

Loi sur le courtage immobilier



Jean-Charles Latour

3^e édition (version temporaire)

2019



CHAPITRE

08

Les règles de déontologie

COMPÉTENCE

EG52 Appliquer les lois et la réglementation relatives au courtage immobilier

ÉLÉMENT DE COMPÉTENCE

E11 Adopter des comportements éthiques dans sa pratique du courtage immobilier.

OBJECTIFS DU CHAPITRE

Tout au long des chapitres précédents, il a été démontré que le courtier immobilier ou hypothécaire de même que le dirigeant d'agence devaient respecter dans l'exercice de leurs activités plusieurs obligations visant essentiellement à protéger le public.

Les règles de déontologie viennent s'ajouter aux conditions d'exercice imposées aux titulaires de permis œuvrant dans le domaine du courtage immobilier. Elles forment un code moral auquel ces derniers sont assujettis.

Un seul mot suffirait à résumer ces règles : **respect**.

Tout détenteur de permis devra respecter le public de même que les parties à une transaction sans oublier les collègues exerçant dans la même profession.

Dans ce contexte, seront d'abord étudiés les devoirs généraux et obligations envers le public. Ensuite, suivront ceux envers la partie que représente le courtier ainsi qu'envers les autres parties à une transaction. Finalement, seront abordés les devoirs et obligations déontologiques envers les autres titulaires de permis et aussi, envers la profession.



CHAPITRE 8 : Les règles de déontologie

Mise en situation

Paul est courtier immobilier et il rencontre un nouveau client. Comment devra-t-il se comporter envers ce dernier? Pourrait-il critiquer les mesures prises par la législation pour protéger le public?

Aussi, anxieux de finaliser une entente de courtage avec un client âgé, le courtier exerce une certaine pression afin que ce dernier signe le contrat. Jusqu'à quel point pourra-t-il insister?

Le courtier a un devoir d'information et de renseignement. Que devra-t-il révéler à son client?

Lorsqu'un client se propose d'acquérir un immeuble, le courtier devra-t-il recommander de faire effectuer une inspection et si oui, par qui?

Un courtier collaborateur appelle le courtier inscripteur pour obtenir des renseignements sur un immeuble à vendre. Ce dernier devrait-il donner suite à cette demande ou pourrait-il le faire patienter en espérant trouver lui-même un acheteur de façon à recevoir une meilleure rémunération?

Enfin, suite à une plainte formulée contre un courtier, le syndic de l'OACIQ écrit à ce dernier pour obtenir des informations sur une transaction, comment devra-t-il agir?

Ce sont là quelques situations auxquelles pourrait être confronté un courtier. L'étude des règles déontologiques servira à lui permettre de bien les gérer, et ce, dans le respect de tous les intervenants dans le domaine du courtage immobilier.

Les règles de déontologie

Ces règles de déontologies sont édictées aux **articles 61 à 109** du Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage auquel il sera ci-après référé sous les mots «Code de déontologie» (CD).



Il est important de préciser qu'aux termes de **l'article 61**, ce Code de déontologie s'applique au titulaire de permis et au dirigeant d'agence qu'il soit ou non dans l'exercice de ses fonctions. Ainsi, le respect qui doit caractériser les activités d'un courtier doit être omniprésent. Par exemple, il serait inacceptable qu'un courtier critique ouvertement et à voix haute sa profession dans un restaurant alors qu'il partage un repas avec des amis.

1 Devoirs généraux et obligations envers le public

Le premier article de ce code impose des obligations à caractère général et représente ni plus ni moins une synthèse de l'ensemble des règles qui suivent. En effet, **l'article 62 CD** édicte :

«Le courtier ou le dirigeant d'agence doit exercer ses activités avec prudence, diligence et compétence, et faire preuve de probité, de courtoisie et d'esprit de collaboration. Il ne doit commettre aucun acte dérogatoire à l'honneur et à la dignité de la profession.

Le courtier ou le dirigeant d'agence doit aussi maintenir de saines pratiques.»

Par son caractère général, cet article est souvent utilisé par le syndic lorsqu'il porte des accusations contre un titulaire de permis devant le Comité de discipline.

Ces règles de conduite exigent que le titulaire de permis soit prudent dans l'exercice de ses fonctions. Il ne devra pas «bâcler» son travail ; par exemple, il devra vérifier avec attention au registre foncier les droits qui grèvent un immeuble et ne pas prendre pour acquis l'existence de seulement ceux que lui a communiqués le vendeur.

Par ailleurs, la diligence consiste à agir avec célérité et à ne pas négliger sans motif valable l'exécution de ses obligations comme, par exemple, favoriser l'exécution d'un contrat rémunérateur au détriment de celui qui l'est moins.

D'autre part, il est impératif que le titulaire de permis agisse à l'intérieur de ses compétences et, si nécessaire, de se faire assister par un autre détenteur de permis plus expérimenté et avec plus de connaissance. D'ailleurs, un autre article du Code de déontologie qui sera étudié plus loin impose cela de façon très explicite.

L'honnêteté et la probité sont évidemment de rigueur. D'ailleurs, l'escroquerie et la malversation ne sont jamais acceptables dans quelque profession que ce soit.

