

GUIDE DES MEILLEURES PRATIQUES

Courtage immobilier résidentiel et commercial

en période de coronavirus

IMPORTANTE MISE EN CONTEXTE

Pour faire suite à [l'arrêté ministériel 505-2020](#), le gouvernement autorise, dès le 11 mai, la reprise complète des activités de courtage immobilier résidentiel et commercial. Voici les meilleures pratiques suggérées dans le cadre de la mise en place des règles sanitaires, édictées notamment par le gouvernement et la CNESST, pour la reprise complète des activités de courtage immobilier. Par conséquent, les directives, guides, tutoriels et foires aux questions qui avaient été préparés par l'OACIQ dans le cadre de la reprise partielle pour les transactions prioritaires, ne sont plus applicables.

Les suggestions de l'OACIQ qui suivent constituent les meilleures pratiques et vous sont présentées à titre de référence. C'est pourquoi nous vous dirigeons vers divers sites et documents provenant du gouvernement, car les règles qui y sont prévues ont priorité sur les suggestions du présent guide.

Évidemment, les obligations légales et déontologiques des dirigeants d'agence et des courtiers immobiliers, prévues à la *Loi sur le courtage immobilier* et aux divers règlements établis en vertu de cette loi dont le *Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité*, demeurent en vigueur.

PRINCIPES GÉNÉRAUX – MEILLEURES PRATIQUES ET RESSOURCES IMPORTANTES

L'organisation du travail et la façon dont les services de courtage immobilier sont rendus doivent permettre une distance de 2 mètres entre chaque personne en tout temps, l'application des mesures d'hygiène respiratoire et le lavage des mains.

Le travail à distance (télétravail), lorsque possible, serait à privilégier, en utilisant les divers moyens et outils technologiques, comme les visites virtuelles, les vidéoconférences, les conférences téléphoniques, les formulaires électroniques et les solutions de signatures électroniques.

Si un dirigeant d'agence immobilière, un courtier immobilier ou un employé a lui-même des symptômes du virus, il serait important de contacter le 1 877 644-4545 et de ne pas être en contact avec le public.

Le courtier qui cesse ses activités professionnelles doit en informer son dirigeant d'agence qui assurera la mise en place du plan de continuité en cas d'absence du courtier. Il en est de même dans le cas d'un diagnostic positif, après avoir passé un test de la COVID-19, ou après avoir été en contact avec une personne ayant été diagnostiquée positive.

SOURCES OFFICIELLES

L'OACIQ vous recommande de consulter les sources gouvernementales suivantes :

- [Reprise graduelle des activités en lien avec les mesures de ralentissement de la COVID-19](#)
- [Guide de normes sanitaires en milieu de travail - COVID - 19](#) (CNESST)

Affiches proposées par le gouvernement que les entreprises et employeurs peuvent utiliser :

- [Affiche entreprise - mesures préventives \(1/2\)](#)
- [Affiche entreprise - mesures préventives \(2/2\)](#)
- [Guide pour les entreprises](#)
- CNESST : [Foire aux questions](#)

Gouvernement du Québec :

- [Informations générales sur la maladie à coronavirus \(COVID-19\)](#)
- [Questions et réponses pour les employeurs et les travailleurs dans le contexte de la COVID-19](#)
- [Questions et réponses sur les commerces, les lieux publics et les services dans le contexte de la COVID-19](#)

VISITE D'UN IMMEUBLE RÉSIDENTIEL OU COMMERCIAL

La visite d'une propriété ou d'un immeuble constitue un aspect important de la pratique du courtage immobilier et les suggestions de l'OACIQ peuvent contribuer à réduire les risques de propagation du virus.

Ainsi, l'OACIQ propose que soit rempli le *Formulaire de déclaration relative au coronavirus* en adaptant son usage selon le contexte (acheteurs, vendeurs, locataires, locataires, occupants des lieux).

Formulaire de déclaration relative au coronavirus

Si un répondant coche la case « Oui » à une des deux questions de la déclaration, il serait responsable de sa part de ne pas procéder à la visite ni d'avoir accès à la propriété.

À même ce formulaire, le répondant s'engage à respecter les directives données par le courtier immobilier présent à la visite et est conscient que tout non-respect de ces directives pourrait entraîner une interruption immédiate de la visite. Le courtier immobilier devrait alors demander au visiteur de quitter les lieux. Il est à noter que compte tenu des risques liés à la santé que peut représenter le virus, le gouvernement est d'avis que la présence de personnes âgées de 70 ans et plus n'est pas recommandée, mais possible lors des visites.

