

# COURTIER

PROFESSION



---

## Vos pratiques de courtage L'ART DE LA RÉUSSITE AU QUOTIDIEN

Le rôle du Service d'inspection  
de l'OACIQ

« **LA POLICE DÉBARQUE!** »

La première inspection :  
du stress au soulagement

**LA PAROLE  
AUX COURTIER**

**+ 10 CONSEILS  
PRATIQUES**

*Sur le terrain*

**PYRITE OU  
PYRRHOTITE**

**De la roche  
dans l'engrenage  
d'une transaction ?**

---

**Campagne  
publicitaire  
de l'OACIQ**



## **ÉDITEUR**

ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

## **MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

### **Administrateurs élus parmi les titulaires de permis (par leurs pairs)**

Georges Bardagi

Serge Brousseau (président du conseil)

Mario Chouinard

Richard Dion (vice-président du conseil)

Roger Doré (trésorier du conseil)

Georges E. Gaucher

Pierre Martel

Daniel Pelchat

Bernard Savard

Carole Strasbourg

### **Administrateurs nommés par le ministre des Finances**

Pierre Carrier

Nathalie Ebnoether

Jacques Nantel

### **Secrétaire nommé par le conseil**

Claude Barsalou

### **Vice-présidente exécutive**

Claudie Tremblay

### **Président et chef de la direction**

Robert Nadeau

## **COMMUNICATIONS**

---

### **Vice-présidente**

Sofy Bourret

### **Directrice, Contenus et relations publiques**

Maude Bujeault Bolduc

### **Directrice, Communications stratégiques**

Katia Aubin

## **RÉDACTION**

---

### **Rédacteur en chef**

Michel Legault

### **Révision**

Véronique Parret

### **Traduction**

Rachid Tiji

## CRÉATION

---

### Directrice

Martyne Dubuc

### Direction artistique

Anastasios Mantas

### Infographiste

Karen Hamelin

### Photographe

Florence Vailhen

### Publicité et abonnements

[publicites@oaciq.com](mailto:publicites@oaciq.com)

---

*Profession COURTIER* est une publication électronique trimestrielle destinée aux professionnels de l'immobilier, titulaires d'un permis délivré par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ). *Profession COURTIER* couvre divers sujets relatifs à l'application de la *Loi sur le courtage immobilier* et à ses règlements, dont des questions d'ordre juridique et déontologique reliées à la pratique du courtage immobilier et hypothécaire et au marché de l'immobilier.

Les publicités qui s'y trouvent s'adressent aux professionnels du courtage immobilier et hypothécaire. Elles ne sont l'expression d'aucune opinion, prise de position ou action de l'OACIQ qui, suivant la loi, a pour principale mission la protection du public.

---

## OACIQ

4905, boul. Lapinière, bureau 2200

Brossard (Québec) J4Z 0G2

Tél. : 450 676-4800 ou 1 800 440-5110

Télééc. : 450 676-7801

[info@oaciq.com](mailto:info@oaciq.com) • [oaciq.com](http://oaciq.com)

## DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISSN 1925-0053



Mmes Oona Rodrigue, dirigeante de l'agence RE/MAX Capitale Charlesbourg et Limoilou et Édith Gagnon, dirigeante de l'agence RE/MAX Vision à Gatineau.

# MODE D'EMPLOI

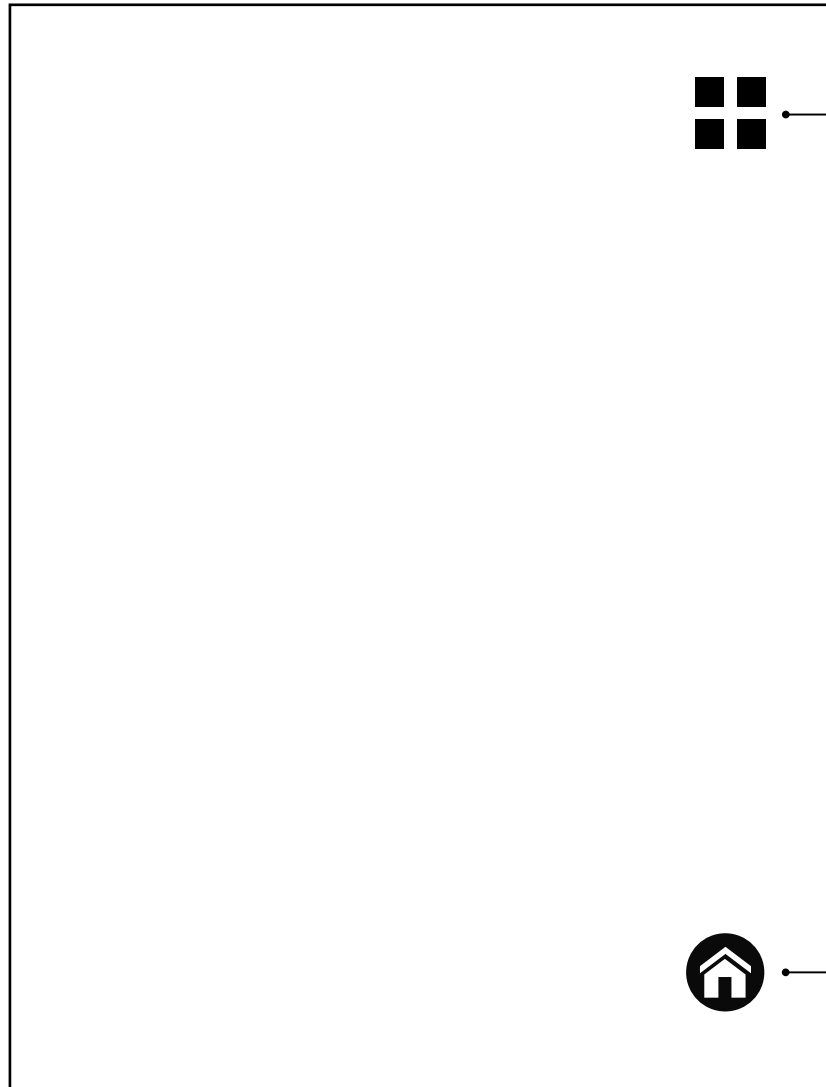
Comment utiliser les fonctionnalités de notre publication ainsi que des explications concernant nos nouvelles icônes.



Article



Photos



Cliquez sur cette icône pour retourner à la page principale de l'article.

Cliquez sur cette icône pour retourner à la table des matières.



Pop-up



Vidéo



Bande audio



Lien



Contenu additionnel

**Restez informé, un atout précieux pour la pratique... et pour le public**

5

# Vos pratiques de courtage : l'art de la réussite au quotidien

**"J'admire ce que font les courtiers !"**  
Hélène Morand

**"Nous ne sommes pas là pour chercher des bibittes !"**  
Francine Boucher

Autres activités du Service d'inspection

Des experts... et des passionnés !

**Les visages de l'Inspection**

La première inspection : du stress au soulagement !

Des experts... et des passionnés !

**Une dirigeante d'agence témoigne**

Comment maintenir de bonnes pratiques

Questions de courtiers et réponses du Centre Info OACIQ

Pratiques de courtage

**Dix conseils pratiques du Service d'inspection**

22

**Une décision firme accréditée par l'OACIQ**

8

**Information pouvant être donnée par un courtier immobilier ou hypothécaire à son client en matière d'assurance**

**Entente avec l'Association des thermographes en inspection de bâtiments**

**Plus de 10 000 agences et courtiers s'alignent sur la Loi sur le régime de la criminalité et des activités terroristes**

11

**Zoom sur les pratiques professionnelles**

**Le courtage immobilier commercial demande toute une expertise !**

Voici quelques extraits d'articles choisis parmi les contenus récemment publiés par l'OACIQ.

**Plus de 10 000 agences et courtiers s'alignent sur la Loi sur le régime de la criminalité et des activités terroristes**

13

**La Cour suprême tranche : une promesse d'achat acceptée ne suffit pas en soi au courtier pour réclamer sa rétribution**

**Réponses obtenues par l'OACIQ concernant l'application de la Loi sur le régime de la criminalité et des activités terroristes**

46

**Des pratiques de courtage qui évoluent**

17

**Courtage hypothécaire : prêts hypothécaires : de nouveaux formulaires sur l'obligation de divulgation**

**Sur le terrain : Pyrite ou pyrrhotite : de la roche dans l'engrenage d'une transaction ?**

**Les chroniques de l'OACIQ**

**Formation continue**

**CONTENU FONDAMENTAL**

67

**Courtage immobilier commercial : GDL lance sa nouvelle plateforme et offre 2 semaines d'essai**

55

## SOMMAIRE

- ENTRE NOUS ..... 5
- SIGNATURE ÉLECTRONIQUE ..... 8
- CAMPAGNE PUBLICITAIRE DE L'OACIQ ..... 11
- MAINTIEN DE PERMIS ..... 13
- AUTO-INSPECTION 2014 ..... 17
- Dossier ..... 22
- VOS PRATIQUES DE COURTAGE : L'ART DE LA RÉUSSITE AU QUOTIDIEN
- ZOOM SUR LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES ..... 46
- Chroniques de l'OACIQ ..... 55
- LE COURTAGE HYPOTHÉCAIRE SUR LE TERRAIN
- LE COURTAGE COMMERCIAL
- À SURVEILLER ..... 67



Entre nous

## **Je reste... pour continuer de travailler avec vous à construire une pratique dont nous pouvons être fiers**

---

Lors de l'Assemblée générale annuelle 2015, j'avais annoncé que je quitterais la présidence du conseil d'administration de l'OACIQ cette année. Cependant, considérant entre autres l'importance qu'accorde le CA à la révision quinquennale de la *Loi sur le courtage immobilier*, les membres du conseil ont privilégié la continuité et m'ont élu de nouveau comme président.

Ainsi, contrairement à mes propres attentes, je m'investirai encore avec enthousiasme pour une dernière année à la barre du CA de l'OACIQ, car ce sera la fin de mon mandat comme administrateur. J'espère alors que nous aurons bouclé la boucle avec la révision de cette loi si importante pour la protection du public, et pour que les courtiers aient l'assurance d'avoir un organisme qui répond à leurs attentes.



Dans cette optique, merci à ceux et celles qui ont pris le temps de nous faire part de leur point de vue, lorsque nous vous avons invités à lire et à commenter **le mémoire que l'Organisme a rédigé** en réponse au Rapport du gouvernement du Québec sur l'application de la *Loi sur le courtage immobilier*. Vous nous avez permis de présenter un document réfléchi, documenté et représentatif de l'opinion de ceux et celles qui ont à cœur l'avenir du courtage immobilier et hypothécaire.

Afin de préparer cet avenir, nous devons tous veiller à la qualité de nos pratiques de courtage. C'est pourquoi nous vous présentons dans ce numéro un dossier spécial sur les façons de maintenir d'excellentes pratiques professionnelles. Vous y apprendrez notamment comment l'**OACIQ** peut vous assister afin de les garder conformes aux règles de l'art. Vous pourrez également mettre un visage sur les employés du Service d'inspection, et constater que ces courtiers travaillent avec vous de manière constructive pour assurer votre plus-value aux yeux de votre clientèle. Deux dirigeants d'agence feront aussi part de leurs expériences. Le dossier se termine sur dix conseils pratiques.



En terminant, permettez-moi de féliciter mes collègues **Richard Dion** (réélu pour un an) et **Roger Doré** (nouveau trésorier) pour leur élection. Enfin, merci à **Daniel Pelchat** pour son implication des dernières années comme trésorier. Leurs efforts, comme ceux de tous les autres membres du CA de l'OACIQ, permettent à la profession de se donner les outils pour assurer ensemble une pratique dont nous pourrions continuer d'être fiers.

Bonne continuation !



**Serge Brousseau**

Président du conseil d'administration  
OACIQ



Signature électronique

## Une deuxième firme accréditée par l'OACIQ

---

La technologie prend de plus en plus de place dans le cadre de vos transactions immobilières. Afin de compléter les formulaires électroniques déjà disponibles, plusieurs courtiers souhaitent utiliser un système de signature électronique ou numérique pour conclure leurs transactions. Rapide et efficace, ce genre de système a le mérite de maximiser votre travail et de vous rendre encore plus performant.

Dans cette optique, l'OACIQ a mis au point un programme d'accréditation de systèmes de signature électronique. Après analyse, l'OACIQ a ainsi accordé en juin dernier une accréditation à une deuxième firme offrant un service de signature électronique. En effet, le système e-Z-Sign de la firme **e-Z-max** respecte toutes les spécifications techniques établies par l'Organisme. Pour obtenir plus d'information sur ce service de signature électronique et les modalités offertes par la firme **e-Z-max**, nous vous invitons à vous rendre directement sur **son site Web**.



## L'ACCREDITATION, UN GAGE DE SÉCURITÉ

Si vous avez l'intention d'utiliser un système de signature électronique ou numérique dans le cadre de vos transactions, il est fortement recommandé que vous fassiez affaire avec un des fournisseurs qui seront accrédités par l'OACIQ.

Le processus d'accréditation de l'OACIQ de systèmes de signature électronique est basé sur des spécifications techniques permettant d'effectuer des transactions immobilières de façon sécuritaire.

L'utilisation d'un système non accrédité est déconseillée, car elle vous expose, de même que vos clients, à plusieurs risques, entre autres :

- que la signature apposée électroniquement sur un document soit considérée non valable, mettant ainsi en péril l'entente intervenue ;
- que les renseignements personnels des parties à une transaction ne soient pas protégés ;
- que vous soyez dans l'impossibilité de récupérer certaines données auprès du fournisseur de services ;



- que l'OACIQ soit dans l'impossibilité d'intervenir en cas de problème, n'ayant pas d'entente avec le fournisseur.

