



# PROGRAMME DE CONFORMITÉ DU DIRIGEANT D'AGENCE

Rédigé par  
Pascal Goovaerts  
Courtier immobilier Agréé DA  
Dirigeant d'agence

## PRÉSENTATION

|                                                              |          |
|--------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Pourquoi mettre en place un programme de conformité ?</b> | <b>7</b> |
| <b>Supervision et réduction des risques</b>                  | <b>7</b> |
| <b>Mises à jour</b>                                          | <b>7</b> |

## OBLIGATIONS GÉNÉRALES DE CONFORMITÉ

|                                                                                      |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Sélection et supervision des titulaires de permis et des employés de l'agence</b> | <b>8</b> |
| Dirigeant d'agence                                                                   | 8        |
| Gestion quotidienne de l'agence                                                      | 8        |
| Disponibilités :                                                                     | 8        |
| Direction :                                                                          | 8        |
| Opérations :                                                                         | 9        |
| Comptabilité :                                                                       | 9        |
| Marketing et développement des affaires                                              | 10       |
| Sélection des titulaires de permis & des employés                                    | 10       |
| Cessation du courtier                                                                | 11       |
| Supervision des titulaires de permis et des employés                                 | 11       |
| Formation, coaching et mentorat                                                      | 12       |
| Rétroaction                                                                          | 13       |

## OBLIGATIONS ENVERS LE PUBLIC

|                                                                                                         |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Conflits d'intérêts</b>                                                                              | <b>14</b> |
| Les situations interdites                                                                               | 14        |
| Intérêt direct et indirect du courtier                                                                  | 14        |
| Interdiction de représenter un vendeur lors de l'acquisition d'un immeuble ou d'une entreprise          | 14        |
| Interdiction de représenter un acheteur ou un locataire intéressé à un immeuble appartenant au courtier | 15        |
| Cumul de fonctions ou exercice d'autres activités professionnelles                                      | 15        |
| Le courtier qui vend ou achète pour lui-même                                                            | 15        |
| L'obligation de dénoncer le conflit d'intérêts                                                          | 15        |
| 1. AVIS-CCA                                                                                             | 16        |
| 2. AVIS-CCL                                                                                             | 16        |

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3. AVIS-CVAN.....                                                                         | 16        |
| 4. AVIS-DAVP .....                                                                        | 16        |
| 5. AVIS-DCRP.....                                                                         | 16        |
| 6. AVIS-EDR.....                                                                          | 16        |
| 7. DIVULGATION DE PARTAGE DE RÉTRIBUTION.....                                             | 17        |
| 8. DIVULGATION D'ENTENTE DE RÉTRIBUTION .....                                             | 17        |
| La double représentation.....                                                             | 17        |
| Prévenir, détecter et éviter les conflits d'intérêts .....                                | 18        |
| Procédure de règlement des conflits d'intérêts constatés .....                            | 18        |
| Mesure de contrôle pour les équipes .....                                                 | 18        |
| Mesure de contrôle pour les courtiers œuvrant dans un milieu connexe à l'immobilier ..... | 19        |
| <b>Représentation, sollicitation, promotion et publicité .....</b>                        | <b>19</b> |
| Les règles relatives à la représentation .....                                            | 19        |
| Les mentions obligatoires .....                                                           | 19        |
| Le courtier incorporé .....                                                               | 20        |
| Affiliations, titre professionnel, formation et diplômes .....                            | 20        |
| Prix et reconnaissances .....                                                             | 20        |
| Nombre d'années d'expérience .....                                                        | 20        |
| Nombre de transactions réalisées .....                                                    | 20        |
| Règles relatives aux inscriptions et aux transactions complétées .....                    | 20        |
| Obligation d'avoir un contrat de courtage en vigueur .....                                | 20        |
| Outils de diffusion de l'information sur les immeubles à vendre.....                      | 21        |
| Mention « vendu » obligatoire.....                                                        | 21        |
| Prix vendu et délai de vente .....                                                        | 21        |
| Ventes en collaboration .....                                                             | 22        |
| Règles relatives à la sollicitation .....                                                 | 22        |
| Respect des contrats exclusifs .....                                                      | 22        |
| Sollicitation de masse .....                                                              | 22        |
| Sollicitation téléphonique .....                                                          | 22        |
| Sollicitation numérique.....                                                              | 22        |
| Porte-à-porte .....                                                                       | 22        |
| Concours.....                                                                             | 22        |

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Référencement de clients .....                                                           | 22        |
| Rabais, cadeaux et avantages .....                                                       | 22        |
| Relations avec les médias .....                                                          | 23        |
| Supervision de l'agence et du dirigeant.....                                             | 23        |
| <b>Vérification, information et conseil .....</b>                                        | <b>23</b> |
| Obligation de vérification.....                                                          | 23        |
| Obligation d'information.....                                                            | 24        |
| Fiche descriptive .....                                                                  | 24        |
| Facteurs défavorables .....                                                              | 24        |
| Obligation de conseiller.....                                                            | 25        |
| Utilisation de l'intelligence artificielle (IA) dans les activités professionnelles..... | 25        |
| <b>Protection des renseignements personnels et cybersécurité.....</b>                    | <b>26</b> |
| Rôle et responsabilité du dirigeant d'agence .....                                       | 26        |
| Cueillette des renseignements personnels .....                                           | 26        |
| Utilisation des renseignements personnels .....                                          | 27        |
| Communication des renseignements personnels .....                                        | 27        |
| <b>Gestion des plaintes et collaboration avec l'OACIQ .....</b>                          | <b>27</b> |
| Politique de gestion des plaintes .....                                                  | 27        |
| L'obligation d'aviser le FARCIQ .....                                                    | 28        |
| La collaboration avec l'OACIQ .....                                                      | 28        |
| La mission de l'OACIQ.....                                                               | 29        |

## **OBLIGATIONS ENVERS LES AUTRES TITULAIRES DE PERMIS**

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Collaboration et partage de rétribution.....</b>                                       | <b>30</b> |
| Principaux enjeux de la collaboration .....                                               | 30        |
| - Respecter le caractère exclusif du contrat de courtage :.....                           | 30        |
| Assurer une mise en marché loyale et équitable .....                                      | 30        |
| - Respecter le « mode collaboration ».....                                                | 31        |
| - Faire preuve de disponibilité raisonnable :.....                                        | 31        |
| - Révéler les renseignements pertinents à la réalisation de la transaction.....           | 31        |
| - Révéler l'existence de toute proposition de transaction .....                           | 31        |
| - Assurer la présentation des propositions de transaction dans les meilleurs délais ..... | 32        |

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Principaux enjeux du partage de la rétribution .....                            | 32 |
| - Effectuer un partage de rétribution conforme : .....                          | 32 |
| - Interdire la renonciation ou la baisse discriminatoire de rétribution : ..... | 32 |
| - Bien déterminer la rétribution du courtier de l'acheteur : .....              | 32 |
| - Bien attribuer la rétribution au courtier collaborateur sans contrat : .....  | 32 |
| - Prévenir les litiges relatifs à la cause efficiente : .....                   | 32 |
| Indication de clients .....                                                     | 33 |
| Remplacement de vacances .....                                                  | 33 |
| Obligation de remplacement interne seulement .....                              | 33 |
| Obligations du courtier .....                                                   | 34 |
| Continuité des communications .....                                             | 34 |

## **OBLIGATIONS LIÉES À LA GESTION OPÉRATIONNELLE ET ADMINISTRATIVE**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tenue, gestion et conservation des dossiers, registres et comptes .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>35</b> |
| Tenue des registres et dossiers .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 35        |
| Obligation générale .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 35        |
| Les titulaires de permis doivent tenir à jour tous les registres et dossiers exigés par règlement. Lorsqu'un courtier agit pour une agence, celle-ci assure la tenue matérielle des registres, mais le courtier doit lui transmettre sans délai tous les renseignements nécessaires. ....                                                           | 35        |
| L'obligation de transmettre immédiatement tout document lié à une transaction ou à une tentative de transaction inclut, sans s'y limiter, les contrats de courtage achat dès leur formation, les promesses d'achat refusées ou expirées, ainsi que tout document relatif à une transaction personnelle du courtier, même conclue de gré à gré. .... | 35        |
| Détention des renseignements personnels .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 35        |
| Registres et dossiers obligatoires .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 35        |
| Contenu minimal des dossiers .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 35        |
| Conservation, utilisation et destruction des registres et dossiers .....                                                                                                                                                                                                                                                                            | 37        |
| Gestion de compte en fidéicommiss .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 38        |
| Identité du déposant et traçabilité .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 38        |
| Dépôt en fidéicommiss .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 38        |
| Tenue des registres et comptabilité .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 38        |
| Supervision générale du dirigeant d'agence .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 39        |

|                                                                                               |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Prévention du blanchiment d'argent et de la fraude immobilière.....</b>                    | <b>39</b> |
| Agir avec honnêteté, compétence et dignité.....                                               | 39        |
| Utilisation conforme du compte en fidéicomis .....                                            | 39        |
| Programme de conformité aux exigences de CANAFE.....                                          | 39        |
| - Nomination d'un agent de conformité .....                                                   | 40        |
| - Politiques, procédures et mises à jour.....                                                 | 40        |
| - Vérification de l'identité et de la capacité juridique .....                                | 40        |
| - Évaluation et documentation des risques liés aux activités et aux relations d'affaires..... | 41        |
| - Formation continue .....                                                                    | 41        |
| - Mesures d'atténuation des risques .....                                                     | 41        |
| - Déclaration des opérations douteuses .....                                                  | 42        |
| <b>Responsabilités déontologiques individuelles .....</b>                                     | <b>43</b> |
| <b>Information au client et transparence.....</b>                                             | <b>43</b> |
| <b>Représentation des parties, conflits d'intérêts et double représentation .....</b>         | <b>43</b> |
| <b>Références internes et externes.....</b>                                                   | <b>44</b> |
| <b>Publicité, identification et conformité visuelle.....</b>                                  | <b>44</b> |
| <b>Fonctionnement interne, partage d'information et cohérence opérationnelle .....</b>        | <b>44</b> |

## TRAVAILLER EN ÉQUIPE

## GUIDES DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

## ANNEXES

# PRÉSENTATION

## Pourquoi mettre en place un programme de conformité ?

Le rôle de l'OACIQ est avant tout de protéger le public, notamment en encourageant une véritable culture de conformité chez les titulaires de permis. L'organisme demande aux dirigeants d'agence de concevoir, communiquer et assurer la supervision d'un programme interne respectant les lignes directrices publiées par l'OACIQ.

Par conformité, on entend le respect des lois et des règlements, mais aussi l'exercice des fonctions de courtier immobilier avec prudence, diligence, compétence, probité et courtoisie, tout en favorisant l'esprit de collaboration.

## Supervision et réduction des risques

Pour limiter les risques de responsabilité déontologique, professionnelle, pénale et criminelle, l'agence doit superviser efficacement les titulaires de permis et leurs employés, ce qui implique notamment 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.

## Mises à jour

- 1<sup>er</sup> janvier 2026 – Publication du premier Programme de conformité de Pascal Goovaerts.
- 19 mars 2026 – Mise à jour du programme suite à l'inspection de l'OACIQ.

# OBLIGATIONS GÉNÉRALES DE CONFORMITÉ

## Sélection et supervision des titulaires de permis et des employés de l'agence

### Dirigeant d'agence

**Pascal Goovaerts** | 438-410-8674 | [pascal@charisma.ca](mailto:pascal@charisma.ca)

Le dirigeant d'agence est l'**officier de conformité** : il établit et applique le programme de conformité, sélectionne, supervise et discipline les titulaires de permis, et rend compte aux administrateurs.

Il doit posséder l'expérience, l'indépendance, les ressources et la disponibilité nécessaires, prévoir un remplaçant et pouvoir déléguer tout en restant responsable des activités déléguées.

Chez Charisma, le dirigeant d'agence prend également la fonction d'agent de conformité pour l'application au sein de l'agence de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*.

## Gestion quotidienne de l'agence

### Disponibilités :

**Direction** : joignable par courriel et par téléphone de 9h à 20h, 7 jours par semaine, selon un horaire prédéterminé entre les membres de l'équipe. Le DA peut être rejoint par téléphone mobile en tout temps en cas d'urgence.

**Opérations & Comptabilité** : joignable par courriel et par téléphone de 9h à 17h, du lundi au vendredi.

### Direction :

**Pascal Goovaerts**, DA, agent de conformité CANAFE | 438-410-8674 | [pascal@charisma.ca](mailto:pascal@charisma.ca)

**Andreas Patogiannis**, propriétaire, DA remplaçant | 514-531-7653 | [andreas@charisma.ca](mailto:andreas@charisma.ca)

**Doris Dimitri**, directrice | 514-260-4589 | [dorisdimitri@dorisdimitri.com](mailto:dorisdimitri@dorisdimitri.com)

- Conseils aux courtiers : répondre aux questions sur les problématiques, les bonnes pratiques, le choix des formulaires et les clauses types en courtage immobilier.
- Soutien opérationnel : veiller à ce que chaque département dispose des outils nécessaires pour remplir ses fonctions.
- Assistance au personnel : aider à résoudre les problèmes opérationnels et professionnels.
- Encadrement d'équipe : guider l'équipe pour optimiser les tâches et maintenir la cohésion.
- Formation : former courtiers et employés à l'utilisation de la GED et aux lignes directrices applicables.

