

CURRICULUM DE FORMATION

Programme de qualification en courtage hypothécaire
Dirigeant responsable

Remerciements

La production de ce document a été possible grâce à la collaboration des participantes et des participants à l'atelier de validation tenu le 28 janvier 2019. L'Autorité des marchés financiers tient à les remercier pour leur précieuse contribution.

Spécialistes de la profession

- Madame Lyne Deslippe – Multi-Prêts
- Madame Geneviève Desrosiers – Nesto
- Monsieur Hugo Leroux – Hypotheca
- Monsieur Robert Perrier – Centres hypothécaires Dominion

Spécialiste de l'éducation

- Monsieur Yves Tanguay – Collège CEI

Observatrices et observateurs

- Madame Marie Achard – Autorité des marchés financiers
- Madame Sandra Ciccocioppo – Autorité des marchés financiers
- Monsieur Jérôme Gagnon – Autorité des marchés financiers
- Monsieur Joseph N'kuba – Autorité des marchés financiers

Recherche, rédaction et animation

- Monsieur Alain Deschamps – Autorité des marchés financiers

Secrétaire d'atelier

- Madame Daphné Carru – Autorité des marchés financiers

Introduction

La décision d'élaborer un curriculum de formation pour les fonctions de dirigeant¹ responsable fait suite à la volonté du gouvernement, par le projet de Loi 141, de transférer les activités concernant la réglementation de cette profession de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) à l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité).

Bien qu'il ne soit pas le fruit d'une analyse de profession, ce curriculum a été élaboré à partir du référentiel de compétences des dirigeants d'agence qui présente les compétences professionnelles évaluées par l'OACIQ. Un curriculum initial composé **de cinq compétences** a été présenté à des experts de la profession et des spécialistes du milieu de l'éducation, puis validé le 28 janvier 2019.

Les cinq compétences qui composent le curriculum de formation traduisent l'ensemble des tâches et opérations réalisables par un courtier hypothécaire dans les fonctions de dirigeant responsable. Le curriculum inclut donc tout aspect dont la maîtrise est essentielle à une pratique éthique respectant les droits des consommateurs ; il tient aussi compte du fait que plusieurs compétences s'améliorent avec l'expérience pratique. Toutes les compétences peuvent faire l'objet

d'une formation pour les personnes désirant éventuellement exercer les fonctions de dirigeant responsable. Elles peuvent aussi faire l'objet de formations continues pour les personnes souhaitant améliorer leur pratique.

Les compétences du curriculum sont construites sur un ensemble intégré d'habiletés, de connaissances, de stratégies et de savoirs distincts. Elles permettent au candidat d'avoir une pratique professionnelle qui correspond aux exigences de l'Autorité concernant la fonction de travail de dirigeant responsable.

Afin d'en préciser la nature et la portée, ainsi que l'intention d'évaluation sous-jacente, chaque compétence est découpée en éléments de la compétence, puis en sous-éléments. Les éléments et sous-éléments se présentent sous la forme de processus ou de résultats. Ils peuvent avoir le même libellé dans différentes compétences, mais chacun possède une teneur particulière propre au contexte de la compétence dans laquelle il s'exécute.

1. Dans le présent texte, la forme masculine désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Version provisoire

Afin de mieux les préciser, les sous-éléments de la compétence sont accompagnés d'une liste de contenus fournissant des indications sur les produits, les connaissances, les comportements ou les attitudes nécessaires pour les maîtriser. Chaque module du curriculum se divise donc en quatre grandes parties :

- Le **contexte de réalisation** renseigne sur la situation de mise en œuvre de la compétence au seuil d'entrée sur le marché du travail. Il permet de circonscrire et de mieux comprendre l'ampleur, l'importance et le champ d'application de la compétence ; il précise aussi la nature des situations types ainsi que le degré d'autonomie et de responsabilité exigé.
- Les **éléments de la compétence** et les **sous-éléments de la compétence** définissent la nature et l'étendue de la compétence.
- Les **contenus** précisent l'objet de l'évaluation et seront traités dans les manuels de préparation aux examens.
- Les **critères de performance** définissent les exigences qui permettront de juger de l'atteinte de chacun des éléments de la compétence.

En raison de l'information présentée, le curriculum est à la fois :

- un outil interne qui encadrera le développement du matériel de préparation, des questions d'examens et des examens de certification ;
- un outil de planification pédagogique qui guidera les formateurs dans l'élaboration de leurs cours ;
- un outil de préparation aux examens qui informera les candidats de la nature et de la portée des compétences évaluées.

Certification

L'Autorité publie également un curriculum d'évaluation précisant le contenu évalué lors des examens de certification. Dans ce curriculum, **seule la première compétence et les éléments de compétence adaptés au mandat de l'Autorité est retenue pour l'élaboration des examens de certification**

Dans le curriculum d'évaluation, les éléments de la compétence sont pondérés de façon à traduire leur importance relative à l'examen. La pondération se base sur plusieurs facteurs, notamment l'importance de l'élément pour la protection du consommateur, ainsi que la complexité et la portée des concepts et savoirs qui les sous-tendent.