De plus, le courtier et le dirigeant d'agence doivent toujours agir avec courtoisie et collaborer avec leurs collègues qui doivent être considérés comme des compétiteurs et non des ennemis.

Enfin, il est impératif que tout détenteur de permis agisse avec distinction et considération envers sa profession. Ce faisant, il lui portera respect ainsi qu'aux différents intervenants de celle-ci.



Les saines pratiques telle la concurrence loyale s'imposent dans la pratique du courtage immobilier et hypothécaire.

L'**article 63** ajoute aux obligations du titulaire de permis en lui imposant ce qui suit :

«La conduite d'un courtier ou d'un dirigeant d'agence doit être empreinte d'objectivité, de discrétion et de modération»

Voilà un autre article à portée générale qui oblige un membre à exprimer et à expliquer les faits tels qu'ils existent, à le faire en protégeant la confidentialité des personnes impliquées dans une transaction et en n'exerçant aucune pression induite sur celles-ci.

Dans l'esprit où ces règles ont pour principal objectif de protéger le public, il va sans dire que le courtier ou le dirigeant d'agence doit appuyer et supporter toute mesure allant dans ce sens (**article 64 CD**).

Aussi, dans le même contexte, le titulaire de permis de l'OACIQ doit appuyer toute mesure susceptible d'améliorer la qualité de ses services (**article 65 CD**).

L'**article 66 CD** régit la conduite même d'un courtier ou d'un dirigeant d'agence :

«Le courtier ou le dirigeant d'agence doit s'abstenir d'exercer dans des conditions ou dans un état susceptibles de compromettre la qualité de ses services.»

Il serait en effet inconvenant, par exemple, qu'un courtier se présente chez un client sous l'effet de la boisson ou de la drogue.

Quant à l'**article 67 CD**, il précise que l'exercice des activités professionnelles d'un membre doit se pratiquer en évitant toute polémique :

«Le courtier ou le dirigeant d'agence doit exercer ses activités de façon à éviter toute polémique.»

Un courtier devra agir de façon à éviter, par exemple, à un client d'être impliqué dans un litige avec un collègue relatif à un partage de rémunération.

Les **articles 68 et 69 CD** font référence à des actes illégaux :

68. *Le courtier ou le dirigeant d'agence ne doit pas tenter d'intimider une personne avec qui il est en relation, notamment pour inciter celle-ci à retirer une demande présentée à l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec ou à modifier son témoignage.*

69. *Le courtier ou le dirigeant d'agence ne doit participer à aucun acte ou pratique, en matière immobilière, qui puisse être illégal ou qui puisse porter préjudice au public ou à la profession.*



L'intimidation est en soi un geste illégal qui fait l'objet d'une disposition du Code criminel. Ainsi, il ne serait pas opportun qu'un titulaire fasse des pressions indues comme, par exemple, intimider un client pour que celui-ci accepte une promesse d'achat. **L'article 68 CD** prévoit une situation d'intimidation possible soit celle où un membre communique avec une personne pour qu'elle retire, par exemple, sa plainte ou modifie son témoignage éventuel devant un tribunal.

Aussi, il est interdit à toute personne, y compris un titulaire de permis, de participer à un acte illégal comme celui d'inciter un témoin à se parjurer. **L'article 69 CD** va plus loin en stipulant qu'il est interdit d'agir de façon à nuire au public et à la profession. Ce serait le cas où un courtier critiquerait ouvertement les formulaires obligatoires imposés par la législation en matière de courtage immobilier.

Le courtier et le dirigeant d'agence sont responsables des personnes qui sont à leur emploi ou qui agissent pour eux. **L'article 70 CD** en témoigne :

«Le courtier ou le dirigeant d'agence doit prendre tous les moyens raisonnables pour faire en sorte que les personnes qui sont à son emploi ou autorisées à agir pour lui respectent les dispositions de la Loi sur le courtage immobilier (L.R.Q., c. C-73.2) et des règlements pris conformément à celle-ci.»

Évidemment, nul n'est tenu à l'impossible. Par conséquent, le règlement oblige le titulaire de permis à prendre les moyens nécessaires pour faire en sorte que la législation en matière de courtage soit respectée par ses employés ou mandataires. Une supervision adéquate ainsi qu'une clause à leur contrat à cet effet pourraient être considérées comme des exemples de mesures adéquates.

Le courtier ou le dirigeant d'agence doit collaborer avec tout service ou organisme officiel chargé de protéger le public, édicte **l'article 71 CD**. Par exemple, ils devront donner suite à toute demande de renseignements faite par l'OACIQ, son syndic, le Comité d'inspection, etc.

Par ailleurs, il va sans dire qu'il est tout à fait normal pour un courtier et un dirigeant d'agence d'offrir ses services professionnels. Cependant, ils devront le faire dans le cadre des limites imposées par **l'article 72 CD** :

«Le courtier ou le dirigeant d'agence ne doit pas inciter une personne de façon pressante et abusive à recourir à ses services professionnels.»