## Opérations :

**Danielle Gondim**, adjointe de direction | 514-360-3000 #1000 | [danielle@charisma.ca](mailto:danielle@charisma.ca)

- Relations professionnelles : transmettre à l'OACIQ et à l'APCIQ les documents pour l'adhésion des nouveaux courtiers et pour les demandes de suspension ou révocation de permis.
- GED et formation : former courtiers et employés à l'utilisation de la GED et aux lignes directrices applicables.
- Assistance technique GED : accompagner les courtiers pour la création de leur mot de passe et l'utilisation du système.
- Soutien à la supervision : assister le dirigeant d'agence dans la supervision des courtiers et du personnel.

**Myriam Ayeb**, réceptionniste, adjointe aux opérations | 514-360-3000 | [info@charisma.ca](mailto:info@charisma.ca)

**Koula Rizakos**, adjointe aux opérations | 514-360-3000 | [info@charisma.ca](mailto:info@charisma.ca)

- Accueil téléphonique : répondre aux appels des nouveaux courtiers, fournir l'aide requise ou rediriger vers la personne compétente.
- Traitement des dossiers selon la date de notarisation : gérer les ventes (inscripteurs/collaborateurs), CCV, CCA, maisons/condos neufs et références entre courtiers.
- Vérification de conformité : contrôler la présence et la validité des documents requis dans chaque dossier.
- Contrôle documentaire détaillé : vérifier les informations obligatoires, la présence et la validité des signatures (y compris électroniques) et la lisibilité des pièces.
- Gestion des pièces manquantes : envoyer des demandes automatiques et des courriels via Docem (GED) et l'aide-mémoire intégré.
- Suivi des rapports d'importation : vérifier quotidiennement les inscriptions, mandats ouverts et dossiers expirés.
- Traitement des avis de divulgation : gérer les avis liés aux courtiers et produire le rapport associé.
- Coordination comptable : confirmer à la comptabilité les dossiers complets pour le paiement des commissions; traiter et envoyer les factures via Docem.
- Support continu : offrir une assistance téléphonique et par courriel aux courtiers sur l'utilisation de Docem, en complément des formations.

## Comptabilité :

**Mary Adamis**, CPA | 514-360-3000 #2222 | [m.brodamis@sympatico.ca](mailto:m.brodamis@sympatico.ca)

**Marlene Assimakopoulos**, commis comptable | 514-360-3000 #2226 | [marlene@charisma.ca](mailto:marlene@charisma.ca)

- Gérer le compte en fidéicommiss et assurer la conformité des opérations.
- Administrer la paie des employés et les retenues gouvernementales des agents.
- Gérer les taxes (TPS/TVQ) et effectuer les vérifications correspondantes.
- Superviser les mouvements du compte bancaire général (entrées et sorties).
- Effectuer les dépôts quotidiens des commissions reçues.
- Préparer le bilan annuel et les rapports financiers destinés au conseil d'administration.
- Gérer les commissions : calculs, remises et suivi des comptes à recevoir des courtiers.
- Gérer les références hypothécaires et vérifier que la vente est notariée et que l'institution financière a versé les montants requis.

- Vérifier les dossiers : présence et validité des documents requis.
- Utiliser les systèmes comptables : QuickBooks pour la comptabilité générale et Docem pour la facturation.

## Marketing et développement des affaires

**Sandy Somekh**, marketing et événements | 514-360-3000 #1113 | [sandy@charisma.ca](mailto:sandy@charisma.ca)

- Conformité des publicités des courtiers : en coordination avec le dirigeant d'agence, assurer une veille de conformité, repérer les problématiques et prendre action pour que le courtier retire ou corrige sa publicité non conforme.
- Préparer et envoyer toutes les communications aux courtiers via Mailchimp et Immocontact.
- Organiser et coordonner l'ensemble des événements majeurs (activités en bureau, Gala des Prix, Kickoff, BBQ d'été), incluant la logistique, les fournisseurs, les partenaires et les équipes internes.
- Gérer le calendrier de formation et assurer le bon déroulement de chaque session.
- Créer et diffuser du contenu sur les plateformes numériques de l'agence (WhatsApp, Facebook, LinkedIn et Instagram). Administration des accès et modération des conversations.
- Gérer le programme de reconnaissance : préparer la liste des gagnants, commander les trophées, coordonner la livraison et la facturation.
- Gérer les renouvellements annuels Telelisting, DNCL et JLR.

**Nelly Dalalian**, recrutement et intégration | 514-360-7653 | [nelly@charisma.ca](mailto:nelly@charisma.ca)

- Recrutement et sélection des titulaires de permis : renseigner les courtiers sur les services offerts par l'agence, entrevues de sélections. Accompagner des futurs courtiers Charisma dans leur démarche d'adhésion et de transfert d'agence.
- Ouverture et gestion de dossiers : créer et maintenir le profil utilisateur et le dossier de chaque nouveau courtier.
- Accueil et communications : envoyer le courriel de bienvenue contenant les informations essentielles pour l'intégration et le démarrage.
- Informations opérationnelles : expliquer le fonctionnement du LNTE et du Télélising.
- Intégration en équipe : planifier les rencontres d'accueil avec le dirigeant d'agence.
- Suivi et rétention : rencontre des courtiers qui expriment leur intention de quitter l'agence, négociation des conditions de rétention ou de départ.

## Sélection des titulaires de permis & des employés

Chez Charisma, la sélection et le recrutement des titulaires de permis et des employés est rigoureuse en raison de nos obligations déontologiques de surveillance.

Le dirigeant d'agence doit connaître les courtiers dès leur embauche pour adapter la supervision à leur profil et assurer leur intégration conforme ; notre processus de sélection inclut donc la vérification de la compétence, de la probité, des références et antécédents professionnels, des motifs de résiliation ou de changement d'agence, des antécédents pénaux et disciplinaires, de la situation financière (faillite), des autres activités professionnelles, du statut d'actionnaire/administrateur et de la validation des numéros TPS/TVQ.

## Cessation du courtier

En cas départ volontaire, de suspension ou de révocation de permis, ou dans le cas où l'agence décide de mettre fin au contrat d'affiliation du courtier, le dirigeant informe lui-même le courtier de la situation et s'assure qu'il en informe ses clients par écrit, qu'il cesse toute activité de courtage, que ses publicités soient retirées sans délai et qu'un remplaçant soit désigné. Le personnel de soutien est informé par le dirigeant d'agence du nom du courtier, de la durée de la suspension et, une note est consignée au dossier et l'agence fait parvenir à ses clients les avis réglementaires.

## Supervision des titulaires de permis et des employés

Chez Charisma, la supervision vise à tout mettre en œuvre pour que les titulaires de permis et les employés respectent la Loi sur le courtage immobilier et ses règlements; elle peut être ponctuelle, aléatoire ou systématique selon le niveau de risque. Notre programme de conformité structuré, aligné sur les lignes directrices de l'OACIQ, est conçu pour réduire les risques déontologiques, professionnels et pénaux et renforce la protection du public.

Assurer la supervision continue signifie pour nous :

- Garantir le maintien du permis : rappels fréquents des obligations liées à la formation continue obligatoire et aux mises à jour des informations personnelles.
- Prévenir les conflits d'intérêts : formation continue proposée par le DA, directives de conformités par courriel, études de cas et quizz.
- Contrôler la conformité de la publicité et des conseils : veille numérique continue, formation continue proposée par le DA, accompagnement spécifique des courtiers débutants.
- Protéger les renseignements et la cybersécurité : veiller à la bonne application de la Loi 25 et sensibilisation aux enjeux de la cybercriminalité.
- Gérer les plaintes : examen de la pratique des courtiers, formation et encadrement spécifique des courtiers en défaut.
- Tenir correctement les dossiers : vérification en continu par notre personnel administratif, supervision
- Prévenir le blanchiment d'argent et la fraude : politiques strictes, formation interne obligatoire, accompagnement spécifique des courtiers débutants.

De manière plus générale, le contrôle de la conformité s'exerce par des vérifications, aléatoires, périodiques ou déclenchées, ciblent les activités à risque selon des critères tels que le volume de transactions, le champ de pratique, l'expérience du courtier et des indices d'anomalie, afin de concentrer les efforts sur la gestion du risque.

Le dirigeant d'agence encadre et supervise le travail des équipes structurées en validant la définition des rôles, en informant sur les impacts du travail en équipe pour l'agence et le consommateur, en prévenant les conflits d'intérêts et en protégeant les renseignements confidentiels; il peut autoriser ou restreindre le travail en équipe selon les besoins. Extrait du contrat d'affiliation à l'agence :

*ART. 5.2 : « Toute équipe formée doit être déclarée à l'AGENCE, et un contrat d'équipe liant l'ensemble des coéquipiers doit être rédigé et remis à l'AGENCE dans les trente (30) jours suivant sa formation. Ce contrat doit contenir au minimum la liste des courtiers et des membres non titulaires de permis et leurs fonctions au sein de l'équipe, le nom du chef d'équipe, les modalités de partage des rétributions et des conditions de travail équitables et non abusives.*

*L'AGENCE se réserve le droit d'invalider tout contrat d'équipe comportant des clauses abusives ou non permises. L'équipe doit informer immédiatement l'AGENCE de sa dissolution. »*

Pour la supervision des titulaires dont le permis est assorti de conditions exige une vigilance accrue : le dirigeant s'assurer du respect strict de ces conditions (ex. conservation des taxes, rencontres régulières, etc.) et de la compétence générale du courtier dans son champ d'exercice. Le dirigeant exerce aussi une veille continue pour les titulaires dont le permis est restreint à certaines conditions ou à un champ de pratique limité notamment en surveillant leurs transactions et leur publicité. Charisma ajoute aux obligations des courtiers les cas suivants :

- Interdiction de participer à une transaction visant la vente ou l'achat d'une entreprise.
- Obligation de travailler en collaboration avec un courtier de plein exercice pour la vente ou l'achat d'un immeuble principalement résidentiel de quatre logements ou moins comprenant une partie à vocation commerciale.

L'agence applique un ensemble cohérent de contrôles pour assurer la qualité administrative et éviter notamment que le personnel n'accomplisse des actes réservés aux courtiers. Chaque dossier fait l'objet d'un contrôle qualité rigoureux : vérification des données, cohérence des dates, conformité des pièces jointes, respect des modèles approuvés et double validation pour les opérations sensibles. Les procédures sont standardisées à l'aide de listes de vérification et de séquences d'étapes, ce qui réduit les variations et limite les risques d'erreur. La formation continue, le coaching individuel et la rétroaction après audit permettent d'ajuster les pratiques, de corriger les écarts et d'assurer une amélioration constante. Le dirigeant supervise activement les opérations, répond aux questions et intervient dès qu'une situation ambiguë pourrait engager la responsabilité de l'agence.

Parallèlement, l'agence encadre strictement les limites du rôle du personnel. Une formation obligatoire rappelle les actes interdits : sollicitation, visites, signature ou préparation de promesses, utilisation des formulaires de l'OACIQ, divulgation d'informations confidentielles. Des tests de compréhension et des rappels périodiques renforcent cette vigilance. Les accès informatiques sont restreints : permissions limitées sur Centris, gestion serrée des droits utilisateurs, révision régulière des accès et retrait immédiat des permissions non nécessaires. En cas de demande client ou de situation floue, le personnel doit systématiquement référer au courtier ou au dirigeant, sans interpréter ni transmettre d'information pouvant constituer un acte de courtage.

## Formation, coaching et mentorat

L'agence fournit formation, coaching et mentorat aux courtiers, aux employés et aux personnes autorisées, évalue régulièrement leur compréhension de la réglementation et adapte l'encadrement aux besoins et compétences de chacun pour s'assurer qu'ils exercent dans leurs limites et que le personnel n'effectue pas d'actes réservés. Par ailleurs, des plages régulières de disponibilité du dirigeant pour rencontres individuelles et réunions de groupe sont offertes au bureau ou à distance, sur demande. Le dirigeant assure lui-même la veille réglementaire (changements, avis OACIQ, décisions disciplinaires).

Un guide de bienvenue est fourni aux nouveaux, et le programme d'accueil comprend une supervision renforcée par le dirigeant d'agence pour les courtiers peu expérimentés ou en poste depuis moins d'un an.

Les formations proposées par l'agence sur le portail CEACoaching.com couvrent notamment les conflits d'intérêts, la fraude et le blanchiment d'argent et la plupart ont reçu une accréditation par l'OACIQ pour le Programme de formation continue obligatoire (PFCO) en cours. Une chaîne Youtube sert à l'archivage de conférences et sert occasionnellement de référence à certains courtiers.

## Rétroaction

Le dirigeant d'agence rencontre au moins une fois par année les courtiers et, plus fréquemment encore, le personnel de soutien pour leur faire une rétroaction et procéder à l'évaluation de leur conformité. Ces évaluations orientent la formation continue, permettent d'identifier les lacunes et d'engager les mesures correctives nécessaires.

Toutes les mesures importantes de contrôle, de supervision et les suivis sont documentés, de même que tout manquement important ou récurrent susceptible de nuire aux clients sont notées dans les dossiers des courtiers. Tout incident fait l'objet d'un suivi (surveillance renforcée, coaching) et, selon sa gravité ou sa répétition, peut entraîner la fin du lien d'affaires avec le courtier. Le dirigeant évalue le risque associé à chaque lacune et prend les mesures pour le limiter, y compris, si requis pour protéger le public, une demande d'assistance à l'OACIQ.

Après une inspection, le dirigeant d'agence met en œuvre les correctifs recommandés et assure le suivi auprès des courtiers et du personnel de soutien.