Pour toute question concernant l'utilisation des signatures électroniques dans votre pratique professionnelle, veuillez contacter le Centre Info OACIQ par courriel à [info@oaciq.com](mailto:info@oaciq.com) ou par téléphone au 450 462-9800 ou 1 800 440-7170.

Pour en savoir plus :

 **À vos marques... Prêts... Signez !**

**Signature électronique ou numérique : conditions pour une transaction sécuritaire**

**Systeme de signature électronique ou numérique : Spécifications techniques requises**

**Signature électronique - Les bonnes pratiques**

**Signature électronique - Une première firme accréditée par l'OACIQ**





**NOUS  
VEILLONS  
SUR VOTRE  
PROTECTION**



---

**POUR VOTRE  
PROTECTION,  
NOUS  
VEILLONS  
À SON  
ENCADREMENT**



Publicité

## L'OACIQ poursuit sa mission

Cet automne, l'OACIQ revient avec la campagne publicitaire web « Trouvez réponse à vos questions », tout en ajoutant de nouveaux visuels qui mettent de l'avant sa mission de protection du public par l'encadrement des courtiers immobiliers.

Sous le thème « L'OACIQ veille à votre protection », les deux nouvelles déclinaisons communiquent l'encadrement rigoureux des compétences des courtiers ainsi que leur formation. La campagne web est diffusée sur des sites tels que Canoe, CasaTV.com, Les Affaires en plus de certains sites immobiliers, pour en nommer quelques-uns.

### NOUVEAU VOLET

Outre ces bannières web animées, l'Organisme démarre une nouvelle initiative de communication en déployant une campagne de marketing de contenu. Concrètement, il s'agit d'articles spécialement rédigés pour informer le public sur des sujets clés, tels que les outils et services disponibles lors d'une transaction immobilière, la mission de l'OACIQ ainsi que la formation et l'encadrement des courtiers. De plus, cette nouvelle stratégie éditoriale propose des textes sur les déclarations du vendeur. Les principaux médias qui diffusent cette série d'articles sont L'Actualité, TheGazette.com, LesAffaires.com et LeDevoir.com.

**NOUS VOUS INVITONS À PARTAGER  
CES LIENS ET CES NOUVELLES AVEC  
VOS COLLÈGUES ET CLIENTS !**



# L'OACIQ, partenaire de [protegez-vous.ca](http://protegez-vous.ca) et de [lacopropriete.info](http://lacopropriete.info)

POUR INFORMER LE PUBLIC  
ET FAIRE VALOIR L'EXPERTISE  
DU COURTIER IMMOBILIER  
ET HYPOTHÉCAIRE.

Apprenez-en plus dans [synbad.com](http://synbad.com)  
sur l'un et l'autre de ces partenaires.

À lire aussi sur le site de [Protegez-Vous](http://Protegez-Vous)  
et [lacopropriete.info](http://lacopropriete.info).





## Plus de 16 000 agences et courtiers maintiennent leur permis !

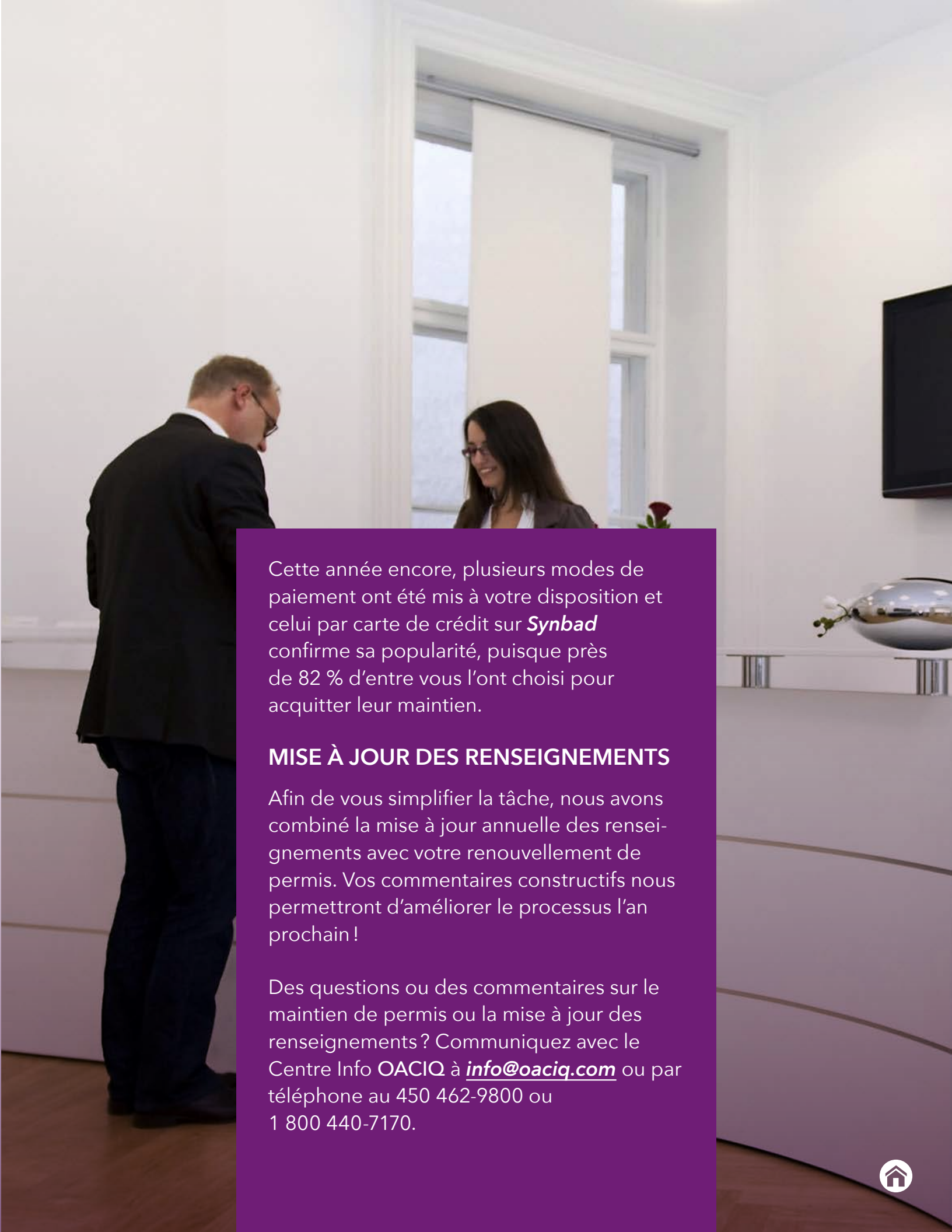
Comme 16 013 agences et courtiers immobiliers et hypothécaires, vous avez choisi de maintenir votre permis jusqu'en avril 2016. Voici la répartition des courtiers et des agences titulaires d'un permis, au 1<sup>er</sup> mai 2015 :

---

Courtiers immobiliers	14 193
Courtiers hypothécaires	575
Agences immobilières	1 204
Agences hypothécaires	41
<b>TOTAL</b>	<b>16 013</b>

---



A man in a dark suit and glasses is standing and talking to a woman with long dark hair and glasses. They are in a modern office or reception area with white walls and a large window with blinds. A reception desk with a silver vase and a TV is visible on the right.

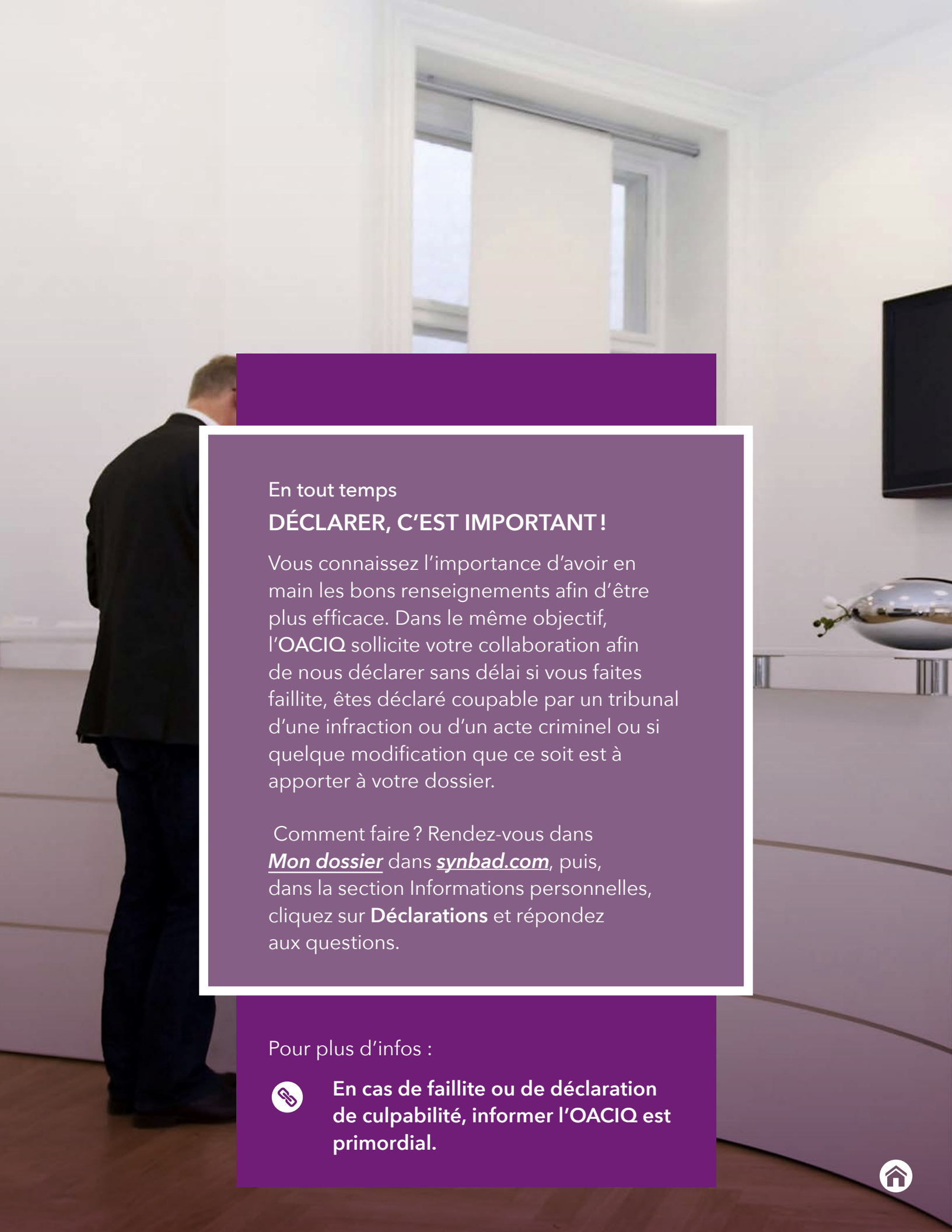
Cette année encore, plusieurs modes de paiement ont été mis à votre disposition et celui par carte de crédit sur **Synbad** confirme sa popularité, puisque près de 82 % d'entre vous l'ont choisi pour acquitter leur maintien.

### **MISE À JOUR DES RENSEIGNEMENTS**

Afin de vous simplifier la tâche, nous avons combiné la mise à jour annuelle des renseignements avec votre renouvellement de permis. Vos commentaires constructifs nous permettront d'améliorer le processus l'an prochain !

Des questions ou des commentaires sur le maintien de permis ou la mise à jour des renseignements ? Communiquez avec le Centre Info OACIQ à [info@oaciq.com](mailto:info@oaciq.com) ou par téléphone au 450 462-9800 ou 1 800 440-7170.





En tout temps

## DÉCLARER, C'EST IMPORTANT !

Vous connaissez l'importance d'avoir en main les bons renseignements afin d'être plus efficace. Dans le même objectif, l'OACIQ sollicite votre collaboration afin de nous déclarer sans délai si vous faites faillite, êtes déclaré coupable par un tribunal d'une infraction ou d'un acte criminel ou si quelque modification que ce soit est à apporter à votre dossier.

Comment faire ? Rendez-vous dans **Mon dossier** dans [synbad.com](https://synbad.com), puis, dans la section Informations personnelles, cliquez sur **Déclarations** et répondez aux questions.

Pour plus d'infos :



**En cas de faillite ou de déclaration de culpabilité, informer l'OACIQ est primordial.**



Formulaires électroniques  
de l'OACIQ

# Une solution professionnelle, efficace et écologique pour vous et vos clients!

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2015,  
un abonnement est maintenant  
nécessaire pour accéder aux formulaires  
électroniques dans InstanetForms<sup>MC</sup>.

Pour maintenant environ 12 \$,  
obtenez un accès illimité jusqu'au  
30 avril 2016!

