

# POLITIQUE DE RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

---

Service des contenus et des relations publiques

Novembre 2016

OACIQ

---

# TABLE DES MATIÈRES

<b>L'OACIQ</b> .....	<b>3</b>
MISSION ET VISION DE L'OACIQ .....	3
PUBLICS CIBLES .....	3
RÔLE DU SERVICE DES CONTENUS ET DES RELATIONS PUBLIQUES .....	3
OUTILS DE COMMUNICATIONS PRODUITS PAR L'OACIQ .....	4
<b>LA POLITIQUE</b> .....	<b>5</b>
CONTEXTE .....	5
OBJECTIF .....	5
CADRE JURIDIQUE ET NORMATIF .....	5
PRINCIPAUX SUJETS DE COMMUNICATION .....	5
PORTE-PAROLE .....	6
PARTICIPATION DES JOURNALISTES AUX ÉVÉNEMENTS DE L'OACIQ .....	7
<b>LA COORDINATION DES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS</b> .....	<b>8</b>
DÉLAI DE RÉPONSE .....	8
LANGUE DE TRAITEMENT .....	8
PROCÉDURES D'ENQUÊTES ET LES AUDIENCES DISCIPLINAIRES .....	9
ACCÈS À L'INFORMATION .....	9
<b>LE COFFRE À OUTILS DU JOURNALISTE</b> .....	<b>10</b>
SITE OACIQ.COM .....	10
SALLE DE PRESSE .....	10
COMMUNIQUÉS DE PRESSE .....	10
UTILISATION DU LABEL DE L'IMMOBILIER ET DU LOGO DE L'OACIQ .....	11
<i>GUIDE DE L'ACHETEUR ET GUIDE DU VENDEUR</i> .....	12
STATISTIQUES .....	13
RAPPORTS ANNUELS .....	14

---

# L'OACIQ

## MISSION ET VISION DE L'OACIQ

### *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.

### *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.

## RÔLE DU SERVICE DES CONTENUS ET DES RELATIONS PUBLIQUES

Le rôle du Service est de faire rayonner la mission de l'Organisme pour que le public sache quand et comment il est protégé par la *Loi sur le courtage immobilier* et quelles sont les ressources mises à sa disposition. Des contenus sont aussi transmis aux professionnels autorisés par l'OACIQ afin de les informer sur leurs pratiques professionnelles.

Le Service des contenus et des relations publiques de l'OACIQ est la porte d'entrée des médias dans l'Organisme. C'est lui qui reçoit les demandes des journalistes et les traite avec diligence, jouant à cet égard le rôle d'intermédiaire entre les représentants des médias et les porte-parole de l'Organisme.

Il peut également solliciter activement l'attention des médias lorsqu'il est pertinent de transmettre des renseignements ou des messages clés.

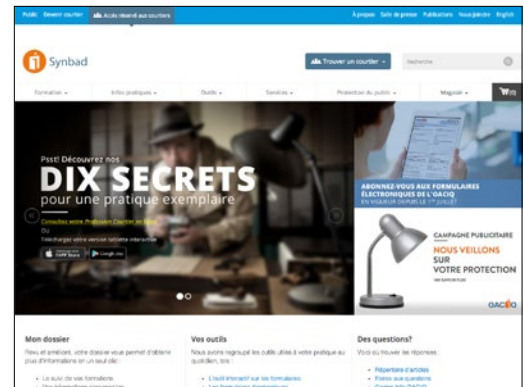
## OUTILS DE COMMUNICATION PRODUITS PAR L'OACIQ

[oaciq.com](http://oaciq.com)



Site Web diffusant de l'information sur le courtage immobilier et hypothécaire destinée au public.

[synbad.com](http://synbad.com)



Site extranet contenant des informations sur les bonnes pratiques et autres informations utiles et des sujets pertinents.

[Infolettre Pro@ctif](mailto:Info@ctif)



L'infolettre *Pro@ctif* est envoyée chaque semaine à quelque 18 000 professionnels autorisés par l'OACIQ et partenaires du courtage.

Contenu : rappel des bonnes pratiques professionnelles conformément à la *Loi sur le courtage immobilier*, informations importantes (ex. : renouvellement annuel du permis de courtage, nouveaux formulaires)

---

# LA POLITIQUE

## CONTEXTE

L'Organisme est appelé à répondre à des demandes d'information et à donner des entrevues sur certains sujets reliés au domaine de l'immobilier, et ce, conformément à sa mission de protection du public.

## OBJECTIF

La *Politique de relations avec les médias de l'OACIQ* permet d'établir un cadre de travail facilitant la collaboration entre l'OACIQ, ses porte-parole et intervenants, ainsi que les médias de façon à offrir une information exacte, qui répond aux besoins des journalistes et correspond à la mission de l'OACIQ.

## CADRE JURIDIQUE ET NORMATIF

La *Politique de relations avec les médias de l'OACIQ* s'appuie sur un ensemble de dispositions législatives et réglementaires, plus spécifiquement sur :

- La *Loi sur le courtage immobilier* et ses règlements (L.R.Q., chapitre C-73.2) ;
- la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (Loi sur l'accès à l'information).