# OBLIGATIONS ENVERS LE PUBLIC

## 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.

Un conflit d'intérêts survient lorsque les intérêts personnels ou professionnels du courtier divergent de ceux de son client. Le courtier doit toujours prioriser les intérêts de son client et éviter toute situation où ses propres intérêts ou ceux de ses proches pourraient influencer son jugement ou sa loyauté envers le client. Pour éviter les conflits d'intérêts, le courtier doit dissocier ses intérêts personnels de ceux de son client et, si nécessaire, cesser de le servir. 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.

Le courtier doit 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 son indépendance et ses obligations déontologiques. Il est crucial de prévenir toute situation pouvant être perçue comme un conflit d'intérêts afin de maintenir la confiance et l'intégrité professionnelle.

## Les situations interdites

### Intérêt direct et indirect du courtier

Les règles déontologiques 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, il ne peut pas représenter les autres parties à la transaction. Le terme « intérêt » a deux significations : un avantage personnel (conflit d'intérêts) et un droit de propriété (intérêt direct ou indirect). Le courtier détient personnellement un intérêt direct, tandis qu'un intérêt indirect peut être détenu par une société dont il est actionnaire ou par une personne liée à lui, comme un conjoint ou un enfant.

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

Lorsqu'un courtier obtient un intérêt direct ou indirect dans un immeuble ou une entreprise, il lui est interdit de représenter le vendeur. Autrement dit, s'il achète un immeuble pour son propre compte (intérêt direct) ou s'il est actionnaire d'une société (intérêt indirect) qui acquiert un immeuble, il ne peut pas agir au nom du vendeur, car cela constituerait un conflit d'intérêts. De plus, il lui est interdit de réclamer une rétribution pour cette transaction.

S'il souhaite acquérir un immeuble dont il est chargé de vendre, louer ou échanger, il doit, avant de déposer une proposition, mettre fin à son contrat de courtage ou attendre son expiration. Il ne peut pas mettre fin au contrat tant qu'il existe des transactions en cours ou une collaboration avec un autre courtier. Même après l'expiration du contrat, il ne peut proposer d'acquérir l'immeuble tant qu'une promesse d'achat n'est pas devenue nulle et non avenue.

Proposer d'acquérir un immeuble qu'il est chargé de vendre place automatiquement le courtier en situation de conflit d'intérêts, même après la fin du contrat, car il connaît les stratégies et les faiblesses du vendeur, ce qui lui donne un avantage. Pour protéger les intérêts du vendeur, le dirigeant d'agence recommande fortement que ce dernier soit représenté par un courtier d'une autre agence. Une apparence de conflit peut aussi survenir si le courtier n'a pas prodigué des conseils adéquats sur le prix de vente initial ou n'a pas fait suffisamment d'efforts pour trouver des acheteurs offrant le meilleur prix.

### Interdiction de représenter un acheteur ou un locataire intéressé à un immeuble appartenant au courtier

Lorsqu'un courtier vend, échange ou loue un immeuble ou une entreprise dans lequel il possède un intérêt direct ou indirect, il ne peut 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 du processus et à assurer que les parties soient pleinement informées de son rôle et de ses intérêts.

Même sans lien direct avec l'obligation de mettre fin au contrat de courtage, le courtier ne peut pas entrer en compétition avec son client pour l'acquisition d'une propriété, car cela constituerait un conflit d'intérêts.

### Cumul de fonctions ou exercice d'autres activités professionnelles

Chez Charisma, un courtier peut détenir plus d'un titre et être membre de plusieurs ordres ou associations mais il ne peut pas cumuler ces fonctions dans une même transaction et doit s'abstenir de faire de la publicité conjointe, laquelle pourrait induire le public en erreur sur les services normalement offerts par l'agence.

### Le courtier qui vend ou achète pour lui-même

La Loi définit le rôle du courtier comme celui d'un intermédiaire mandaté par un client par contrat écrit. Il ne peut donc pas se signer un contrat de courtage à lui-même sans contrevenir à la Loi et se placer en situation de conflit d'intérêts.

Charisma oblige ses courtiers à être représentés par un autre courtier n'ayant aucun intérêt dans la transaction (idéalement d'une autre agence), pour toute transaction l'impliquant personnellement (achat, vente ou location). De plus, l'agence ne considère aucun cas d'exception à l'interdiction de percevoir une rétribution dès que le courtier est impliqué dans une transaction.

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

**Le courtier immobilier doit éviter les conflits d'intérêts en tout temps et prendre toutes les mesures nécessaires pour ne pas se placer en situation réelle ou apparente de conflit.** La loi précise que le courtier n'a pas le choix entre éviter ou dénoncer : il doit toujours éviter de se placer en conflit même si cela implique de se retirer complètement de la transaction.

Il est essentiel de distinguer l'obligation de dénoncer un conflit inévitable et l'obligation de divulguer son statut de courtier et la nature de son intérêt dans la transaction. Cette seconde obligation découle d'une autre règle déontologique visant à rétablir l'équilibre entre les parties.



## Bien connaître les avis de divulgation et de dénonciation de conflit d'intérêts

1. **AVIS-CCA** – À utiliser par le courtier de l'acheteur quand il l'accompagne sans contrat d'achat afin de divulguer à l'acheteur qu'il ne le représente pas et qu'il n'est pas autorisé à lui prodiguer des conseils et des informations stratégiques ou confidentielles qui pourrait aller à l'encontre de intérêts du vendeur. Ce formulaire disponible dans InstanetForms est obligatoire et doit être signé avant la rédaction de la promesse d'achat.
2. **AVIS-CCL** – À utiliser par le courtier qui accompagne un locataire non représenté afin de lui divulguer qu'il ne le représente pas et qu'il n'est pas autorisé à lui prodiguer des conseils et des informations stratégiques ou confidentielles qui pourrait aller à l'encontre de intérêts du locateur. Ce formulaire maison, disponible dans notre Intranet, est obligatoire chez Charisma et doit être signé avant tout proposition de transaction. L'accusé de réception par l'autre partie est également obligatoire.
3. **AVIS-CVAN** – À utiliser quand le courtier du vendeur accompagne l'acheteur non-représenté afin de lui divulguer qu'il ne le représente pas et qu'il n'est pas autorisé à lui prodiguer des conseils et des informations stratégiques ou confidentielles qui pourrait aller à l'encontre de intérêts du vendeur. Ce formulaire recommandé disponible dans InstanetForms est obligatoire chez Charisma et doit être signé avant la rédaction de la promesse d'achat.

**NOTE : Les AVIS-CCA, AVIS-CCL et AVIS-CVAN doivent être impérativement signés dès le début de la relation d'affaires afin que le client ne pense pas être représenté par un courtier alors qu'il profite seulement d'un traitement équitable.**

4. **AVIS-DAVP** – À utiliser quand le courtier (que son permis soit valide ou suspendu et qu'il soit ou non dans l'exercice de ses fonctions) est lui-même directement ou indirectement impliqué financièrement dans une transaction immobilière. Ce formulaire recommandé disponible dans InstanetForms est obligatoire chez Charisma doit le porter à l'attention du dirigeant d'agence sans délai.
5. **AVIS-DCRP** – L'avis de dénonciation du courtier sans intérêt (financier ou économique), est un formulaire maison, disponible dans notre Intranet, à utiliser quand le courtier représente un proche dans une transaction. Ce formulaire est obligatoire chez Charisma et doit être signé avant tout proposition de transaction. L'accusé de réception par l'autre partie est également obligatoire.
6. **AVIS-EDR** – L'avis relatif à l'exception applicable en situation de double représentation. Ce formulaire doit être signé par l'acheteur ou le locataire lorsqu'il est représenté par un courtier Charisma pour l'achat, la location ou l'échange d'une propriété inscrite par Charisma. Ce formulaire est obligatoire chez Charisma et doit être signé avant tout proposition de transaction.

7. **DIVULGATION DE PARTAGE DE RÉTRIBUTION** – À utiliser quand le courtier envisage de partager sa rétribution avec un tiers, pour en informer la partie pour laquelle il agit comme intermédiaire. Ce formulaire disponible dans InstanetForms est obligatoire chez Charisma. Lorsque le courtier utilise le *Formulaire de référence* de l'APCIQ, il doit le porter à l'attention du dirigeant d'agence sans délai, accompagné de la *Divulgence de partage de rétribution* signée par le client concerné.
8. **DIVULGATION D'ENTENTE DE RÉTRIBUTION** – À utiliser quand le courtier est susceptible de recevoir une rétribution d'un tiers, pour en informer la partie, pour laquelle il agit comme intermédiaire. Ce formulaire disponible dans InstanetForms est obligatoire chez Charisma.

**NOTE : Les divulgations de partage et d'entente de rétribution doivent toujours être formulées par écrit et signé par les clients concernés le plus tôt possible après le début de la relation d'affaires.**

## La double représentation

Lorsqu'un courtier 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, il ne peut pas respecter ses obligations déontologiques de loyauté et de protection des intérêts, car ceux-ci sont opposés. La double représentation constitue donc un conflit d'intérêts.

Le courtier doit mettre fin au contrat de courtage achat ou au contrat de représentation de locataire, en utilisant la clause suivante, et recommander au client d'être représenté par un autre courtier.

*OACIQ 1.14 : L'AGENCE ou le COURTIER a appris que l'ACHETEUR a l'intention de formuler une proposition en vue de l'achat, de la location ou de l'échange d'un immeuble visé par un autre contrat conclu par l'AGENCE ou le COURTIER aux fins de sa vente, de sa location ou de son échange.*

*Conformément à l'article 29.1 de la Loi sur le courtage immobilier (RLRQ, c. C-73.2), l'AGENCE ou le COURTIER avise l'ACHETEUR que le contrat de courtage identifié à la section M1 est résilié de plein droit à compter de la date d'envoi ou de la remise du présent avis. L'AGENCE ou le COURTIER ne pourra exiger aucune rétribution à la suite du présent avis de résiliation.*

*Par conséquent, la section M6.1 ne s'applique pas au formulaire identifié à la section M1.*

*L'AGENCE ou le COURTIER recommande à l'ACHETEUR, à la suite du présent avis de résiliation, de conclure un nouveau contrat visant l'achat ou la location de l'immeuble avec un autre courtier immobilier ou une autre agence immobilière.*

Pour rappel, tout courtier de l'agence doit obtenir la signature du formulaire **AVIS-EDR** dès qu'il représente un acheteur intéressé par une propriété inscrite chez Charisma et dont le vendeur est représenté par un autre courtier de l'agence, lorsque les deux courtiers ne forment pas une équipe. Dans toute situation de double représentation interne, le formulaire EDR doit être signé avant toute proposition de transaction. Ce document confirme que l'acheteur reconnaît la situation, comprend les limites imposées au courtier et y consent expressément.

Quand le courtier met fin à un contrat pour éviter une situation de double représentation, il ne peut exiger aucune rétribution ni en obtenir une de la part d'un autre courtier auquel il aurait référé le client. Dès la première occasion, il doit informer la partie non représentée qu'elle a le droit d'être représentée par un autre courtier. Si elle renonce à cette possibilité, elle doit recevoir un traitement équitable, un accès complet à l'information essentielle et toutes les protections prévues par la Loi. Extrait du contrat d'affiliation à l'agence :

*ART. 5.3 : « Lorsqu'un contrat de courtage de vente, d'achat ou de location est signé au nom de l'ÉQUIPE, tous ses membres représentent conjointement le client. Dans le but de prévenir les conflits d'intérêts, l'AGENCE interdit la double représentation au sein de toutes les équipes, sauf si, exceptionnellement et avec le consentement écrit de l'acheteur (conformément à l'article 17 du Règlement sur les conditions d'exercice), l'ÉQUIPE peut démontrer qu'elle a pris toutes les mesures nécessaires pour assurer le respect des obligations déontologiques de ses membres dont le fait que le membre de l'ÉQUIPE souhaitant représenter l'acheteur n'a pas reçu d'information stratégique ou des renseignements confidentiels propres au vendeur. »*

## Prévenir, détecter et éviter les conflits d'intérêts

Le dirigeant d'agence veille à ce que les courtiers respectent la loi et agissent sans se placer en situation de conflit d'intérêts. Pour ce faire, il analyse les pratiques afin d'identifier celles qui présentent des risques, il établit des balises et des normes claires et les réévalue régulièrement. Il agit étroitement avec le personnel de soutien qui a la responsabilité de la vérification de la validation des documents. De plus, il procède, trimestriellement, à une reddition des comptes en rassemblant tous les avis de divulgations archivés et procède au besoin à la mise en place de nouveaux moyens de supervision et de contrôle.

Charisma a fait accréditer la formation *La conformité au cœur des valeurs de l'agence (3UFC)* offerte aux courtiers et à tout le personnel de soutien, qui définit clairement les politiques de l'agence et les attentes de son dirigeant notamment en matière de conflits d'intérêts. Le dirigeant d'agence oblige le courtier à suivre cette formation lorsqu'il constate des manquements répétés.

## Procédure de règlement des conflits d'intérêts constatés

Afin de mettre fin immédiatement à toute situation réelle ou apparente de conflit d'intérêts, le courtier ou l'employé a instruction d'en informer le dirigeant d'agence sans délai. Celui-ci procède ensuite à une analyse afin d'évaluer la nature du conflit ainsi que son impact potentiel sur le client. Si le conflit est jugé mineur et peut être corrigé, le courtier ajuste son rôle, par exemple en transférant le dossier à un autre courtier. En revanche, si le conflit est majeur, le courtier doit cesser de servir le client et résilier le contrat de courtage. Le client est alors informé par écrit des raisons de la décision et des mesures prises pour protéger ses intérêts. Enfin, l'agence s'assure qu'un autre courtier prend le relais, si nécessaire, afin que le client ne soit jamais laissé sans accompagnement.