OACIQ  
ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION  
DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

NOTE - Le présent formulaire doit être utilisé lorsqu'un contrat

1. IDENTIFICATION DES PARTIES

NOM DE L'AGENCE OU DU COURTIER

agence immobilière  courtier immobilier agissant à son

ADRESSE DE L'ÉTABLISSEMENT, NUMÉRO DE TÉLÉPHONE, COURRIEL

REPRÉSENTÉ PAR

NUMÉRO DE PERMIS

exerçant ses activités au sein de la société par actions suivant

NOM DE LA SOCIÉTÉ PAR ACTIONS (ci-après a

NOM, ADRESSE, NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ET COURRIEL DU VENDEUR 1 ET, LE CAS ÉCHÉANT,  
DE SON REPRÉSENTANT (ci

1.1 La vérification de l'identité du VENDEUR a été effectuée à p  
VENDEUR 1 ou son REPRÉSENTANT

Permis de conduire  Carte d'assurance mala  
 Carte de résident permanent  Passeport  
 Carte de citoyenneté canadienne  Certificat de naissance d

NUMÉRO DE RÉFÉRENCE

LIÉU DE NAISSANCE

Date de naissance : ANNÉES MOIS JOURS

Profession ou principale activité : EXPIRATION

1.2 Dans le cas où le VENDEUR est représenté, indiquer :  
Nature de la relation entre le VENDEUR 1 et son représentant :

LIÉU AVEC LE VENDEUR (EX., MANDATAIRE, LIQUIDATEUR D'UNE SUCCESSION OU D'UNE SOCIÉTÉ

L'OACIQ a pour mission d'assurer la protection du public et l'éthique des form  
© Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec, 20  
Pour information : info OACIQ | TEL : 450 462-9800 ou 1 800 440-7170

**ABONNEZ-VOUS DÈS AUJOURD'HUI À CE SERVICE  
DANS [SYNBAD.COM/FORMULAIRES](http://SYNBAD.COM/FORMULAIRES).**

Auto-inspection 2014

## Des pratiques de courtage qui évoluent

---

*La pratique des courtiers et des agences est en train de se transformer, comme le démontre leur utilisation croissante d'outils électroniques. Voilà l'un des principaux constats, à la lecture des réponses au sondage d'auto-inspection 2014.*

Chaque année, depuis huit ans, les réponses des agences et des courtiers sondés par l'OACIQ permettent de brosser un portrait détaillé de vos activités professionnelles. Cette connaissance est précieuse : elle permet notamment à l'Organisme d'avoir une image réaliste de la profession et de connaître vos attentes. En outre, l'OACIQ peut mieux ajuster ses interventions afin d'améliorer certains aspects de la pratique, ce qui ne peut qu'avoir des impacts positifs sur la satisfaction de votre clientèle.

Cette année, entre janvier et mars, 1 698 agences et courtiers agissant à leur compte ont répondu au questionnaire d'auto-inspection de l'OACIQ.



CONSULTER LE TABLEAU SUR  
SUR LES RÉPONDANTS



# EN VOICI LES FAITS SAILLANTS

---

## INFORMATISATION

Au fil des ans, on constate une progression de l'informatisation des agences et de la gestion électronique des documents. Après une hausse progressive mais légère ces dernières années, 2014 marque un tournant. Ainsi, pour la première fois, la majorité des courtiers et des agences ont déclaré maintenir des registres des transactions et des contrats de courtage sur support électronique, une hausse moyenne d'environ 5 % depuis un an.



## CONSULTER LE TABLEAU DES REGISTRES

Bonne nouvelle, la progression vers la gestion électronique des documents se maintient. Ainsi, 31 % des répondants ont entrepris le virage électronique. Il s'agit d'une augmentation de 7 % par rapport à l'année 2013, qui avait elle aussi connu une hausse de 6 % sur l'année précédente. Et, fait notable, 88 % des répondants utilisent un système GED accrédité par l'OACIQ.

## SUPERVISION

Parmi les répondants, plus d'un dirigeant sur trois (37 %) a répondu avoir des courtiers débutants au sein de son agence. Bonne nouvelle, 98 % d'entre eux ont déclaré avoir mis en place un système permettant de vérifier les dossiers de contrats de courtage avant la mise en marché de l'immeuble, une hausse de 6 % comparativement à 2013.



Lorsqu'il s'agit d'examiner et de surveiller le déroulement des transactions effectuées par leurs courtiers débutants, le taux grimpe à 100 %.

## **SOCIÉTÉ PAR ACTIONS**

La société par actions gagne en popularité. Ainsi, 37 % des dirigeants d'agence ont déclaré avoir des courtiers qui agissent par l'entremise d'une société par actions, une hausse de 21 % depuis deux ans. La grande majorité de ces agences (92 %) ont déclaré maintenir un dossier pour chacune de ces sociétés.

## **GESTION DE COMPTES**

Un dirigeant d'agence sur deux (55 %) déclare avoir reçu des rétributions à la suite de référencements de clients à des institutions financières, une donnée relativement stable. Deux fois moins de firmes de courtage (28 %) ont reçu des rétributions à la suite de référencements pour avoir dirigé des clients vers d'autres agences ou courtiers immobiliers.

Par ailleurs, 84 % de ces répondants affirment qu'ils divulguent par écrit leurs ententes de rétribution. Bien qu'il s'agisse d'une hausse de 5 % en comparaison avec 2013, ce taux reste en deçà des années précédentes, soit 89 % en 2012 et 93 % en 2011.

## **FORMATION**

En 2014, 69 % des dirigeants d'agence ayant répondu au sondage ont suivi ou offert des formations à leurs courtiers ou à leur personnel administratif, une baisse marquée en comparaison avec 2013 (82 %) et 2012 (73 %). Parions cependant que les résultats seront meilleurs l'an prochain, en raison de l'entrée en vigueur du Programme de formation continue.



Les sujets de formation suscitant le plus d'intérêt en 2014 (tant pour les répondants que pour leurs courtiers ou leur personnel administratif) sont :

- La jurisprudence récente (43 %);
- Les vices cachés (36 %);
- Les successions (35 %);
- L'inspection d'un immeuble : devoirs et obligations du courtier (35 %);
- L'inspection d'un immeuble : problèmes, expertises et solutions (32 %).

## OUTILS DE COMMUNICATION

Bonne nouvelle, la grande majorité des répondants continuent d'utiliser les outils de communication mis à leur disposition par l'OACIQ. Les outils les plus populaires restent le site Web de l'OACIQ, le bulletin *Pro@ctif* et *Synbad*.



**CONSULTER LE TABLEAU  
DES OUTILS**

## UN BILAN PROMETTEUR

L'OACIQ est heureux de constater que les courtiers et les agences ont le souci constant de faire évoluer leur pratique. Les résultats de cette consultation annuelle démontrent également l'importance de continuer d'offrir de la formation continue de qualité, en particulier quant à tout ce qui touche la numérisation des dossiers, ainsi que l'inspection des immeubles.

**MERCI À TOUS LES PARTICIPANTS ET  
À L'AN PROCHAIN !**



# Vos pratiques de courtage : l'art de la réussite au quotidien

Vous êtes un professionnel de l'immobilier, fier de la qualité des services que vous rendez à vos clients. En cas de besoin, vos collègues et votre dirigeant d'agence sont là, mais connaissez-vous bien les services que l'OACIQ met à votre disposition pour vous accompagner concrètement dans votre pratique quotidienne ?

Dans ce dossier, vous découvrirez qui sont les employés passionnés du Service d'inspection de l'OACIQ et la façon dont ils exercent leur mandat. Aussi, une dirigeante d'agence témoigne des ressources dont elle se sert pour mieux outiller ses courtiers, et une autre, de ses découvertes lors de sa première inspection... Enfin, nous vous présentons les réponses à deux questions de courtières, ainsi que dix conseils de l'Inspection pour vous aider à être encore plus fier de la qualité de vos services professionnels et, ainsi, réussir à mieux protéger le public.



**VISIONNEZ L'INVITATION DE LA VICE-PRÉSIDENTE  
DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES À L'OACIQ**



# Vos pratiques de courtage : l'art de la réussite au quotidien

---



**“ J’admire ce que  
font les courtiers ! ”**

Hélène Morand



**“ Nous ne sommes  
pas là pour chercher  
des *bibittes* ! ”**

Francine Boucher



**Autres activités  
du Service  
d’inspection**



Des experts...  
et des passionnés !

**Les visages de  
l’Inspection**



**La première  
inspection :  
du stress au  
soulagement !**



Comment maintenir  
de bonnes pratiques

**Une dirigeante  
d’agence témoigne**



Pratiques  
professionnelles

**Questions de courtiers et  
réponses du Centre Info OACIQ**



Pratiques  
de courtage

**Dix conseils  
pratiques  
du Service  
d’inspection**



« Ma vision de l'Inspection, c'est un conseiller bienveillant qui accompagne, aide et soutient tant le dirigeant d'agence que le courtier. »

Hélène Morand, vice-présidente  
Pratiques professionnelles, OACIQ

## J'admire ce que font les courtiers! »

« J'admire ce que font les courtiers. La profession est exigeante, or ils possèdent beaucoup de connaissances, et leur valeur ajoutée à la transaction est réelle et importante. »

Voilà ce que **Hélène Morand**, vice-présidente, Pratiques professionnelles à l'OACIQ, pense des courtiers immobiliers et hypothécaires. Aux yeux de cette avocate et courtière DA ayant agi plus de 15 ans sur le terrain, le Service d'inspection, dont elle assume la responsabilité, joue un rôle clé dans l'accompagnement que l'Organisme fournit aux courtiers pour s'assurer de la qualité de leurs activités à travers la province.

## Où trouver les outils du Service d'inspection ?

Dans **Synbad**, sous l'onglet **Services**, cliquer sur **Inspection**, puis sur **Les formulaires de l'Inspection**. Au menu, une foule d'outils pour diverses situations :

- Aide-mémoires
- Comptes en fidéicommiss
- Formulaires de divulgation
- Registres
- Fermeture - cessation des activités
- Autres formulaires





Mme Morand est ainsi convaincue qu'une pratique professionnelle dans les règles de l'art est un gage de succès non seulement pour le titulaire de permis, mais aussi pour la protection du public : « Une bonne pratique professionnelle contribue au rayonnement de la profession, comme une mauvaise pratique professionnelle peut affecter l'ensemble des courtiers. » Aussi estime-t-elle que « la responsabilité de nos actes professionnels nous appartient tous pour le plus grand succès de la profession ».

Dans ce cadre, « l'inspection devient un allié de premier plan pour l'amélioration des pratiques », assure-t-elle. Tout en étant rigoureuse, l'approche du Service d'inspection qu'elle dirige se veut constructive et courtoise : « Ma vision de l'Inspection, c'est un conseiller bienveillant qui accompagne, aide et soutient tant le dirigeant d'agence que le courtier. »

Pour un dirigeant qui veut maintenir une qualité de pratique optimale, l'inspection est ainsi un outil très utile, estime la vice-présidente. Mais ce n'est pas le seul outil que le Service fournit à la profession, souligne-t-elle : « Nous offrons une panoplie de ressources et de services sur une base continue. »

Passionnée par son travail, croyant fermement à l'importance de ce mandat qui consiste à aider les courtiers à corriger au besoin certaines pratiques afin de maintenir la qualité des services offerts et ainsi protéger le public, Mme Morand dirige une équipe toute à son image.





**« Notre philosophie est préventive, formatrice et informative. Les rapports des inspecteurs reflètent cette approche. »**

Francine Boucher, directrice  
Service d'inspection, OACIQ

## **Nous ne sommes pas là pour chercher des *bibittes* !**

---

**« Nous avons toujours vu notre service comme en étant un de prévention, résume sa directrice Francine Boucher. Nous ne sommes pas là pour chercher des *bibittes*. Nous faisons des constats et apportons des recommandations. »**

Loin d'être la police que certains y voient, le Service d'inspection est composé d'individus ayant à cœur la réussite de la profession et la reconnaissance de la qualité de la contribution des courtiers aux transactions immobilières et hypothécaires, et ainsi à la protection du public. Cette approche teinte d'ailleurs chacune des 6 500 interventions des inspecteurs faites depuis 2012 auprès des courtiers sur le terrain.



# Le travail des inspecteurs

En vertu de la *Loi sur le courtage immobilier* et relevant du comité d'inspection, le Service d'inspection s'assure notamment du respect de la bonne tenue des dossiers et registres, de la gestion des comptes en fidéicommiss et de la surveillance de la compétence des courtiers.

Pour réaliser ce mandat, l'équipe que Mme Boucher dirige est constituée de six inspecteurs et d'une coordonnatrice.

« Les inspecteurs connaissent les deux côtés de la clôture, puisqu'ils ont été sur le terrain comme courtiers, explique-t-elle. Ils peuvent mieux expliquer aux courtiers pourquoi telle pratique est nécessaire. »

Une chose est sûre, les inspecteurs sont, comme elle, des gens passionnés par la profession (voir l'entrevue avec deux inspectrices plus loin dans ce dossier) : « Moi, ça fait 20 ans que je suis à l'OACIQ [avant l'ACAIQ], et j'aime autant ça qu'au début! »

## Comment se passe une inspection

« Nous avisons généralement un dirigeant d'agence ou un courtier à son compte sept jours d'avance que nous nous présenterons à son bureau. » Celui-ci doit être présent pendant la durée de l'inspection. Tous les documents liés aux dossiers de contrat de courtage et de transaction sont épluchés.

« Lorsque possible, nous privilégions l'analyse des dossiers qu'un courtier a pilotés du début à la fin, soit de la prise du contrat de courtage à la finalisation de la transaction, car c'est là que s'est faite l'interaction avec le client. Nous faisons ensuite un rapport écrit de nos constats au



courtier et avisons verbalement le dirigeant d'agence des points majeurs à corriger rapidement dans son équipe. » Chaque courtier, chaque dirigeant est avisé par courriel qu'un rapport a été déposé dans **Mon dossier** sur [synbad.com](http://synbad.com). Tous les rapports d'inspection depuis 2010 y sont consignés.

Ceux qui font l'objet d'une première observation reçoivent « une recommandation de s'amender ». Si aucun correctif n'est apporté, les interventions passent à une autre étape, comme un engagement à respecter un article de loi ou un engagement à suivre une formation. « Mais la plupart du temps, le comportement est corrigé et il n'y a pas d'autre conséquence », confirme la directrice.