Notamment, le courtier ou le dirigeant d'agence ne peut, indûment, de quelque façon que ce soit, influencer ou permettre que soient influencées, ou tenter d'influencer, des personnes qui peuvent être, sur le plan émotif ou physique, vulnérables du fait de leur âge, de leur état de santé ou de la survenance d'un événement spécifique»

Un titulaire de permis ne pourrait mettre une pression induue sur une personne afin qu'elle ait recours à ses services. Un exemple de ce type d'insistance ou d'influence est énoncé au 2^e paragraphe de cet article. Ainsi, il serait illégal d'insister auprès



d'une personne en lui disant qu'il serait souhaitable, vu son âge avancé, d'avoir recours à une hypothèque inversée.

Tel que mentionné précédemment, **l'article 62 CD** impose l'obligation pour un titulaire de permis d'exercer ses activités professionnelles avec compétence. **L'article 73 CD** précise cette obligation en édictant ce qui suit :

«Le courtier ou le dirigeant d'agence doit, dans l'exercice de ses activités, tenir compte de ses aptitudes, des limites de ses connaissances et des moyens dont il dispose. Notamment, il ne doit pas accepter de se livrer à une opération de courtage visée à l'article 1 de la Loi sur le courtage immobilier (L.R.Q., c. C-73.2) qui est hors de son champ de compétence, sans obtenir l'aide nécessaire notamment auprès d'un autre titulaire de permis ayant les compétences requises»

Ces titulaires de permis n'ont pas à refuser et peuvent donc accepter de se livrer à une opération de courtage qui dépasse leur champ de compétence, mais seulement en étant assisté par un collègue compétent.

Les **articles 74 et 75 CD** font également référence à cette obligation de compétence :

74. Le courtier ou le dirigeant d'agence doit assurer la mise à jour continue de ses connaissances.

75. Le courtier ou le dirigeant d'agence doit, lorsqu'il intervient sur la place publique en matière immobilière, s'assurer qu'il le fait de façon compétente.»

Comme dans le cas de tout professionnel, une mise à jour de ses connaissances s'impose à un courtier ou un dirigeant d'agence. À cet effet, l'OACIQ offre systématiquement de la formation continue à ses membres. De plus, si l'un de ceux-ci est invité à intervenir sur la place publique comme, par exemple, à donner une conférence sur le courtage immobilier résidentiel et plus précisément, sur les tendances du marché, il devra le faire avec compétence en s'assurant que ces propos seront justes et vérifiables et ce, toujours dans la perspective de bien assurer la protection du public.

Enfin, **l'article 76** impose une obligation additionnelle au titulaire de permis :

«Le courtier ou le dirigeant d'agence ne doit pas émettre une opinion quant à la valeur d'un immeuble ou d'une entreprise ou quant au coût d'un emprunt, à moins qu'elle ne soit fondée et motivée conformément aux usages et aux règles de l'art.»

Par exemple, lorsqu'à la demande du vendeur, il est appelé à suggérer le prix de vente d'un immeuble résidentiel, l'usage exige que le courtier utilise des normes comparatives (*comparables*) basées sur des immeubles de même type offrant sensiblement les mêmes caractéristiques, vendus dans un passé récent et situés dans le même secteur.



2 Devoirs et obligations envers la partie que représentent le courtier et les parties à la transaction

Le courtier possède envers son client et les autres parties à une transaction des devoirs et des obligations dont l'étude fera l'objet de la présente section.

Tout d'abord, l'**article 77 CD** impose au courtier et au dirigeant d'agence de faire preuve d'une disponibilité raisonnable à défaut de se faire remplacer. Ce serait le cas où un courtier s'absente pour plusieurs jours consécutifs pour cause de vacances ou maladie.

Le courtier et le dirigeant d'agence sont appelés à rendre des services. En effet, le contrat de courtage constitue essentiellement un contrat de services dont les règles sont établies aux **articles 2098 et ss.** du Code civil du Québec. Dans ce contexte, l'**article 78 CD** leur impose en outre une obligation de renseignements sur les services qu'ils rendent ou qu'ils devront rendre :

«Le courtier ou le dirigeant d'agence doit fournir toutes les explications nécessaires à la compréhension et à l'appréciation des services qu'il, ou l'agence pour laquelle il agit, s'engage à rendre ou qu'il rend.»

Ce devoir d'information s'impose dans la perspective où le consentement donné par les parties au contrat, particulièrement celui du vendeur dans le cas d'un contrat de courtage, doit être éclairé.

L'interdiction faite à un titulaire de permis de conseiller ou d'encourager une partie à une transaction de poser un acte qu'il sait illégal ou frauduleux est édictée à l'**article 79 CD**. Ainsi, un courtier ne pourrait encourager un acheteur à mentir sur le prix de vente réel d'une maison afin de pouvoir bénéficier d'un emprunt hypothécaire plus substantiel.

Si les circonstances le justifient comme, par exemple, dans un montage financier compliqué et sortant de l'ordinaire pour permettre à un acheteur de se porter acquéreur d'un immeuble, le courtier devra, aux termes de l'**article 80 CD** recommander à ce dernier d'avoir recours à un expert.

