le colportage. Notez bien que la plupart des municipalités du Québec ont un règlement qui limite ou interdit le porte-à-porte afin de garantir à leur citoyen une meilleure qualité de vie. Il est de votre devoir de vérifier auprès des mairies de votre secteur de développement quelles sont les règles qui s'y appliquent.

- *À propos des concours*

Si vous souhaitez organiser un concours ou un tirage d'une valeur égale ou supérieure à 100\$, non seulement vous devez obtenir une autorisation écrite de votre dirigeant d'agence mais vous avez l'obligation d'en faire la déclaration à la Régie des alcools, des courses et des jeux et de vous conformer à ses exigences. L'agence se réserve le droit de vous faire signer une décharge de responsabilité.



- *Référencement de client*

Un courtier immobilier n'a pas le droit de promouvoir l'offre de cadeaux aux personnes qui lui réfèrent des clients. Par conséquent, une publicité incitant le public à lui référer des acheteurs ou des vendeurs en échange d'un cadeau ou d'une somme d'argent est interdite, car le référencement constitue un acte de courtage.

- *Rabais de rétribution, cadeaux et autres avantages*

Vous avez le droit d'offrir ponctuellement des réductions de vos rétributions, cependant, vous ne pouvez pas promouvoir rabais, remises, primes et cadeaux sans l'autorisation de votre dirigeant d'agence, et jamais en argent comptant. L'agence se réserve le droit de vous faire signer une décharge de responsabilité.

Lorsqu'une telle publicité est approuvée, elle prévoit toutes les conditions ; ces conditions doivent être directement accessibles au public, par exemple sur une page de votre site Internet dédiée à votre offre promotionnelle.

Notez bien que la Loi vous interdit d'offrir quelque avantage que ce soit pour promouvoir un immeuble en particulier car cela pourrait nuire à la collaboration entre courtiers ou défavoriser certains acheteurs.

Notez encore que les garanties de vente ou de performance sont également interdites parce qu'elles peuvent créer des situations de conflits d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts.

## La collaboration et le partage de rétribution

Le titulaire de permis doit toujours faire preuve de courtoisie et de collaboration avec ses collègues. Il doit éviter tout acte qui pourrait nuire à l'honneur et à la dignité de la profession. Il ne doit pas abuser de la bonne foi des autres titulaires de permis, ni utiliser des procédés déloyaux ou chercher à obtenir des avantages indus. Il doit également s'abstenir de faire de fausses représentations concernant des contrats de courtage ou la disponibilité des biens.

Le titulaire de permis ne doit pas dénigrer ses collègues ni nuire à leurs relations professionnelles. Lorsqu'il sollicite un contrat de courtage, il doit le faire sans dénigrer les autres titulaires de permis. Il doit respecter le choix des clients de travailler avec d'autres titulaires de permis et ne pas émettre d'opinions sur les transactions des autres sans y être invité. Enfin, il ne doit pas utiliser des décisions disciplinaires pour porter préjudice à ses collègues et doit recommander aux acheteurs de conclure des contrats de courtage avec des courtiers de leur choix pour défendre leurs intérêts.

- *À propos de la mise en marché*

Avant l'inscription sur Centris, il vous est interdit de :

- Installer une pancarte pour annoncer l'immeuble en vente
- Publiciser l'immeuble sur le web ou les réseaux sociaux
- Annoncer que l'immeuble sera bientôt disponible
- Communiquer des informations sur l'immeuble à des acheteurs potentiels ou à d'autres courtiers
- Faire visiter l'immeuble
- Promettre ou réserver l'immeuble à un acheteur potentiel

Un courtier qui accepte une promesse d'achat avant l'inscription de l'immeuble ne respecte pas ses obligations déontologiques et risque des sanctions disciplinaires, pouvant aller jusqu'à la suspension ou la révocation de son permis.

- *À propos du mode collaboration*

Vous entrez en mode collaboration avec un client ou un courtier dès qu'une demande de renseignement est formulée, peu importe le mode de communication choisi. Le mode collaboration avec cette personne prend fin

quand elle a reçu toutes les réponses à ses questions. Si une visite est confirmée, le mode collaboration est automatiquement prolongé jusqu'à la fin de cette visite. Si à la suite d'une visite, une promesse d'achat est rédigée, le mode collaboration se prolonge automatiquement jusqu'à la réalisation de ses conditions. Si l'offre n'est pas acceptée, le mode collaboration prend fin, cependant, si l'offre expire parce qu'une des parties n'a pas répondu à l'autre dans le délai prévu, il y aura lieu de clarifier les intentions des parties par écrit avant de mettre fin au mode collaboration.