Afin d'aider les candidats dans la préparation aux examens, l'Autorité publie un manuel de préparation pour chacun des modules du curriculum d'évaluation.

COMPÉTENCE 1

Énoncé de la compétence

Établir une pratique professionnelle éthique et conforme aux règles déontologiques encadrant la gestion d'un cabinet en courtage hypothécaire

Contexte de réalisation

Pour un cabinet en courtage hypothécaire

- À partir
 - des lois et de la réglementation relatives à la discipline du courtage hypothécaire
 - du *Code civil du Québec* (C.c.Q.)
 - de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) et de ses règlements
 - de la jurisprudence
 - du Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE)
 - des contrats de courtage hypothécaire
 - des actes d'hypothèques immobilières
- À l'aide
 - de sources de références Web, numériques et papier
 - de l'équipement, du matériel et des outils technologiques nécessaires

Critère de performance pour l'ensemble de la compétence

- Établissement d'une pratique professionnelle de dirigeant responsable éthique conforme aux lois et règlements en vigueur
- Respect des lois et des règlements en vigueur
- Respect des responsabilités et des obligations déontologiques

COMPÉTENCE 1

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1. Comprendre le cadre légal du courtage hypothécaire		
1.1 Distinguer les dispositions du <i>Code civil du Québec</i> (C.c.Q.) applicables aux dirigeants responsables de cabinets en courtage hypothécaire	• Personnes morales et formes juridiques d'entreprises • Respect de la vie privée • Respect de la vie familiale • Biens et propriété • Administration du bien d'autrui • Responsabilité civile • Gestion d'affaires • Réception de l'indu et enrichissement injustifié • Modalités de l'obligation • Paiement • Contrat d'entreprise ou de service • Mandat • Contrat de société et d'association	• Distinction claire des dispositions applicables aux dirigeants responsables

COMPÉTENCE 1

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1.2 Distinguer les autres sources de droit applicables aux dirigeants responsables de cabinets en courtage hypothécaire	• <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF) et ses règlements</i> • <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (LPRPSP)</i> • <i>Loi sur les banques</i> • <i>Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt</i> • <i>Loi sur les sociétés d'assurances</i> • <i>Loi sur les associations coopératives de crédit</i> • <i>Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (LRPCFAT)</i> • <i>Loi sur la concurrence</i> • <i>Loi sur le courtage immobilier (LCI)</i> • <i>Règlement sur la publicité foncière</i> • <i>Loi sur la Société canadienne d'hypothèques et de logement</i> • <i>Loi sur la faillite et l'insolvabilité</i> • <i>Loi sur la protection du consommateur</i> • <i>Loi sur les impôts et Loi de l'impôt sur le revenu</i> • <i>Loi sur la fiscalité municipale</i> • <i>Loi sur la taxe de vente du Québec</i> • <i>Loi sur la taxe d'accise</i>	• Distinction juste de l'objet des lois et règlements applicables aux dirigeants responsables d'un cabinet en courtage hypothécaire • Compréhension adéquate du champ d'application des lois et règlements • Compréhension juste de la définition de courtier hypothécaire et de la portée de son champ d'action • Compréhension juste du rôle de dirigeant responsable

COMPÉTENCE 1

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1.2 Distinguer les autres sources de droit applicables aux dirigeants responsables de cabinets en courtage hypothécaire (<i>suite</i>)	• <i>Code de procédure civile</i> (C.p.c.) et les hypothèques légales • Jurisprudence • Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE)	
2. Intégrer à la pratique professionnelle les règles encadrant l'activité de dirigeant responsable de cabinet en courtage hypothécaire		
2.1 Expliquer le rôle des organismes de réglementation en courtage hypothécaire	• Autorité des marchés financiers (l'Autorité) • Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH) • Professionnels hypothécaires du Canada (PHC)	• Distinction juste entre les organismes de réglementation délivrant les droits de pratique • Distinction claire des autres organismes liés au courtage hypothécaire
2.2 Intégrer à la pratique professionnelle les responsabilités et les obligations déontologiques prescrites par les lois et règlements en vigueur	• Responsabilités et obligations déontologiques des courtiers hypothécaires et des dirigeants responsables de cabinet en courtage hypothécaire	• Interprétation appropriée des responsabilités et des obligations déontologiques prescrites par les lois et règlements en vigueur

COMPÉTENCE 1

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
2.3 Intégrer à la pratique professionnelle les responsabilités et les obligations des dirigeants responsables prescrites par les autres sources de droit applicables à leur pratique	• Obligations en vertu de la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> (LDPSF) et de ses règlements – Droit de pratique – Assurance responsabilité – Publicité – Rémunération – Collaboration • Obligation de se conformer aux dispositions de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i> (LPRPSP) • <i>Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes</i> (LRPCFAT) • <i>Loi sur la concurrence</i> • Prévention de la fraude • Tenue de dossiers et de registres • Lois fiscales	• Application juste des dispositions de la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> (LDPSF) et de ses règlements • Application juste des dispositions de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i> (LPRPSP) • Application juste des dispositions de la <i>Loi sur la concurrence</i> • Application juste des dispositions de la <i>Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes</i> (LRPCFAT) • Application juste des lois fiscales

