

Travailler avec un agent immobilier dans le cadre d'une transaction commerciale : Les choses à savoir

GUIDE D'INFORMATION DU COI



À propos de ce guide

Vous avez reçu ce guide de la part d'un agent immobilier pour l'une des raisons suivantes :

- vous envisagez de recevoir des services de la part de l'agent immobilier dans le cadre d'une transaction immobilière commerciale;
- l'agent représente un client dans le cadre d'une transaction immobilière commerciale, et il est possible qu'il vous assiste.

Les agents immobiliers de l'Ontario sont tenus de fournir et d'expliquer ce guide avant de vous fournir des services ou de l'aide.

Dans ce guide :

- maison de courtage désigne une maison de courtage immobilier
- *agent immobilier* et *agent* désignent un vendeur ou un courtier en immobilier
- *acheteur* et *vendeur* peuvent également désigner la *location*
- l'*acheteur* peut également être le *locataire*
- le *vendeur* peut également désigner le *bailleur*

À l'intérieur

TRAVAILLER AVEC UN AGENT IMMOBILIER — PAGE 2

Cette section décrit les avantages de travailler avec un agent immobilier, l'importance de choisir un agent ayant des compétences dans le domaine commercial ou industriel, et les responsabilités des clients.

CONNAÎTRE LES RISQUES DE SE REPRÉSENTER SOI-MÊME — PAGE 4

Cette section explique les risques que vous courez si vous décidez de ne pas travailler avec un agent immobilier et de recevoir l'aide d'un agent immobilier qui travaille pour la personne qui se trouve de l'autre côté de la transaction.

SIGNER UNE CONVENTION AVEC UNE MAISON DE COURTAGE IMMOBILIER — PAGE 5

Cette section met l'accent sur ce que vous devez rechercher dans une convention de représentation avant de la signer.

COMPRENDRE LA REPRÉSENTATION MULTIPLE — PAGE 7

Cette section explique le fonctionnement et les risques de la représentation multiple, et ce à quoi vous pouvez vous attendre si vous donnez votre accord.

COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTÉ — PAGE 8

Cette section vous explique comment faire part de vos préoccupations à la maison de courtage et comment déposer une plainte auprès du COI.

Mentions légales : Le contenu du *Guide d'information du COI* n'est pas destiné à se substituer à un conseil juridique ni à la *Loi de 2002 sur la confiance envers les services immobiliers*. Les lecteurs sont encouragés à faire appel à un conseiller juridique qualifié et indépendant pour répondre à toute question juridique ou aborder tout problème juridique. En cas de divergence, la législation prévaut.

Travailler avec un agent immobilier

En Ontario, tout agent doit être enregistré, ce qui implique de suivre la formation nécessaire et d'être titulaire d'une assurance contre les dépôts des consommateurs et d'une assurance responsabilité civile professionnelle.

Les agents immobiliers fournissent des informations, des conseils et des orientations précieux aux acheteurs et aux vendeurs qui sont confrontés à la complexité des transactions immobilières. Une maison de courtage ou un agent immobilier peut :

- Vous aider à comprendre les tendances du quartier, les lois de zonage et les entreprises voisines qui pourraient avoir une incidence sur votre réussite future.
- Cerner les biens qui répondent à vos besoins précis, y compris les biens qui ne sont pas forcément commercialisés.
- Vous guider tout au long du processus d'évaluation du bien, y compris l'analyse financière, afin de déterminer un prix de marché précis pour un bien particulier.
- Fournir des renseignements sur les conditions actuelles du marché, y compris les taux de location et les taux d'inoccupation, qui pourraient directement influencer les négociations sur les prix.
- Examiner les données financières fournies par les vendeurs, créer des contrats de souscription pour les biens d'investissement et conseiller les clients sur les types de biens qui représentent des investissements judicieux.
- Négocier des contrats d'achat, de vente, de location et autres.
- Commercialiser efficacement les propriétés commerciales pour attirer des locataires.