## PRINCIPAUX SUJETS DE COMMUNICATION

L'OACIQ peut être appelé à donner sa position, à commenter ou à fournir des explications sur un certain nombre de sujets reliés à sa mission de protection du public ou en lien avec la *Loi sur le courtage immobilier*. La liste qui suit expose, de façon non exhaustive, l'éventail de ces sujets :

- Transactions immobilières :
  - Les mécanismes de protection mis à la disposition des consommateurs qui effectuent une transaction immobilière ou hypothécaire ;
  - Les obligations des professionnels autorisés par l'OACIQ, soit les courtiers immobiliers ou hypothécaires, en vertu de leur rigoureux code déontologique.

- 
- Pratiques professionnelles :
    - Les devoirs et obligations des professionnels autorisés par l'OACIQ conformément à leur code déontologique prévu par la *Loi sur le courtage immobilier*.
  
  - L'Organisme et ses activités :
    - La mission de l'OACIQ ;
    - Les activités de l'Organisme (événements, protections offertes au public, interventions devant les tribunaux, etc.);
    - La *Loi sur le courtage immobilier* et ses règlements (incluant la déontologie);
    - Autres.

Sujets exigeant un traitement particulier :

- L'OACIQ ne dirige pas les journalistes vers un courtier ou une agence en particulier, et ce, pour des raisons d'impartialité. Les journalistes sont invités à contacter un professionnel près de chez eux.
- Les dossiers faisant l'objet d'une plainte disciplinaire ou d'une enquête ou ceux devant le comité de discipline requièrent un traitement particulier qui est décrit plus loin dans le présent document.

## PORTE-PAROLE

Comme stipulé à l'article 136 du *Règlement intérieur de l'OACIQ*, le président et chef de la direction agit comme porte-parole de l'Organisme.

Le porte-parole peut désigner des substituts pouvant prendre la parole à sa place en fonction de leurs champs d'expertise.

D'autre part, le porte-parole principal du conseil d'administration de l'Organisme est le président du conseil, comme mentionné à l'article 121 du *Règlement intérieur de l'OACIQ*.

---

## PARTICIPATION DES JOURNALISTES AUX ÉVÉNEMENTS DE L'OACIQ

Les représentants des médias peuvent assister à certaines activités de l'OACIQ auxquelles participent également le public et les titulaires de permis de l'Organisme. La politique varie alors selon qu'il s'agit d'une activité publique ou privée.

### **Activités publiques :**

- Congrès, colloques, séminaires

Dans le cas des activités publiques, l'accès aux lieux physiques et aux documents ne fait pas l'objet de restrictions particulières. Par contre, les interventions sont encadrées par le Service des contenus et des relations publiques. À moins d'avis contraire, les questions, les entrevues ou autres ont lieu à la fin de l'événement ou de la période.

- Audiences du comité de discipline

Dans le cas d'une audience du comité de discipline, le journaliste doit informer le Service des contenus et des relations publiques de son intention d'y assister afin de recevoir un accompagnement adéquat et de faciliter ses demandes d'information. Par ailleurs, il est possible que le président du comité émette une ordonnance de huis-clos ou de non-publication. L'OACIQ ne formule aucun commentaire ou ne répond à aucune question sur un dossier spécifique. Veuillez noter qu'il est interdit de photographier, filmer ou enregistrer à l'intérieur de la salle d'audience.

### **Activités privées :**

- Assemblée générale annuelle, formation continue et autres

L'accès aux lieux physiques lors des activités privées est interdit aux journalistes et au grand public.

---

# LA COORDINATION DES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Les requêtes des journalistes doivent être dirigées au Service des contenus et des relations publiques de l'OACIQ.

**CONTACT :**

Marie-Ève Bellemare Tessier  
Agente, Contenus et relations publiques

[mebellemaretessier@oaciq.com](mailto:mebellemaretessier@oaciq.com)

Tél. : 450 462-9800, poste 8693

Sans frais : 1 800 440-7170, poste 8693

## DÉLAI DE RÉPONSE

Généralement, le Service des contenus et des relations publiques s'assure de recueillir les renseignements nécessaires au traitement de la demande le jour même ou, au plus tard, dans les 24 heures suivant la réception de celle-ci.

Le Service s'informe alors auprès du journaliste du délai dont il dispose pour transmettre sa réponse et le respecte autant que possible. Si l'ampleur ou la complexité de l'information demandée le nécessite, l'OACIQ informe le demandeur du délai supplémentaire requis pour lui répondre correctement.

Les entrevues sont accordées selon la disponibilité du porte-parole.

Veuillez noter que l'OACIQ tente toujours de répondre aux demandes d'entrevue, mais se réserve le droit de refuser une demande.

## LANGUE DE TRAITEMENT

Le Service des contenus et des relations publiques est en mesure de répondre aux demandes en français et en anglais.

Les communiqués de presse de l'OACIQ sont habituellement publiés en français et en anglais, sauf dans de rares circonstances.



