

Référentiel de compétences de dirigeant d'agence

**Compétences professionnelles
évaluées par l'OACIQ**



Référentiel de compétences de dirigeant d'agence

Le référentiel de compétences est un guide qui permet aux futurs dirigeants d'agence de comprendre quelles compétences doivent être développées et maîtrisées pour agir de façon éthique et responsable dans sa pratique du courtage immobilier.

Cinq compétences composent le référentiel de compétences de dirigeant d'agence :

- Gérer une agence dans le domaine du courtage immobilier ou hypothécaire
- Diriger l'agence de façon à ce qu'elle remplisse ses obligations et ses responsabilités liées au courtage immobilier et hypothécaire
- Superviser les activités professionnelles des courtiers et du personnel administratif de l'agence
- Conseiller et accompagner les courtiers afin de favoriser leur développement professionnel
- Collaborer en tant que dirigeant d'agence et s'assurer de la collaboration des courtiers avec les différents partenaires

Chacune des compétences du référentiel a été élaborée à la suite d'une analyse de situations professionnelles suivie d'un processus de validation auprès des praticiens et professionnels du secteur afin de s'assurer que le référentiel correspond à la réalité tout en répondant aux exigences de la profession.

Une situation professionnelle représente la responsabilité qui incombe au dirigeant d'agence dans le cadre de ses fonctions professionnelles. De ces situations professionnelles découlent les actions professionnelles devant être mises en œuvre pour en assurer leur réalisation.

Enfin, ces actions professionnelles nécessitent la maîtrise de ressources professionnelles. Ces ressources sont principalement les connaissances que doit maîtriser le candidat pour assumer avec professionnalisme et efficacité les actions professionnelles.

C'est à partir de ce référentiel de compétences qu'est conçu le nouvel examen de l'OACIQ.

Le processus d'élaboration du référentiel de compétences de dirigeant d'agence a été calqué sur le modèle proposé par M. Jacques Tardif, professeur à l'Université de Sherbrooke.

Référentiel de compétences de dirigeant d'agence

COMPÉTENCES	SITUATIONS PROFESSIONNELLES	ACTIONS PROFESSIONNELLES	RESSOURCES
	3.7 Évaluer le rendement du personnel administratif	3.7.1 Définir les critères et les objectifs de rendement 3.7.2 Établir un processus d'évaluation du rendement et de la performance 3.7.3 Communiquer une rétroaction sur la qualité du travail et les résultats obtenus	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser des outils d'évaluation (grille, formulaire de rendement) Utiliser des outils de suivi des résultats
	3.8 Évaluer avec le courtier l'application de l'entente de service conclue	3.8.1 Déterminer avec le courtier les objectifs et le plan d'action 3.8.2 Déterminer avec le courtier ses besoins de soutien ou de services de la part de l'agence 3.8.3 Communiquer au courtier une rétroaction sur la qualité du travail effectué pour l'agence et sur les résultats obtenus	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser des outils d'évaluation (grille, formulaire de rendement) Utiliser des outils de suivi des résultats Utiliser des techniques de communication efficaces

Référentiel de compétences de dirigeant d'agence

COMPÉTENCES	SITUATIONS PROFESSIONNELLES	ACTIONS PROFESSIONNELLES	RESSOURCES
4 Conseiller et accompagner les courtiers afin de favoriser leur développement professionnel	4.1 Aider les courtiers débutants à intégrer la profession	4.1.1 Informer les nouveaux courtiers des exigences et des caractéristiques de la profession 4.1.2 Appliquer un plan d'intégration et de formation pour les courtiers débutants 4.1.3 Aider les courtiers débutants à adopter les comportements attendus envers les clients et les autres courtiers 4.1.4 Effectuer un suivi régulier du développement professionnel des courtiers débutants	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les principes de mentorat et de compagnonnage • Appliquer les procédures internes • Recourir à des mises en situation ou à des simulations de rencontres avec des courtiers débutants
	4.2 Accompagner (coacher) les courtiers afin de les aider à développer et à mettre à jour leurs compétences professionnelles	4.2.1 Proposer ou appuyer des mesures visant à accroître et à mettre à jour les compétences professionnelles des courtiers 4.2.2 Établir et appliquer un plan de formation sur mesure 4.2.3 Mobiliser et motiver les courtiers individuellement et en groupe 4.2.4 Rendre accessibles les ressources documentaires spécialisées 4.2.5 Organiser périodiquement des rencontres et des activités d'équipe 4.2.6 Encourager le partage et le transfert d'expertise entre les courtiers de l'agence 4.2.7 Maintenir à jour ses connaissances dans le domaine du courtage immobilier ou hypothécaire	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer des principes de leadership • Appliquer des techniques de motivation • Consulter la documentation produite par l'OACIQ et les outils disponibles sur <i>Synbad</i> • Recourir au Service de formation continue de l'OACIQ • Se tenir informé de l'offre de formations spécialisées • Se tenir informé des colloques offerts • Appliquer les styles de gestion appropriés • Utiliser des techniques d'animation d'une rencontre et d'un groupe

