

LA CONFIANCE EN ACTION

Rapport annuel de l'OACIQ
FAITS SAILLANTS 2018

OACIQ

FARCIQ

Dans ce document, le masculin englobe les deux genres et est utilisé pour alléger le texte.

Édité et produit par l'ORGANISME D'AUTORÉGLÉMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC
4905, boulevard Lapinière, bureau 2200
Brossard (Québec) J4Z 0G2

© Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec

Tous droits réservés.

On ne peut reproduire cet ouvrage, en totalité ou en partie, sous quelque forme et par quelque procédé que ce soit, électronique, mécanique, photographique, sonore, magnétique ou autre, sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de l'éditeur.

Conception graphique : OACIQ

ΘΑΣΙΤΟ

PROFIL DE L'ORGANISME

MISSION

L'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) assure la protection du public qui utilise les services de courtage immobilier et hypothécaire encadrés par la *Loi sur le courtage immobilier*.

VISION

L'OACIQ est l'autorité du courtage immobilier et hypothécaire. Il protège et assiste le public en s'assurant des saines pratiques des courtiers.

VALEURS

Les administrateurs et le personnel de l'OACIQ souscrivent pleinement aux valeurs de l'Organisme dans leurs activités professionnelles :

LEADERSHIP
COMPÉTENCE
INTÉGRITÉ

GOUVERNANCE

Le cadre de gouvernance dans lequel le conseil d'administration, la direction et le personnel de l'OACIQ évoluent, vise à assurer la cohérence et l'efficacité de ses interventions, tout en stimulant l'engagement et le respect des plus hautes normes d'éthique pour mieux remplir sa mission de protection du public.



LA CONFIANCE EN ACTION

Acheter, vendre ou louer une propriété constitue une transaction majeure. C'est pourquoi le gouvernement du Québec a confié à l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec, ou **OACIQ**, la mission exclusive de protéger le public qui utilise les services d'un courtier immobilier ou hypothécaire.

Des actions bien ciblées pour vous

Dans les pages qui suivent, nous vous invitons à découvrir un aperçu des actions posées par l'**OACIQ** pour pleinement assumer son rôle de régulateur en 2018, en vertu de la *Loi sur le courtage immobilier* qui régit ses activités.

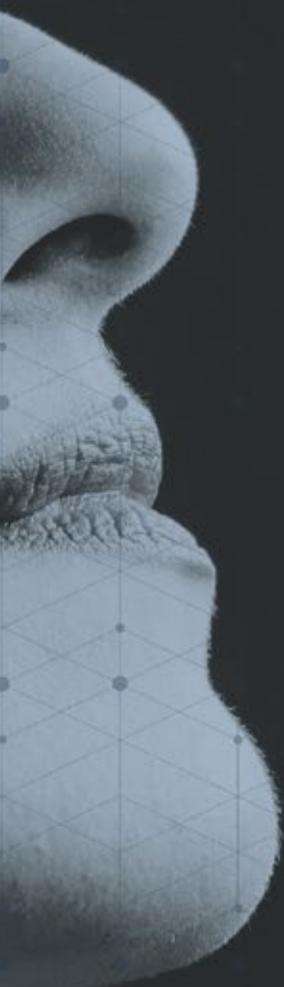
Cette année, l'**OACIQ** a encadré les courtiers en veillant à instaurer une culture de confiance et de conformité aux meilleures pratiques. Ceci a été accompli de manière concertée par, notamment, une responsabilisation accrue des dirigeants d'agence, ainsi qu'une formation continue et un processus d'inspection ajustés.

Des campagnes d'information sur toutes les plateformes nous ont aussi permis d'augmenter l'utilisation par les consommateurs de nos ressources et de nos services, mis à leur disposition afin de mieux les outiller dans leurs transactions.

Ces actions ont été accomplies en gérant prudemment le budget pour préserver notre capacité d'agir, tout en intégrant les modifications à la *Loi sur le courtage immobilier* adoptées par le gouvernement en juin 2018.

C'est donc intensivement et sur une base continue que nous saisissons toutes les opportunités pour agir, et ce, à une seule fin : continuer de mériter la confiance du public envers l'**OACIQ** et les courtiers que nous encadrons pour sa plus grande sécurité.