## Mesure de contrôle pour les équipes

Les équipes font l'objet de mesures de contrôle renforcées, car leur structure interne et la présence d'un chef d'équipe créent des risques particuliers de confusion des rôles, d'influence induite et de dilution des responsabilités. Les équipes doivent maintenir une séparation claire entre leurs activités collectives et les obligations individuelles de chaque courtier, et toute situation pouvant créer un conflit d'intérêts réel ou apparent doit être immédiatement signalée au dirigeant. Les chefs d'équipe

bénéficient d'un encadrement personnalisé afin de renforcer leur compréhension des obligations réglementaires, de clarifier leurs responsabilités de supervision et de s'assurer qu'ils appliquent correctement les règles de l'agence auprès de leurs membres. Cet accompagnement vise à prévenir les dérives, à uniformiser les pratiques et à garantir que la structure d'équipe ne compromette jamais l'intérêt du client ni la conformité de l'agence.

### Mesure de contrôle pour les courtiers œuvrant dans un milieu connexe à l'immobilier

Le courtier œuvrant dans un domaine connexe à l'immobilier (courtage hypothécaire, inspection en bâtiment, gestion d'immeubles locatifs, etc.) doit déclarer cette activité à l'agence et maintenir une transparence complète, afin que le dirigeant puisse évaluer les risques et imposer les restrictions nécessaires. Il ne peut recommander, favoriser ou promouvoir son entreprise auprès des clients, ni utiliser les outils, données ou plateformes de l'agence pour solliciter ou faire rayonner cette activité externe. Le dirigeant exerce une supervision accrue des dossiers et peut exiger le retrait d'une transaction si l'entreprise connexe y intervient ou si le risque est jugé trop élevé. L'identité visuelle et les communications de l'entreprise externe doivent rester distinctes de celles de l'agence, et toute publicité susceptible de créer une confusion doit être validée par le dirigeant.

## Représentation, sollicitation, promotion et publicité

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 :

- Le nom du courtier tel qu'indiqué sur son permis.
- La catégorie de permis en toutes lettres (champ de pratique) du courtier (dans les périodiques seulement, les abréviations suivantes sont acceptées : Crt imm., Crt imm. rés., Crt imm. comm.).
- Le nom de l'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 ; par exemple, la mention « Une équipe de courtiers immobiliers résidentiels et commerciaux » est ambiguë et peut laisser croire à tort que tous les courtiers sont de plein exercice.

### Le courtier incorporé

Quand le 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 toute confusion auprès du public dans le cas d'un permis restreint, Charisma exige que cette mention soit complétée par la précision « résidentiel » ou « commercial », selon le cas.

### Affiliations, titre professionnel, formation et diplômes

Pour promouvoir ses services, le courtier peut mentionner son appartenance à une association, ses titres professionnels, diplômes et formations complétées, y compris celles du Programme de formation continue obligatoire (PFCO). Le courtier doit s'assurer d'avoir rempli toutes les conditions nécessaires et pouvoir prouver la véracité de ces informations.

### Prix et reconnaissances

Si le courtier a obtenu un prix ou une reconnaissance depuis son entrée chez Charisma, il peut l'utiliser pour promouvoir ses 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

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

### Nombre de transactions réalisées

Lorsque le courtier publie un nombre de transactions réalisées sur une période donnée, l'information doit être vérifiable et suffisamment détaillée pour éviter toute confusion : préciser le secteur concerné, la période de calcul et la source des données.

## Règles relatives aux inscriptions et aux transactions complétées

### Obligation d'avoir un contrat de courtage en vigueur

Pour promouvoir un immeuble en vente, le courtier doit détenir un contrat de courtage valide. L'article 9.5.1 du contrat de courtage vente donne le droit de promouvoir l'immeuble, et l'article suivant permet d'annoncer qu'il est vendu. L'OACIQ rappelle que les publications — notamment sur les réseaux sociaux — du type « À venir » ou « Bientôt sur le marché » sont interdites lorsqu'elles paraissent avant la signature du contrat de courtage et la saisie, le cas échéant, auprès du service de diffusion d'information (Centris). L'installation d'un écriteau sur l'immeuble n'est autorisée qu'après la publication sur Centris, sauf instructions écrites du vendeur (cas exceptionnels uniquement).

## Outils de diffusion de l'information sur les immeubles à vendre

- *La fiche descriptive.* Document évolutif destiné à permettre à un courtier collaborateur de rédiger une promesse d'achat sans contacter le courtier du vendeur pour obtenir des informations essentielles. La fiche doit contenir des informations exactes, vérifiées et actualisées, inclure les déclarations du propriétaire et celles du courtier ou de l'agence (notamment l'intérêt direct ou indirect) et, le cas échéant, une note sur l'exclusion des garanties légales. Elle doit 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 ; si la fiche est modifiée entre-temps, le courtier doit s'assurer que l'acheteur dispose de la version la plus récente et la parapher pour éviter les litiges. Chez Charisma, nous recommandons fortement 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.* Le courtier doit informer le vendeur de son droit d'utiliser un service de diffusion d'information comme Centris et des conséquences d'un renoncement. Si le vendeur renonce, la fiche descriptive ne sera pas disponible sur le site de l'agence et le courtier conserve l'obligation de collaborer avec tout courtier souhaitant présenter l'immeuble à ses clients (y compris prévoir et informer sur la rétribution pour le courtier collaborateur). La loi n'accorde aucun délai pour la mise en ligne : la saisie sur Centris doit être faite « sans délai » et aucune mise en marché ne peut être faite avant. Il est interdit de retarder cette inscription, même à la demande du vendeur, sauf en cas de force majeure, auquel cas une mention devra être ajoutée au contrat.
- *L'espace numérique.* La mise en vente d'une propriété sur Internet ou les réseaux sociaux doit être claire et non trompeuse. Il est crucial d'identifier clairement le courtier inscripteur et d'ajouter, dans toute publicité, les mentions minimales obligatoires sans abréviations. Lors du partage de l'inscription d'un autre courtier, il faut s'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

## Mention « vendu » obligatoire

Le courtier doit indiquer « vendu » sur la pancarte placée sur l'immeuble dès la réalisation de toutes les conditions de la promesse d'achat. La pancarte doit être retirée à la fin du contrat de courtage ou à la signature de l'acte de vente, selon la première éventualité.

## Prix vendu et délai de vente

- *Prix vendu* : il est strictement interdit de divulguer le prix de vente ou tout pourcentage permettant de le déduire dans toute publicité ou représentation.
- *Annonce d'une offre acceptée* : il est recommandé aux courtiers Charisma de ne pas faire la publicité d'une offre acceptée sur un immeuble tant que toutes les conditions ne sont pas réalisées, sauf instructions écrites du vendeur.
- *Calcul du délai de vente* : le délai commence à la date de signature du contrat de courtage et se termine à la date de réalisation de toutes les conditions (la signature de l'acte de vente est exclue). Le délai affiché dans Matrix correspond à la date d'acceptation de la promesse d'achat et ne doit pas être publié comme délai de vente réel.

## Ventes en collaboration

Le courtier ne peut publiciser une transaction en collaboration qu'avec l'autorisation écrite du vendeur ou de son courtier. Si une pancarte est autorisée, elle doit être retirée à l'expiration du contrat de courtage ou à la signature de l'acte de vente, selon la première éventualité.

## Règles relatives à la sollicitation

### Respect des contrats exclusifs

Le courtier doit respecter l'exclusivité des contrats de courtage pendant toute leur durée; solliciter un propriétaire ou un acheteur lié par un contrat exclusif avec un autre courtier est interdit.

### Sollicitation de masse

La sollicitation de masse est autorisée si elle ne cible pas directement des personnes déjà liées par un contrat exclusif ou ayant demandé à ne pas être sollicitées; le courtier doit vérifier ses listes de prospection avant diffusion.

### Sollicitation téléphonique

Le courtier doit respecter les normes du CRTC et la Liste nationale de numéros exclus (LNTE), vérifier que le destinataire n'est pas sous contrat exclusif et que son numéro n'est pas sur la LNTE, et tenir des registres d'appels recommandés par l'OACIQ.

### Sollicitation numérique

Le courtier doit respecter la Loi canadienne antipourriel (LCAP) : obtenir un consentement préalable (exprès ou tacite selon le cas), identifier clairement l'expéditeur et inclure un mécanisme de désabonnement clair et fonctionnel. Le consentement exprès doit être archivé dans le CRM du courtier ; le consentement tacite est limité dans le temps (2 ans après la fin de la relation ou 6 mois après le dernier contact si aucune relation d'affaires n'a été établie). Les demandes de retrait doivent être traitées sans délai, au plus tard sous 10 jours ouvrables.

### Porte-à-porte

Le courtier doit vérifier les règlements municipaux sur le colportage; de nombreuses municipalités limitent ou interdisent le porte-à-porte.

### Concours

Pour un concours ou tirage d'une valeur  $\geq 100 \$$  : le courtier doit obtenir l'autorisation écrite du dirigeant d'agence. Quand le montant dépasse 2 000\$, le courtier doit en plus déclarer l'opération à la Régie des alcools, des courses et des jeux et respecter ses exigences.

### Référencement de clients

Le courtier ne peut pas promouvoir des cadeaux ou des sommes d'argent en échange de références; le référencement constitue un acte de courtage et une telle publicité est interdite.

### Rabais, cadeaux et avantages

- Le courtier peut offrir ponctuellement des réductions de rétribution, mais ne peut promouvoir ni rabais, remises, primes ou cadeaux sans l'autorisation du dirigeant d'agence, et jamais en argent comptant. L'agence peut exiger une décharge.

- Toute offre approuvée doit préciser ses conditions, accessibles au public (par ex. page dédiée sur le site).
- Il est interdit d'offrir un avantage pour promouvoir un immeuble particulier ou d'offrir des garanties de vente/performance, car cela peut nuire à la collaboration entre courtiers ou créer des conflits d'intérêts.

## Relations avec les médias

Seuls le dirigeant et les propriétaires de l'agence sont autorisés à s'exprimer publiquement au nom de l'agence dans les médias. Si un média contacte directement un courtier de Charisma, ce dernier doit en aviser immédiatement le dirigeant d'agence, quel que soit le sujet abordé.

Le dirigeant garantit que toute communication publique ne porte pas atteinte à l'image de l'agence et qu'elle est documentée de manière à pouvoir justifier, en cas de besoin, la conformité des actions posées.

## Supervision de l'agence et du dirigeant

Le dirigeant d'agence veille à la discipline des courtiers qui représentent l'agence et s'assure que toutes les représentations, sollicitations, promotions et publicités respectent la loi et l'éthique professionnelle. Il analyse en continu les pratiques et activités de l'agence pour identifier les risques de non-conformité, établit des balises et des normes claires réévaluées régulièrement, et met en place des contrôles internes pour vérifier l'application de ces règles (notamment des réunions avec le personnel de soutien impliqué et des communiqués internes).

Les politiques de supervision en matière de représentation, sollicitation, promotion et publicité comprennent un guide sur l'utilisation permise de ma marque avec des exemples concrets et un processus de validation obligatoire pour tous des publicités via l'adresse courriel support@charisma.com.

## Vérification, information et conseil

### Obligation de vérification

Le titulaire de permis doit informer avec objectivité toutes les parties à une transaction et transmettre uniquement des renseignements exacts, sans exagération ni omission. Cette obligation implique de recueillir l'information pertinente auprès de sources fiables, de la vérifier selon les règles de l'art et de conserver les documents justificatifs au dossier.

Le devoir de vérification est continu : dès l'inscription d'un immeuble ou d'une entreprise, le courtier doit confirmer l'identité du vendeur, les caractéristiques physiques et juridiques de la propriété et utiliser les registres disponibles (registre foncier, registre des entreprises, comptes de taxes, les fiches détaillées et les déclarations du vendeur antérieures, etc.). Cette exigence vise à protéger le public et à permettre des décisions éclairées.

Le courtier doit consigner dans le système de gestion électronique de l'agence les preuves de toutes ses vérifications, peu importe le type de document examiné ou la nature de la transaction.

## Obligation d'information

Le titulaire de permis a l'obligation d'informer avec objectivité la partie qu'il représente, ou celle représentée par son agence, ainsi que toutes les autres parties à la transaction. Cette responsabilité couvre l'ensemble des faits pertinents et l'objet même de la transaction, et doit être exercée sans exagération, dissimulation ni fausse déclaration.

### Fiche descriptive

La fiche descriptive est un outil central du courtage immobilier : elle doit contenir des informations exactes, vérifiées et mises à jour en continu afin de refléter la réalité de la propriété. Certaines mentions obligatoires doivent y figurer (déclarations du vendeur, vente sans garantie légale, identité du courtier et son permis, intérêt du courtier dans l'immeuble, avis de divulgation, mention qu'il s'agit d'une invitation à soumettre une offre, etc.). Toute donnée inscrite doit être appuyée par des documents justificatifs conservés au dossier de l'agence (factures, permis, actes de vente, certificats, comptes de taxes, etc.).

Le titulaire de permis doit remettre au client vendeur une copie de la fiche pour validation et s'assurer que les textes informatifs soient prudents et non exagérés. La fiche doit être mise à jour dès que de nouvelles informations surviennent (taxes, évaluations, travaux, etc.), et l'acheteur qui présente une promesse d'achat doit parapher la version la plus récente.