COMPÉTENCE 1

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
3. Superviser les activités professionnelles du cabinet en courtage hypothécaire		
3.1 Encadrer le travail du personnel administratif et de soutien	• Vérification de la prestation de travail • Actes assujettis à la réglementation • Mesures de contrôle	• Actes accomplis dans les limites des lois et règlements applicables
3.2 Encadrer les activités professionnelles des courtiers hypothécaires	• Normes de conformité des dossiers des courtiers hypothécaires – Validité et restrictions des certificats – Règles entourant la période probatoire – Stagiaires – Déroulement des opérations de courtage hypothécaire – Règles de conduite des courtiers hypothécaires – Conformité aux exigences de formation continue	• Compréhension juste des modalités de délivrance des certificats et des restrictions • Supervision assidue des périodes probatoires des stagiaires • Supervision adéquate du déroulement des opérations de courtage hypothécaire • Supervision du respect des règles de conduite des courtiers hypothécaires
3.3 Traiter les plaintes	• Processus d'enquête et de traitement des plaintes • Concept de justice naturelle • Solutions et règlement • Rôle des organismes de réglementation	• Traitement juste et équitable des plaintes • Conformité avec les lois et règlements en vigueur

COMPÉTENCE 1

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
4. Assurer la conformité des opérations de courtage du cabinet en courtage hypothécaire		
4.1 Assurer le droit de diriger du cabinet en courtage hypothécaire	• Qualifications des dirigeants responsables • Formation continue • Paiements des droits et frais d'exploitation • Assurances	• Respect des obligations réglementaires relatives à l'exploitation d'un cabinet en courtage hypothécaire

COMPÉTENCE 1

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
4.2 Assurer la conformité des dossiers du cabinet en courtage hypothécaire	• Processus d'audit • Normes de conformité des dossiers clients – Preuves d'identité – Droit de contracter – Droit de représenter – Contrat de courtage – Autorisations du client – Enquête de crédit – Preuves de revenu – Dettes – Bilan – États financiers – Copie de la promesse d'achat – Lettre d'engagement du prêteur signée par le client – Autres documents pertinents utilisés pour la souscription (preuve de mise de fonds, fiche descriptive de la propriété, taxes municipales, etc.)	• Exactitude des dossiers • Conformité des dossiers d'opérations de courtage hypothécaire en fonction des lois et règlements en vigueur • Conformité des dossiers des courtiers hypothécaires en fonction des lois et règlements en vigueur
4.3 Assurer la conformité des livres et registres des opérations du cabinet en courtage hypothécaire	• Processus d'audit • Livres comptables et compte séparé • Normes de conformité des registres des commissions • Normes de conformité du registre des mesures incitatives	• Exhaustivité du processus d'audit • Exactitude des livres et registres • Conformité des différents registres avec les lois et règlements en vigueur

COMPÉTENCE 1

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
5. Entretenir des relations professionnelles avec les autorités gouvernementales et les organismes de réglementation		
5.1 Transmettre les documents et rapports requis par les organismes de réglementation	• Types de documents et rapports requis par les organismes de réglementation • Règles de transmission	• Exactitude des documents transmis • Transmission des documents dans les délais impartis
5.2 Collaborer avec les inspecteurs et les enquêteurs	• Rôle du régulateur • Droits et obligations des dirigeants responsables • Droits et obligations des courtiers hypothécaires • Processus d'inspection – Éléments recherchés par les inspecteurs • Processus d'enquête – Éléments recherchés par les enquêteurs	• Distinction juste des notions d'inspection et d'enquête • Collaboration effective avec les inspecteurs et les enquêteurs • Compréhension juste du rôle des organismes de réglementation • Compréhension juste des droits et obligations des dirigeants responsables et des courtiers hypothécaires

COMPÉTENCE 1

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
5.3 Assurer le respect des obligations fiscales du cabinet en courtage hypothécaire	• Impôt des sociétés • TPS/TVQ • Cotisations et retenues à la source • Acomptes provisionnels • Prévention de la fraude	• Compréhension juste de la fiscalité des entreprises • Compréhension juste des obligations des entreprises dans les cotisations et retenues à la source • Compréhension adéquate de la fiscalité des particuliers et de l'importance des acomptes provisionnels

COMPÉTENCE 2

La compétence suivante est une compétence générale pour les dirigeants responsables. Elle peut être enseignée par les établissements d'enseignement aux personnes désireuses d'exercer plus tard les fonctions de dirigeant responsable. Elle peut également être enseignée aux personnes souhaitant parfaire leurs connaissances.