Lorsque vous choisissez un agent immobilier pour vous aider dans une transaction commerciale ou industrielle, l'expérience, l'expertise et la connaissance du marché de l'agent sont des facteurs clés à prendre en compte, de même que les références de clients antérieurs. Le bon agent connaîtra les nuances du type de bien que vous souhaitez acheter, vendre ou louer (par exemple, des bureaux, des installations industrielles ou des magasins de détail) et sera en mesure de vous conseiller efficacement sur les possibilités qui s'offrent à vous en fonction de vos besoins précis.

Vous bénéficierez également des obligations de la maison de courtage et de l'agent à votre égard en tant que client

- **Une loyauté indivisible**
Le courtier ou l'agent qui vous représente favorise et protège vos intérêts.
- **Divuligation**
Votre représentant doit vous dire tout ce qu'il sait de la transaction ou de votre relation avec le client et qui pourrait avoir une incidence sur les décisions que vous prenez.
- **Confidentialité**
Votre représentant doit protéger vos renseignements confidentiels. Ceux-ci ne peuvent être transmis qu'à la réception de votre consentement écrit, sauf si la loi l'exige, même après la fin de votre relation avec le client.

- **Éviter les conflits d'intérêts**

Ils doivent éviter toute situation qui pourrait nuire à leur devoir d'agir au mieux de vos intérêts. En cas de conflit, ils doivent vous en informer et ne peuvent pas vous fournir de services supplémentaires, à moins que vous n'acceptiez par écrit de continuer à recevoir des services.

Vous avez des responsabilités en tant que client

Vous devez :

- être précis sur ce que vous voulez et ne voulez pas et vous assurer de transmettre toutes les informations qui pourraient être pertinentes;
- répondre rapidement aux questions de votre agent;
- comprendre les conditions de votre convention avec la maison de courtage;
- remplir vos obligations financières en vertu de la convention conclue avec la maison de courtage, même si une convention d'achat-vente ne peut être conclue en raison de votre manquement ou de votre négligence.



Connaître les risques de se représenter soi-même

Si vous participez à une transaction immobilière commerciale et que vous n'êtes pas un client d'une maison de courtage, vous êtes considéré comme une *partie non représentée*.

Se représenter soi-même dans une transaction commerciale **comporte des risques importants** si l'on ne dispose pas des connaissances et de l'expertise nécessaires pour mener à bien la transaction ou si l'on n'est pas soutenu par des professionnels qui peuvent vous guider tout au long de la transaction. Le COI vous recommande de demander l'avis d'un professionnel indépendant avant d'agir en tant que partie se représentant elle-même.

En Ontario, les agents sont autorisés à fournir une assistance à une partie non représentée si cette assistance est un service fourni à leur client ou est accessoire à un service fourni à leur client. Il est important de savoir que l'agent a l'obligation légale d'agir dans les intérêts du client qu'il représente.

Un agent immobilier représentant une autre partie à la transaction ne peut :

- vous fournir des services, des avis ou des conseils;
- faire quoi que ce soit qui puisse vous inciter à vous fier à ses connaissances, à ses compétences ou à son jugement.

L'agent est tenu de vous remettre le *Formulaire d'information et de divulgation à une partie non représentée* du COI et de vous l'expliquer avant de pouvoir vous fournir de l'aide. Ce formulaire a pour but de clarifier les risques et d'éviter tout malentendu.

Sachez que l'agent est légalement tenu de communiquer à son client tout ce que vous lui dites, ce qui peut ne pas être dans votre intérêt, notamment :

- votre motivation pour l'achat ou la vente de la propriété;
- le prix minimal ou maximal que vous êtes prêt à offrir ou à accepter;
- vos conditions pour un contrat d'achat et de vente.



Signer une convention avec une maison de courtage immobilier

Éléments à prendre en compte dans une convention

PORTÉE

Votre convention doit préciser la portée de l'engagement. En tant que vendeur, il s'agira du bien précis. En tant qu'acheteur, il peut s'agir d'un type de bien ou d'une zone géographique précis.

SERVICES

La convention doit préciser clairement les services que vous recevrez. Il n'y a pas d'ensemble de services standard. Les maisons de courtage offrent une variété d'options de services.