Plus rares, les cas de manquements plus graves sont rapportés au comité d'inspection, qui décidera s'il envoie la cause au Service d'assistance pour que le dossier soit analysé, ou au Bureau du syndic pour une enquête plus approfondie. Encore ici, « le comité d'inspection est composé de gens bien au fait des diverses réalités dans les domaines hypothécaire, commercial et résidentiel », assure Mme Boucher.

Bref, toutes les interventions du Service d'inspection sont faites de manière respectueuse et constructive, et le résultat est éloquent : depuis vingt ans qu'elle fait ce métier, Mme Boucher constate que la qualité des activités des courtiers s'est beaucoup améliorée. Aussi est-elle confiante que ce processus se poursuivra. D'autant plus que son service accompagnera les courtiers à travers l'évolution de la profession.

« Nous continuerons de vouloir les motiver, leur donner la pique de faire mieux. Ça ne peut qu'être payant pour eux et le public. »



## Autres activités du Service d'inspection

---

Outre les inspections, les inspecteurs donnent aussi de la formation à l'occasion, ou écrivent des textes (les capsules de l'Inspection) sur des sujets pour lesquels le Service constate une problématique. Ils agissent également à titre d'experts-conseils lors de la conception des activités de formation de l'OACIQ. De plus, ils sont en charge des demandes d'accréditation des systèmes de gestion électronique des documents, et du suivi de ces demandes.

Les nouveaux dirigeants d'agence ou courtiers à leur compte sont conviés à des séances de démarrage, en groupe. « Cela sert de première inspection, explique Mme Boucher. Nous leur expliquons leurs responsabilités respectives : tenue de dossiers et registres, divulgations, etc. » Ainsi, 10 séances ont été tenues en 2014 avec eux. Ceux-ci sont convoqués deux ans plus tard pour un suivi. Un inspecteur se présente alors pour examiner entre autres la tenue de dossiers (soit la rédaction des contrats de courtage et des clauses particulières, la documentation, ainsi que le suivi de la transaction).

Enfin, chaque année, des courtiers agissant à leur compte et des dirigeants d'agence **répondent à un questionnaire d'auto-inspection**, dont les réponses sont analysées par des inspecteurs. « Lorsque c'est approprié, ils appellent le dirigeant ou le courtier pour lui faire part des pratiques à améliorer ou à modifier. »



# Le comité d'inspection

---

Comme l'exige la *Loi sur le courtage immobilier*, l'OACIQ est tenu de créer un comité d'inspection. Celui-ci est composé de dirigeants d'agence immobilière ou hypothécaire et de courtiers agissant à leur compte. Toutefois, ces courtiers ne font pas personnellement d'inspections, mais s'adjoignent des inspecteurs à cette fin.

Suivant un protocole, le comité d'inspection se réunit et les inspecteurs présentent leurs rapports d'inspection de courtiers et de dirigeants d'agence nécessitant diverses interventions. Le comité peut faire au courtier ou au dirigeant de l'agence qui fait l'objet d'une inspection toute recommandation qu'il juge appropriée et lui faire signer un engagement à respecter un article de la Loi ou un de ses règlements. En outre, il peut obliger un courtier ou un dirigeant d'agence à suivre avec succès un cours ou à compléter toute autre formation.

Le comité d'inspection est composé des membres suivants, dont l'OACIQ salue le bon travail :

- Marc-André Pilon, RE/MAX Laurentides inc. (président)
- Laurent N. Benarrous, Avison Young Québec inc.
- Nathalie Clément, Via Capitale du Mont-Royal
- Diane Bourbonnière, courtier à son compte

Pour en savoir plus, consulter [la page de l'Inspection](#), dans *Synbad*, ainsi que le [Rapport annuel 2014](#).





**« Comme nos collègues inspecteurs, le fait d'avoir travaillé sur le terrain nous aide à mieux comprendre la réalité des courtiers »**

Geneviève Larouche, inspectrice  
au Service d'inspection à l'OACIQ

Des experts... et des passionnés !

## **Les visages de l'Inspection**

---

Le Service d'inspection de l'OACIQ compte six inspecteurs. Ces hommes et ces femmes sillonnent la province afin de rencontrer les dirigeants d'agence et les courtiers à leur compte sur le terrain. Un terrain qu'ils connaissent bien, puisqu'ils y ont déjà fait leurs premiers pas en tant que courtier immobilier ou hypothécaire. Voici le portrait de deux inspectrices.





Céline Larouche et sa collègue Geneviève Larouche (aucun lien de parenté) se disent très heureuses de leur travail d'inspectrice, un poste qu'elles occupent depuis respectivement cinq ans et trois ans. « L'inspection me permet de garder un contact humain avec des courtiers sur le terrain. J'aime partager, expliquer, échanger et travailler avec eux afin que les choses leur soient plus faciles », précise Céline.

Toutes deux ont aussi en commun l'estime qu'elles ont pour les courtiers, dont les tâches sont exigeantes : « Ils sont responsables de tout ce qu'ils écrivent ! Si par exemple une clause est trop vague et semble vouloir dire n'importe quoi, alors le courtier responsable peut avoir des problèmes », ajoute Céline.

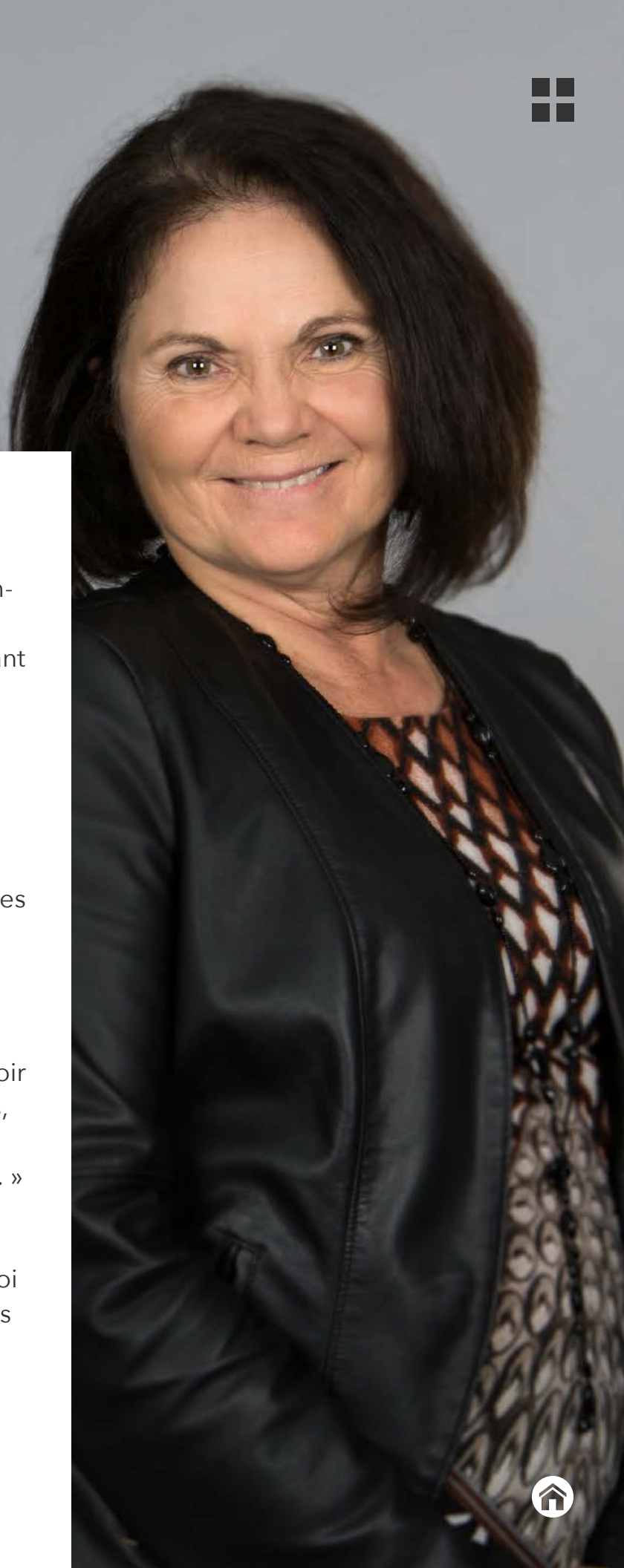
« Comme nos collègues inspecteurs, le fait d'avoir travaillé sur le terrain nous aide à mieux comprendre la réalité des courtiers », mentionne Geneviève.

Lorsqu'elles se rendent chez un courtier, ces deux inspectrices sont conscientes du stress que leur visite peut occasionner. Or, une fois les premiers échanges passés, le climat se détend. L'inspection n'est bien sûr pas une visite de courtoisie, mais le dirigeant d'agence ou le courtier comprend que l'inspectrice n'est pas là non plus pour lui chercher des poux. « La discussion se fait dans le respect », résume Geneviève.

**« L'inspection me permet de garder un contact humain avec des courtiers sur le terrain. J'aime partager, expliquer, échanger et travailler avec eux afin que les choses leur soient plus faciles. »**

Céline Larouche, inspectrice  
au Service d'inspection à l'OACIQ





Comme pour chacun de leurs collègues, leur rôle clé les motive à apporter toute la rigueur voulue dans leur travail comme dans les recommandations formulées dans leur rapport d'inspection. Si nécessaire, elles revalident avant de se prononcer sur une situation particulière. Chaque mot est pesé.

Pour aider convenablement chaque courtier et jouer leur rôle de personne ressource elles doivent, comme leurs collègues inspecteurs, constamment mettre à jour leurs connaissances et vérifier beaucoup d'informations : « Un inspecteur, c'est celui qui constate les bons coups, voire l'excellence des courtiers, et qui détecte et communique ce qui devrait être amélioré. Or pour dire ça, il faut vraiment savoir de quoi on parle », relate Céline. « Par ailleurs, ajoute Geneviève, personne n'est parfait et c'est normal qu'il y ait des ajustements à faire. »

À la suite du dépôt de leur rapport, certains courtiers vont les rappeler pour savoir pourquoi elles font telle ou telle recommandation. Toutes deux apprécient ces échanges.

« La profession de courtier est exigeante, concluent les deux inspectrices. Chapeau aux courtiers et dirigeants qui maintiennent le cap sur la qualité ! »





## La première inspection : du stress au soulagement !

### “ *La police débarque !!* ”

Lors de la visite d'un inspecteur du Service d'inspection de l'OACIQ en 2013, **Édith Gagnon**, alors récemment promue dirigeante d'une agence comptant environ 70 courtiers agissant principalement dans le domaine résidentiel, était très stressée. Elle appréhendait d'avoir affaire à un « policier » arrogant et venu chercher des *bibittes*.

Il n'a pas fallu longtemps à cette dirigeante de l'agence RE/MAX Vision (1990) inc., à Gatineau, pour se rendre compte que sa perception était complètement fautive. « L'inspecteur était humain, pragmatique. J'ai vite compris que son approche était préventive et non punitive. »

Aussi, quand est venu le temps d'une inspection de suivi, l'année suivante, elle n'était plus inquiète. « J'ai constaté que les inspecteurs, sans être complaisants, sont là pour nous aider, pallier les lacunes et corriger certains faux plis. »

## Commentaires de courtiers inspectés\*

- La quasi-totalité (courtiers, personnel administratif et dirigeants d'agence) estiment que l'inspecteur s'est montré courtois et professionnel.
- 100 % estiment que l'inspecteur a fait preuve d'ouverture d'esprit, d'écoute, de compréhension, et qu'il s'est montré sensible aux réalités particulières de leur pratique.
- 95 % de ceux qui ont appelé le Service d'inspection afin d'obtenir des renseignements en ce qui a trait aux avis de divulgation, comptes en fidéi-commis, registres, séances de démarrage ou d'autres sujets, affirment avoir été satisfaits des réponses obtenues.

\* Agences ou courtiers agissant à leur compte inspectés entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 août 2015.





Mme Gagnon apprécie notamment les détails précis des rapports que l'inspecteur remet aux courtiers. « Nous en recevons une copie. Or, les points abordés dans le rapport d'inspection recoupent souvent ce que nous avons répété à nos courtiers. Ça ajoute donc du poids à nos propos, tout en les sensibilisant à faire leurs tâches comme il faut. »

En outre, avoue-t-elle humblement, « on a beau être à jour et suivre les formations, on oublie des détails. L'inspection m'a outillée pour mieux faire mon travail. »

La dirigeante d'agence va même plus loin : « Tout en permettant l'amélioration des pratiques professionnelles dans notre agence, l'inspection a aidé à rehausser la perception et le respect des courtiers envers l'**OACIQ**. »

Dans ces conditions, sa conclusion n'étonne pas : « L'inspection, comme les autres outils de l'Organisme, aide à faire avancer la profession ainsi que son image professionnelle auprès du public. »





Comment maintenir de bonnes pratiques

## Une dirigeante d'agence témoigne

---



**Oona Rodrigue** dirige l'agence RE/MAX Capitale Charlesbourg et Limoilou, qui regroupe environ 60 courtiers. Ayant accumulé quatre décennies d'expérience en immobilier, elle en a vu de toutes les couleurs. Comme pour sa collègue Édith Gagnon, cette profession lui tient à cœur, et elle se dit fière de la qualité des services donnés par ses courtiers, qu'elle encadre « de près ».

**Profession COURTIER** : Que signifie pour vous une pratique professionnelle ?

**Mme Rodrigue** : C'est une démarche faite d'honnêteté, de collaboration avec les pairs et de respect envers le client. Et, bien sûr, une formation continue exemplaire est nécessaire.