Énoncé de la compétence

Établir un cabinet en courtage hypothécaire

Contexte de réalisation

Pour un cabinet en courtage hypothécaire

- À partir
 - des lois et de la réglementation relatives à la discipline du courtage hypothécaire
 - de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) et de ses règlements
 - des normes, procédures et directives
- À l'aide
 - du plan d'affaires
 - de la documentation financière
 - d'une calculatrice financière

Critères de performance pour l'ensemble de la compétence

- Établissement conforme d'un cabinet en courtage hypothécaire aux lois et règlements en vigueur
- Respect des responsabilités et des obligations déontologiques régissant le courtage hypothécaire

COMPÉTENCE 2

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1. Planifier l'achat ou la mise sur pied d'un cabinet en courtage hypothécaire		
1.1 Réaliser une analyse de marché et de la concurrence	• Objectif de l'analyse de marché – Produit et services – Clientèle – Emplacement – Prix – Promotion – Concurrence • Méthodes de collecte de données • Présentations de l'analyse de marché • Limites	• Collecte efficace des données • Prévion réaliste du marché • Prise de décisions judicieuses
1.2 Rédiger le plan d'affaires du cabinet en courtage hypothécaire	• Éléments du plan d'affaires – Description des activités de l'entreprise – Plan opérationnel – Analyse de marché et de la concurrence – Positionnement de l'entreprise par rapport à la concurrence – Plan de marketing – Plan de ressources humaines – Analyse des forces, faiblesses, possibilités et menaces – Étude de rentabilité	• Distinction claire des éléments d'un plan d'affaires et de leur utilité • Compréhension juste du développement d'un plan d'affaires pour un cabinet en courtage hypothécaire • Mise en forme adéquate du plan d'affaires

COMPÉTENCE 2

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1.3 Obtenir le financement	• Programmes d'aide au démarrage d'entreprises • Processus de négociation avec les institutions financières • Techniques de négociation • Modalités de financement	• Connaissance juste des programmes d'aide au démarrage d'entreprises • Préparation correcte de la présentation aux bailleurs de fonds • Anticipation juste des questions et des objections • Argumentation convaincante pour obtenir le financement • Négociation adéquate des modalités de financement
1.4 Constituer le cabinet en courtage hypothécaire	• Formes juridiques des entreprises – Caractéristiques des différentes formes d'entreprises ✓ Incorporation fédérale ✓ Incorporation provinciale ✓ Société en nom collectif à responsabilité limitée (SENCRL) ✓ Entreprise individuelle – Modalités de création des différentes formes d'entreprises – Structures de fonctionnement – Immatriculation	• Distinction juste des différentes formes d'entreprises, de leurs modalités de constitution et de fonctionnement • Connaissance adéquate du processus d'immatriculation des entreprises

COMPÉTENCE 2

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
2. Organiser les activités d'un cabinet en courtage hypothécaire		
2.1 Obtenir les autorisations requises	• Modalités prévues en fonction de la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> (LDPSF) et de ses règlements • Qualification des dirigeants responsables • Modalités prévues en fonction des lois fiscales • Autorisations locales (permis d'occupation)	• Explication adéquate des modalités d'autorisation de pratique pour les cabinets en courtage hypothécaire • Compréhension juste des exigences de qualification pour les dirigeants responsables
2.2 Organiser les activités professionnelles du cabinet en courtage hypothécaire	• Recrutement des courtiers hypothécaires • Recrutement du personnel administratif et de soutien • Organisation du travail et impartition des activités • Organisation des ressources matérielles et financières • Organisation des ressources informationnelles et des communications • Établissement d'ententes avec les institutions financières, les entreprises de cotation et autres partenaires	• Recrutement du personnel conforme aux lois et aux règlements en vigueur • Organisation efficace du travail • Organisation efficace des ressources matérielles et financières • Organisation des ressources informationnelles et des communications conforme aux lois et aux règlements en vigueur • Établissement d'ententes conformes aux règles déontologiques des lois et règlements en vigueur

COMPÉTENCE 2

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
3. Promouvoir le cabinet en courtage hypothécaire		
3.1 Publiciser les services de courtage hypothécaire du cabinet	• Détermination des stratégies de promotion du plan d'affaires – Relations publiques – Référencement – Site Web – Marketing direct	• Détermination adéquate des stratégies de promotion • Lien évident avec le plan d'affaires
3.2 Participer à des activités de réseautage et de promotion	• Types d'activités de réseautage et de promotion • Obligations des courtiers et des cabinets en courtage hypothécaire en matière de déontologie et de pratique professionnelle pour la publicité et les activités de promotion	• Compréhension juste des règles d'éthique et de déontologie en matière d'activités de réseautage et de promotion
3.3 Assurer la conformité des activités de promotion avec les lois et règlements en vigueur	• Règles sur les communications non sollicitées • <i>Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement</i>	• Application juste des lois et règlements en vigueur

COMPÉTENCE 3

La compétence suivante est une compétence générale pour les dirigeants responsables. Elle peut être enseignée par les établissements d'enseignement aux personnes désireuses d'exercer plus tard les fonctions de dirigeant responsable. Elle peut également être enseignée aux personnes souhaitant parfaire leurs connaissances.