MONTANT ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Vous décidez avec la maison de courtage du montant que vous allez payer pour les services. Le montant n'est pas fixé ni approuvé par le COI, par un organisme gouvernemental ou par une chambre ou une association immobilière. Vous pouvez accepter de payer un montant fixe, un pourcentage du prix de vente ou une combinaison des deux. La convention de représentation ne peut pas spécifier un montant basé sur la différence entre le prix auquel un bien est mis en vente et son prix de vente. Les conventions de représentation doivent également préciser les circonstances dans lesquelles les montants convenus peuvent changer et comment ils changeront dans chaque cas.

DISPOSITIONS RELATIVES À LA RÉSILIATION

La convention de représentation doit préciser toutes les circonstances dans lesquelles elle peut être résiliée. Déterminez à quel moment la maison de courtage peut mettre fin à la convention et assurez-vous de connaître les pénalités ou les frais éventuels qui s'appliquent dans chaque cas.

DATE D'EXPIRATION

Il n'y a pas de durée fixe ou de durée standard pour une convention de représentation : elle peut être mise en place pendant un jour, quelques semaines ou des mois. Réfléchissez à la durée de la convention et assurez-vous de connaître sa date d'expiration.

Les clients concluent une *convention de représentation* avec la maison de courtage, soit la convention de services immobiliers et de représentation. Protégez-vous en examinant la convention en détail.

Il existe deux types de convention de représentation en Ontario.

Représentation en courtage :

La maison de courtage et tous ses agents vous **représentent** et doivent promouvoir et protéger au mieux vos intérêts, mais l'un des agents immobiliers de la maison de courtage peut devenir votre principal interlocuteur.

Représentation désignée :

Un (ou plusieurs) agent(s) immobilier(s) de la maison de courtage est (sont) vos **représentants désignés**. Le(s) agent(s) vous représente(nt) et doit(vent) promouvoir et protéger vos intérêts. La maison de courtage et ses autres agents sont tenus de vous traiter de manière impartiale et objective.

Votre convention de représentation décrira les obligations qui vous incombent, les services que vous recevrez, vos droits et responsabilités, ce que vous paierez et les modalités précises de la convention, y compris sa durée et les circonstances dans lesquelles elle peut être résiliée.

CLAUDE DE MAINTIEN EN FONCTION

La plupart des conventions de représentation comprennent ce que l'on appelle souvent une clause de maintien en fonction. La clause peut vous obliger à payer les frais de courtage pour un achat ou une vente, même si la transaction a lieu après l'expiration de votre convention de représentation. La clause précise la durée de validité de la clause de maintien en fonction à partir de la date d'expiration de la convention. Une clause de maintien en fonction est conçue pour protéger la maison de courtage, et il n'y a pas de durée minimale ou fixe pour la période de maintien en fonction.

REPRÉSENTATION DÉSIGNÉE

Si la convention est une convention de représentation désignée, le nom du représentant désigné doit être indiqué. Plus d'un agent immobilier peut être défini comme représentant désigné dans le cadre d'une convention.



Comprendre la représentation multiple

La représentation multiple peut se présenter de différentes manières, selon le type de convention de représentation que vous et les autres clients avez conclu avec la maison de courtage :

Représentation en courtage :

Il y a représentation multiple lorsque la maison de courtage représente à la fois l'acheteur et le vendeur dans la même transaction, ou deux ou plusieurs acheteurs concurrents intéressés par le même bien, même si les clients travaillent avec des agents immobiliers différents.

Représentation désignée :

Il y a représentation multiple lorsque le même agent immobilier est l'agent désigné à la fois de l'acheteur et du vendeur dans la même transaction, ou de deux ou plusieurs acheteurs concurrents intéressés par le même bien.

La représentation multiple n'est pas autorisée, à moins que chacun des clients concernés y consente. Vous devriez solliciter l'avis d'un professionnel indépendant (par exemple, de votre avocat spécialisé en droit immobilier) avant de poursuivre.