Par ailleurs, l'**article 81 CD** impose au courtier et au dirigeant d'agence l'obligation de recommander à un acheteur potentiel de faire inspecter l'immeuble par un professionnel, tel un ingénieur ou un architecte et aussi, un inspecteur en bâtiment qui rencontre certaines conditions qui y sont prévues :

«Le courtier ou le dirigeant d'agence doit recommander à la personne qui se propose d'acquérir un immeuble d'en faire effectuer une inspection complète par un professionnel ou un inspecteur en bâtiment qui :

- 1) *détient une assurance responsabilité professionnelle contre les fautes, erreurs ou omissions;*



- 2) *utilise une convention de service d'inspection reconnue;*
- 3) *effectue ses inspections conformément à une norme de pratique de l'inspection en bâtiment reconnue;*
- 4) *remet un rapport écrit à la partie qui utilise ses services.*

Le courtier ou le dirigeant d'agence peut fournir une liste de professionnels ou d'inspecteurs en bâtiment qui respectent les exigences prévues au premier alinéa et qui contient plus d'un nom.»

Par conséquent, il est interdit à un membre de recommander un inspecteur qui ne respecterait pas les exigences prévues à cet article. D'ailleurs, il existe des associations d'inspecteurs en bâtiments qui obligent leurs membres à souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle et qui leur imposent un contrat de service type qui protège à la fois l'inspecteur et le client. Ces derniers sont aussi souvent soumis à un code de déontologie en vertu duquel ils sont astreints à inspecter les immeubles selon des pratiques reconnues et à remettre un rapport écrit à leurs clients. De plus, plusieurs institutions collégiales offrent un programme dont l'objectif est la formation d'inspecteurs en bâtiments. Il est important également de rappeler qu'un courtier ou un dirigeant d'agence peut proposer à un client une liste d'inspecteurs en bâtiment pourvu que celle-ci comporte plus d'un nom.

L'**article 82 CD** impose en outre au courtier ou dirigeant d'agence l'obligation de recommander au propriétaire de l'immeuble de fournir à tout acheteur potentiel des déclarations sur celui-ci. D'ailleurs, à cet effet, l'OACIQ propose un formulaire intitulé «*Déclarations du vendeur sur l'immeuble (terrain et bâtiment, circonstances et dépendances)*».

L'objectivité de la part d'un titulaire est de mise dans les conseils et renseignements qu'ils donnent à la partie qu'il représente ainsi qu'à toutes les autres parties à une transaction. En effet, l'**article 83 CD** est ainsi libellé :

«Le courtier ou le dirigeant d'agence doit conseiller et informer avec objectivité la partie qu'il, ou l'agence pour laquelle il agit, représente et toutes les parties à une transaction. Cette obligation porte sur l'ensemble des faits pertinents à la transaction ainsi que sur l'objet même de celle-ci et doit être remplie sans exagération, dissimulation ou fausse déclaration.

S'il y a lieu, il doit les informer des produits et services relatifs à cette transaction concernant la protection du patrimoine visé.»

Cette obligation de donner l'heure juste, sans exagération, dissimulation ou encore en toute vérité porte non seulement sur les faits pertinents à la transaction par exemple, sur l'état de l'immeuble, mais aussi sur l'objet de la transaction elle-même, tel le type d'hypothèque proposé.

De plus, dans le cadre du même article, le titulaire a une obligation d'information concernant la protection de l'immeuble : inspection, assurances, etc.



Les **articles 84 et 85** se suivent et se complètent :

«84. Le courtier ou le dirigeant d'agence doit entreprendre les démarches pour découvrir, conformément aux usages et aux règles de l'art, les facteurs pouvant affecter défavorablement la partie qu'il, ou l'agence pour laquelle il agit, représente ou les parties à une transaction ou l'objet même de cette transaction.»

85. Le courtier ou le dirigeant d'agence doit informer la partie qu'il représente et toutes les parties à une transaction de tout facteur dont il a connaissance qui peut affecter défavorablement les parties ou l'objet même de la transaction.»

Tout d'abord, **l'article 84 CD** oblige le courtier ou l'agent à faire des recherches, conformément aux usages et aux règles de l'art, afin de découvrir les facteurs défavorables à la transaction pouvant affecter toutes les parties. Par exemple, il devra vérifier au registre foncier les inscriptions de droits grevant l'immeuble. Aussi, il devra visiter l'immeuble afin d'y découvrir des vices apparents pouvant l'affecter.

Ensuite, après avoir découvert, le cas échéant, tout facteur défavorable, **l'article 85 CD** impose au courtier ou au dirigeant d'agence l'obligation d'en informer les parties à la transaction.

Afin de s'assurer que les parties à une transaction donnent un consentement éclairé, **l'article 86 CD** oblige le courtier ou le dirigeant d'agence à s'assurer que les droits et obligations des parties soient consignés dans des clauses écrites et que celles-ci représentent adéquatement leur volonté. Ils doivent en outre informer raisonnablement les parties des droits et obligations découlant des contrats qu'ils leur font signer. Ce faisant, ils ne doivent pas se substituer à des juristes en interprétant les clauses, mais tout simplement leur en préciser leur contenu. :

«Le courtier ou le dirigeant d'agence doit, pour assurer la protection de toutes les parties à une transaction, veiller à ce que leurs droits et obligations soient consignés par écrit et reflètent adéquatement leur volonté. Il doit informer de façon raisonnable toutes les parties à une transaction des droits et obligations découlant des documents qu'il leur fait signer.»