Énoncé de la compétence

**Gérer les ressources
humaines d'un cabinet
en courtage hypothécaire**

Contexte de réalisation

Pour un cabinet en courtage hypothécaire

- À partir
 - des lois et de la réglementation en gestion des ressources humaines
 - de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) et de ses règlements
 - des normes, procédures et directives
- À l'aide
 - des politiques et des procédures en gestion des ressources humaines
 - des outils informatiques

Critères de performance pour l'ensemble de la compétence

- Gestion des ressources humaines d'un cabinet en courtage hypothécaire conforme aux meilleures pratiques de gestion
- Respect des lois et règlements en vigueur
- Respect des responsabilités et des obligations déontologiques régissant le courtage hypothécaire

COMPÉTENCE 3

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1. Distinguer les sources de droit applicables en matière de gestion des ressources humaines dans un cabinet en courtage hypothécaire		
1.1 Distinguer les sources de droit applicables en matière de gestion des ressources humaines pour le personnel administratif et de soutien	• <i>Charte canadienne des droits et libertés</i> • <i>Charte des droits et libertés de la personne</i> • <i>Charte de la langue française</i> • <i>Code civil du Québec (C.c.Q.) – Contrat de travail</i> • <i>Code du travail</i> • <i>Loi sur les normes du travail</i> • <i>Loi sur l'équité salariale</i> • <i>Loi sur la santé et la sécurité du travail</i> • <i>Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles</i>	• Distinction juste des sources de droit applicables en matière de gestion des ressources humaines

COMPÉTENCE 3

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1.2 Distinguer les sources de droit applicables en matière de gestion des ressources humaines pour les courtiers hypothécaires et les dirigeants responsables	• Exigences en vertu de la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> (LDPSF) et de ses règlements – Qualification des courtiers hypothécaires, limites et restrictions – Probité des courtiers hypothécaires – Dossier de formation continue – Responsabilités et obligations déontologiques – Obligations des dirigeants responsables	• Compréhension juste des exigences de la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> (LDPSF) et de ses règlements
2. Gérer les activités de recrutement d'un cabinet en courtage hypothécaire		
2.1 Établir les politiques et procédures en matière de recrutement	• Responsabilités • Processus de recrutement pour le personnel administratif et de soutien • Processus de recrutement pour les courtiers hypothécaires • Définition des méthodes de recrutement – Interne – Externe	• Établissement clair des responsabilités • Efficacité des processus de recrutement • Conformité des politiques et procédures avec les lois et règlements en vigueur • Distinction juste des méthodes de recrutement

COMPÉTENCE 3

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
2.2 Définir le poste à pourvoir	• Description de poste – Tâches – Exigences et qualifications requises – Exigences légales	• Description précise du poste à pourvoir • Conformité de la description avec les lois et règlements en vigueur
2.3 Produire l'offre d'emploi	• Sélection de la méthode de recrutement • Règles de rédaction des offres d'emploi • Exigences légales	• Sélection efficace de la méthode de recrutement • Rédaction conforme aux règles de présentation • Conformité avec les lois et règlements en vigueur
2.4 Organiser et réaliser les entrevues de sélection	• Présélection des candidats • Organisation des entrevues • Préparation des lettres ou appels aux candidats • Préparation des questions d'entrevue, des mises en situation et des grilles d'évaluation • Traitement des résultats • Exigences légales	• Organisation efficace des entrevues • Efficacité des outils de sélection • Conformité avec les lois et règlements en vigueur

COMPÉTENCE 3

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
2.5 Assurer l'intégration des nouveaux employés de soutien et administratifs	• Accueil et information • Dossier d'employé – Rémunération et avantages sociaux – Exigences fiscales • Formation et entraînement à la tâche • Tâches non assujetties	• Compréhension juste des dispositions des lois et règlements en vigueur • Intégration correcte du personnel administratif et de soutien
2.6 Assurer l'intégration des nouveaux courtiers hypothécaires	• Accueil et information • Dossier d'employé – Rémunération et avantages sociaux – Exigences fiscales • Période probatoire – Dossier – Tâches assujetties – Supervision – Obligations du superviseur et du cabinet – Recommandation à l'Autorité • Rattachement du courtier hypothécaire au cabinet • Formation et entraînement à la tâche	• Compréhension juste des dispositions de la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> (LDPSF) et de ses règlements