En cas de promesse d'achat conditionnelle, une mention peut être ajoutée à la fiche, mais elle n'est pas obligatoire : le courtier doit en discuter avec son client. Enfin, la mise hors marché d'un immeuble ne peut être faite qu'à la demande du vendeur.

### Facteurs défavorables

Le titulaire de permis doit divulguer tout facteur défavorable dont il a connaissance et qui peut affecter une transaction, qu'il soit objectif (qualité de l'immeuble, fonctionnalités) ou subjectif (valeurs, perceptions, croyances des parties). Cette information doit être transmise après vérifications diligentes, sans attendre les questions de l'acheteur, même si les faits sont anciens. Le courtier doit pouvoir démontrer la source de l'information et la communiquer de façon objective.

Le courtier de l'acheteur, lorsqu'il reçoit une telle information, doit la transmettre à son client, lui en expliquer les implications et le conseiller. Il doit aussi tenir compte des croyances et valeurs de son client afin de l'aider à prendre une décision éclairée.

Le formulaire *Déclarations du vendeur* (DV/DVD) est obligatoire pour la vente d'immeubles résidentiels de moins de 5 logements et hautement recommandé en tout temps pour tout type d'immeuble. Il doit être rempli et signé avec le vendeur lors du contrat de courtage et annexé à toute promesse d'achat. Le courtier doit s'assurer que le vendeur déclare tous les facteurs défavorables, fournit les documents justificatifs et met à jour le formulaire en cas de nouvelles informations ou inspections. Toute omission ou refus de remplir le DV/DVD empêche la conclusion d'un contrat de courtage.

Le courtier doit divulguer tout événement lié à l'histoire d'un immeuble pouvant influencer la décision d'un acheteur, comme un décès, un suicide ou une culture de cannabis. Ces facteurs doivent être vérifiés, consignés dans les déclarations du vendeur et communiqués de façon transparente afin de protéger le public et assurer des décisions éclairées.

## Obligation de conseiller

L'obligation de conseiller impose au courtier immobilier de fournir à son client toute l'information, l'analyse et l'accompagnement nécessaires pour lui permettre de prendre des décisions éclairées tout au long d'une transaction. Cette obligation implique une démarche active et continue : le courtier doit identifier les enjeux pertinents, attirer l'attention du client sur les éléments susceptibles d'influencer sa décision, expliquer les conséquences possibles de ses choix et s'assurer que celui-ci comprend réellement la portée des informations reçues. Elle exige également que le courtier agisse avec compétence, diligence et impartialité, en orientant son client vers les décisions qui servent le mieux ses intérêts, sans jamais se limiter à une simple transmission d'informations ou à une exécution mécanique des tâches. Cette obligation constitue un devoir professionnel fondamental et s'applique à toutes les étapes de la relation entre le courtier et son client.

Le courtier doit également documenter adéquatement chacun de ses dossiers en y consignant, de façon claire et traçable, les conseils qu'il a fournis à ses clients, notamment mais sans s'y limiter :

### *L'inspection en bâtiment*

Le courtier a l'obligation de conseiller son client de faire inspecter l'immeuble par un professionnel qualifié respectant les normes reconnues. Il doit accompagner son client, s'assurer de la remise du rapport écrit et de la divulgation des facteurs défavorables. L'inspection peut mener à une renégociation ou à l'annulation de la promesse d'achat, mais toujours dans la transparence et la bonne foi.

### *La juste valeur marchande*

Le courtier doit conseiller le vendeur pour établir un prix de vente réaliste, fondé sur la valeur marchande et les conditions du marché. L'évaluation repose sur une méthode appropriée, généralement l'analyse comparative, mais aussi les techniques du coût ou du revenu selon le type d'immeuble. Le prix doit refléter la réalité, sans gonflement artificiel ni sous-évaluation destinée à provoquer une surenchère. Le courtier doit agir selon les règles de l'art, tenir compte de la situation du vendeur et ajuster le prix en cours de contrat au moyen du formulaire de modifications.

### *La garantie légale de qualité*

Le vendeur doit assurer que l'immeuble est libre de vices de titres et de vices cachés, sauf ceux déclarés avant la vente. Le courtier doit informer et conseiller les parties sur les conséquences d'une exclusion de garantie, qui prive l'acheteur de recours et peut affecter le prix de vente. L'exclusion doit être claire, inscrite aux documents de la transaction et utilisée seulement dans des cas particuliers. Le courtier doit recommander une inspection et, en tout temps, veiller à ce que les parties comprennent les impacts de la renonciation partielle ou totale à la garantie légale.

## Utilisation de l'intelligence artificielle (IA) dans les activités professionnelles

L'utilisation de l'intelligence artificielle au sein de l'agence doit toujours respecter les lois, les règles déontologiques et la mission de protection du public. L'IA peut soutenir la rédaction, la synthèse ou certaines tâches administratives, mais elle comporte des risques réels, notamment la production d'erreurs, de biais ou de contenus trompeurs. Le courtier demeure entièrement responsable de tout ce qu'il transmet, même lorsque l'IA a contribué à la production du contenu. Aucun renseignement

personnel ou confidentiel ne doit être introduit dans un outil non approuvé, et toute information utilisée doit être anonymisée lorsque c'est possible.

Le courtier doit faire preuve de transparence lorsqu'un contenu a été généré ou assisté par l'IA, et il doit s'assurer que le public ne soit jamais induit en erreur quant à l'origine ou à la nature des informations qu'il transmet. Toute utilisation doit préserver l'intégrité de la relation avec le client et éviter toute forme de manipulation, d'imitation ou de création de contenus susceptibles d'altérer la compréhension d'une propriété ou d'une transaction.

Chaque contenu produit par l'IA doit être relu, corrigé et validé par un humain avant d'être utilisé. L'IA ne peut en aucun cas remplacer le jugement professionnel, l'analyse critique ou la responsabilité du courtier. Les tâches à risque élevé, comme l'interprétation réglementaire, l'évaluation immobilière ou les conseils financiers, doivent être effectuées exclusivement par des professionnels qualifiés, sans recours à l'IA.

Le dirigeant d'agence veille à la bonne compréhension de ces normes notamment par la formation continue afin que les courtiers comprennent les limites, les risques et les bonnes pratiques liées à l'IA. Cette approche s'inscrit dans la vision prudente de l'OACIQ, qui rappelle que l'intégration de l'IA doit être encadrée, progressive et toujours orientée vers la protection du public.

## Protection des renseignements personnels et cybersécurité

### Rôle et responsabilité du dirigeant d'agence

Le dirigeant d'agence assume la responsabilité ultime de la protection des renseignements personnels et de la conformité légale au sein de l'agence. Chez Charisma nous avons mis en place et faisons appliquer des politiques et procédures claires sur la collecte, la conservation, la destruction et la sécurité des renseignements, veillons à ce que le titre et les coordonnées du responsable de la protection soient rendus publics et nous assurons que les courtiers transmettent sans délai les renseignements recueillis à l'agence.

Le dirigeant impose la tenue d'un registre des incidents de confidentialité, veille à la déclaration des incidents présentant un risque sérieux à la Commission d'accès à l'information, fournit directives et formation au personnel de soutien et aux courtiers, et garantit la traçabilité des vérifications et des actions prises.

### Cueillette des renseignements personnels

La cueillette de renseignements personnels par un titulaire de permis doit être justifiée par une finalité légitime (exécution du contrat de courtage, vérification d'identité, dépôt d'une promesse d'achat, etc.) et limitée au strict nécessaire; en cas de doute, il faut s'abstenir de recueillir l'information.

Le consentement doit être libre, éclairé, spécifique et temporaire; pour les renseignements sensibles, il doit être explicite. Le courtier doit informer la personne, idéalement par écrit, des fins de la collecte, des moyens utilisés, des tiers destinataires éventuels, de la possibilité de communication hors Québec, du droit de retrait du consentement et du droit d'accès et de rectification. Chez Charisma, la formule de consentement obligatoire est celle prescrite par l'OACIQ et disponible dans l'Intranet de l'agence.

La cueillette doit se faire par des moyens licites et dans des conditions qui préservent la confidentialité : éviter les conversations mains libres, les lieux publics ou les visites où des dispositifs de surveillance pourraient enregistrer à l'insu des parties; il est recommandé de ne pas échanger d'informations stratégiques lors des visites. Le dirigeant d'agence veille à ce que les courtiers documentent la nécessité de la collecte, conservent les preuves du consentement et limitent la durée de conservation; lorsque les renseignements ne sont plus nécessaires, ils ont instruction de les détruire de façon sécurisée, après s'être assuré de leur transfert ou archivage dans la GED soit validé conforme par l'agence, et dès que le mandat du courtier est terminé dans l'exécution du dossier.

Les cookies et témoins de connexion des plateformes numériques de l'agence sont encadrés par une politique de confidentialité disponible au public et un bandeau « cookies » permet à l'internaute de gérer ces témoins. De plus, nos cookies permettant l'identification, la géolocalisation ou le profilage publicitaire sont désactivés par défaut.

## Utilisation des renseignements personnels

Les renseignements personnels ne peuvent être utilisés que pour la finalité pour laquelle ils ont été recueillis; toute réutilisation exige le consentement de la personne ou une exception légale stricte. L'accès et l'usage doivent être limités aux personnes ayant besoin de ces données pour remplir leurs fonctions, et des mesures de sécurité adaptées doivent être appliquées.

Le dirigeant d'agence veille à sensibiliser les courtiers sur les usages secondaires incompatibles (notamment la prospection) qui sont interdits, et sur les usages dérogatoires (compatibilité, intérêt manifeste, recherche dépersonnalisée).

## Communication des renseignements personnels

Charisma rappelle que la communication de renseignements personnels n'est permise qu'avec le consentement de la personne ou sur une base légale; les échanges entre intervenants d'une transaction (courtiers, notaires, institutions financières) doivent être limités au strict nécessaire, sécurisés et documentés, et les éléments sensibles doivent être caviardés lors de diffusion inter-agences.

# Gestion des plaintes et collaboration avec l'OACIQ

## Politique de gestion des plaintes

La politique de gestion des plaintes est placée sous la responsabilité directe du dirigeant d'agence. Elle assure un traitement juste, équitable et rapide, favorise le respect de la Loi sur le courtage immobilier, améliore la qualité des services et protège le public.

Chez Charisma, nous demandons à nos courtiers de signaler immédiatement toute situation pouvant générer un conflit avec un client ou un autre courtier. Une plainte est reconnue lorsqu'un client ou un courtier exprime son insatisfaction face à une action ou une inaction pouvant compromettre notre mandat et causer un préjudice à une ou plusieurs parties de la transaction.

Un échange sur les divergences peut prévenir l'escalade en plainte. Si un client formule une demande écrite, elle est prise en charge sans délai par le dirigeant d'agence. Si la demande est faite par téléphone, une version écrite doit être fournie dans un délai maximal de trois jours afin d'éviter les malentendus. Pour les demandes postérieures à la transaction, une version écrite est exigée dans les deux semaines. Les courtiers doivent également transmettre leur propre version écrite des faits et conserver tous les échanges (courriels, textos, Immocontact), en prenant des captures d'écran pour les messages non permanents. Le courtier doit consigner la chronologie des faits, les interventions, les correspondances et les documents transmis. La documentation complète est essentielle et le dirigeant d'agence en assure le suivi.

Le traitement d'une plainte doit être effectué dans un délai maximal de 30 jours suivant la réception de la version écrite du plaignant. À l'expiration de ce délai, une réponse écrite est obligatoirement acheminée au plaignant, qu'une décision finale soit rendue ou qu'un délai supplémentaire soit requis. Le dossier est traité avec rigueur dans les meilleurs délais, et les parties sont tenues informées. Une décision écrite est envoyée au plaignant, et le courtier est avisé des conclusions ainsi que des mesures éventuelles, telles qu'une formation obligatoire ou un suivi personnalisé, si la plainte est jugée fondée. À l'expiration du délai prévu pour le traitement de la plainte, une réponse écrite est systématiquement transmise au plaignant afin d'assurer transparence, traçabilité et équité.

## L'obligation d'aviser le FARCIQ

Lorsqu'un courtier (ou l'agence) reçoit une plainte, une mise en demeure ou une procédure liée à une faute, une erreur ou une omission pouvant entraîner une réclamation en responsabilité professionnelle, il doit immédiatement en informer le Fonds d'assurance responsabilité du courtage immobilier du Québec (FARCIQ). Cette obligation s'applique même si l'incident semble mineur ou peu susceptible de donner lieu à une réclamation, car un défaut d'avis peut entraîner la perte des protections offertes.

Pour déclarer un fait, un incident ou un litige, le courtier doit remplir le formulaire « Déclaration de l'assuré », y joindre les documents justificatifs nécessaires et transmettre le tout par courriel au FARCIQ.

## La collaboration avec l'OACIQ

Les courtiers et dirigeants d'agence doivent collaborer pleinement avec l'OACIQ lors des inspections, enquêtes, collectes d'information, médiations ou arbitrages. Cette collaboration exige de dire la vérité, fournir rapidement les documents demandés, répondre aux requêtes dans les délais, se présenter aux rencontres et maintenir leurs coordonnées à jour.

Ils doivent aussi permettre l'accès aux registres et dossiers, ne pas entraver les enquêtes, respecter la confidentialité (ne pas divulguer qu'une enquête est en cours ni contacter les plaignants ou intervenants) et s'abstenir d'inciter un plaignant à retirer sa plainte.