Référentiel de compétences de dirigeant d'agence

COMPÉTENCES	SITUATIONS PROFESSIONNELLES	ACTIONS PROFESSIONNELLES	RESSOURCES
	4.3 Aider les courtiers à être en affaires	4.3.1 Aider les courtiers à élaborer et à concrétiser leurs objectifs 4.3.2 Outiller les courtiers en suggérant des stratégies d'affaires 4.3.3 Outiller les courtiers en suggérant des méthodes de travail et des outils technologiques 4.3.4 Aider les courtiers à faire preuve d'initiative 4.3.5 Soutenir les courtiers dans le développement de leurs habiletés entrepreneuriales (entrepreneurship) 4.3.6 Conseiller et encourager les courtiers lorsqu'ils éprouvent des difficultés 4.3.7 Intégrer les courtiers à son réseau de contacts 4.3.8 Faire preuve de disponibilité et d'écoute envers les courtiers	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser différents outils de gestion du temps • Connaître les règles fiscales qui s'appliquent aux courtiers (TPS, TVQ, impôts, statut de travailleur autonome) • Appliquer des techniques d'écoute active
	4.4 Conseiller les courtiers lors des différentes étapes d'une transaction immobilière ou hypothécaire	4.4.1 Aider les courtiers à avoir une compréhension exacte et approfondie des particularités d'une transaction immobilière ou hypothécaire 4.4.2 Effectuer des vérifications ou des recherches sur des sujets spécifiques pour les courtiers 4.4.3 Consulter des ressources pour répondre aux questions des courtiers 4.4.4 Soutenir les courtiers lorsqu'ils éprouvent des difficultés ou des problèmes au cours d'une transaction 4.4.5 Aider les courtiers à prévenir les problématiques ou les risques de recours	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître le champ d'expertise des différents professionnels entourant une transaction immobilière ou hypothécaire : avocat, comptable, notaire, arpenteur, évaluateur, fiscaliste, planificateur financier, expert en bâtiments, créancier hypothécaire, bailleur de fonds, etc. • Consulter les publications et sites Web liés au courtage immobilier ou hypothécaire et à la réglementation applicable • Connaître le rôle et les limites des nouveaux produits ou services (assurance titres, etc.)

Référentiel de compétences de dirigeant d'agence

COMPÉTENCES	SITUATIONS PROFESSIONNELLES	ACTIONS PROFESSIONNELLES	RESSOURCES
5 Collaborer en tant que dirigeant d'agence et s'assurer de la collaboration des courtiers avec les différents partenaires	5.1 Collaborer en tant que dirigeant d'agence et s'assurer de la collaboration de ses courtiers avec d'autres agences ou d'autres courtiers	5.1.1 Appliquer les ententes de partenariat conclues avec d'autres agences 5.1.2 S'assurer que les courtiers et l'agence partagent toute l'information et la documentation pertinentes pour faire progresser les transactions immobilières ou hypothécaires 5.1.3 S'assurer que l'information partagée par l'agence et ses courtiers est exacte et conforme 5.1.4 Vérifier que les courtiers offrent un traitement équitable aux promesses d'achat provenant des clients des autres courtiers et des compétiteurs 5.1.5 S'assurer que les courtiers utilisent des méthodes loyales de concurrence et de sollicitation 5.1.6 Vérifier que les courtiers respectent leurs obligations en lien avec la collaboration 5.1.7 Être disponible pour les autres dirigeants d'agence ou les courtiers des autres agences au besoin	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les obligations de l'agence en regard du <i>Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité</i> • Utiliser le registre foncier, le registre des entreprises • Connaître les caractéristiques des documents valides, des documents originaux • Recourir aux techniques de réseautage • Utiliser les technologies et les outils de télécommunication • Connaître les principes de gestion des priorités
	5.2 Collaborer en tant que dirigeant d'agence et s'assurer de la collaboration de ses courtiers avec les clients	5.2.1 S'assurer que les clients aient accès aux services de l'agence dans les délais raisonnables 5.2.2 Vérifier que les courtiers respectent leurs obligations liées à la collaboration avec les clients 5.2.3 Appliquer les procédures prévues lorsqu'un courtier quitte l'agence 5.2.4 Être disponible pour les clients 5.2.5 Développer et appliquer un processus de traitement des plaintes qui protège les droits et les intérêts des clients	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer des principes du service à la clientèle • Consulter la documentation produite par l'OACIQ • Utiliser les technologies et les outils de télécommunication • Connaître les principes de gestion des priorités