**Profession COURTIER** : Comment aidez-vous vos courtiers en ce domaine ?

**Mme Rodrigue** : J'encourage constamment mes courtiers à suivre de la formation et à soigner leurs pratiques professionnelles. Car il faut continuer d'évoluer avec la pratique. Et aussi parce que les actes que nous posons sont très importants !

Pour s'assurer que les contrats sont rédigés et préparés selon les règles de l'art, nous les vérifions tous. Déjà, les documents sont tous numérisés et la signature électronique s'en vient.





Par ailleurs, mon mari et moi nous sommes toujours disponibles pour répondre aux questions des courtiers en cas de problème. L'un d'entre eux n'est pas d'accord avec notre solution ? Nous lui disons d'appeler l'OACIQ pour vérifier ! L'Organisme nous aide beaucoup.

**Profession COURTIER** : Les inspections sont-elles importantes ?

**Mme Rodrigue** : Je comprends que c'est une nécessité. Ça fait partie de l'ensemble des activités de l'OACIQ et nous en avons besoin pour nous soutenir dans nos efforts afin de maintenir la qualité des actes de nos courtiers.

Cette dirigeante encourage ainsi ses courtiers à consulter **Synbad**, le bulletin **Pro@ctif** ainsi que le magazine **Profession COURTIER**, que cette anglophone d'origine lit dans les deux langues pour être sûre de ne rien oublier !



# Questions de courtiers et réponses du Centre Info OACIQ



## QUESTIONS DE TANYA NOUWENS

Courtière immobilière



Questions et  
réponses audio  
(anglais) en mp3



Transcription  
en français

## QUESTIONS DE DORIS TURMEL

Courtière immobilière



Questions et  
réponses audio  
(français) en mp3



# Dix conseils pratiques du Service d'inspection

Comme vous le savez, de petits changements dans les pratiques sur le terrain sont toujours souhaitables et peuvent réduire de bien grands risques. Nous soulignons ici certains points qui découlent des recommandations souvent formulées par les inspecteurs.

## Sachez à qui vous avez affaire

La vérification d'identité de la partie que vous représentez ainsi que celle des autres parties à la transaction, si celles-ci ne sont pas représentées par un autre courtier, est une obligation pour tous les courtiers, peu importe leur champ de pratique. Remplissez-vous toujours cette obligation ?

Lors de la vérification des dossiers, les inspecteurs constatent que les renseignements ou les documents relatifs à l'identité des parties sont souvent incomplets ou manquants, et ce, surtout en ce qui concerne les acheteurs. Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter dans [synbad.com](http://synbad.com) l'article n° 123233 : **Les bonnes pratiques en matière de vérification d'identité.**

## Ne rien oublier de déclarer dans la DV

En raison de l'importance des renseignements qu'on y retrouve, le formulaire *Déclarations du vendeur sur l'immeuble* (DV) doit toujours être rempli avec le plus grand soin et, rappelons-le, toute réponse affirmative dans le formulaire doit faire l'objet de précisions à la section D14.



1

2



# 3

Pour les inspecteurs, il est vraiment commun de constater des omissions, en particulier en ce qui concerne les questions D2.6a et b, lesquelles ont trait aux droits réels, charges et limitations dont l'immeuble fait l'objet. Afin de bien comprendre l'information recueillie, vous devez inscrire le détail à la section D14, identifier le créancier hypothécaire et décrire, s'il y a lieu, la servitude, les droits réels ou les autres charges. C'est si facile de prévenir les mauvaises surprises ! C'est en consultant le *Registre foncier en ligne* et en lisant attentivement l'acte de vente et le certificat de localisation, notamment, que vous puiserez les informations vous permettant de bien remplir avec votre client vendeur le formulaire DV.

## **Délai de la signature de l'acte de vente et de l'occupation : soyez précis**

Un délai de 30 jours ne veut rien dire s'il n'est pas accompagné de précisions pour qu'il débute. Un délai n'est qu'une durée qui sépare deux instants, deux évènements.

Lorsque sur vos contrats de courtage vous inscrivez un délai plutôt qu'une date pour la signature de l'acte de vente ou pour l'occupation (par exemple aux clauses 5.1 et 5.2 - ou 5.3 et 5.4 - des formulaires obligatoires et recommandés), vous devez nécessairement préciser à partir de quel moment le délai commence à courir. On pourrait lire, par exemple, « 30 jours suivant une promesse d'achat acceptée ». Autrement, sans cette précision, qu'il soit de 30 ou de 60 jours, le délai ne veut rien dire et pourrait devenir une source de litige.



# 4

## Écrire une clause particulière, d'accord, mais encore faut-il être clair

Nous sommes obligés de constater que la rédaction des clauses particulières, notamment en ce qui a trait à des conditions, est problématique pour plusieurs courtiers. Une clause bien rédigée doit toujours prévoir :

- **Qui** doit faire **quoi** ;
- Dans quel **délai** ;
- **Comment** l'avis doit être transmis à l'autre partie pour indiquer, par exemple, que la condition est satisfaite ou non ;
- La **conséquence** qu'aura la condition sur la transaction.

Afin de vous aider dans votre travail, n'hésitez pas à utiliser le répertoire des clauses types développé par l'OACIQ, ou en collaboration avec la Chambre immobilière du Grand Montréal. Ces clauses sont accompagnées d'explications sur leur utilisation. Elles peuvent être utilisées intégralement ou modifiées pour être adaptées à une situation particulière. Rappelez-vous qu'une clause doit toujours bien refléter l'intention des parties et ne pas être sujette à interprétation.


Vous pouvez accéder au répertoire des clauses types dans *Synbad* ou sur la plateforme des formulaires électroniques. Une façon simple d'éviter les erreurs ou de minimiser les risques de vous placer dans une situation litigieuse !

## Le partage de rétribution en immobilier commercial, ça concerne aussi le vendeur

Quelle est la part de rétribution qu'un courtier immobilier commercial s'engage à verser à une autre agence ou à un autre courtier dans l'éventualité d'une collaboration lors de la transaction ?

# 5





Comme en courtage immobilier résidentiel, le courtier immobilier qui exerce dans le domaine commercial doit indiquer, par écrit, à la partie qu'il représente la part de rétribution qu'il s'engage à verser à une autre agence ou à un autre courtier dans l'éventualité d'une collaboration lors de la transaction, tout comme il se doit d'expliquer les conséquences engendrées par les conditions de partage proposées.

De plus, cette information doit être consignée au dossier du contrat de courtage commercial. D'ailleurs, étant donné qu'il est nécessaire d'avoir un contrat écrit en immobilier commercial, pourquoi ne pas l'inclure dans le contrat ?

Pour de plus amples détails, consultez l'article n° 124750 : **Informer son client des conditions de partage de rétribution**, dans *synbad.com*.

## **Mentions obligatoires aux contrats de courtage en immobilier commercial et en courtage hypothécaire**

Lors de la vérification des dossiers, le constat de l'omission d'une ou de plusieurs mentions obligatoires dans vos contrats et propositions de transaction en immobilier commercial, tout comme en courtage hypothécaire, est monnaie courante.

Pour y remédier, vous n'avez qu'à modifier sans plus tarder le modèle de vos contrats et documents de transaction en conséquence. Comment ?

Si vous faites du courtage immobilier commercial, vous trouverez tous les détails sur *Synbad* dans l'article n° 121345 : **Immeuble commercial ou entreprise : mentions obligatoires dans tout contrat de courtage ou toute proposition de transaction**.



# 7

Si vous exercez dans le domaine du courtage hypothécaire, vous les trouverez dans l'article n° 121347 : **Mentions obligatoires dans un contrat de courtage relatif à un prêt garanti par hypothèque immobilière.**

## **Divulgations obligatoires relatives au prêt garanti par hypothèque immobilière**

Les inspecteurs constatent fréquemment l'absence des divulgations relatives au prêt garanti par hypothèque immobilière, à savoir :

- le nombre de prêteurs ayant consenti des prêts pour lesquels le courtier ou l'agence agissait comme intermédiaire au cours des 12 mois précédents ;
- les divulgations se rapportant au prêt si ce dernier est sollicité auprès d'un prêteur privé (coût d'emprunt, frais ou pénalités imposés à l'emprunteur et frais de courtage s'ils sont inclus dans le montant emprunté).

Pourquoi ne pas intégrer dans vos contrats de courtage des champs spécifiques qui concernent ces divulgations? Par ailleurs, l'OACIQ a produit des formulaires à cet effet, soit : **Divulgence du coût d'emprunt, des frais et des pénalités concernant un prêt hypothécaire** et **Déclaration du nombre de prêteurs qui ont consenti des prêts hypothécaires.**

Pour en savoir plus, lire l'article **Courtage hypothécaire - Obligations de divulgation** dans [synbad.com](http://synbad.com).



# 8

## Documentation, encore et encore...

Quel que soit le champ de pratique du courtier, faut-il le rappeler, un dossier de contrat de courtage, qu'il soit électronique ou sur support papier, doit contenir le contrat et tous les documents ayant servi à son exécution, notamment les documents permettant de démontrer l'exactitude des renseignements fournis. Quant au dossier de transaction, il doit réunir, en plus de la proposition de transaction, tout document ayant servi à la réalisation de la transaction. Aussi, toute proposition de transaction annulée par défaut de réalisation de conditions et toute proposition de transaction non acceptée (ce qui comprend également les demandes de prêt refusées) doivent être conservées.

Lorsque vous agissez comme représentant d'une agence, vous devez transmettre sans délai à l'agence tous les documents, puisque c'est à cette dernière que revient l'obligation de tenir les dossiers et registres.

Pour plus de détails sur comment documenter ses dossiers et où vérifier l'information, nous vous invitons à consulter l'article n° 119068 : **[Documentation des dossiers : C'est l'affaire de tous les courtiers.](#)**

Voir aussi **[la formation en ligne sur la gestion électronique des documents.](#)**

Vous trouverez également dans *Synbad*, parmi les documents du Service d'inspection, de nombreux aide-mémoire conçus pour vous aider dans votre travail. N'hésitez pas à en faire usage.





# 9

## La numérisation, une étape majeure de la gestion électronique des documents

Vos dossiers sont-ils sur support électronique ? Saviez-vous que tout le travail investi pour bien documenter votre dossier peut être anéanti simplement à cause d'une mauvaise numérisation et de l'absence d'un contrôle de qualité ?

La numérisation doit permettre de produire des documents numériques de qualité et le contrôle de qualité se veut une étape essentielle de tout le processus. Vous devez vous assurer que le document issu de la numérisation est identique à celui sur support papier. Le document numérisé doit être de qualité, lisible, comporter le même nombre de pages que le document papier. Les pages ne doivent pas être tronquées, obstruées, masquées, pliées, etc.

Rappelez-vous que si le document issu de la numérisation n'est pas conforme au document papier, la numérisation doit être reprise. La formation sur la **documentation des dossiers** contient une section à ce sujet.

### **Votre rapport d'inspection, disponible en tout temps dans Synbad**

Vos dossiers ont-ils déjà fait l'objet d'une vérification lors d'une inspection ? Si oui, alors vous en avez assurément été avisé par courriel, tout comme votre dirigeant d'agence, le cas échéant. Votre rapport d'inspection est déposé dans **Mon dossier** sur [synbad.com](http://synbad.com) et vous pouvez le consulter en tout temps.

**BONNE LECTURE !**



# AGENCE 007



Votre renouvellement d'assurance automobile ou habitation approche ?  
Vous venez de renouveler mais vous pensez que vous payez trop cher ?  
Vous souhaitez comparer les offres ?

## Ne cherchez plus !

Chez Lussier Dale Parizeau, nous vous offrons **la meilleure offre**  
sur le marché, et nous récompensons votre confiance :



**1 soumission complétée**

=



**1 carte-cadeau Cineplex de 20 \$ offerte**

**Dépêchez-vous ! L'offre est d'une durée limitée**


**00:29:09:23**

MOIS

JOURS

HEURES

MINUTES



Information pouvant être donnée  
par un courtier immobilier ou  
hypothécaire à son client  
en matière d'assurance



Entente avec l'Association  
des thermographes en  
inspection de bâtiments



Le courtage immobilier  
commercial demande  
toute une expertise !

## Zoom sur les pratiques professionnelles

Voici quelques extraits d'articles choisis parmi les  
contenus récemment publiés par l'OACIQ.



La Cour suprême tranche

Une promesse d'achat acceptée  
ne suffit pas en soi au courtier pour  
réclamer sa rétribution



Réponses obtenues  
par l'OACIQ

concernant l'application de  
la Loi sur le recyclage des produits de  
la criminalité et le financement  
des activités terroristes



## Information pouvant être donnée par un courtier immobilier ou hypothécaire à son client en matière d'assurance

---

(Mise à jour de l'article publié le 18 juin 2013 et  
modifié le 3 décembre 2013)

### CHRONIQUE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Les courtiers ont l'obligation d'informer les parties à une transaction des « produits et services relatifs à cette transaction concernant la protection du patrimoine visé », ce qui touche notamment les produits d'assurances.





Vous désirez bien informer vos clients des options s'offrant à eux en matière d'assurance ? Voici un aperçu des règles à respecter.

Il importe d'abord de savoir que la distribution de produits et services reliés à l'assurance de dommages et à l'assurance de personnes est encadrée par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (Loi sur la distribution) que l'Autorité des marchés financiers (AMF) est chargée d'administrer.