Il est important de comprendre les risques. Si vous acceptez une représentation multiple, la maison de courtage ou l'agent désigné :

- **doit** traiter chacun des clients concernés de manière objective et impartiale;
- **ne peut** faire preuve d'une loyauté totale à votre égard ou promouvoir et protéger vos intérêts au détriment de ceux de l'autre client;
- **ne peut pas** vous donner de conseils, notamment sur le prix que vous devriez offrir ou accepter ou sur les conditions qui devraient figurer dans une convention d'achat-vente.

Ce qui vous attend avant de consentir à une représentation multiple

La maison de courtage est tenue de vous fournir une déclaration écrite expliquant ce qui suit :

- comment les obligations de la maison de courtage ou de l'agent désigné à votre égard seront modifiées;
- les différences entre les services que vous recevrez;
- toute modification du montant que vous payez à la maison de courtage.

Tant que ces informations n'ont pas été communiquées par écrit à tous les clients concernés par la transaction et que ceux-ci n'ont pas donné leur accord par écrit, la maison de courtage ou l'agent désigné ne peut prendre aucune autre initiative pour le compte de l'un quelconque des clients.

Les renseignements confidentiels que vous avez fournis à la maison de courtage ou à l'agent désigné lorsque vous étiez représenté ne peuvent être transmis sans votre consentement écrit.

Vous pouvez refuser une représentation multiple

Si vous n'êtes pas d'accord, la maison de courtage ou votre agent désigné n'est pas autorisé à poursuivre.

Comment déposer une plainte

Les maisons de courtage et les agents immobiliers qui travaillent en Ontario doivent être enregistrés auprès du COI. Les maisons de courtage et les agents immobiliers de l'Ontario sont tenus responsables de leur conduite. Si vous avez une préoccupation :

Tout d'abord, communiquez avec votre maison de courtage

Souvent, votre maison de courtage sera en mesure d'assurer la médiation ou de résoudre votre plainte concernant un agent immobilier ou les services fournis dans le cadre de votre convention de représentation. Effectuez une recherche sur la maison de courtage dans le [registre public](#) du COI pour trouver le nom du courtier responsable (la personne chargée de veiller à ce que la maison de courtage respecte la loi) et ses coordonnées. Notez que le courtier responsable ne peut pas vous demander de signer une convention qui vous oblige à retirer une plainte auprès du COI ou vous empêche d'en déposer une.

Communiquer avec le COI

Pour déposer une plainte auprès du COI concernant une maison de courtage ou un agent immobilier, consultez la [section plaintes](#) du site Web du COI. Cette section explique le processus de traitement des plaintes, les résultats possibles et la manière de déposer votre plainte. Le COI examinera le problème, déterminera s'il est compétent pour le traiter et, le cas échéant, quelles seront les prochaines mesures à prendre.

Conseil ontarien de l'immobilier
3300, rue Bloor Ouest
Suite 1400, Tour Ouest
Toronto, ON Canada M8X 2X2

Téléphone : 416-207-4800

Sans frais : 1-800-245-6910

Demandes de renseignements des consommateurs : information@reco.on.ca
reco.on.ca

Pour obtenir plus d'informations

Pour de plus amples informations sur l'achat et la vente de biens immobiliers en Ontario : [Le site Web du COI](#).

Pour connaître la législation qui régit les maisons de courtage et les agents immobiliers dans le domaine de l'immobilier en Ontario : [Loi de 2002 sur la confiance envers les services immobiliers](#).

Reconnaissance

Nom de l'agent immobilier

Nom de la maison de courtage

Date à laquelle le guide a été remis

Signature de l'agent immobilier

Je confirme que l'agent immobilier susmentionné m'a remis le guide d'information du COI et qu'il m'en a expliqué le contenu.

Nom de l'acheteur/du vendeur

Nom de l'acheteur/du vendeur

Signature de l'acheteur/du vendeur

Signature de l'acheteur/du vendeur

Date

Date

Le guide est produit par le COI (le Conseil ontarien de l'immobilier). Le COI réglemente les agents immobiliers et les maisons de courtage, sensibilise les consommateurs et promeut un marché de l'immobilier sécuritaire et informé. Le COI applique et fait respecter la *Loi de 2002 sur la confiance envers les services immobiliers*.

Vous trouverez plus d'informations sur le site web du COI (reco.on.ca/fr/).