---

## PROCÉDURES D'ENQUÊTES ET AUDIENCES DISCIPLINAIRES

Toutes les enquêtes de l'OACIQ sont confidentielles. L'Organisme est soumis à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. À ce titre, l'OACIQ ne peut confirmer qu'un professionnel autorisé fait l'objet d'une enquête ou d'une plainte de la part du syndic devant le comité de discipline, tant qu'une date d'audience n'a pas été fixée au rôle des audiences du comité de discipline.

L'OACIQ ne commente pas les cas particuliers. Les commentaires ou les explications donnés se limitent aux principes généraux des dispositions de la loi et de la réglementation, dans le but de favoriser une compréhension des pratiques professionnelles.

Lorsqu'un dossier fait l'objet d'une plainte devant le comité de discipline, l'Organisme ne commente pas et n'intervient pas tant que la décision finale n'est pas rendue et que les périodes d'appel ne sont pas expirées.

Les décisions rendues sont publiques une fois signées par le président du comité et signifiées à l'intimé. Les décisions sont rendues publiques sur le site [jugements.qc.ca](http://jugements.qc.ca).

## ACCÈS À L'INFORMATION

Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2010, l'OACIQ est soumis à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Afin de savoir comment déposer une demande d'accès, veuillez consulter le site Web de l'OACIQ à la page « [Accès à l'information](#) ».

---

# LE COFFRE À OUTILS DU JOURNALISTE

## SITE OACIQ.COM

Le site [oaciq.com](http://oaciq.com) est une ressource d'information très utile pour le public qui désire :

- connaître les devoirs et les obligations des professionnels autorisés par l'OACIQ ;
- obtenir de l'aide en cas d'obstacle lors d'une transaction immobilière ou hypothécaire effectuée avec l'aide d'un professionnel autorisé par l'OACIQ ;
- en savoir plus sur le processus de vente, d'achat ou de location d'une propriété ;
- savoir comment la *Loi sur le courtage immobilier* protège les consommateurs lors de leur transaction immobilière ou hypothécaire.

À la section intitulée « [Devenir courtier](#) », les futurs courtiers peuvent obtenir toute l'information nécessaire, de la formation de base à l'obtention du permis, en passant par les examens de certification.

## SALLE DE PRESSE

La [Salle de presse](#) du site Web de l'OACIQ permet aux professionnels des communications, journalistes ou chercheurs, d'obtenir rapidement des informations à propos de l'Organisme, entre autres par les communiqués de presse et les ressources médias mis à leur disposition.

## COMMUNIQUÉS DE PRESSE

Les communiqués de presse diffusés par l'OACIQ sont accessibles sur le site Web dans la section « Salle de presse » sur la page « [Communiqués](#) ».

---

## UTILISATION DU SCEAU ET DU LOGO DE L'OACIQ



Il est possible de télécharger et d'utiliser le sceau et le logo de l'OACIQ en respectant les normes graphiques qui leur sont liées. Le sceau, le logo et les normes sont offerts à la page « [Ressources médias](#) » de la section « Salle de presse ».



Les guides de l'acheteur et du vendeur sont des aide-mémoire débordant d'informations pertinentes sur la route qui mène à l'achat ou à la vente d'une propriété résidentielle.

Conçus par l'OACIQ et spécialement pensés pour le public, vous y trouverez des renseignements pratiques sur :

- la promesse d'achat ;
- la mise de fonds ;
- le contrat de courtage vente ;
- le formulaire *Déclarations du vendeur sur l'immeuble* ;
- des spécificités de la copropriété ;
- ... et plus encore !

Ces guides sont offerts uniquement en version électronique et peuvent être téléchargés sur le site de l'OACIQ à la page « [Brochures, dépliants et documents divers](#) » de la section « Publications ».

---

## STATISTIQUES

Des statistiques sur les professionnels autorisés par l'OACIQ sont accessibles sur la page « [Statistiques](#) » de la section « À propos » du site Web de l'OACIQ.

Cette page comprend les statistiques suivantes :

- Répartition des professionnels par catégorie de permis, par région administrative, par sexe et par tranche d'âge ;
- Répartition des professionnels autorisés sous franchise ;
- Agences agissant de façon indépendante ;
- Nombre de professionnels autorisés agissant à leur compte.

Les statistiques sur le marché immobilier au Québec sont compilées par la Fédération des chambres immobilières du Québec (FCIQ), dont voici les coordonnées pour les relations avec les médias :

**Site Web :** [fcq.ca](http://fcq.ca)

**Courriel :** [media@fcq.ca](mailto:media@fcq.ca)

**Téléphone :** 514 762-0212, poste 130

**Sans frais :** 1 866 882-0212, poste 130

---

## RAPPORTS ANNUELS



Les rapports annuels de l'OACIQ présentent un compte-rendu détaillé des réalisations de l'Organisme au cours de l'année en question.

En plus des états financiers, vous y trouverez un message du président du conseil d'administration ainsi que les rapports du président et chef de la direction, du Bureau du syndic, de nombreux comités statutaires, du trésorier et de l'auditeur indépendant.

Ces documents sont accessibles dans la section « Publications » du site Web de l'Organisme sous la rubrique « [Rapports annuels](#) ».