La marche à suivre proposée quant aux mesures sanitaires qui pourraient être prises préalablement, pendant et après chaque visite est ci-après détaillée :

- Privilégier au préalable une visite virtuelle des lieux;
- Advenant qu'il y ait un intérêt pour l'acheteur à procéder à une visite réelle des lieux :
 - Planifier la visite à l'avance puisque des précautions supplémentaires sont à prendre;
 - Faire signer la déclaration relative au coronavirus aux personnes pertinentes selon les circonstances;
 - Voir à ce que les occupants soient à l'extérieur de l'immeuble pendant la visite;
 - Afin de garder un contrôle, et compte tenu de l'espace parfois limité, restreindre la visite à un visiteur à la fois avec le courtier présent;
 - Maintenir une distance de 2 mètres au minimum entre les personnes;
 - Porter tout matériel de protection que les autorités suggèrent (ex. : masque), le cas échéant si une distance de 2 mètres ne peut être respectée entre les personnes;
 - Procéder au nettoyage systématique des mains avant et après la visite par l'utilisation de savon ou d'une solution désinfectante;
 - Prendre les moyens raisonnables pour éviter que les surfaces soient touchées par les visiteurs;
 - Procéder à la désinfection des surfaces utilisées avant et après la visite par le courtier immobilier présent (poignées de portes, sonnette d'entrée, interrupteurs, rampes, etc.).

VISITES LIBRES

Aucune restriction, précision ou interdiction formelle n'a été émise à ce jour par les autorités gouvernementales. Cependant, si un courtier immobilier décide de procéder à des visites libres, le cas échéant, ces visites devront se faire dans le respect des mesures sanitaires édictées par Santé publique, dont la distanciation de 2 mètres entre les individus, le lavage des mains et le respect des règles d'hygiène respiratoire.

Les mesures sanitaires concernant la visite d'un immeuble résidentiel ou commercial, suggérées ci-dessus, demeurent pertinentes dans le cas d'une visite libre.

Implication d'autres professionnels dans la transaction immobilière

Les autres professionnels agissant dans le cadre d'une transaction immobilière tels que l'inspecteur, l'évaluateur agréé et l'arpenteur-géomètre sont soumis à leurs propres règles de pratique dans le contexte

de pandémie. Les courtiers devraient informer tout autre intervenant de l'importance de respecter les directives des autorités publiques dont le respect en tout temps d'une distance de 2 mètres au minimum entre les personnes et les mesures d'hygiène applicables.

AGENCES IMMOBILIÈRES

Outre les principes généraux mentionnés plus haut, les dirigeants d'agence doivent voir au respect des directives de Santé publique et de la CNESST.

Procédure proposée pour une visite dans les bureaux de l'agence

La marche à suivre proposée quant aux mesures sanitaires à prendre préalablement, pendant et après chaque visite essentielle à l'agence est ci-après détaillée.

Il faudrait privilégier le télétravail et restreindre à l'essentiel le nombre d'employés et de visiteurs dans les agences immobilières.

La présence de personnes âgées de 70 ans et plus n'est pas recommandée dans les locaux de l'agence, mais est possible.

Advenant qu'il soit nécessaire de rencontrer un client ou un courtier à l'agence :

- Exiger en tout temps du public le port d'un masque ou d'un couvre-visage à l'intérieur des locaux pour bureaux de l'agence, sauf lorsqu'ils sont assis à une distance de 2 mètres ou séparés par une barrière physique.
- Exiger des courtiers et du personnel administratif le port d'un masque ou d'un couvre-visage à l'intérieur des locaux pour bureaux de l'agence lorsqu'ils se retrouvent dans un hall d'entrée, une aire d'accueil ou un ascenseur, ainsi que lorsqu'une distance de 2 mètres ou une barrière physique sera impossible en présence du public. Autrement, les règles sanitaires applicables en matière de santé et de sécurité au travail continuent de s'appliquer.
- Planifier à l'avance la rencontre afin de gérer le nombre de personnes dans les locaux;
- Faire procéder à la signature de la déclaration relative au coronavirus;
- Désinfecter les surfaces utilisées avant et après la visite (poignées de portes, sonnette, rampes, etc.);
- Exiger le nettoyage systématique des mains par l'utilisation de savon ou d'une solution désinfectante;
- Assurer le respect d'une distance de 2 mètres au minimum entre les personnes;
- Dépouiller la salle d'attente de revues ou d'objets non essentiels;
- Porter tout matériel de protection que les autorités suggèrent (ex. : masque), le cas échéant;
- Munir d'un écran protecteur le poste de travail de la réception;
- S'assurer que les produits sanitaires (savon, serviettes de papier, poubelle doublée d'un sac de plastique, désinfectant pour les mains, etc.) sont disponibles en quantité suffisante;
- Établir un système d'entretien spécifique afin d'assurer la désinfection fréquente des espaces, poignées de portes, surfaces de bureaux, bras de chaises, salle de bain, salle d'attente, boutons d'ascenseurs, rampes d'escaliers et autres surfaces communes;
- Augmenter les taux de ventilation et le retour d'air frais des locaux, lorsque cela est possible.