Aussi, un courtier ou un dirigeant d'agence qui représente un acheteur ne peut faire visiter un immeuble à vendre sans avoir d'abord obtenu du courtier ou l'agence qui agit pour le vendeur son consentement et, si ce dernier n'est pas représenté, son accord préalable (**article 87 CD**).

Des mesures doivent être prises pour protéger la confidentialité des informations recueillies lors de conversations avec les toutes les parties à la transaction (**article 88 CD**). Cela signifie qu'il est interdit à un titulaire de permis de dévoiler à une tierce personne des renseignements confidentiels sur une partie à une transaction sans l'accord explicite de cette dernière.

En cas de différend entre un courtier ou une agence et une partie qu'il ou elle représente, **l'article 89 CD** stipule que celle-ci doit être informée de la possibilité de



recourir à la conciliation (*arbitrage*) ou à la médiation tel que le stipule l'**article 34 L.C.I.** qui se lit comme suit :

«L'Organisme agit comme conciliateur ou médiateur lors d'un différend entre un courtier ou une agence et un client, si les parties intéressées en font la demande. Il en est de même pour un différend entre courtiers, entre agences ou entre courtiers et agences; dans ce cas, si toutes les parties sont membres d'une chambre immobilière, l'Organisme ne peut agir à ce titre que si c'est dans le but d'assurer la protection du public.

L'Organisme peut également procéder à l'arbitrage des comptes entre un courtier ou une agence et un client. »

3 Devoirs envers les autres titulaires de permis

Les devoirs et obligations d'un courtier ou d'un dirigeant d'agence ne se limitent pas au public ou aux parties à une transaction. Ils existent également envers les autres titulaires de permis.

a) Obligations générales

Les **articles 90 à 94** inclusivement sont ci-après reproduits et parlent d'eux-mêmes :

90. *Le courtier ou le dirigeant d'agence ne doit ni abuser de la bonne foi d'un autre titulaire d'un permis, ni user de procédés déloyaux envers celui-ci, ni chercher à obtenir un avantage indu sur lui. Il doit notamment s'abstenir de représenter faussement qu'il détient un contrat de courtage, qu'un contrat de courtage lui a été confié en exclusivité ou qu'un immeuble ou une entreprise n'est pas disponible aux fins de visite.*

91. *Le courtier ou le dirigeant d'agence doit utiliser des méthodes loyales de concurrence et de sollicitation.*

92. *Le courtier ou le dirigeant d'agence ne doit pas dénigrer ni tenter de nuire aux relations d'un autre titulaire de permis avec la partie qu'il représente, avec les autres parties à une transaction ou avec d'autres titulaires de permis.*

93. *Le courtier ou le dirigeant d'agence ne doit pas émettre une opinion sur une transaction qu'a effectuée un autre titulaire de permis à moins qu'on ne lui demande son avis. Il doit alors émettre une opinion éclairée et objective qui tienne compte de tous les éléments relatifs à cette transaction.*

94. *Le courtier ou le dirigeant d'agence ne doit pas utiliser une décision rendue par le comité de discipline ou tout élément porté à son attention ou obtenu dans le cadre de la divulgation de la preuve dans le but de porter préjudice à un titulaire de permis.*



Le respect par un courtier ou un dirigeant d'agence des autres titulaires de permis est de rigueur. Ainsi, la saine concurrence est de mise et un titulaire de permis ne pourrait pas, par exemple, dénigrer un autre membre notamment en le critiquant afin de convaincre un client de le préférer et de signer avec lui un contrat de courtage.

En principe, un courtier ou dirigeant d'agence ne doit pas émettre une opinion sur une transaction effectuée par un autre titulaire de permis sauf si on le lui demande. Alors, il doit le faire avec circonspection et neutralité. Par exemple, si un vendeur l'interroge sur le prix exigé pour la vente de sa propriété tel que suggéré par un collègue est juste, le courtier ou le dirigeant devra fonder son opinion sur des données objectives telles les «*comparables*».

b) Devoir de collaboration

Tel que stipulé à l'**article 62 CD**, la collaboration entre titulaires de permis s'impose. Les **articles 95 à 97 CD** inclus. en précisent la portée :

«95. Le courtier ou le dirigeant d'agence doit, pour favoriser la réalisation d'une transaction, collaborer avec tout autre titulaire d'un permis qui en fait la demande, à des conditions raisonnables préalablement convenues entre eux.

*Dans ce contexte, le courtier ou le dirigeant d'agence ne doit pas partager sa rétribution de façon à compromettre la réalisation d'une transaction. Il ne doit pas non plus partager ou offrir de partager sa rétribution de façon à défavoriser l'une des parties à la transaction ou à contrevenir à l'**article 39**.*

96. Le courtier ou le dirigeant d'agence doit, lorsqu'un autre titulaire d'un permis collabore à la réalisation d'une transaction, lui révéler l'existence de toute proposition de transaction, qu'elle soit acceptée ou non; il ne peut cependant lui en dévoiler le contenu.

97. Le courtier ou le dirigeant d'agence doit, lorsqu'il collabore à la réalisation d'une transaction, révéler aux autres titulaires de permis tous les renseignements pertinents à la réalisation de cette transaction.»

Ainsi, le courtier ou le dirigeant d'agence a l'obligation de collaborer avec tout autre titulaire de permis en lui communiquant tous les renseignements pertinents à une transaction.