L'obligation s'étend aux dirigeants, administrateurs et employés d'une société par actions liée au titulaire de permis.

En cas de demande du syndic, du service d'assistance ou d'inspection, le titulaire doit répondre rapidement et complètement. S'il ne peut respecter le délai, il doit en expliquer les raisons par écrit.

Après un rappel, le défaut de collaborer peut mener à une convocation au Bureau du syndic et à une plainte disciplinaire.

Lors d'une rencontre avec le syndic, le titulaire doit se présenter à l'heure convenue, accompagné uniquement d'un avocat, et répondre à toutes les questions de façon véridique et complète. Le refus de collaborer constitue un manquement déontologique grave.

Par ailleurs, le dirigeant d'agence transmet à l'OACIQ chaque année (avant le 31 mars) les sommaires, conciliations bancaires et listes des sommes détenues en fidéicomis, le registre des avis de divulgation et le questionnaire d'auto-inspection. Il s'assure que toutes ces démarches demeurent strictement confidentielles.

## La mission de l'OACIQ

Le dirigeant d'agence veille à ce que les courtiers respectent leur devoir d'informer leurs clients de l'existence et de la mission de l'OACIQ.

Lorsqu'aucun des formulaires d'une transaction ne contient l'encadré portant sur la mission de l'OACIQ, le courtier a l'obligation de fournir à l'agence, une preuve qu'il en a informé les parties. Pour faciliter leur travail, l'agence a mis en ligne, dans la section *Clauses-Types du bureau* dans Insta-netForms, la clause suivante prête à être copiée :

*L'AGENCE déclare être dûment inscrit(e) auprès de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ). L'OACIQ a pour mission d'assurer la protection du public. Il veille notamment à ce que les opérations de courtage s'accomplissent conformément à la Loi sur le courtage immobilier. Il surveille les activités des courtiers et des agences immobilières et il applique les règles de déontologie. L'OACIQ délivre le permis à tout courtier ou agence immobilière. Le public peut communiquer avec l'OACIQ pour lui transmettre une demande d'assistance ou d'enquête à l'égard d'un courtier ou d'une agence immobilière ou pour obtenir de l'information sur les transactions immobilières et l'encadrement des courtiers et des agences.*

# OBLIGATIONS ENVERS LES AUTRES TITULAIRES DE PERMIS

## Collaboration et partage de rétribution

Le courtier doit faire preuve de courtoisie, de collaboration, de bonne foi et d'honnêteté envers ses collègues, en évitant tout acte portant atteinte à l'honneur ou à la dignité de la profession. Il s'abstient d'abuser de la confiance d'un autre titulaire, d'employer des procédés déloyaux ou de chercher un avantage indu, et ne doit pas faire de fausses représentations concernant l'existence d'un contrat de courtage ou la disponibilité d'un bien. Il ne dénigre pas ses collègues, ne nuit pas à leurs relations professionnelles et respecte le choix des clients de retenir un autre titulaire; il n'émet d'opinion sur une transaction d'un pair que si on le lui demande et n'utilise pas de décisions disciplinaires pour nuire à un confrère. Il recommande aux acheteurs de conclure un contrat de courtage avec le courtier de leur choix afin de protéger leurs intérêts.

## Principaux enjeux de la collaboration

Le dirigeant d'agence, par divers modes d'intervention (formation, coaching, mentorat, publications, avis officiels), rappelle fréquemment aux courtiers leurs devoirs et obligations en matière de collaboration :

- **Respecter le caractère exclusif du contrat de courtage** : Le courtier doit agir loyalement : avant toute sollicitation pour une vente, il vérifie qu'aucun contrat de courtage exclusif n'existe et s'assure qu'un acheteur potentiel n'est pas déjà représenté; si l'acheteur n'est pas représenté, il l'informe qu'il représente le vendeur et lui recommande de retenir un autre courtier. Il s'abstient de tout acte incompatible avec un contrat exclusif confié à un autre titulaire (fixer rendez-vous, présenter une offre, négocier) sauf autorisation, ne cible pas par des sollicitations les personnes déjà liées par un contrat exclusif et n'incite pas à une résiliation abusive; la sollicitation générale reste permise tant qu'elle ne vise pas spécifiquement des personnes sous contrat exclusif.



### Assurer une mise en marché loyale et équitable

Le courtier doit favoriser une mise en marché loyale et équitable : il conseille au vendeur d'inscrire son bien sur un service de diffusion (et consigne toute décision contraire du vendeur), et procède à l'inscription sans délai au moment du début de la mise en marché; il ne peut promouvoir, afficher, publier, cibler des acheteurs, partager l'information avec d'autres courtiers (sauf co-inscripteur), faire visiter ou accepter une promesse d'achat avant cette inscription, sauf exception contractuelle limitée. Le non-respect de ces règles constitue une faute déontologique pouvant entraîner des sanctions, jusqu'à la suspension ou la révocation du permis. Avant l'inscription sur Centris, il 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;
- Accepter une proposition de transaction.

- **Respecter le « mode collaboration »** : Le « mode collaboration » oblige deux titulaires de permis à coopérer de bonne foi dès qu'un des deux en fait la demande ou automatiquement dans trois cas : demande de renseignements, demande de visite et promesse d'achat signée. Il faut préciser par écrit la durée souhaitée si la collaboration ne s'enclenche pas automatiquement ou si l'on veut la prolonger. Pour qu'elle s'applique lors d'une offre, le représentant de l'acheteur doit détenir une promesse d'achat signée; le courtier du vendeur doit informer son client de toute autre offre annoncée avant qu'il ne décide. La bonne foi interdit notamment de manipuler les délais ou de favoriser un acheteur au détriment d'un autre. L'obligation de collaboration se poursuit après l'acceptation d'une promesse jusqu'à la réalisation de toutes ses conditions : inspections, confirmation de prêt, transmission des documents, respect des délais et communication de tout renseignement pertinent.
- **Faire preuve de disponibilité raisonnable** : Le courtier doit être raisonnablement disponible jour et soir : retourner rapidement les appels et organiser les visites. En cas d'absence, il se fait remplacer par un autre titulaire pour assurer le suivi des communications, des dossiers et la présentation des offres; remplaçant et titulaire s'entendent au préalable sur les actes autorisés et le partage de rétribution. Les dossiers concernés sont dûment documentés et le dirigeant d'agence et le client sont informés si nécessaire.
- **Révéler les renseignements pertinents à la réalisation de la transaction** : Le courtier doit, en « mode collaboration », révéler à toutes les parties impliquées tous les renseignements pertinents et les informer immédiatement de l'existence de toute promesse d'achat, sans privilégier certains collègues (ou clients) ni divulguer le contenu des offres; il doit traiter équitablement tous les acheteurs (représentés ou non), présenter chaque proposition sans préférence et, en contexte commercial, respecter la confidentialité des informations stratégiques (avec accord écrit si nécessaire); il est interdit de conditionner une transaction à l'acceptation d'une rétribution.
- **Révéler l'existence de toute proposition de transaction** : Le courtier en « mode collaboration » doit aviser immédiatement tous les autres titulaires de permis de l'existence de toute promesse d'achat, sans en révéler le contenu (prix, date d'expiration, conditions). Cacher une promesse d'achat est un procédé déloyal et prive les parties d'un traitement équitable. Tous les courtiers en collaboration doivent être informés du nombre de propositions reçues; il n'est pas nécessaire de divulguer contre-propositions ou bonifications. Pour une promesse acceptée conditionnellement, le courtier peut, mais n'est pas obligé de, mentionner la PAC sur la fiche; il doit toutefois en discuter avec le vendeur. Si une deuxième promesse

est acceptée, le vendeur doit donner 72 heures au premier acheteur pour choisir; en outre, le courtier du vendeur doit informer le premier acheteur (ou son courtier) de l'existence de la deuxième promesse dès qu'il en a connaissance.

- **Assurer la présentation des propositions de transaction dans les meilleurs délais** : Le courtier de l'acheteur doit présenter lui-même la promesse d'achat pour protéger les intérêts de son client; le courtier du vendeur doit permettre cette présentation sauf instruction écrite et justifiée du vendeur. Le courtier du vendeur présente au vendeur toute proposition reçue sans délai et sans préférence (ordre, identité du courtier ou circonstances) et ne doit pas retarder ni conditionner la présentation au profit d'une stratégie de mise en marché; les exceptions sont rares et doivent être signalées dès l'entrée en mode collaboration.

## Principaux enjeux du partage de la rétribution

Le dirigeant d'agence, par divers modes d'intervention (formation, coaching, mentorat, publications, avis officiels), rappelle fréquemment aux courtiers leurs devoirs et obligations en matière de rétribution :

- **Effectuer un partage de rétribution conforme** : Le courtier doit collaborer à des conditions raisonnables et prévoir dans le contrat de vente une rétribution raisonnable pour le courtier collaborateur, qu'il ait un contrat d'achat ou non. Il ne doit pas fixer ou offrir un partage de rétribution déraisonnable qui compromettrait la réalisation de la transaction, décourager d'autres courtiers ou nuire aux intérêts du client, ni utiliser la rétribution pour défavoriser une partie. Chez Charisma, nous recommandons toujours le partage à parts égales ou selon les us et coutumes des secteurs desservis par les courtiers.
- **Interdire la renonciation ou la baisse discriminatoire de rétribution** : Le courtier ne peut renoncer ou réduire sa rétribution si cela crée un désavantage ou favorise une offre par rapport à une autre; toute diminution doit s'appliquer équitablement à toutes les parties.
- **Bien déterminer la rétribution du courtier de l'acheteur** : Si seules des offres d'acheteurs non représentés sont reçues, ou si toutes les offres proviennent de courtiers, le vendeur peut accepter une baisse, à condition qu'elle ne favorise personne. Toute modification de la rétribution doit être confirmée par écrit et signée.
- **Bien attribuer la rétribution au courtier collaborateur sans contrat** : La rétribution du courtier de l'acheteur est définie au contrat d'achat; si le partage reçu du vendeur diffère, la ventilation suit l'entente entre courtiers et l'écart peut être payé par l'acheteur. Il est interdit d'inscrire le partage de rétribution ou le pourcentage du courtier de l'acheteur dans la promesse d'achat; ces modalités doivent rester hors du formulaire de vente.
- **Prévenir les litiges relatifs à la cause efficiente** : Le courtier du vendeur représente le vendeur et doit, dès la première occasion, informer l'acheteur qu'il ne le représente pas, lui demander s'il est déjà représenté et lui recommander de retenir un courtier. Il doit ensuite collaborer avec les courtiers des acheteurs et convenir préalablement du partage de rétribu-

tion; l'OACIQ n'intervient pas dans les litiges de rétribution, mais les membres de l'APCIQ peuvent recourir à son service de conciliation et d'arbitrage.



### **En cas litige relatif à la cause efficiente :**

Chez Charisma, seul le dirigeant d'agence accueille les demandes de conciliation et d'arbitrage ; quand il les juge fondées selon les règles établies par le Conseil d'arbitrage de l'Association professionnelle des courtiers immobiliers du Québec (APCIQ) et les décisions rendues, il accompagne le courtier dans la rédaction de son plaidoyer, prépare le dossier et le soumet à l'APCIQ et représente l'agence et les intérêts du courtier lors des audiences.

## **Indication de clients**

Les titulaires de permis peuvent orienter des clients vers des personnes inscrites à l'AMF (hypothèque, assurance, valeurs mobilières, etc.) ou recevoir des références de ces personnes, mais ces activités sont encadrées :

- Les personnes référées doivent être inscrites à l'AMF ou relever d'une exemption prévue à l'article 3 de la Loi sur le courtage immobilier.
- Le courtier doit ne pas prodiguer de conseils réglementés (se limiter à informer de l'existence de services);
- Toute entente de partage de rétribution avec une personne inscrite doit être divulguée par écrit et conservée au dossier, la rétribution versée à l'agence (ou au cabinet/société autonome) et inscrite au registre des transactions avec le numéro d'inscription AMF;
- Les contrats écrits sont exigés pour les références en valeurs mobilières/instruments dérivés; la personne inscrite doit vérifier le statut du courtier avant de référer.

Le dirigeant d'agence veille à ce que les avis de divulgation réglementaires figurent dans les dossiers de transaction et s'assure que bien qu'un partenariat d'affaires existe entre Charisma et le cabinet de courtage hypothécaire CF-Hypothèques (sous licence de Dominion Landing Canada), chacune des deux entités respectent ses obligations réglementaires, même si cela implique de dupliquer certaines tâches liées à l'indication de clients.

## **Remplacement de vacances**

La direction autorise et coordonne le remplacement des membres du personnel de soutien de l'agence. Les courtiers sont responsables de nommer leurs remplaçants, d'en informer l'agence et ses clients, et de faire valider leur choix par le dirigeant d'agence qui peut les autoriser, les refuser ou les limiter.

## **Obligation de remplacement interne seulement**

Afin d'éviter toute confusion de la part du public et de bien protéger et défendre les intérêts des parties représentées par les courtiers Charisma, l'agence interdit le remplacement par un courtier d'une

autre agence ou travaillant à son compte, à moins d'une co-inscription prévue par un contrat de courtage entre deux agences.