En mode collaboration, vous devez notamment permettre à tout acheteur de visiter la propriété et de présenter des promesses d'achat, d'informer toutes les parties concernées de l'existence d'offres d'achat concurrentes et de faire preuve de bonne foi. Notez encore que le mode collaboration avec peut être prolongé par toute personne qui en fait la demande par écrit (dans ce cas, elle doit préciser l'échéance de la période pendant laquelle elle souhaite rester en mode collaboration afin d'éviter toute ambiguïté ou tout litige possible).

- *À propos des informations stratégiques et confidentielles*

Lorsque vous collaborez à une transaction, vous devez partager tous les renseignements pertinents avec les autres titulaires de permis impliqués, sans favoriser certains courtiers en leur fournissant des informations supplémentaires ou différentes. Tous les courtiers doivent recevoir les mêmes informations, sauf ceux qui représentent également le client.

Le courtier du vendeur doit traiter équitablement les acheteurs non représentés en leur fournissant toutes les informations pertinentes et en les informant de l'existence de toutes les promesses d'achat reçues. Il doit également révéler à tous les courtiers en mode collaboration l'existence de toute proposition de transaction dès qu'il en a connaissance, sans en dévoiler le contenu.

Ne pas révéler l'existence d'une promesse d'achat constitue un procédé déloyal et prive le client vendeur de la possibilité d'obtenir les meilleurs prix et conditions. Tous les acheteurs doivent être informés de la présentation de nouvelles promesses d'achat, sans révéler les contre-propositions ou modifications.

Vous devez toujours présenter chaque proposition sans préférence et ne pouvez divulguer pas le contenu des propositions à d'autres courtiers. Il doit traiter équitablement toutes les parties à la transaction et informer les acheteurs de l'existence des autres promesses.

- *À propos de la rétribution*

Pour favoriser une transaction, le courtier doit collaborer avec tout titulaire de permis à des conditions raisonnables, que ce dernier ait un contrat de courtage achat ou non. Il doit prévoir une rétribution raisonnable pour le titulaire avec lequel il collabore. Le courtier ne doit pas partager sa rétribution de manière à compromettre la transaction ou à défavoriser une partie. Un partage déraisonnable pourrait diminuer l'intérêt des autres courtiers et nuire aux intérêts du client vendeur. Chez Charisma, nous recommandons le partage à part égales.

Et pour rappel : vous ne pouvez pas renoncer à votre rétribution ou à une partie de votre rétribution si cela désavantage les autres parties ou favorise une proposition. Vous pouvez diminuer votre rétribution seulement si aucun acheteur représenté ne présente de promesse d'achat, mais cela doit être équitable pour toutes les parties. Toute modification de rétribution doit être confirmée par écrit et signée par les parties concernées.

- *À propos du référencement*

Le référencement entre courtiers est permis et encouragé de même que la collaboration avec des détenteurs de permis de l'AMF avec lesquels vous avez le droit de convenir de partage de rétribution.

Lorsque vous référez un client à un courtier immobilier ou à un courtier hypothécaire, rappelez-vous que vous devez toujours l'aviser qu'il demeure libre de choisir tout autre courtier et ce, sans aucune conséquence pour sa transaction. Lorsque vous le faites, vous devez divulguer à l'acheteur, par écrit, que vous pourriez être gratifié pour cette référence. Cet avis de divulgation doit obligatoirement être archivé dans le dossier client dans la GED.

## La protection des renseignements personnels et la cybersécurité

Les courtiers immobiliers doivent traiter les renseignements personnels de leurs clients, des parties à la transaction et des employés, en respectant le droit fondamental à la vie privée. Plusieurs lois, dont la Loi sur le courtage immobilier, le Code civil du Québec et la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, imposent des règles strictes pour la protection de ces renseignements. Les titulaires de permis doivent également se conformer à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques pour les communications hors Québec.

L'OACIQ, dans sa ligne directrice, nous donne cette définition d'un renseignement personnel : « Un renseignement personnel est un renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier, directement ou indirectement. Il s'agit d'un renseignement permettant de faire connaître quelque chose de quelqu'un, d'avoir un rapport avec une personne physique et d'être susceptible de distinguer cette personne par rapport à quelqu'un d'autre. »

- *Consentement à la cueillette d'information et confidentialité*

Pour respecter le droit à la vie privée, deux principes fondamentaux doivent être observés selon la réglementation : obtenir le consentement nécessaire de la personne concernée pour la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation des renseignements personnels et assurer la confidentialité des renseignements collectés. Chez Charisma, bien que la Loi ne l'exige pas expressément, nous exigeons de nos courtiers qu'ils conservent des preuves écrites des consentements.