De plus, de façon plus spécifique, il doit dévoiler toute proposition de transaction acceptée ou pas, mais sans en dévoiler le contenu. Il ne pourrait pas, par exemple, communiquer à un autre détenteur de permis le prix qu'a indiqué un acheteur dans sa promesse d'achat tout en l'informant de celle-ci.

Le partage de rétribution ne doit pas être un facteur qui peut influencer le sort d'une éventuelle transaction. L'intérêt des parties doit primer sur celui des détenteurs de permis. Par exemple, un courtier inscripteur ne pourrait pas offrir



de verser au courtier collaborateur seulement 5 % de sa rémunération présumant que ce dernier pourrait manifester moins d'intérêt pour l'immeuble à vendre, lui laissant alors le champ libre pour trouver lui-même un acheteur et bénéficiant de la totalité de cette rémunération.

c) Respect du caractère exclusif du contrat de courtage

À cet égard, les **articles 98 et 99 CD** s'appliquent :

«98. Le courtier ou le dirigeant d'agence doit, avant de conclure un contrat de courtage, entreprendre les démarches nécessaires pour déterminer si la transaction visée ne fait pas déjà l'objet d'un contrat de courtage exclusif.

99. Le courtier ou le dirigeant d'agence ne doit poser aucun acte incompatible avec un contrat de courtage exclusif confié à un autre titulaire de permis. Il doit notamment s'abstenir de fixer un rendez-vous, de présenter une proposition de transaction ou de mener des négociations concernant une opération envisagée autrement que par l'intermédiaire du titulaire d'un permis auquel un contrat de courtage exclusif a été confié, sauf s'il a l'autorisation de ce titulaire d'un permis.

Un courtier ou le dirigeant d'agence peut toutefois solliciter de façon générale pourvu que cette sollicitation ne vise pas directement ou spécifiquement des personnes ou sociétés qui ont en commun le fait d'être déjà liées par un contrat de courtage exclusif confié à un autre titulaire de permis. Une telle sollicitation peut notamment se faire auprès de toutes les personnes ou sociétés qui sont propriétaires dans un secteur géographique donné ou qui ont en commun le fait d'appartenir à une profession, un club ou une organisation quelconque.»

Par conséquent, avant de conclure un contrat de courtage, il est obligatoire pour un titulaire de permis de vérifier si le vendeur a déjà signé un contrat de courtage exclusif avec un autre titulaire de permis. Par exemple, vérifier auprès des différents services offerts aux courtiers et aux agences pour promouvoir la vente d'immeuble tel le Service Inter-Agences (SIA/MLS).

Par ailleurs, le courtier ou le dirigeant d'agence doit toujours passer par l'intermédiaire du détenteur d'un contrat de courtage exclusif quand il s'agit de fixer un rendez-vous pour visiter un immeuble ou encore, de présenter une proposition de transaction, sauf s'il obtient l'autorisation de ce dernier.

Mais, malgré l'existence d'un contrat de courtage exclusif, il est néanmoins permis à un détenteur de permis de faire de la sollicitation générale qui ne vise pas directement des personnes qui ont signé des contrats exclusifs avec d'autres titulaires. Cela pourrait être le cas d'un courtier qui distribuerait ses cartes professionnelles dans les boîtes aux lettres des résidents d'un arrondissement d'une municipalité.



d) Présentation des propositions de transaction

La présentation des propositions de transaction doit se faire en conformité avec les **articles 100 à 102 inclus. CD** :

100. Le courtier ou le dirigeant d'agence ne doit pas empêcher un autre titulaire de permis qui a obtenu une proposition écrite de transaction de participer à la présentation de celle-ci, à moins d'instructions écrites de la partie qu'il représente à cet effet.

101. Le courtier ou le dirigeant d'agence ne doit pas retarder indûment la présentation d'une proposition de transaction obtenue par un autre titulaire de permis.

102. Le courtier ou le dirigeant d'agence doit, dans les meilleurs délais suivant sa réception, présenter au contractant pressenti toute proposition de transaction qu'il reçoit. Cette présentation doit se faire par l'entremise du titulaire de permis que le contractant pressenti a retenu pour le représenter, à moins d'une autorisation écrite de ce contractant pressenti à l'effet contraire.

Lorsque le courtier ou le dirigeant d'agence reçoit plus d'une proposition, il doit présenter chacune sans préférence, notamment quant à l'ordre chronologique de sa réception, à l'identité du titulaire de permis qui l'a prise ou aux circonstances entourant la prise de la proposition.

Ainsi, à titre d'exemple, à moins d'instructions écrites à cet effet, un courtier inscripteur ne pourrait pas empêcher un courtier collaborateur de présenter une proposition de transaction.

Toujours dans le même contexte, un courtier inscripteur ne pourrait pas retarder sans raison valable la présentation d'une telle proposition.

De plus, la présentation d'une proposition de transaction doit être faite en présence du courtier qui représente la partie à qui celle-ci est destinée sauf si celle dernière a signé une autorisation à l'effet contraire.

De plus, si plusieurs propositions sont reçues par un titulaire de permis, ce dernier doit les présenter objectivement et sans préférence. Il ne pourrait pas, par exemple, présenter en premier celle d'un collègue de travail pour cette seule raison.