### Obligations du courtier

Si un courtier prévoit une absence de plus de trois jours, il doit en aviser l'agence et ses clients sans délai et leur communiquer le nom du courtier convenu pour le remplacer. Il doit également formaliser par écrit l'entente de remplacement en précisant au minimum les éléments suivants :

- La durée,
- Le périmètre d'intervention,
- Les limites de pouvoir,
- Le partage des rétributions dans les cas suivants :
  - Contrat de courtage signé par le remplaçant avec un client du courtier absent,
  - Promesse d'achat présentée par le remplaçant sur une inscription du courtier absent,
  - Promesse d'achat du remplaçant avec un client du courtier absent sur l'inscription d'un tiers,
  - Travail effectué sur les dossiers du courtier absent sans contrat signé ni offre présentée.
- Les modifications permises.

### Continuité des communications

Pour assurer la continuité des communications, le courtier doit configurer sa messagerie vocale en conséquence, rediriger ses courriels, alertes et outils de suivi transférés au remplaçant, et lui donner un accès contrôlé à ses dossiers physiques et numériques.

# OBLIGATIONS LIÉES À LA GESTION OPÉRATIONNELLE ET ADMINISTRATIVE

## Tenue, gestion et conservation des dossiers, registres et comptes

### Tenue des registres et dossiers

#### Obligation générale

Les titulaires de permis doivent tenir à jour tous les registres et dossiers exigés par règlement. Lorsqu'un courtier agit pour une agence, celle-ci assure la tenue matérielle des registres, mais le courtier doit lui transmettre sans délai tous les renseignements nécessaires.

L'obligation de transmettre immédiatement tout document lié à une transaction ou à une tentative de transaction inclut, sans s'y limiter, les contrats de courtage achat dès leur formation, les promesses d'achat refusées ou expirées, ainsi que tout document relatif à une transaction personnelle du courtier, même conclue de gré à gré.

#### Détention des renseignements personnels

L'agence est la détentrice juridique des renseignements personnels. Le courtier qui recueille des renseignements dans le cadre d'un mandat doit les transmettre immédiatement à l'agence. Il peut conserver une copie pendant l'exécution du mandat, mais doit détruire cette copie dès qu'elle n'est plus nécessaire (ex. : après réalisation de la transaction ou refus d'une promesse d'achat).

#### Registres et dossiers obligatoires

Les registres et dossiers tenus par l'agence sont accessibles et sécurisés à l'établissement principal de l'agence et comprend :

- Un dossier pour chaque contrat de courtage,
- Un dossier pour chaque transaction
- Un dossier des propositions non acceptées,
- Un registre comptable des sommes en fidéicomis,
- Un registre et dossier des avis de divulgation,
- Un registre comptable général,
- Un registre des courtiers et des sociétés par actions détenues par les courtiers de l'agence.

#### Contenu minimal des dossiers

Le dirigeant d'agence veille à ce que chaque dossier contienne, selon le cas, la preuve documentaire des démarches effectuées pour identifier les facteurs défavorables, les preuves soutenant les informations de la fiche descriptive, les preuves des conseils et décisions (prix, exclusions, renoncations), les preuves de transmission et de réception de documents, la preuve de réalisation des conditions, l'historique des communications (courriels, textos, lettres).



## Rappels sur la documentation des dossiers

Les informations fournies ci-dessous ne sont pas limitatives : la documentation doit être adaptée aux particularités de chaque dossier (propriété sans aqueduc, inondation antérieure, copropriété, construction neuve, bail commercial, etc.). L'agence peut créer des registres supplémentaires pour les documents sans place attitrée et veille à l'accessibilité, la sécurité et la traçabilité de l'ensemble des pièces. La liste des exigences minimale pour chaque type de transaction est disponible en annexe.

### *Dossier de contrat de courtage vente, achat ou location*

Le dossier est constitué dès la signature du contrat de courtage et comprend obligatoirement le contrat lui-même ainsi que tous les documents ayant servi ou servant à son exécution. Il doit contenir notamment :

- Les preuves de vérification d'identité et de capacité juridique des parties,
- Les pièces démontrant l'exactitude des renseignements fournis au public et aux autres titulaires de permis (y compris les preuves à l'appui des informations de la fiche descriptive)
- La preuve documentaire des démarches effectuées pour identifier les facteurs susceptibles d'affecter défavorablement les parties ou l'objet de la transaction (vérification des fiches descriptives, déclarations antérieures du vendeur, etc.).

Le dossier doit aussi regrouper toutes les propositions de transaction non acceptées (refusées ou restées sans réponse) relatives à l'objet du contrat — par exemple les propositions multiples ou celles liées à un contrat d'achat — ainsi que la preuve des informations et des conseils transmis au client et des motifs ayant guidé les décisions des parties (comparables utilisés pour fixer le prix, exclusion de la garantie légale, renonciation à un service de diffusion, choix d'une promesse d'achat, etc.).

Enfin, le dossier doit inclure l'ensemble des communications pertinentes (courriels, textos, lettres, etc.), les documents démontrant les conseils prodigués aux parties, et, le cas échéant, le contenu complet du dossier de transaction.

### *Dossier de transaction*

Le dossier de transaction doit être constitué dès l'acceptation de la proposition de transaction, sans attendre la réalisation des conditions, et être mis à jour au fur et à mesure de l'avancement de la transaction. Il doit contenir la proposition de transaction acceptée ou, si la transaction ne porte que sur une indication de client (référencement), la preuve de divulgation écrite de l'entente de rétribution, ainsi que tous les autres documents ayant servi à la réalisation de la transaction.

Le dossier doit inclure le suivi des conditions : la liste des conditions prévues, les preuves de leur réalisation et les accusés de réception des documents demandés lorsque la proposition en prévoit. Ces éléments doivent permettre de reconstituer la chronologie et l'exécution des conditions.

Il doit aussi comporter la preuve des informations et des conseils transmis au client et les motifs des décisions prises (par exemple les comparables utilisés pour fixer le prix d'achat, l'exclusion de la garantie légale, etc.), afin de documenter la diligence et le conseil fournis.

Enfin, le dossier doit rassembler la documentation administrative liée à la transaction : copie du virement ou du chèque d'acompte, reçu en fidéicommis, factures, et preuves de paiement versées aux courtiers et agences impliqués.

#### *Dossier des propositions de transaction non acceptées*

Une proposition de transaction non acceptée désigne toute offre qui a été refusée par l'autre partie ou qui est demeurée sans réponse. Les propositions non acceptées doivent être classées selon leur lien avec un contrat de courtage : si elles portent sur l'objet d'un contrat de courtage en cours à l'agence, elles doivent être versées au dossier de contrat de courtage immobilier correspondant; si elles ne sont associées à aucun contrat de courtage en cours, elles doivent être déposées dans le dossier des propositions de transaction non acceptées.

Attention : une proposition qui a d'abord été acceptée puis annulée en raison du défaut de réalisation des conditions ne doit pas être traitée comme une proposition non acceptée. Étant initialement acceptée, elle doit avoir été inscrite au registre des transactions dès son acceptation et conservée au dossier de transaction, même si la transaction a ensuite été annulée.

## Conservation, utilisation et destruction des registres et dossiers

Chez Charisma, les registres et dossiers sont conservés 6 ans afin de permettre la reconstitution complète des opérations, d'assurer la traçabilité des transactions, de protéger le public et de répondre aux obligations d'inspection. Ils sont protégés contre la perte, la destruction, la falsification et l'accès non autorisé; les systèmes informatiques employés garantissent l'intégrité des données, la possibilité d'exporter l'information de façon compréhensible et la disponibilité des documents lors d'une inspection, appuyés par des contrôles d'accès, des sauvegardes régulières et des procédures de restauration testées.

Les dossiers sont alimentés et mis à jour sans délai aux étapes clés d'un mandat ou d'une transaction : contrats, propositions acceptées, preuves de réalisation des conditions, communications et pièces justificatives financières doivent être versés au dossier approprié dès leur production, ce qui facilite les vérifications internes, les inspections externes et réduit les risques de litige.

Lorsque la conservation n'est plus requise, la destruction s'effectue de manière sécurisée pour empêcher toute récupération des renseignements personnels, et les destructions sont consignées dans un registre indiquant la nature des documents détruits, la date et la personne responsable afin d'assurer la traçabilité et de démontrer la conformité.

Le dirigeant établit et maintient des politiques internes de conservation, d'accès et de destruction, forme le personnel et réalise des contrôles périodiques; des procédures écrites, des copies horodatées et des preuves de transmission sont conservées pour faciliter les inspections et protéger l'agence et ses courtiers.

## Gestion de compte en fidéicommis

La gestion du compte en fidéicommis impose aux titulaires de permis une rigueur absolue : toute somme reçue pour autrui doit être déposée dans un compte en fidéicommis selon les directives de la clause fiduciaire de la promesse d'achat, documentée par un reçu conforme, et conservée avec traçabilité.

Dans le but d'assurer la transparence et prévenir les risques de fraude ou de blanchiment d'argent, l'agence n'accepte que les dépôts qui lui sont remis par chèque certifié ou virement bancaire.

### Identité du déposant et traçabilité

Le dirigeant d'agence veille à ce que l'identité du déposant ainsi que celle de la personne pour laquelle la somme est détenue soient consignées au registre. Il s'assure que ces informations figurent sur le reçu et que, lors d'un remboursement, la somme soit remise à la personne concernée.

### Dépôt en fidéicommis

Par suite du dépôt, un reçu en fidéicommis numéroté est remis au déposant et un duplicata conservé. Ce reçu confirme le dépôt et bénéficie des protections du Fonds d'indemnisation du courtage immobilier (FICI) et de l'assurance-dépôts, sous réserve des conditions de garantie.

Les sommes détenues sont administrées selon les directives de la ligne directrice de l'OACIQ sur la *Gestion des comptes en fidéicommis*.

Si un chèque remis à titre d'acompte ou d'arrhes est refusé par l'institution financière qui l'a émis, ou si la somme prévue n'est pas reçue dans les délais indiqués à la proposition de transaction, l'agence en avise sans délai et par écrit, toutes les parties concernées. Elle conserve au dossier une preuve de cette communication.

### Tenue des registres et comptabilité

L'agence effectue une conciliation bancaire mensuelle. Ce rapprochement compare le registre des opérations avec le relevé bancaire, explique ou corrige les écarts et permet de détecter rapidement erreurs, anomalies ou fraudes. Une liste des sommes détenues en fin de mois est produite pour identifier clairement les montants et leurs bénéficiaires. La tenue du registre est indépendante du relevé bancaire, conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada.

L'agence transmet à l'OACIQ, au plus tard le 31 mars de chaque année (et sur demande), le rapport des opérations en fidéicommis accompagné du registre et des relevés bancaires. Le rapport constitue une conciliation annuelle du compte en fidéicommis, basée sur les registres et relevés du compte ; il inclut le sommaire des dépôts et retraits, la conciliation bancaire annuelle et la liste détaillée des sommes détenues en fin d'année, avec les mentions obligatoires. Chez Charisma, nous avons recours à un CPA pour assurer la conformité.

Lorsqu'une agence détient des sommes en fidéicommis devenues non réclamées, elle met tout en œuvre pour retrouver le bénéficiaire et consigner ses démarches. Après trois ans sans réclamation, elle avise l'OACIQ et remet les fonds à Revenu Québec.

## Supervision générale du dirigeant d'agence

Le dirigeant analyse les activités des courtiers afin de repérer celles qui risquent d'être non conformes, établit des balises claires et veiller à ce que les courtiers transmettent sans délai toute la documentation nécessaire.

Il met en place des politiques et des procédures couvrant la tenue, la conservation, l'utilisation et la destruction des dossiers et registres, incluant une supervision continue et des vérifications ciblées selon des critères de risque. Ces mesures garantissent notamment la qualité des clauses fiduciaires et une saine gestion des sommes en fidéicommiss.

Il s'assure que l'agence a défini des règles précises pour le classement, l'accès, la conservation et la destruction des documents, qu'ils soient papier ou électroniques, en respectant les exigences légales et la protection des renseignements personnels.

## Prévention du blanchiment d'argent et de la fraude immobilière

Au Québec, les courtiers et les agences doivent agir comme gardiens contre le blanchiment d'argent, en respectant, à la fois, la Loi provinciale sur le courtage immobilier et la Loi fédérale sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (LRPCFAT). CANAFE supervise l'application de la LRPCFAT. L'agence prend la responsabilité de transmettre à ses courtiers les plus récentes directives de CANAFE.

## Agir avec honnêteté, compétence et dignité

La LCI impose au titulaire de permis d'agir avec honnêteté, loyauté, compétence, diligence et probité; ces obligations s'appliquent aussi à la lutte contre le blanchiment d'argent. Il doit connaître les méthodes courantes (prête-nom, dépôts/retraits fidéicommiss, schtroumpfage, transferts à l'étranger, achats au comptant, etc.), repérer les signaux d'alerte (paiements importants en espèces, achats au nom d'un tiers, incohérences dans les documents, sur/sous-évaluation, sources de fonds inhabituelles) et poser des questions pour vérifier la légalité des opérations. La tenue rigoureuse du dossier et la vigilance sont exigées; le laxisme, la complaisance ou l'aveuglement volontaire constituent des manquements déontologiques. Devant le comité de discipline, la faute se prouve selon la balance des probabilités; une infraction à la LRPCFAT peut aussi constituer une faute professionnelle.

## Utilisation conforme du compte en fidéicommiss

Charisma détient un compte en fidéicommiss et veille, grâce à une politique stricte, à ce qu'il ne soit pas utilisé pour dissimuler des fonds illicites et que son utilisation respecte les normes de la LCI.