COMPÉTENCE 3

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
3. Gérer la rémunération d'un cabinet en courtage hypothécaire		
3.1 Établir les politiques et procédures en matière de rémunération pour le personnel salarié du cabinet en courtage hypothécaire	• Responsabilités du dirigeant responsable • Équité interne et externe • Éléments relatifs à la rémunération globale – Ancienneté – Qualifications – Horaire de travail – Salaire – Heures supplémentaires – Avantages sociaux ✓ Assurances collectives ✓ Vacances ✓ Congé de maladie et d'invalidité ✓ Accidents du travail ✓ Congé de maternité et parental ✓ Congés sociaux ✓ Autres avantages sociaux – Primes au rendement • Exigences minimales • Fiscalité et cotisation à la source • Impartition	• Compréhension adéquate des exigences relatives à la rémunération • Distinction juste des notions d'équité interne et externe • Compréhension des principales notions fiscales relatives à la rémunération

COMPÉTENCE 3

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
3.2 Établir les politiques de rémunération pour les courtiers hypothécaires	• Exigences en vertu de la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> (LDPSF) et de ses règlements • Traitement • Traitement en cas de remplacement • Fiscalité relative au versement de commissions • Bonifications • Frais pour l'ouverture de dossiers et autres	• Compréhension adéquate des exigences relatives à la rémunération des courtiers hypothécaires • Compréhension des principales notions fiscales relatives aux commissions versées aux courtiers hypothécaires
3.3 Rémunérer le personnel du cabinet en courtage hypothécaire	• Mise en place d'un système de traitement de la paie • Mise en place d'un système de gestion des commissions • Cotisation et retenues à la source • Accidents du travail	• Traitement exact de la paie • Traitement exact des commissions • Exactitude des cotisations et des retenues à la source

COMPÉTENCE 3

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
4. Gérer la santé et la sécurité du travail		
4.1 Établir les politiques et les procédures en matière de santé et sécurité du travail	• <i>Loi sur la santé et la sécurité du travail</i> – Objet de la Loi – Droits et obligations des salariés et des courtiers hypothécaires – Droits et obligations des employeurs • <i>Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles</i> – Définition d'un « accident du travail » – Définition de « lésion » – Définition de « récurrence » • Définition de maladie professionnelle	• Distinction juste de l'objet des lois et règlements en matière de santé et sécurité du travail
4.2 Déterminer les risques pour la santé et la sécurité du travail	• Obligations des employeurs • Détermination des risques de lésions liés au secteur d'activité • Harcèlement psychologique et sexuel	• Compréhension adéquate des obligations des employeurs en matière de santé et sécurité du travail • Détermination juste des risques de lésions professionnelles
4.3 Mettre en place des mesures de prévention	• Normes et règlements • Équipements de protection individuelle	• Mise en place des mesures de prévention pertinentes

COMPÉTENCE 3

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
5. Gérer la formation du personnel du cabinet en courtage hypothécaire		
5.1 Établir les politiques et les procédures de formation	• <i>Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre</i> – Objet de la Loi – Obligations en vertu de la Loi – Assujettissement – Exemptions – Activités admissibles – Comptabilisation des heures de formation • <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF) et de ses règlements</i> – Obligations de formation continue obligatoire pour les courtiers hypothécaires et dirigeants responsables – Comptabilisation des heures de formation continue – Obligation des dirigeants responsables • Périodes probatoires	• Distinguer les obligations en formation du personnel administratif et de soutien, ainsi que des courtiers hypothécaires

COMPÉTENCE 3

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
5.2 Définir les besoins de formation du personnel	• Méthodes d'analyse des besoins de formation • Définition d'un plan de développement des compétences • Établissement d'un plan individuel de formation	• Évaluation juste des améliorations à apporter au rendement du personnel • Détermination précise des priorités de formation
5.3 S'assurer de la formation continue du personnel et des courtiers hypothécaires	• Sélection des activités de formation • Contrôle de la présence des participants • Contrôle des unités de formation continue des courtiers hypothécaires	• Pertinence de la sélection des activités de formation en fonction du plan de développement des compétences et des plans individuels de formation
5.4 Mettre à jour des dossiers de formation	• Mise à jour des dossiers de formation • Exigences en vertu de la <i>Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre</i> et de la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> (LDPSF) et de ses règlements	• Tenue des dossiers de formation conforme aux lois et règlements en vigueur

COMPÉTENCE 3

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
6. Évaluer le rendement du personnel du cabinet en courtage hypothécaire		
6.1 Évaluer le rendement du personnel administratif et de soutien	• Objectifs de rendement • Instruments d'évaluation • Rétroaction du rendement	• Évaluation juste du rendement du personnel administratif et de soutien
6.2 Appliquer le plan de mesures correctives	• Détermination de mesures correctives • Plan de redressement • Suivi du plan de redressement	• Détermination adéquate de mesures correctives • Suivi effectif du plan de redressement
6.3 Appliquer des mesures disciplinaires	• Droit du travail • Principe de justice naturelle • Processus de gradation des sanctions	• Application juste des principes de justice naturelle et de la gradation des sanctions

COMPÉTENCE 4

La compétence suivante est une compétence générale pour les dirigeants responsables Elle peut être enseignée par les établissements d'enseignement aux personnes désireuses d'exercer plus tard les fonctions de dirigeant responsable. Elle peut également être enseignée aux personnes souhaitant parfaire leurs connaissances.