À cet égard, pour ne pas se placer en situation de contravention à cette loi, et plus précisément pour ne pas exercer illégalement les activités de représentant au sens de la Loi sur la distribution, un courtier ou un dirigeant d'agence doit prendre certaines précautions lorsqu'il fournit des informations sur des produits concernant la protection du patrimoine visé par une transaction. Il doit ainsi, de l'avis de l'AMF, se limiter à informer du type d'assurance propre à protéger leur patrimoine, par exemple :

- Assurance de personnes :
  - Individuelle ou collective ;
  - Vie ;
  - Maladie et accidents, incluant l'invalidité ;
  - Maladies graves.
- Assurance de dommages :
  - Biens ;
  - Responsabilité.



Pour lire la suite :  
**Synbad, article n° 123128.**





Un outil de plus pour des références professionnelles

## Entente avec l'Association des thermographes en inspection de bâtiments

---

L'OACIQ est fier d'annoncer la signature d'une entente avec l'Association des thermographes en inspection de bâtiments (**ATIB**). Fondé en 2012, cet organisme sans but lucratif regroupe des inspecteurs thermographes en bâtiments désireux d'offrir des services de qualité reconnus en inspection de bâtiments et en thermographie.

Grâce à cet accord, vous aurez accès à une liste d'inspecteurs thermographes en bâtiments répondant à plusieurs exigences, dont celles de :

- détenir une assurance responsabilité civile professionnelle ;
- respecter une **convention de service d'inspection** reconnue ;
- suivre une **norme de pratique de l'inspection en bâtiment** ;
- produire un rapport écrit à la partie qui utilise leurs services.



Pour lire la suite :  
**Synbad**, article n° 201139.





## Le courtage immobilier commercial demande toute une expertise !

---

Connaissez-vous bien le courtage immobilier commercial ? Ce champ de pratique fait appel à plusieurs connaissances et compétences très particulières. Si un courtier détient un permis de plein exercice, il doit maîtriser des notions que seules la formation et une pratique assidue peuvent apporter afin de pouvoir agir dans les règles de l'art dans son champ de pratique. Bien que posséder un permis de plein exercice suffit pour exercer dans le domaine de l'immobilier commercial, si le champ de pratique habituel est l'immobilier résidentiel, il pourrait être utile de suivre des formations complémentaires et d'obtenir l'aide d'un autre courtier pour exercer comme il se doit dans ce domaine.



Pour lire la suite :  
*Synbad*, article n° 201186.



La Cour suprême tranche

## Une promesse d'achat acceptée ne suffit pas en soi au courtier pour réclamer sa rétribution

Le 25 juin 2015, la Cour suprême du Canada a rendu une décision importante concernant le droit des courtiers à recevoir le paiement d'une rétribution en cas d'acceptation d'une promesse d'achat (*Place Mullins c. Services immobiliers Diane Bisson inc.* 2015 CSC 36).

Dans ce dossier, la société en commandite Place Mullins souhaite vendre un immeuble lui appartenant au prix de 3 420 000 \$. Le 8 septembre 2007, un contrat de courtage est signé avec l'agence Services immobiliers Diane Bisson Inc. Aux termes de ce contrat, il est prévu que l'agence aura droit à une rétribution équivalant à 5 % du prix de vente plus taxes si « une entente visant à vendre l'Immeuble est conclue pendant la durée du contrat », ou « si un acte volontaire du vendeur empêche la libre exécution du contrat ».

Le 30 novembre 2007, un acheteur se manifeste et présente par l'intermédiaire de l'agence une promesse d'achat au montant de 3 260 000 \$. Cette promesse d'achat est conditionnelle à ce que l'acheteur se déclare satisfait des résultats d'une vérification diligente de l'immeuble par lui-même. Place Mullins accepte cette promesse d'achat le jour même.



Pour lire la suite :  
**Synbad, article n° 201107.**





Démarches auprès de CANAFE

## Réponses obtenues par l'OACIQ concernant l'application de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*

---

L'OACIQ se fait régulièrement interpeler sur les obligations découlant de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* (ci-après la « Loi sur le blanchiment d'argent ») dont le Centre d'analyse des opérations et des déclarations financières du Canada, mieux connu sous le nom de CANAFE, est chargé d'assurer la conformité. La façon dont les agences et les courtiers immobiliers doivent s'y prendre pour respecter cette loi est en effet un sujet de préoccupation et d'inquiétude pour plusieurs et l'OACIQ partage ces préoccupations (À noter que les opérations de courtage hypothécaire ne sont pas soumises à la Loi sur le blanchiment d'argent).





Afin de clarifier la situation sur les sujets portés à l'attention de l'OACIQ, l'Organisme a entrepris des démarches auprès de CANAFE et souhaite maintenant faire part du résultat de celles-ci aux courtiers et aux dirigeants d'agences. Les sujets abordés sont les suivants :

- Rappel : le respect des règles de CANAFE, c'est plus que la vérification d'identité
- Approche de CANAFE lors des examens de conformité
- L'établissement d'un programme de conformité : d'abord l'affaire des agences (ou du courtier à son compte)
- Vérification d'identité : cas particuliers
  - *La partie déjà représentée*
  - *Les représentants d'entités publiques*
  - *Les représentants d'institutions financières*
  - *Le syndic de faillite*
- L'évaluation en ligne de la conformité par CANAFE
- À la recherche de solutions pour éviter que certaines agences ou courtiers fassent inutilement l'objet d'un examen de conformité par CANAFE



**Pour lire la suite :**

***Synbad*, article n° 201278.**

**Lire aussi dans *Synbad* l'article n° 201277 :  
« Mise en place d'un programme de conformité : une obligation à ne pas négliger par les agences et les courtiers ».**

**Lire aussi dans *Synbad* l'article n° 124432 :  
« Blanchiment d'argent et financement des activités terroristes : assurer un contrôle continu ».**



PROGRAMME DE FORMATION CONTINUE > 2015-2017



# PARCE QUE LA PROFESSION ÉVOLUE

« Le Programme de formation continue nous permet de choisir des formations selon nos besoins réels. Tant pour approfondir et mieux comprendre des sujets que nous trouvons complexes, que pour nous mettre à jour dans nos pratiques professionnelles qui évoluent toujours. »



> **JULIE MONTEMBEAULT**  
Royal LePage Mauricie

## MICHAEL R. CONCISTER

### Avocat

B.A., B.C.L., LL.B. DIP. MGMT (APP.)

Droit immobilier, baux commerciaux  
et affaires disciplinaires

Membre du Barreau du Québec

4115, rue Sherbrooke O., bureau 420,  
Westmount, Québec H3Z 1K9

Tél. : 514 875-5311, poste 5

Télé. : 514 875-8381

Courriel : [mrconcister@bellnet.ca](mailto:mrconcister@bellnet.ca)

Site web : [michaelconcister.com](http://michaelconcister.com)



**SUR VOTRE 31  
POUR LA CAUSE**

L'OACIQ est fier  
de participer à  
**#Nœudvembre**

**PROcURE**

Halte au cancer de la prostate.  
The Force Against Prostate Cancer.



*Courtage hypothécaire*

## Prêts hypothécaires : de nouveaux formulaires sur l'obligation de divulgation



*Sur le terrain*

## Pyrite ou pyrrhotite : de la roche dans l'engrenage d'une transaction ?

---

## Les chroniques de l'OACIQ

---



*Courtage immobilier commercial*

## GDL lance sa nouvelle plateforme et offre 2 semaines d'essai



*Chronique sur le courtage hypothécaire*

## Forum de l'APHMM : L'OACIQ était présent

---

L'Association des prêteurs hypothécaires du Montréal métropolitain (APHMM) a organisé une journée consacrée au développement, au réseautage et au perfectionnement des courtiers hypothécaires. Ceci par l'entremise d'ateliers et conférences spécifiquement préparés pour les courtiers. L'événement s'est tenu à Montréal le 22 octobre dernier, et à Sainte-Foy sept jours plus tard.

### **BIENTÔT, LE CONGRÈS ET SALON NATIONAL DE L'ACCHA**

L'Association canadienne des conseillers hypothécaires canadiens (ACCHA) tient son congrès et salon national, du 15 au 17 novembre à Toronto. Il s'agit du plus important rassemblement de l'année de cette organisation.

***Pour en savoir plus.***

### **LE CCARCH PEAUFINE SES OUTILS ET SA PLANIFICATION**

Après des mois d'analyse, le Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH) a mis la touche finale à son document d'information sur les services et activités dispensés par un courtier hypothécaire. Destiné au public, ***Connaître vos risques et responsabilités hypothécaires*** vise également à l'informer des normes qui encadrent cette profession.





## PRÊTS HYPOTHÉCAIRES : DE NOUVEAUX FORMULAIRES SUR L'OBLIGATION DE DIVULGATION

Afin de simplifier et clarifier les informations à remplir, selon que le prêteur est une institution financière ou un prêteur privé, le formulaire *Divulgence relative au prêt garanti par hypothèque immobilière* a été divisé en deux formulaires :

*Déclaration du nombre de prêteurs qui ont consenti des prêts hypothécaires* (prêteur privé)

*Divulgence du coût d'emprunt, des frais et des pénalités concernant un prêt hypothécaire* (institution financière)

Ces formulaires sont dès maintenant accessibles pour consultation dans [synbad.com](http://synbad.com) et dans [\*l'outil InstanetForms<sup>MC</sup>\*](#).

Pour en savoir plus, consulter la page [\*Courtage hypothécaire - Obligations de divulgation\*](#).

## LE GROUPE DE TRAVAIL POURSUIT SES TRAVAUX

Le [\*groupe de travail en courtage hypothécaire\*](#) poursuit ses travaux et tiendra sous peu une rencontre. Nous vous tiendrons informés des suites qui en découleront dans un prochain numéro.





*Chronique Sur le terrain*

**PAR LE CENTRE INFO OACIQ**

*Vous trouverez dans cette chronique des illustrations tirées de cas vécus qui sont communiqués au Centre Info OACIQ ainsi que des exemples concrets de gestes à poser ou à éviter.*

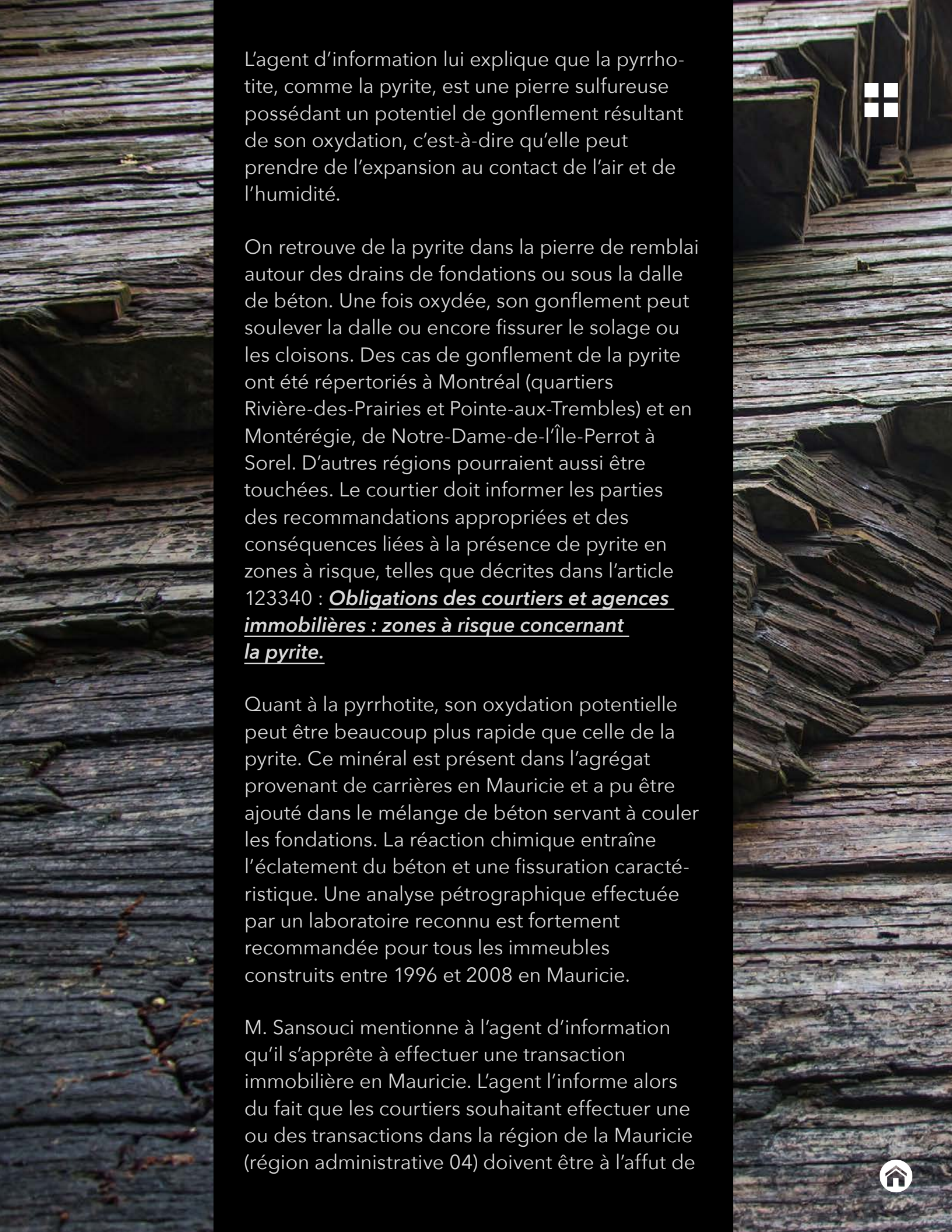
## **Pyrite ou pyrrhotite : de la roche dans l'engrenage d'une transaction ?**

---

M. Sansouci est un courtier immobilier exerçant ses activités professionnelles depuis 20 ans dans la Vieille Capitale. Lorsqu'un de ses amis lui fait part de son intention d'acquérir une propriété aux abords d'un lac en Mauricie, il accepte volontiers de l'aider.