Pour en savoir plus sur les activités de l'**OACIQ** et les façons dont nous nous acquittons de notre mandat, ainsi que sur le bilan financier de l'Organisme, nous vous invitons à consulter le *Rapport annuel 2018* sur le site oaciq.com.





2018 EN CHIFFRES

ACTIVITÉS DE L'OACIQ



ASSISTANCE AU PUBLIC

2 036

demandes

104

enquêtes ouvertes

INFO OACIQ

53 115

demandes



COMITÉ DE DISCIPLINE

145

amendes, totalisant
280 000 \$

121

suspensions de permis



CERTIFICATION des courtiers

2 005

examens passés

1 865

demandes de délivrance
de permis



INDEMNISATION

10

demandes accueillies
pour 11 dossiers

138 877 \$

en indemnités



INSPECTIONS

2 477

courtiers et agences
inspectés



FORMATION CONTINUE des courtiers

520

activités de formation
disponibles dans le
Programme de formation
continue obligatoire

387

nouvelles formations
accréditées

133

formations de l'OACIQ

771

séances suivies



SYNDIC

583

enquêtes ouvertes

PORTRAIT DU COURTAGE IMMOBILIER ET HYPOTHÉCAIRE

Le nombre d'agences et de courtiers immobiliers ou hypothécaires détenant un permis d'exercice valide était de 16 508 fin 2018.