## Programme de conformité aux exigences de CANAFE

Le programme de conformité aux exigences de CANAFE de Charisma couvre les sujets suivants :

### - Nomination d'un agent de conformité

Chez Charisma, le dirigeant d'agence prend la responsabilité de la mise en œuvre et de la supervision du programme de conformité aux exigences de CANAFE. Il assure personnellement le lien avec CANAFE pour toute question de la part des courtiers ou du personnel de soutien.

### - Politiques, procédures et mises à jour

Le dirigeant élabore et supervise l'application des politiques et procédures écrites de conformité, les mises à jour régulièrement et l'intégration des mesures renforcées pour les risques élevés. C'est lui aussi qui assure personnellement la formation des nouveaux courtiers. L'efficacité du programme global est vérifiée au moins tous les deux ans (politiques et procédures, évaluation des risques, formation).

Il s'assure que le programme est disponible en tout temps dans sa version la plus aboutie, dans l'intranet de l'agence.

### - Vérification de l'identité et de la capacité juridique

Notre programme de conformité aux exigences de CANAFE rappelle que la vérification d'identité consiste à confirmer l'identité réelle d'une personne physique à l'aide de pièces officielles et valides. La vérification de la capacité juridique vise, quant à elle, à établir que la personne qui signe ou agit a le pouvoir légal d'engager la transaction (mandat, procuration, qualité d'administrateur, tuteur, curateur, etc.). Ces obligations s'appliquent à toutes les parties d'une transaction immobilière et doivent être réalisées conformément aux règles professionnelles et légales en vigueur.

Concrètement, pour les personnes physiques, le courtier doit exiger un document officiel avec photo (passeport, permis de conduire, carte d'identité). Pour les personnes morales, il doit obtenir un certificat de constitution, un extrait du registre, des procès-verbaux ou une procuration attestant des pouvoirs des représentants. Pour les bénéficiaires effectifs (noms, adresses, pourcentages de contrôle), le courtier doit également documenter les démarches si aucun individu n'atteint le seuil de contrôle. En cas de vérification à distance, il peut accepter des copies numérisées accompagnées, si possible, d'une confirmation vidéo ou d'autres preuves indépendantes et doit consigner la méthode utilisée. Pour un majeur protégé, le courtier doit exiger le jugement, le mandat homologué ou tout autre acte judiciaire prouvant l'autorité du représentant et vérifier l'identité de ce dernier. Lorsqu'intervient le Curateur public, il doit demander copie du jugement le nommant et une preuve que l'individu agit pour lui. Pour les mineurs, le courtier doit s'assurer que la personne qui signe a l'autorité légale (parent, tuteur) et doit conserver les documents justificatifs (certificat de naissance, jugement, autorisation).



#### **Vérifier l'identité des parties non représentées**

Lorsque le courtier accompagne une partie non représentée dans une transaction d'achat, de vente ou de location, il doit, en plus de lui faire signer l'avis approprié à sa situation (AVIS-CCA, AVIS-CVAN ou AVIS-CCL), vérifier son identité et sa capacité juridique, puis consigner ces renseignements au dossier. Chez Charisma, l'usage du formulaire prescrit par l'OACIQ est privilégié.

Le courtier du vendeur qui collabore avec un courtier n'ayant pas de contrat d'achat avec son client doit obtenir et archiver la preuve que la vérification d'identité a été effectuée par ce collaborateur (texto, courriel, ImmoContact). Si cette vérification n'a pas été réalisée avant la rédaction de la promesse d'achat ou de location, la responsabilité de la mener incombe en dernier ressort au courtier du vendeur.

#### - Évaluation et documentation des risques liés aux activités et aux relations d'affaires.

Notre programme rappelle que lorsqu'une relation d'affaires est établie, le courtier doit tenir à jour un document consignait les coordonnées du client ainsi que l'objet et la nature prévus de la relation ; cette obligation perdure jusqu'à la fin de la relation, soit au moins cinq ans après la dernière opération pour laquelle l'identité a été vérifiée. La fréquence des contrôles dépendra du niveau de risque du client : un risque faible nécessite des contrôles moins fréquents, un risque élevé impose des mesures accrues. Le risque combine la probabilité d'un événement et l'ampleur des pertes possibles ; il est nul lorsque la probabilité qu'un client commette une infraction liée au blanchiment d'argent ou au financement du terrorisme est nulle.

Chez Charisma, nos courtiers peuvent traiter, sans autorisation spéciale du dirigeant d'agence, avec des clients évalués comme présentant un risque faible à nul ; cette évaluation doit être systématique pour chaque nouvelle relation d'affaires et une preuve écrite doit être archivée dans la GED. Pour répondre aux exigences de CANAFE en matière de suivi continu, l'agence exige que le courtier mette à jour les coordonnées de tous ses clients au moins deux fois au cours des cinq années suivant leur dernière activité. Le « Bordereau de conformité CANAFE », disponible sur l'intranet, est un formulaire maison obligatoire permettant de réaliser une bonne évaluation du risque que pourrait représenter un nouveau client ; chaque personne, physique ou morale, fait l'objet d'un diagnostic individuel et d'un bordereau distinct à compléter et archiver. Le courtier qui le souhaite peut utiliser plutôt le formulaire électronique intégré au système de GED.

#### - Formation continue

Le dirigeant veille personnellement à la mise en place et au maintien d'un programme écrit de formation continue sur la conformité destiné aux employés et aux courtiers.

La formation, *Programme de conformité aux exigences de CANAFE*, accréditées par l'OACIQ (1,5 UFC) est offerte sans frais aux courtiers une fois par cycle de deux ans suivant les dates du PFCO de l'OACIQ. Les procédures d'intégration des nouveaux courtiers comprennent cette formation obligatoire dans le premier mois de l'embauche. Quant aux directives ministérielles, elles sont résumées et communiquées aux courtiers au besoin, puis ces communiqués sont archivés dans l'intranet de l'agence pour être consultées en tout temps.

#### - 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 :

Aucun dépôt en espèces ni par 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 l'analyse de la situation et du contexte conduit le courtier ou un membre du personnel de soutien à douter qu'il puisse entre en présence d'une opération ou d'une tentative d'opération douteuse, il a instruction de contacter le dirigeant d'agence sans délai. Son autorisation pourrait être nécessaire pour la poursuite de la transaction.

#### - Déclaration des opérations douteuses

Les courtiers et le personnel de soutien de l'agence sont tenus, par la LCRPCFAT, de déclarer les opérations et les tentatives d'opérations douteuses, les contournements soupçonnés des sanctions et 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 l'agence est en train de préparer une déclaration d'opération douteuse. Chez Charisma nous insistons pour que nos courtiers ne posent pas plus de questions que leur travail normal ne l'impose, ne demandent pas davantage de documents que nécessaire et ne parlent jamais à quiconque de leurs démarches auprès de CANAFE sous peine de peut-être nuire à une enquête en cours.

# TRAVAILLER EN ÉQUIPE

Selon l'OACIQ, une équipe doit être composée d'au moins deux titulaires de permis, tous liés à la même agence, et aucun courtier ne peut appartenir à plus d'une équipe à la fois. Les employés, assistants ou partenaires d'affaires non titulaires de permis ne peuvent jamais être considérés comme membres de l'équipe. L'équipe constitue un sous-groupe interne à l'agence, distinct des co-inscription ponctuelles qui, elles, peuvent impliquer des courtiers de différentes agences. Le travail en équipe n'introduit pas de nouvelles règles : il s'agit plutôt d'un rappel des obligations légales et déontologiques déjà existantes, afin d'éviter les situations de non-conformité, notamment en matière de conflits d'intérêts et de protection des renseignements confidentiels.

L'OACIQ rappelle que le travail en équipe ne réduit aucune obligation déontologique et ne modifie pas les responsabilités individuelles des courtiers. Les équipes doivent fonctionner dans un cadre structuré, transparent et conforme aux règles professionnelles. Les courtiers doivent choisir leurs partenaires avec soin, car les erreurs d'un seul membre peuvent entraîner des conséquences sur l'ensemble de l'équipe et sur leur propre carrière.

## Responsabilités déontologiques individuelles

Chaque courtier demeure personnellement responsable du respect de ses obligations déontologiques, même lorsqu'il exerce au sein d'une équipe. Il doit protéger les intérêts du client, agir avec loyauté, préserver la confidentialité des informations stratégiques, éviter les conflits d'intérêts et fournir toutes les explications nécessaires. Le travail en équipe ne diminue en rien ces responsabilités, et les manquements d'un membre peuvent affecter l'ensemble de l'équipe. Les règles concernant les conflits d'intérêts et la protection des renseignements confidentiels s'appliquent de la même manière en courtage résidentiel et commercial.

## Information au client et transparence

Le client doit être informé par écrit du fonctionnement de l'équipe, du rôle de chacun de ses membres et du mode de partage des rétributions. Lorsqu'un contrat de courtage est signé au nom de l'équipe, tous les membres sont réputés représenter collectivement le client. Cette transparence est essentielle pour éviter toute confusion et pour permettre au client de comprendre qui intervient dans son dossier et à quel titre. En cas de changement touchant l'agence ou le chef d'équipe signataire, le client doit être avisé par écrit et informé de son droit de poursuivre ou de mettre fin au contrat.

## Représentation des parties, conflits d'intérêts et double représentation

Dans une équipe, l'ensemble des membres est réputé représenter les clients liés par un contrat de courtage conclu avec l'équipe. Ainsi, lorsqu'un client confie un mandat à l'équipe (achat, vente ou location), tous les courtiers sont collectivement responsables de la représentation de ce client et de la protection des informations qu'il transmet.

Cette représentation partagée entraîne une limite importante : un membre de l'équipe ne peut pas représenter une autre partie à la transaction si cela crée un conflit d'intérêts. C'est notamment le cas lorsqu'un courtier détient des renseignements stratégiques ou confidentiels concernant le client déjà représenté, ou lorsqu'il ne peut plus garantir une loyauté pleine et entière envers celui-ci. Une telle situation est interdite par les règles déontologiques.

La double représentation demeure en principe interdite ; toutefois, une exception existe : si le courtier souhaitant représenter l'autre partie n'a reçu aucune information stratégique ou confidentielle relative au client initial, et si toutes les obligations déontologiques sont respectées, la double représentation peut être exceptionnellement permise avec le consentement écrit de la partie acheteuse, conformément aux exigences réglementaires. La clause type 1.15 AVIS RELATIF À L'EXCEPTION APPLICABLE EN SITUATION DE DOUBLE REPRÉSENTATION a été conçue à cet effet.

Chaque titulaire de permis demeure individuellement responsable du respect de ces obligations. Le recours à l'exception de double représentation au sein d'une équipe comporte un risque accru et doit être envisagé avec prudence, afin de ne jamais compromettre la loyauté, la confidentialité ou l'intégrité de la représentation des parties à la transaction.

## Références internes et externes

Lorsqu'un courtier de l'équipe représente un vendeur, il peut référer un acheteur à d'autres courtiers, mais idéalement à des courtiers de différentes agences pour éviter toute apparence de conflit d'intérêts. Il doit fournir plusieurs noms, généralement trois, et ne peut recevoir aucune rétribution pour cette référence s'il est lui-même impliqué dans la transaction. L'OACIQ déconseille de référer systématiquement à des courtiers de la même agence, car cela augmente les risques de confusion et de conflits d'intérêts.

## Publicité, identification et conformité visuelle

Dans toute publicité ou représentation, le nom de l'agence doit être prédominant par rapport à celui de l'équipe. Les documents officiels doivent identifier clairement l'agence, le chef d'équipe et, le cas échéant, la société par actions du courtier. Les publicités doivent éviter toute confusion entre une équipe et une co-inscription ponctuelle, et le rôle de chaque courtier doit être clairement établi et communiqué au client.

## Fonctionnement interne, partage d'information et cohérence opérationnelle

Le fonctionnement interne de l'équipe doit permettre un partage d'information rapide et complet entre ses membres afin d'assurer la cohérence des dossiers et d'éviter les erreurs. Une personne-ressource unique doit être identifiée sur les inscriptions pour faciliter les communications avec les autres courtiers. Aucune mise en marché ne peut être effectuée avant l'inscription au service de diffusion d'information. Le plan d'affaires de l'équipe doit être clair, structuré et ne doit jamais servir à contourner la réglementation.

# GUIDES DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Les Guides des pratiques professionnelles de l'OACIQ offrent aux courtiers des repères clairs pour exercer leur métier conformément à la loi et aux règles de déontologie. Ils couvrent les situations concrètes les plus fréquentes et visent à protéger le public en assurant rigueur, transparence et conformité dans les transactions immobilières.

L'agence recommande à ses courtiers de consulter ces sections du site de l'OACIQ au besoin :

- *Copropriété divise* : obligations particulières liées aux transactions en copropriété, importance de connaître les règles et documents requis.
- *Courtage immobilier locatif* : différences avec la vente/achat, mais mêmes obligations déontologiques pour protéger locataires et propriétaires.
- *Environnement* : prise en compte des enjeux environnementaux dans les transactions (contamination, conformité, sensibilisation accrue du public).
- *Droit dans la pratique du courtier* : règles juridiques essentielles à l'achat, la vente et la location, que le courtier doit maîtriser.
- *Formulaires résidentiels* : bonnes pratiques pour remplir les formulaires obligatoires lors de la vente ou l'achat d'immeubles résidentiels de moins de 5 logements.
- *Crédit hypothécaire* : principes de base du financement immobilier, limites du rôle du courtier et importance de bien informer le client.

Le dirigeant d'agence et le personnel de soutien se réfèrent à ces guides pour encadrer les courtiers dans ces domaines clés, afin d'assurer des transactions conformes, sécuritaires et transparentes.