En entreprenant des recherches pour apprivoiser la région, il constate que certains dossiers font mention de pyrrhotite. Il en avise immédiatement son ami. Devant son inquiétude, il décide dans un premier temps d'en parler à son dirigeant d'agence, puis de s'informer davantage sur le sujet en téléphonant au Centre Info **OACIQ**.





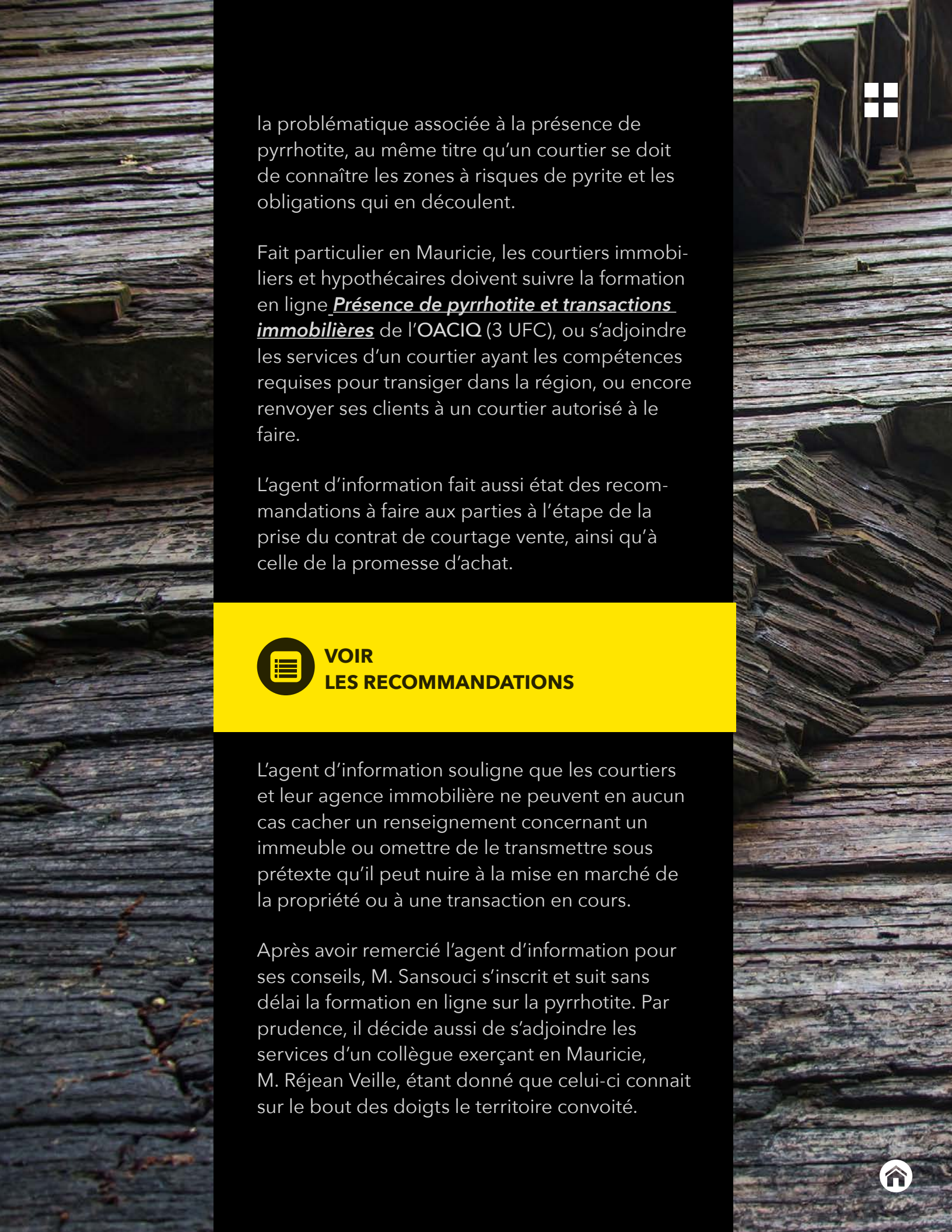
L'agent d'information lui explique que la pyrrhotite, comme la pyrite, est une pierre sulfureuse possédant un potentiel de gonflement résultant de son oxydation, c'est-à-dire qu'elle peut prendre de l'expansion au contact de l'air et de l'humidité.

On retrouve de la pyrite dans la pierre de remblai autour des drains de fondations ou sous la dalle de béton. Une fois oxydée, son gonflement peut soulever la dalle ou encore fissurer le solage ou les cloisons. Des cas de gonflement de la pyrite ont été répertoriés à Montréal (quartiers Rivière-des-Prairies et Pointe-aux-Trembles) et en Montérégie, de Notre-Dame-de-l'Île-Perrot à Sorel. D'autres régions pourraient aussi être touchées. Le courtier doit informer les parties des recommandations appropriées et des conséquences liées à la présence de pyrite en zones à risque, telles que décrites dans l'article 123340 : **Obligations des courtiers et agences immobilières : zones à risque concernant la pyrite.**

Quant à la pyrrhotite, son oxydation potentielle peut être beaucoup plus rapide que celle de la pyrite. Ce minéral est présent dans l'agrégat provenant de carrières en Mauricie et a pu être ajouté dans le mélange de béton servant à couler les fondations. La réaction chimique entraîne l'éclatement du béton et une fissuration caractéristique. Une analyse pétrographique effectuée par un laboratoire reconnu est fortement recommandée pour tous les immeubles construits entre 1996 et 2008 en Mauricie.

M. Sansouci mentionne à l'agent d'information qu'il s'apprête à effectuer une transaction immobilière en Mauricie. L'agent l'informe alors du fait que les courtiers souhaitant effectuer une ou des transactions dans la région de la Mauricie (région administrative 04) doivent être à l'affût de





la problématique associée à la présence de pyrrhotite, au même titre qu'un courtier se doit de connaître les zones à risques de pyrite et les obligations qui en découlent.

Fait particulier en Mauricie, les courtiers immobiliers et hypothécaires doivent suivre la formation en ligne **Présence de pyrrhotite et transactions immobilières** de l'OACIQ (3 UFC), ou s'adjoindre les services d'un courtier ayant les compétences requises pour transiger dans la région, ou encore renvoyer ses clients à un courtier autorisé à le faire.

L'agent d'information fait aussi état des recommandations à faire aux parties à l'étape de la prise du contrat de courtage vente, ainsi qu'à celle de la promesse d'achat.


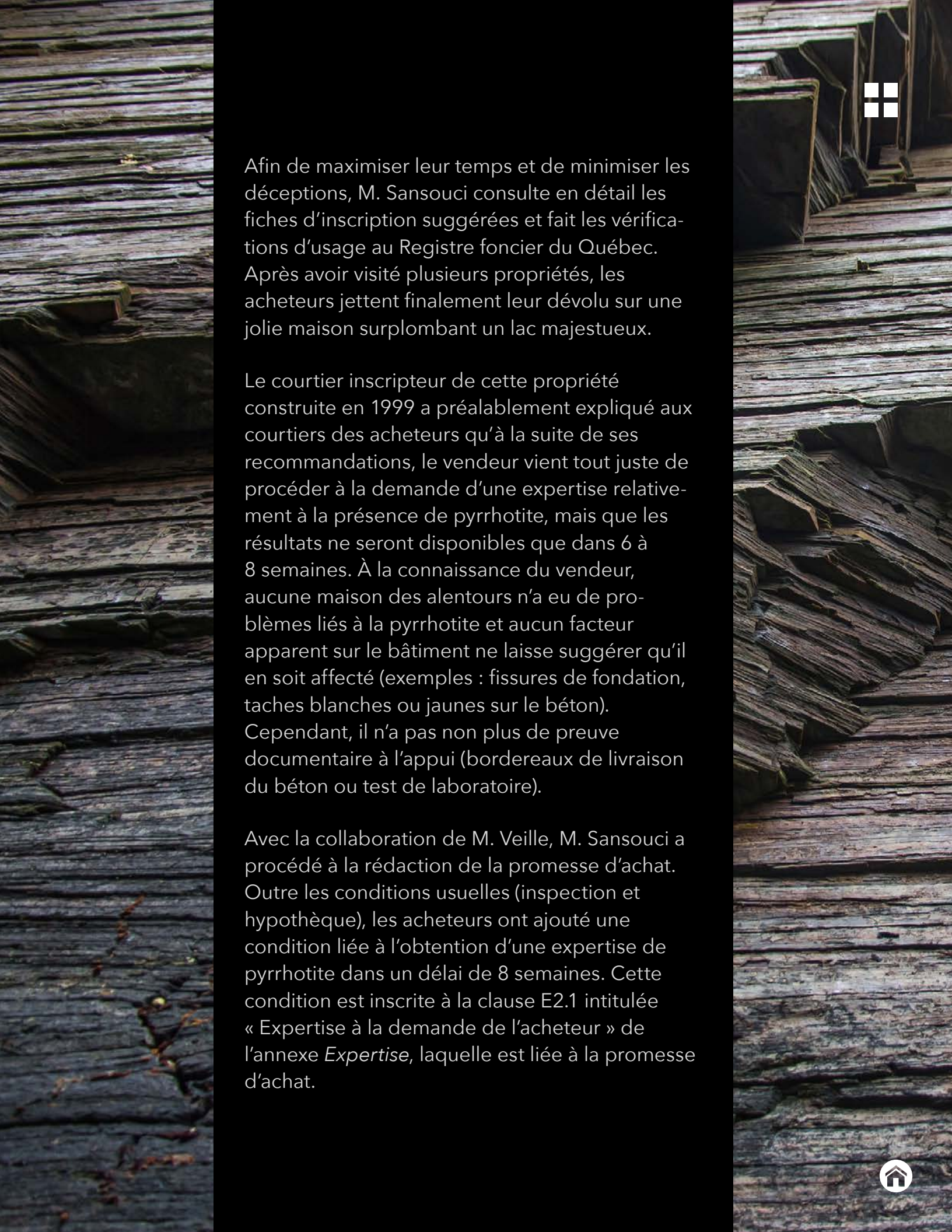


**VOIR  
LES RECOMMANDATIONS**

L'agent d'information souligne que les courtiers et leur agence immobilière ne peuvent en aucun cas cacher un renseignement concernant un immeuble ou omettre de le transmettre sous prétexte qu'il peut nuire à la mise en marché de la propriété ou à une transaction en cours.

Après avoir remercié l'agent d'information pour ses conseils, M. Sansouci s'inscrit et suit sans délai la formation en ligne sur la pyrrhotite. Par prudence, il décide aussi de s'adjoindre les services d'un collègue exerçant en Mauricie, M. Réjean Veille, étant donné que celui-ci connaît sur le bout des doigts le territoire convoité.




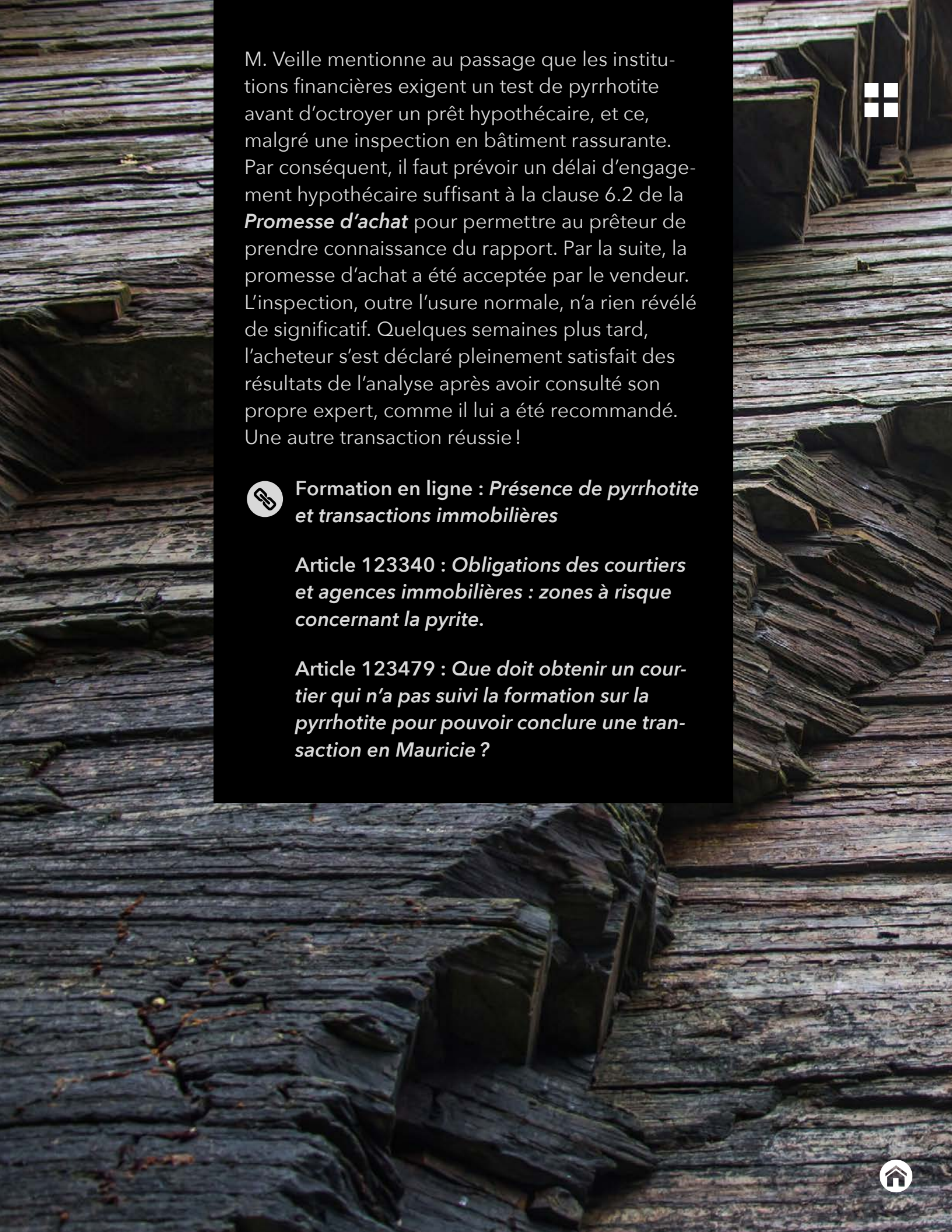


Afin de maximiser leur temps et de minimiser les déceptions, M. Sansouci consulte en détail les fiches d'inscription suggérées et fait les vérifications d'usage au Registre foncier du Québec. Après avoir visité plusieurs propriétés, les acheteurs jettent finalement leur dévolu sur une jolie maison surplombant un lac majestueux.