Avant de collecter des renseignements personnels, il est important de définir clairement les objectifs de cette collecte. Vous devez avoir un intérêt sérieux et légitime pour justifier la collecte de ces informations. Par exemple, obtenir les renseignements nécessaires pour conclure un contrat de courtage, présenter une offre d'achat ou vérifier l'identité constitue un intérêt sérieux et légitime. Seuls les renseignements personnels absolument nécessaires, et non simplement utiles, doivent être collectés. En cas de doute, vous devez vous abstenir de recueillir ces renseignements.

Le document *Consentement à la cueillette, à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels* disponibles l'intranet du site de l'agence doit obligatoirement être signé par tout client, avant la cueillette de toute information personnelle. Tout comme pour CANAFE et l'évaluation du risque associé à la relation d'affaires, c'est au moment où vous devez vérifier l'identité une personne pour la première fois que vous devez compléter ce formulaire. Attention, cependant, la comparaison à celui de CANAFE s'arrête ici : le premier étant signé par le client, le second devant absolument demeurer confidentiel.

- *Conservation et destruction des renseignements personnels*

Selon le règlement de l'OACIQ, les registres et dossiers doivent être conservés pendant au moins 6 ans après leur fermeture définitive ; vous devez cependant, dans la mesure du possible, détruire les renseignements personnels une fois que leur utilisation ou collecte a atteint son objectif.

Pour assurer la conformité lors de la destruction des renseignements personnels, vous devez prendre des mesures de sécurité pour protéger leur confidentialité comme sécuriser les documents en attente de destruction, confier la destruction des dossiers et registres uniquement à des personnes spécifiquement désignées, en suivant une procédure clairement définie, utiliser une méthode de destruction adaptée au support et au niveau de confidentialité des documents, garantissant une destruction définitive et ne jamais laisser des documents papier contenant des renseignements personnels dans des bacs de recyclage sans les avoir préalablement déchiquetés de manière sécuritaire.

## La gestion des plaintes

Une plainte en courtage immobilier est l'expression d'un mécontentement concernant le service ou le comportement d'un courtier, d'un administrateur ou d'un employé d'une agence immobilière. Elle peut se manifester sous forme diverses forme et peut être exprimée verbalement ou par écrit par un client ou un autre courtier. La plainte peut provenir de la personne se déclarant "victime" des faits allégués ou de toute autre personne, incluant clients, parties prenantes, partenaires d'affaires et autres membres du public.

La politique de gestion des plaintes de l'agence vise à garantir un traitement juste et équitable des plaintes dans un délai raisonnable. Elle favorise notamment l'amélioration continue de la qualité des services offerts et aide à maintenir des relations d'affaires saines avec les clients et les autres parties prenantes.

Chez Charisma, nous vous recommandons de nous informer immédiatement de toute situation pouvant entraîner un conflit potentiel avec un courtier ou un client. Une plainte est considérée comme telle lorsqu'un client ou un courtier exprime son mécontentement concernant une action ou une inaction de votre part, ce qui pourrait nuire à la réalisation de votre mandat et causer un préjudice à une ou plusieurs parties de la transaction.

Une discussion sur les points de divergence peut aider à mieux comprendre la situation et à éviter que ces prémices ne se transforment en une plainte, qu'elle soit justifiée ou non. Si un client demande de l'assistance, cette demande est immédiatement prise en charge par le dirigeant d'agence si elle est écrite. Si la demande est faite par téléphone, nous demandons une version écrite dans un délai de 3 jours maximum pour pouvoir discuter de manière précise et éviter les malentendus. Pour les demandes faites après la réalisation de la transaction, une version écrite est requise dans les deux semaines. Nous vous demanderons également votre version écrite et tous les échanges que vous avez eus avec le plaignant, conservés sous forme de courriels, textos ou via Immocontact. Il est recommandé de faire des captures d'écran pour conserver vos messages Immocontact car ils ne sont pas permanents.

Vous devrez détailler la chronologie des faits, les interventions effectuées, les correspondances et les documents transmis. La bonne documentation de vos dossiers est essentielle. Nous traiterons le dossier dans les meilleurs délais avec rigueur et tiendrons les parties concernées informées. Le constat et la décision écrite seront envoyés au plaignant. Nous vous informerons également de notre décision et des conséquences possibles, telles que l'obligation de suivre des formations ou un suivi personnalisé, si la plainte est justifiée.