IMMOBILIER



1 041



14 611

HYPOTHÉCAIRE



46



810

TOTAL

AGENCES



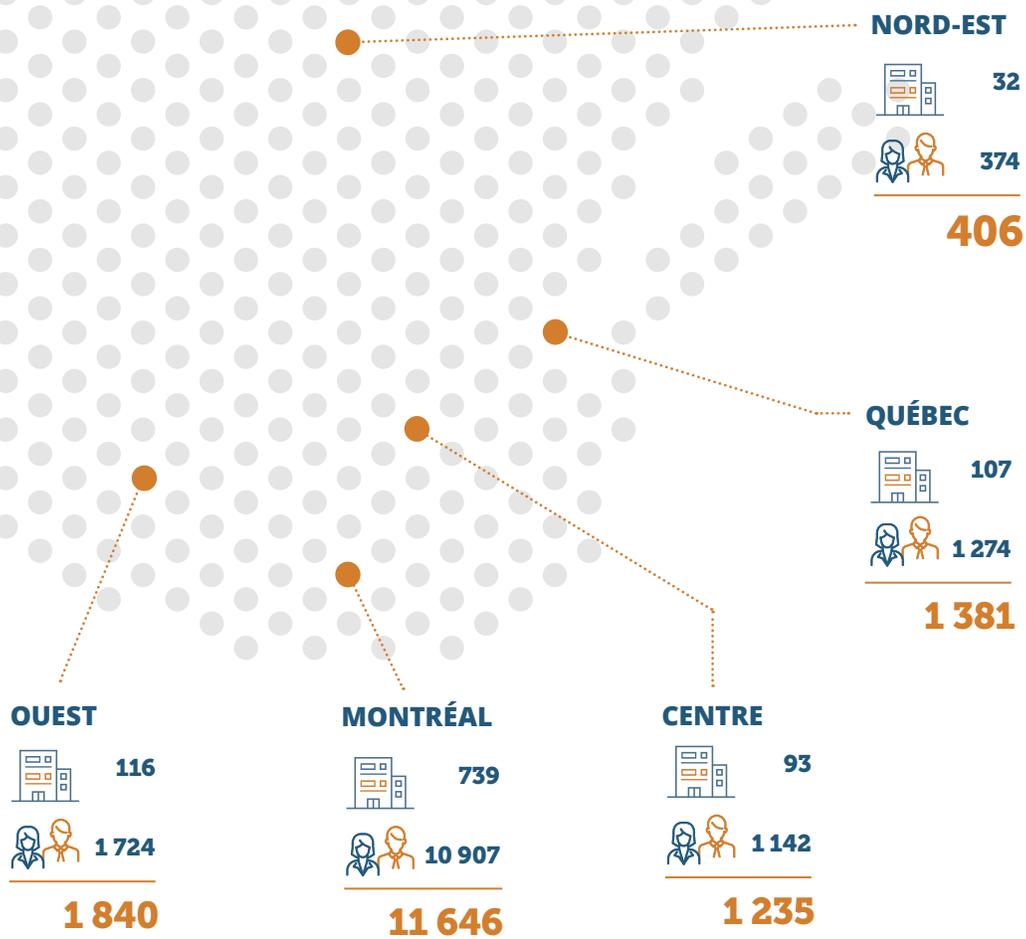
1 087

COURTIERS



15 421

16 508



10 ACTIONS POSÉES PAR L'OACIQ POUR LA PROTECTION DU PUBLIC



Le centre de renseignements INFO OACIQ

53 115 demandes ont été traitées par nos agents d'information avec un taux de satisfaction du public de 98 %.



Le site oaciq.com

La fréquentation du site public, ainsi que la consultation de ses centaines d'articles et de son Registre des titulaires de permis, s'est accrue de 14 % (985 809 visites).



Le Service d'inspection

2 477 inspections de courtiers et d'agences ont été faites par les inspecteurs de l'OACIQ. Ceci a permis de s'assurer que les activités et les compétences des titulaires de permis sont ou deviennent conformes à la *Loi sur le courtage immobilier*.



Une formation de base et une formation continue pour les courtiers

Une formation de base est obligatoire pour les aspirants courtiers (environ 500 heures en courtage résidentiel).

Chacun de ceux-ci a par la suite passé l'un des 2 005 examens administrés par le Service de la certification de l'OACIQ pour des délivrances ainsi que des changements de permis.

Le Service de la formation a octroyé plus de 156 000 unités de formation continue aux courtiers qui ont ainsi maintenu leurs compétences à jour.



Des formulaires de courtage obligatoires

Entre autres améliorations continues pour mieux informer les parties impliquées : un **nouveau formulaire** de *Déclarations du vendeur sur l'immeuble* pour les copropriétés divisées.



Le Service d'assistance au public

2 036 demandes d'assistance au public ont été reçues. Dans chaque cas, un responsable de ce service a examiné la nature de la plainte, a identifié et effectué le traitement à lui accorder, puis a accompagné le plaignant tout au long du processus.



Le Syndic

Le Bureau du syndic a ouvert **583 enquêtes** sur des allégations de manquement à la *Loi sur le courtage immobilier* et ses règlements.



Ces données sont tirées du *Rapport annuel 2018*.
RENDEZ-VOUS SUR LE SITE OACIQ.COM.



Le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier (FICI)

Le montant maximal d'indemnité pouvant être versé au public victime de fraudes, de manœuvres dolosives ou de détournements de fonds est **passé de 35 000 \$ à 100 000 \$** par réclamation.

10 demandes d'indemnisation ont été accueillies, pour un montant **total de 138 877 \$**.



Le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (FARCiQ)

Le Fonds a assuré une **protection financière** en cas de faute non intentionnelle, d'erreur, de négligence ou d'omission d'une agence ou d'un courtier immobilier ou hypothécaire.

Il a traité **645 réclamations** et versé **1,5 M \$** en indemnités.



Le comité de discipline

Depuis le 13 juillet 2018, le montant des amendes est passé d'un **minimum de 1 000 \$ à 2 000 \$** et d'un **maximum de 12 500 \$ à 50 000 \$**. De plus, le comité doit désormais tenir compte du préjudice causé par l'infraction et des avantages qui en ont été tirés.

450 sanctions ont été imposées, dont 145 amendes totalisant **280 000 \$**.

LA CONFIANCE
EST LE CIMENT
INVISIBLE
QUI CONDUIT
UNE ÉQUIPE
À GAGNER.

— BUD WILKINSON



4905, boul. Lapinière, bureau 2200
Brossard (Québec) J4Z 0G2
T 450 462-9800 ou 1 800 440-7170
F 450 676-7801

Info OACIQ : 450 462-9800 ou 1 800 440-7170
oaciq.com • info@oaciq.com