Le courtier inscripteur de cette propriété construite en 1999 a préalablement expliqué aux courtiers des acheteurs qu'à la suite de ses recommandations, le vendeur vient tout juste de procéder à la demande d'une expertise relative à la présence de pyrrhotite, mais que les résultats ne seront disponibles que dans 6 à 8 semaines. À la connaissance du vendeur, aucune maison des alentours n'a eu de problèmes liés à la pyrrhotite et aucun facteur apparent sur le bâtiment ne laisse suggérer qu'il en soit affecté (exemples : fissures de fondation, taches blanches ou jaunes sur le béton). Cependant, il n'a pas non plus de preuve documentaire à l'appui (bordereaux de livraison du béton ou test de laboratoire).

Avec la collaboration de M. Veille, M. Sansouci a procédé à la rédaction de la promesse d'achat. Outre les conditions usuelles (inspection et hypothèque), les acheteurs ont ajouté une condition liée à l'obtention d'une expertise de pyrrhotite dans un délai de 8 semaines. Cette condition est inscrite à la clause E2.1 intitulée « Expertise à la demande de l'acheteur » de l'annexe *Expertise*, laquelle est liée à la promesse d'achat.





M. Veille mentionne au passage que les institutions financières exigent un test de pyrrhotite avant d'octroyer un prêt hypothécaire, et ce, malgré une inspection en bâtiment rassurante. Par conséquent, il faut prévoir un délai d'engagement hypothécaire suffisant à la clause 6.2 de la **Promesse d'achat** pour permettre au prêteur de prendre connaissance du rapport. Par la suite, la promesse d'achat a été acceptée par le vendeur. L'inspection, outre l'usure normale, n'a rien révélé de significatif. Quelques semaines plus tard, l'acheteur s'est déclaré pleinement satisfait des résultats de l'analyse après avoir consulté son propre expert, comme il lui a été recommandé. Une autre transaction réussie !



**Formation en ligne : Présence de pyrrhotite et transactions immobilières**

**Article 123340 : Obligations des courtiers et agences immobilières : zones à risque concernant la pyrite.**

**Article 123479 : Que doit obtenir un courtier qui n'a pas suivi la formation sur la pyrrhotite pour pouvoir conclure une transaction en Mauricie ?**





*Chronique sur le courtage immobilier commercial*

Nouveau partenaire de l'OACIQ

## **GDL lance sa nouvelle plateforme et offre 2 semaines d'essai**

---

Référence en matière de données immobilières commerciales depuis 25 ans, **GDL** a lancé sa nouvelle plateforme de recherche instantanée, Nominis.

Mis à jour quotidiennement, l'outil vous offre un accès illimité à l'historique des transactions d'une entreprise et vous permet d'effectuer des recherches par nom d'individu ou d'entreprise, par adresse, créanciers ou juristes, et plus encore.

De plus, Nominis vous informe dès qu'une transaction pertinente pour vous sera rendue publique et ce, peu importe l'appareil que vous utilisez, que ce soit votre ordinateur de bureau, votre tablette ou votre téléphone intelligent.

Dans le cadre du Programme Partenaires de l'OACIQ, GDL propose à tous les courtiers un tarif d'abonnement préférentiel de 80 \$ annuellement.

Pour plus de détails, visitez [synbad.com/partenaires](http://synbad.com/partenaires).



Le représentant des courtiers immobiliers commerciaux au CA de l'OACIQ, élu trésorier

## 2 SEMAINES D'ESSAI GRATUITES

GDL offre à tout courtier la chance d'expérimenter et découvrir le potentiel de Nominis pour une période de deux semaines et ce, sans frais.

Pour en profiter, simplement envoyer votre demande par courriel à [gdl@oaciq.com](mailto:gdl@oaciq.com) en prenant soin de spécifier la région pour laquelle vous souhaitez bénéficier du service.

## FORUM IMMOBILIER COMMERCIAL DE LA CIGM : L'OACIQ Y ÉTAIT

Le Regroupement commercial de la Chambre immobilière du Grand Montréal (CIGM) a tenu son premier Forum immobilier commercial, le 1<sup>er</sup> octobre dernier, au Palais des Congrès de Montréal.

Les courtiers présents en ont appris davantage sur le développement économique de certains des secteurs les plus prisés de Montréal. En effet, Claude Marcotte de CARBONLEO (DIX30), Mathieu Jobin de Devimco Immobilier (Griffintown) et Gabriel Dutil de la Cité de Mirabel inc., étaient sur place pour partager les projets de développement pour ces quartiers.

L'OACIQ était partenaire de l'événement. Par ailleurs, la conférence *Ce qui peut venir hanter vos transactions : vices cachés et litiges commerciaux* de M<sup>e</sup> Isabelle Grégoire, donnait droit à **3 UFC en contenu spécialisé** dans le cadre du Programme de formation continue. Enfin, signalons la conférence de Serge Brousseau, président du conseil d'administration de l'OACIQ dont le thème, *Compétence et passion*, évoque les deux piliers nécessaires à l'édification d'une relation de confiance avec son client.



## L'OACIQ, PARTENAIRE D'UNE JOURNÉE DE FORMATION DE SIOR

Le 21 septembre dernier, la division de l'Est du Canada de **SIOR**, dispensait une journée de formation à Montréal. Au menu : **une conférence** intitulée *From Shanghai to your shelf - Logistics and supply chain industrial real estate decisions of the 21st century : connecting the dots back to the consumer*. L'OACIQ était partenaire de l'événement. Par ailleurs, les courtiers en immobilier commercial présents ont obtenu **4 UFC en contenu spécialisé** pour cette formation continue dans le cadre du Programme de formation continue. SIOR est une organisation internationale de réseautage qui regroupe des courtiers en immobilier commercial et industriel dans 29 pays.

## LE GROUPE DE TRAVAIL POURSUIT SES TRAVAUX

Le **groupe de travail en courtage immobilier commercial** poursuit ses travaux et tiendra sous peu une rencontre. Nous vous tiendrons informés des suites qui en découleront dans un prochain numéro.



# cellcom

RIVE-SUD



## TOUS VOS SERVICES SOUS UN MÊME TOIT

Faites appel aux pros des télécommunications :

- Offres mobilité exclusives et concurrentielles pour les titulaires de permis de l'OACIQ
- Meilleurs services Internet et Télé sur le marché - Bell Fibe
- Centre de service pour garanties et réparations externes

Nos offres sont exclusives et disponibles seulement chez Cellcom Rive-Sud

# Bell

Consultez nos offres complètes et services disponibles au [www.cellcomrivesud.com/oaciq](http://www.cellcomrivesud.com/oaciq)

1-888-832-6015  
[oaciq@cellcomrivesud.com](mailto:oaciq@cellcomrivesud.com)

Les offres peuvent prendre fin sans préavis. Primes et promotions à la discrétion de Cellcom Rive-Sud. Certaines restrictions et conditions s'appliquent; détails en magasin. Ne peut être combiné avec aucune autre offre.

À surveiller

## Formations continues

---

L'OACIQ met constamment vos outils à jour afin de les adapter à l'évolution de vos pratiques. Voici une compilation des récentes formations continues bientôt disponibles.

### CONTENU FONDAMENTAL

#### Formations en webinaire :

Le certificat de localisation - **6 UFC**

L'utilisation du registre foncier en ligne - **3 UFC**

Contrats de courtage : comment choisir les bons formulaires complémentaires - **2 UFC**

#### Formations en ligne :

La déontologie présentée dans votre pratique quotidienne - **2 UFC**

Évitez les litiges en préparant bien vos clients et leur dossier pour le notaire - **1 UFC**

### CONTENU SPÉCIALISÉ

#### Formation en ligne :

Médias sociaux : comment les lois influencent vos contenus - **1 UFC**

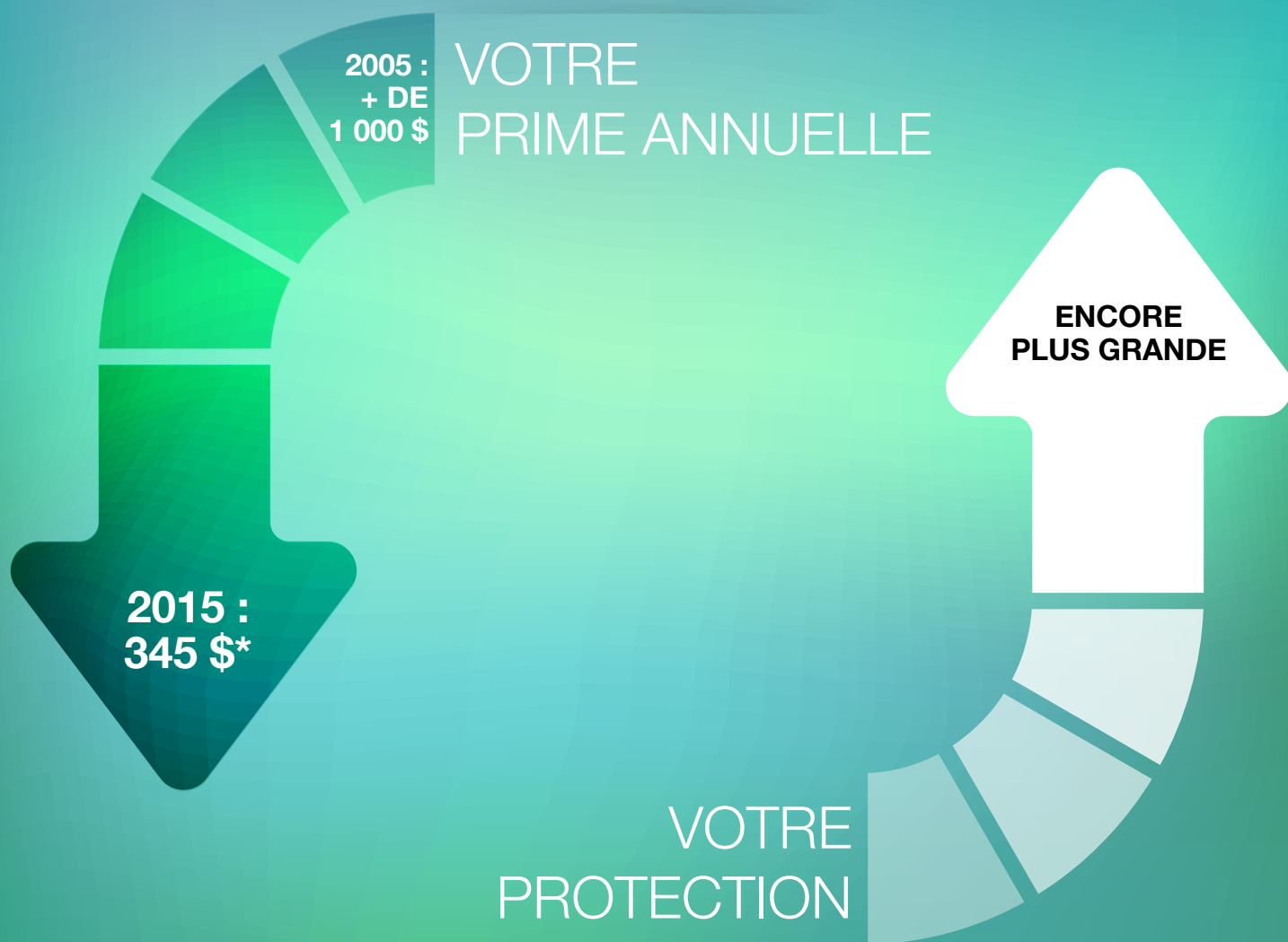
#### DES QUESTIONS?

N'hésitez pas à communiquer avec le Service de formation à [formations@oaciq.com](mailto:formations@oaciq.com).

Vous pouvez aussi :  
composer le 450 462-9800  
ou 1 800 440-7170.



# LE FARCIQ, UN SUCCÈS SUR TOUTE LA LIGNE!



\*Agences hypothécaires, agences et courtiers immobiliers. Prime à 245 \$ pour les courtiers hypothécaires.

[FARCIQ.COM](http://FARCIQ.COM)

**FARCIQ**

Fonds d'assurance responsabilité professionnelle  
du courtage immobilier du Québec



DES COMMENTAIRES À FAIRE SUR  
LE *PROFESSION COURTIER*?

ÉCRIVEZ-NOUS !

[communications@oaciq.com](mailto:communications@oaciq.com)