Énoncé de la compétence

Gérer les ressources matérielles et financières d'un cabinet en courtage hypothécaire

Contexte de réalisation

Pour un cabinet en courtage hypothécaire

- À partir
 - des lois et de la réglementation relatives à la discipline du courtage hypothécaire
 - de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) et de ses règlements
 - des normes, procédures et directives
- À l'aide
 - de la documentation financière
 - des outils informatiques
 - d'une calculatrice financière

Critères de performance pour l'ensemble de la compétence

- Gestion optimale des ressources matérielles et financières d'un cabinet en courtage hypothécaire
- Respect des lois et des règlements en vigueur
- Respect des responsabilités et des obligations déontologiques régissant le courtage hypothécaire

COMPÉTENCE 4

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1. Établir des politiques et des procédures en matière de gestion des ressources matérielles et financières		
1.1 Établir des politiques et des procédures en matière de gestion des ressources matérielles	• Éléments d'une politique de gestion des ressources matérielles – Responsables – Délégation – Coût/Prix – Provenance des biens et services – Recyclage • Procédures d'achat • Approbations • Exigences légales	• Distinguer les éléments de la gestion des ressources matérielles
1.2 Établir des politiques et des procédures en matière de gestion des ressources financières	• Éléments d'une politique de gestion des ressources financières – Responsables – Délégation – Impartition – Appel d'offres – Procédures d'inscription dans les livres – Normes légales	• Clarté de la politique des ressources financières • Conformité avec les normes exigées par les autorités gouvernementales

COMPÉTENCE 4

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
2. Gérer les biens et les services du cabinet en courtage hypothécaire		
2.1 Procéder à l'inventaire des ressources matérielles du cabinet en courtage hypothécaire	• Notions de ressources matérielles – Mobilier – Fournitures de bureau – Équipements • Services	• Inventaire juste des ressources matérielles du cabinet en courtage hypothécaire
2.2 Analyser les besoins en ressources matérielles du cabinet en courtage hypothécaire	• Méthodes de calcul des besoins en biens et services en fonction des états financiers et des budgets (prévisionnels, d'acquisition, etc.), et des liquidités	• Analyse précise des besoins en ressources matérielles du cabinet en courtage hypothécaire
2.3 Déterminer les avantages comparatifs de l'achat et de la location	• Prix d'achat • Coûts de location • Coûts d'entretien • Taux d'intérêt • Période d'amortissement • Avantages fiscaux	• Coût du bien ou du service optimisé

COMPÉTENCE 4

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
3. Gérer les services informatiques et les télécommunications		
3.1 Évaluer les offres en ressources informatiques	• Méthodes de comparaison des offres de services – Prix – Données – Bande passante – Gestion des serveurs – Sécurité – Gestion du site Web	• Sélection de la meilleure offre en fonction des services demandés
3.2 Évaluer les offres en télécommunications	• Méthodes de comparaison des forfaits • Appareils • Prix • Données • Bande passante	• Sélection du meilleur forfait en fonction des services demandés
3.3 Effectuer le suivi des contrats de fournisseurs	• Validation des factures • Approbation	• Optimisation de la facturation des services

COMPÉTENCE 4

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
4. Contrôler la situation financière du cabinet en courtage hypothécaire		
4.1 Distinguer les éléments de la comptabilité financière	• Comptabilité de caisse vs comptabilité d'exercice • Notion de crédit et de débit • Principaux états financiers	• Distinction juste des éléments de la comptabilité financière
4.2 Estimer les dépenses fixes et variables à l'aide des états financiers	• Principaux postes comptables • Notion de dépense fixe et variable • Notion de liquidité • Méthodes d'estimation	• Estimation adéquate des dépenses fixes et variables à l'aide des états financiers
4.3 Estimer les revenus du cabinet en courtage hypothécaire à l'aide des états financiers	• Principaux postes comptables • Revenus de commission des courtiers hypothécaires • Revenus de référencement • Revenus de services et de location • Méthode d'estimation	• Estimation adéquate des revenus du cabinet en courtage hypothécaire à l'aide des états financiers

COMPÉTENCE 4

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
4.4 Élaborer les états financiers prévisionnels	• Éléments des états financiers prévisionnels • Méthodes d'élaboration des états financiers	• Élaboration des états financiers prévisionnels conformes aux règles de présentation
4.5 Gérer les revenus du cabinet en courtage hypothécaire	• Gestion des commissions • Gestion du référencement • Registres • Conformité avec les lois et règlements en vigueur	• Gestion des revenus conformes aux lois et règlements en vigueur
4.6 Gérer les dépenses du cabinet en courtage hypothécaire	• Gestion des dépenses fixes – Loyer/Prêt – Biens meubles – Autres immobilisations • Gestion des dépenses variables – Frais de matériel de bureau – Frais d'énergie et de télécommunication – Frais de déplacements et de représentation – Rémunération – Gestion des retenues à la source et des cotisations – Commission aux courtiers hypothécaires – Autres	• Gestion des dépenses conformes aux lois et règlements en vigueur