4 Devoirs et obligations envers la profession



Après avoir étudié les devoirs et obligations d'un courtier ou d'un dirigeant d'agence envers le public, les parties à une transaction ainsi qu'envers leurs collègues, il reste à préciser ceux qu'ils doivent respecter envers la profession.

1) Contribution à l'avancement de la profession

À cet égard, les **articles 103 et 104 CD** s'appliquent; ils parlent d'eux-mêmes et sont ainsi libellés :

«103. Le courtier ou le dirigeant d'agence doit, dans la mesure de ses possibilités, aider au développement de la profession, notamment par l'échange de ses connaissances et de son expérience avec les autres titulaires de permis.»

104. Le courtier ou le dirigeant d'agence ne doit pas permettre ou encourager, d'une quelconque façon, l'exercice illégal de l'activité de courtier ou d'agence par une personne ou une société qui n'est pas titulaire d'un permis délivré par l'Organisme.»

2) Collaboration avec l'OACIQ

Aussi, les titulaires de permis doivent toujours collaborer avec l'OACIQ et ses différents intervenants, notamment le syndic, le syndic adjoint, le comité d'inspection. **L'article 105 CD** le stipule clairement et cite également les intervenants avec qui ils doivent le faire :

«Le courtier ou le dirigeant d'agence doit collaborer lors d'une inspection, d'une enquête tenue par le syndic ou le syndic adjoint, d'une démarche de collecte d'informations par le service d'assistance ou par le comité d'indemnisation, ou lors d'une procédure de médiation, d'arbitrage ou de conciliation menée par l'Organisme, notamment en dévoilant tous les faits dont il a connaissance, en produisant tous les documents pertinents et en répondant, dans les plus brefs délais, à toute demande selon le mode imposé par la personne qui l'a faite.»

Le courtier qui exerce ses activités au sein d'une société par actions doit s'assurer de la collaboration de cette société, de ses dirigeants et de ses employés, le cas échéant.»

Ce faisant, aux termes de **l'article 106 CD**, cette coopération doit se pratiquer dans un contexte où il y a de la part du titulaire de permis absence d'exagération, de dissimulation ou de fausse déclaration.

De plus, **l'article 107 CD** interdit à un titulaire de permis d'inciter une personne qui détient des renseignements sur lui ou sur un autre titulaire à ne pas ainsi collaborer. Aussi, en vertu de ce même article, le courtier ou le dirigeant d'agence ne doit pas refuser d'autoriser une personne à divulguer des



renseignements le concernant ou concernant l'agence, suite à une demande faite par une personne mentionnée à l'article 105.

Il n'est pas non plus permis à un titulaire de permis de demander notamment la tenue d'une enquête par un syndic sur la conduite d'un autre titulaire s'il sait que ce dernier n'a commis aucune infraction (**article 108 CD**).

Enfin, un courtier ou un directeur d'agence qui est informé, par exemple, qu'une plainte a été formulée contre lui n'a pas le droit de communiquer avec le plaignant à moins d'une autorisation préalable et écrite du syndic, et ce, aux termes de l'**article 109 CD** :

«Le courtier ou le dirigeant d'agence qui est informé qu'une demande d'enquête ou d'intervention a été faite à son sujet, qu'une telle enquête est tenue par le syndic, le syndic adjoint ou un enquêteur mandaté par le syndic, qu'une telle intervention est en cours par le service d'assistance, ou à qui une plainte disciplinaire a été signifiée, ne doit pas communiquer avec la personne qui a demandé la tenue d'une enquête ou d'une intervention, sauf sur permission préalable et écrite du syndic, d'un syndic adjoint ou d'un analyste du service d'assistance.»

Résumé

Le courtier ou le dirigeant d'agence doit exercer ses activités avec prudence, diligence et compétence, et faire preuve de probité, de courtoisie et d'esprit de collaboration.

La conduite d'un courtier ou d'un dirigeant d'agence doit être empreinte d'objectivité, de discrétion et de modération.

Le courtier ou le dirigeant d'agence doit s'abstenir d'exercer dans des conditions, ou dans un état, susceptible de compromettre la qualité de ses services.

Le courtier ou le dirigeant d'agence ne doit pas tenter d'intimider une personne avec qui il est en relation.

Le courtier ou le dirigeant d'agence ne doit pas inciter une personne de façon pressante et abusive à recourir à ses services professionnels.

Le courtier ou le dirigeant d'agence doit prendre tous les moyens raisonnables pour faire en sorte que les personnes qui sont à son emploi, ou autorisées à agir pour lui, respectent les dispositions de la Loi sur le courtage immobilier.



Le courtier ou le dirigeant d'agence ne doit pas participer à aucun acte ou pratique, en matière immobilière, qui puisse être illégal ou qui puisse porter préjudice au public ou à la profession.

Le courtier ou le dirigeant d'agence doit, dans l'exercice de ses activités, tenir compte de ses aptitudes, des limites de ses connaissances et des moyens dont il dispose.

Le courtier ou le dirigeant d'agence doit assurer la mise à jour continuelle de ses connaissances.

Le courtier ou le dirigeant d'agence doit, lorsqu'il intervient sur la place publique en matière immobilière, s'assurer qu'il le fait de façon compétente.