Référentiel de compétences de dirigeant d'agence

COMPÉTENCES	SITUATIONS PROFESSIONNELLES	ACTIONS PROFESSIONNELLES	RESSOURCES
	5.3 Collaborer en tant que dirigeant d'agence et s'assurer de la collaboration de ses courtiers avec les autorités de réglementation	<p>5.3.1 Transmettre aux courtiers les informations diffusées par les autorités de réglementation</p> <p>5.3.2 Fournir ou s'assurer que les courtiers fournissent promptement toutes les informations et les documents requis par les autorités de réglementation, notamment pour une inspection, une enquête</p> <p>5.3.3 Se préparer adéquatement à une inspection de l'agence</p> <p>5.3.4 Donner suite ou s'assurer que les courtiers donnent suite aux demandes, aux recommandations et aux engagements provenant du syndic, du service d'assistance et du service d'inspection</p> <p>5.3.5 Rappporter aux autorités de réglementation toute pratique non conforme aux lois et aux règlements</p> <p>5.3.6 Connaître la mission et le rôle des autorités de réglementation du courtage immobilier et hypothécaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter la documentation produite par l'OACIQ • Appliquer les règles des Chambres immobilières • Appliquer les règles des bureaux de crédit • Appliquer les règles du CANAFE • Consulter les sites Web des autorités de réglementation
	5.4 Collaborer en tant que dirigeant d'agence et s'assurer de la collaboration de ses courtiers avec d'autres partenaires ou d'autres professionnels	<p>5.4.1 Appliquer les ententes de partenariat conclues avec d'autres professionnels</p> <p>5.4.2 Informer les courtiers des partenaires d'affaires auxquels ils ont accès</p> <p>5.4.3 Recommander aux courtiers de se diriger vers d'autres professionnels qualifiés ou experts reconnus lorsque la protection des intérêts de leurs clients le requiert</p> <p>5.4.4 Vérifier que les courtiers appliquent les règles en lien avec le référencement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les règles et les conditions du référencement • Consulter la documentation produite par l'OACIQ • Consulter les sites Web des ordres professionnels, des associations ou des organismes • Consulter les bottins de professionnels

Référentiel de compétences de dirigeant d'agence

COMPÉTENCES	SITUATIONS PROFESSIONNELLES	ACTIONS PROFESSIONNELLES	RESSOURCES
	5.5 Résoudre avec équité des situations problématiques qui surviennent entre différents partenaires d'affaires (courtiers, clients, etc.)	5.5.1 Encourager des comportements qui réduisent le risque de conflits 5.5.2 Prévenir et remédier aux situations problématiques 5.5.3 Suggérer et appliquer des solutions avec équité 5.5.4 Recourir à la conciliation, à la médiation, à l'arbitrage ou à d'autres moyens lorsque la situation le requiert 5.5.5 Préparer un dossier en vue de l'arbitrage	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer des techniques de résolution de conflits • Comprendre le rôle et le fonctionnement de la conciliation, de l'arbitrage et de la médiation • Connaître les obligations de l'agence et du courtier en regard du Code civil • Connaître les obligations de l'agence et du courtier en regard du <i>Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité</i> • Connaître le rôle et les règles du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (FARCIQ) • Connaître les obligations de l'agence et des courtiers en regard de l'assurance responsabilité professionnelle