COMPÉTENCE 4

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
4.7 Réaliser la conciliation des comptes	• Gestion des comptes en fidéicomis ou du compte séparé • Conciliation bancaire • Rapports à soumettre	• Gestion conforme des comptes en fidéicomis ou séparés • Conciliation effective du compte en fidéicomis
4.8 Analyser la performance financière du cabinet en courtage hypothécaire	• Analyse de la solvabilité • Analyse de la rentabilité • Analyse de la gestion – Période de paiement des comptes fournisseurs – Période de recouvrement de la rétribution et du référencement • Analyse des écarts	• Analyse juste de la performance financière du cabinet en courtage hypothécaire
4.9 Prendre les mesures correctrices requises	• Actions à prendre selon la situation	• Justesse des actions à prendre selon la situation

COMPÉTENCE 5

La compétence suivante est une compétence générale pour les dirigeants responsables. Elle peut être enseignée par les établissements d'enseignement aux personnes désireuses d'exercer plus tard les fonctions de dirigeant responsable. Elle peut également être enseignée aux personnes souhaitant parfaire leurs connaissances.

Énoncé de la compétence

Gérer les ressources documentaires d'un cabinet en courtage hypothécaire

Contexte de réalisation

Pour un cabinet en courtage hypothécaire

- À partir
 - des lois et de la réglementation relatives à la discipline du courtage hypothécaire
 - de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) et de ses règlements
 - des normes, procédures et directives
- À l'aide
 - de la documentation financière
 - des données nominatives des clients

Critères de performance pour l'ensemble de la compétence

- Gestion des ressources documentaires d'un cabinet en courtage hypothécaire conforme aux dispositions des lois et des règlements en vigueur
- Respect des lois et des règlements en vigueur
- Respect des responsabilités et des obligations déontologiques régissant le courtage hypothécaire

COMPÉTENCE 5

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
1. Établir les politiques et les procédures en matière de gestion documentaire et informationnelle		
1.1 Établir les politiques et les procédures en matière de gestion documentaire	• Exigences légales • Éléments d'une politique de gestion documentaire – Responsables – Délégation • Approbations	• Distinction des éléments de la gestion des ressources documentaires • Conformité avec <i>la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i> (LPRPSP) • Conformité avec les exigences des organismes de réglementation
1.2 Établir les politiques et les procédures en matière de confidentialité de l'information	• Éléments d'une politique de confidentialité de l'information – Responsables – Délégation – Définition de l'information nominative – Consentements – Sécurité de l'information – Exigences légales	• Distinction des éléments d'une politique de confidentialité de l'information • Conformité avec <i>la Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> (LDPSF) et ses règlements

COMPÉTENCE 5

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
2. Déterminer les besoins en gestion des ressources documentaires		
2.1 Effectuer l'inventaire de l'information	• Types de documents et supports • Catégories d'informations • Responsabilité de l'information	• Inventaire complet de l'information
2.2 Analyser les besoins du cabinet en courtage hypothécaire	• Méthodes d'analyse des besoins en ressources documentaires – Conservation de dossiers ✓ Dossiers physiques ✓ Dossiers informatiques ✓ Dossiers infonuagiques	• Analyse juste des besoins du cabinet en courtage hypothécaire • Conformité avec les lois et règlements en vigueur

COMPÉTENCE 5

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
3. Classifier les documents		
3.1 Adopter un plan de classification adapté aux besoins du cabinet en courtage hypothécaire	• Types de dossiers et documents • Plans de classification type	• Définition juste des types de documents et dossiers du cabinet en courtage hypothécaire • Adoption d'un plan de classification adapté aux besoins du cabinet en courtage hypothécaire
3.2 Codifier les documents	• Méthodes de codification des documents • Validation des données	• Codification exacte des documents • Données valides et conformes

COMPÉTENCE 5

Éléments de la compétence et sous-éléments	Éléments de contenu	Critères de performance
4. Assurer la gestion des documents		
4.1 Assurer la protection des documents et de l'information	• Mesures de sécurité des documents physiques • Mesures de sécurité des données informatiques • Systèmes disponibles	• Sécurité effective des documents physiques • Sécurité effective des données informatiques • Conformité avec les lois et règlements en vigueur
4.2 Traiter les données et les documents à archiver ou à détruire	• Calendrier de conservation des dossiers et des documents • Méthodes d'archivage ou de destruction des documents ou des données • Exigences légales	• Sélection des documents selon le calendrier de conservation des dossiers et des données • Archivage ou destruction des documents conformes aux exigences de la législation

QUÉBEC

Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
418 525-0337

MONTREAL

800, square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3
514 395-0337

Numéro sans frais : 1 877 525-0337

www.lautorite.qc.ca

© AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, 2019

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019
ISBN 978-2-550-85269-8 (PDF)