Le courtier ou le dirigeant d'agence doit fournir toutes les explications nécessaires à la compréhension et à l'appréciation des services qu'il ou l'agence pour laquelle il agit, s'engage à rendre ou qu'il rend.

Le courtier ou le dirigeant d'agence doit recommander à la personne qui se propose d'acquérir un immeuble d'en faire effectuer une inspection complète par un professionnel ou un inspecteur en bâtiment qui remplit certaines conditions.

Le courtier ou le dirigeant d'agence doit entreprendre les démarches pour découvrir, conformément aux usages et aux règles de l'art, les facteurs pouvant affecter défavorablement la partie qu'il ou l'agence pour laquelle il agit, représente ou les parties à une transaction ou l'objet même de cette transaction et il doit en informer toutes les parties à une transaction.

Le courtier ou le dirigeant d'agence doit, pour assurer la protection de toutes les parties à une transaction, veiller à ce que leurs droits et obligations soient consignés par écrit et reflètent adéquatement leur volonté.

En cas de différend entre un courtier ou une agence et une partie qu'il ou elle représente, celle-ci doit être informée de la possibilité de recourir à la conciliation (*arbitrage*) ou à la médiation.

Le courtier ou le dirigeant d'agence ne doit ni abuser de la bonne foi d'un autre titulaire d'un permis, ni user de procédés déloyaux envers celui-ci, ni chercher à obtenir un avantage indu sur lui.

Le courtier ou le dirigeant d'agence doit utiliser des méthodes loyales de concurrence et de sollicitation. et il ne doit pas dénigrer ni tenter de nuire aux relations d'un autre titulaire de permis avec la partie qu'il représente, avec les autres parties à une transaction ou avec d'autres titulaires de permis.

Le courtier ou le dirigeant d'agence ne doit pas dénigrer ni tenter de nuire aux relations d'un autre titulaire de permis avec la partie qu'il représente, avec les autres parties à une transaction ou avec d'autres titulaires de permis.



Il ne doit pas émettre une opinion sur une transaction qu'a effectuée un autre titulaire de permis à moins qu'on ne lui demande son avis. Il doit alors émettre une opinion éclairée et objective qui tienne compte de tous les éléments relatifs à cette transaction.

Il lui est également interdit d'utiliser une décision rendue par le comité de discipline ou tout élément porté à son attention ou obtenu dans le cadre de la divulgation de la preuve dans le but de porter préjudice à un titulaire de permis.

Le courtier ou le dirigeant d'agence doit, pour favoriser la réalisation d'une transaction, collaborer avec tout autre titulaire d'un permis qui en fait la demande, à des conditions raisonnables préalablement convenues entre eux.

Le courtier ou le dirigeant d'agence doit, lorsqu'un autre titulaire d'un permis collabore à la réalisation d'une transaction, lui révéler l'existence de toute proposition de transaction, qu'elle soit acceptée ou non; il ne peut cependant lui en dévoiler le contenu.

Il doit avant de conclure un contrat de courtage, entreprendre les démarches nécessaires pour déterminer si la transaction visée ne fait pas déjà l'objet d'un contrat de courtage exclusif.

Le courtier ou le dirigeant d'agence ne doit pas empêcher un autre titulaire de permis qui a obtenu une proposition écrite de transaction de participer à la présentation de celle-ci, à moins d'instructions écrites de la partie qu'il représente à cet effet.

Il ne doit pas retarder indûment la présentation d'une proposition de transaction obtenue par un autre titulaire de permis.

Le courtier ou le dirigeant d'agence doit, dans la mesure de ses possibilités, aider au développement de la profession, notamment par l'échange de ses connaissances et de son expérience avec les autres titulaires de permis.

Il ne doit pas permettre ou encourager, d'une quelconque façon, l'exercice illégal de l'activité de courtier ou d'agence par une personne ou une société qui n'est pas titulaire d'un permis délivré par l'OACIQ.

Le courtier ou le dirigeant d'agence doit collaborer lors d'une inspection, d'une enquête tenue par le syndic ou le syndic adjoint, d'une démarche de collecte d'informations par le service d'assistance ou par le comité d'indemnisation, ou lors d'une procédure de médiation, d'arbitrage ou de conciliation menée par l'Organisme.

Il ne doit pas communiquer avec la personne qui a porté plainte contre lui.



Exercices

1. Albert est courtier immobilier, il se voit confier un contrat de courtage pour la vente d'un somptueux immeuble dont le prix demandé est de 600 000 \$. Considérant que cette vente pourrait être très rémunératrice pour lui, il décide de mettre de côté les autres dossiers dans lesquels il est impliqué pour se consacrer exclusivement à relever ce nouveau défi. Agit-il en conformité avec les règles de déontologie? Justifiez votre réponse.

2. Jean, courtier immobilier, célèbre avec des collègues de travail l'anniversaire de la secrétaire de l'agence pour laquelle il agit. Le vin coule à flot. Il se présente ensuite chez un client quelque peu éméché pour présenter une proposition de transaction. Ce dernier lui pose des questions que le courtier tourne en ridicule. Est-ce une attitude répréhensible en vertu des règles de déontologie? Expliquez votre réponse.