Formulaire de déclaration relative au coronavirus
(voir le formulaire de déclaration en annexe)

Le dirigeant d'agence ou le courtier immobilier, selon le cas, peut faire remplir au préalable à toute personne devant se présenter aux bureaux de l'agence, la [Déclaration relative au coronavirus – agence immobilière](#).

Si la personne répond par l'affirmative à l'une des deux questions de la déclaration relative au coronavirus, le courtier immobilier ne devrait pas lui permettre d'accéder aux bureaux de l'agence.

Le visiteur s'engage à respecter les directives qui seront données par le dirigeant d'agence ou le courtier immobilier et est conscient que le non-respect de ces directives entraînera une interruption immédiate de la rencontre. Le dirigeant d'agence ou le courtier immobilier, selon le cas, pourrait demander au visiteur de quitter les lieux.

Notez que le formulaire en annexe se trouve également dans la section Formulaires administratifs d'InstanetForms.

INFO OACIQ

À titre de régulateur, l'OACIQ encadre la pratique des courtiers immobiliers afin de favoriser les meilleures pratiques et de protéger le public. Dans la réalisation de son mandat, plusieurs outils sont disponibles tant pour le public que pour les courtiers immobiliers dont notamment la ligne [INFO OACIQ](#) qui demeure pleinement opérationnelle en cette période de pandémie. Les agents d'information disposent des ressources nécessaires pour guider les courtiers dans leur pratique et informer les consommateurs.

DÉCLARATION RELATIVE AU CORONAVIRUS

La présente déclaration s'adresse à toute personne désirant visiter ou avoir accès à l'immeuble. Elle s'adresse également aux occupants des lieux à être visités.

Une fois rempli, ce formulaire de déclaration pourra être présenté au propriétaire, à l'occupant des lieux ou à toute personne impliquée dans la visite de la propriété. Elle sera conservée au dossier par le titulaire de permis dans le dossier de contrat de courtage ou le dossier de transaction, et ce, pour la même durée que les autres documents liés au dossier. Si vous répondez « oui » à une des deux questions qui suivent, la visite des lieux ou l'accès à l'immeuble ne sera pas possible.

Une période d'isolement d'un minimum de 14 jours suivant le début des symptômes ou de la date où vous avez été en contact avec une personne atteinte de la COVID ou qui présente des symptômes, est alors recommandé par Santé publique.

Pour les visiteurs

Comme visiteur, vous vous engagez à respecter les directives qui vous seront données par le courtier immobilier présent lors de la visite et êtes conscient que tout non-respect de ces directives pourrait entraîner une interruption immédiate de la visite. Le courtier immobilier pourrait vous demander de quitter les lieux.

1. Avez-vous été en contact, au cours des 14 derniers jours, avec une personne atteinte de la COVID-19 ou en isolement pour les symptômes de la COVID-19?

Oui

Non

2. Avez-vous ressenti des symptômes du rhume ou de la grippe au cours des 14 derniers jours? (Fièvre, toux, mal de gorge, difficultés respiratoires, soudaine perte de l'odorat)

Oui

Non

Nom et prénom :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Adresse de l'immeuble visité :

Signature :

Signé à : _____

le

DÉCLARATION RELATIVE AU CORONAVIRUS – agence immobilière

Nom de l'agence immobilière :

Adresse du bureau de l'agence où se déroulera la rencontre :

Nom du dirigeant d'agence, du courtier immobilier ou de l'employé présent lors de la rencontre :

La présente déclaration s'adresse à toute personne désirant visiter ou avoir accès au bureau de l'agence. Une fois rempli, ce formulaire de déclaration devra être transmis à l'agence ou remis au dirigeant d'agence, au courtier immobilier ou à l'employé de l'agence, selon le cas. Il sera conservé au dossier de l'agence.

Si vous répondez « oui » à l'une des deux questions qui suivent, vous ne pourrez avoir accès aux locaux de l'agence et les démarches pourront alors se faire en utilisant les outils technologiques.

De plus, vous vous engagez à respecter les directives qui vous seront données par le dirigeant d'agence, le courtier immobilier ou l'employé de l'agence présent lors de la rencontre. Vous êtes conscient que tout non-respect de ces directives entraînera une interruption immédiate de la rencontre. Le dirigeant d'agence, le courtier immobilier ou l'employé pourrait vous demander de quitter les lieux .

3. Avez-vous été en contact, au cours des 14 derniers jours, avec une personne atteinte de la COVID-19 ou en isolement pour les symptômes de la COVID-19?

Oui Non

4. Avez-vous ressenti des symptômes du rhume ou de la grippe au cours des 14 derniers jours? (Fièvre, toux, mal de gorge, difficultés respiratoires, soudaine perte de l'odorat)

Oui Non

Nom et prénom du visiteur :

Adresse : _____ Téléphone :

Signature :

Signé à : _____ le