---

## Les règles de conformité CANAFE

- *À propos de la vérification d'identité*

Au Québec, la signature d'un contrat de courtage (vente, achat et location) comprenant déjà la vérification de l'identité du client, vous n'avez rien à faire de plus pour être conforme aux normes de CANAFE. Rappelez-vous que la vérification d'identité devrait toujours se faire en personne, à l'aide de document authentiques et valides émis par un gouvernement et comportant idéalement une photo. En cas de doute, précédez à une double vérification en vous référant à d'autres sources de renseignements fiables comme des relevés, des lettres, des certificats, des formulaires, dans leur format original ou en image numérique.

- *Le suivi continu de la relation d'affaires*

Lorsqu'une relation d'affaires avec un client est établie, vous devez tenir à jour un document dans lequel sont consignés ses coordonnées ainsi que l'objet et la nature projetée de la relation d'affaires. Cette obligation vous

incombe jusqu'à la fin de la relation d'affaire, soit au moins 5 ans après la dernière opération pour laquelle vous avez été tenu de vérifier l'identité du client.

La fréquence à laquelle vous procéderez à un contrôle dépendra du niveau de risque attribué à chaque client. Par exemple, les clients identifiés comme présentant un risque faible peuvent nécessiter un contrôle continu moins fréquent, tandis que ceux qui présentent un risque élevé exigeront que vous preniez des mesures accrues. Le risque est une combinaison des possibilités qu'une chose se produise et de l'étendue des dommages ou des pertes qu'elle pourrait entraîner. Le risque est donc nul si la chance pour qu'un client puisse commettre une infraction liée au blanchiment d'argent ou au financement d'activités terroristes est nulle.

Chez Charisma, nous acceptons que nos courtiers transigent, sans autorisation spéciale du dirigeant d'agence, avec des clients dont ils ont évalué qu'ils représentaient un risque faible à nul. Cette évaluation doit être réalisée de manière systématique pour chaque nouvelle relation d'affaires créée et une preuve écrite de cette évaluation doit être archivée dans la GED.

Aussi, pour répondre aux exigences de CANAFE en matière de suivi continu de la relation d'affaires, vous êtes tenu de mettre à jour les coordonnées de tous vos clients au moins deux fois au cours des 5 années suivant leur dernière activité. Le document « Bordereau de conformité CANAFE » a été conçu pour vous aider à évaluer le risque que pourrait représenter un nouveau client. Notez bien que comme pour la vérification d'identité, chaque personne, physique ou morale, doit faire l'objet d'un diagnostic individuel et un bordereau différent doit être complété et archivé pour chacune. Ce document est disponible dans la section Intranet de notre site.

- *Mesures d'atténuation des risques*

Chez Charisma, les mesures suivantes ont été mises en place pour atténuer les risques liés au blanchiment d'argent et au financement des activités terroristes :

- Dépôt en fidéicommiss ne dépassant pas le montant de la rétribution, sauf autorisation spéciale du dirigeant d'agence.
- Aucun dépôt en espèces ni chèque personnel. Seuls les virements et les traites bancaires sont acceptées dans notre agence.
- Interdiction de participer à une transaction qui implique un échange de cryptomonnaies entre les parties.
- Déclaration d'opération ou de tentative d'opération douteuse obligatoire lorsqu'un client refuse de fournir ses pièces d'identité et interdiction de participer à une transaction impliquant des clients qui refusent de s'identifier.

Dans le cas où votre analyse de la situation vous amènerait à douter que vous puissiez en présence d'une opération ou d'une tentative d'opération douteuse, vous DEVEZ, sans délai, prendre contact avec l'agente de conformité de votre agence. Son autorisation ou celle de votre dirigeant d'agence pourrait être nécessaire pour la poursuite de la transaction.

DANIELLE GONDIM  
[danielle@charisma.ca](mailto:danielle@charisma.ca)  
 514-360-3000, poste 1000



- *Déclaration des opérations douteuses*

Les courtiers immobiliers sont tenus, des par la Loi canadienne sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes, de déclarer :

- Les opérations et les tentatives d'opérations douteuses,
- Les contournements soupçonnés des sanctions,
- Les biens appartenant à des groupes terroristes.

CANAFE ne s'attend pas, de la part des entités déclarantes, qu'elles enquêtent ou qu'elles dépassent le cadre normal de leurs opérations pour obtenir des renseignements supplémentaires ou des preuves de leurs déclarations. Il recommande, au contraire, de ne rien faire pour éveiller les soupçons des personnes suspectées de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes sur le fait que vous soyez en train de préparer une déclaration d'opération douteuse. Ne posez donc pas plus de questions que votre travail normal ne l'impose, ne demandez pas davantage de documents que nécessaire et ne parlez jamais à quiconque de vos démarches auprès de CANAFE sous peine de peut-être nuire à une enquête en cours.