



L'envers du décor

Nos répondants ont bien apprécié les services offerts par DuProprio. Plus encore que ceux proposés par les courtiers d'enseignes comme Via Capitale ou Royal LePage.

Par Marie-Eve Shaffer (journaliste) et Linda Gauthier (chargée de projets)

Acheter ou vendre une propriété engendre beaucoup de stress. Bien des gens craignent en effet de payer trop cher ou de faire face à des dépenses imprévues. C'est pourquoi bon nombre d'entre eux confient la vente de leur maison à un courtier immobilier ou font appel à une entreprise de service-conseil, comme DuProprio, pour les soutenir dans leurs démarches. Très peu de consommateurs osent ainsi plonger seuls dans cette aventure qui demande disponibilité, sens de l'organisation et connaissances précises.

Or, engager un courtier immobilier ne constitue pas une panacée ; des dérapages surviennent à l'occasion. Rappelons ici les révélations troublantes au sujet de Christine Girouard et Jonathan Dauphinais-Fortin, deux courtiers suspectés d'avoir déposé des offres bidon pour faire monter les enchères (leur sort n'était pas encore décidé au moment de publier ce texte).

Pour vous aider à évaluer vos options, nous avons réalisé un sondage auprès de 820 membres de notre Panel, la communauté de consommateurs de Protégez-Vous, qui ont acheté ou vendu une propriété au cours des cinq dernières années.

Les résultats montrent que les gens apprécient beaucoup les services d'assistance de DuProprio, qui occupe la première position de notre palmarès. Vous préférez obtenir l'aide d'un courtier immobilier ? Ce sont ceux affiliés à Via Capitale qui obtiennent le plus haut taux de satisfaction, suivis de près par ceux de Royal LePage.

Voici tout ce qu'il faut savoir pour acheter une propriété ou pour vendre la vôtre tout en vous sentant bien épaulé.

Les enseignes les plus appréciées



DuProprio

Type : Service d'assistance en vente immobilière

Siège social : Québec

En activité depuis : 1997

Premier actionnaire : Fédération des caisses

Desjardins du Québec

Appréciation générale : 8,6/10

Commentaires : « Le service est plus flexible, plus efficace, plus rapide et beaucoup moins cher que celui d'un courtier », écrit un répondant à notre sondage. DuProprio satisfait sa clientèle tant en ce qui concerne la courtoisie du personnel que la qualité des services offerts et la conclusion de la transaction. Pas moins de 84 % des répondants recommandent d'ailleurs cette entreprise.

Plusieurs personnes nous ont indiqué qu'elles avaient opté pour DuProprio en raison du prix des services. « J'aime mieux payer un montant forfaitaire plutôt qu'une commission de 4,5 ou 6 % », mentionne l'une d'elles. Toutefois, ce service ne convient pas à tout le monde, selon les avis recueillis : « Je suis assez à l'aise avec les transactions financières et les contrats en général, mais je ne pense pas que le concept de DuProprio soit pour tous », dit un répondant. Un autre ajoute qu'il « faut investir passablement de temps » dans le processus de vente.



Via Capitale

Type : Enseigne de courtiers immobiliers

Siège social : Laval

En activité depuis : 1991

Premier actionnaire : Bridgemarq Real Estate Services, une entreprise ontarienne qui englobe aussi l'enseigne Royal LePage

Appréciation générale : 8/10

Commentaires : La courtoisie des courtiers immobiliers et le respect qu'ils manifestent à l'égard des consignes de leur clientèle font partie des forces de Via Capitale. « Le courtier avec lequel j'ai fait affaire a été très professionnel et il a respecté mes décisions. Pour la vente de mon condo, il s'est occupé de tout », raconte un répondant à notre sondage. La façon dont les transactions sont conclues a d'ailleurs beaucoup plu aux personnes sondées, et 70 % d'entre elles recommanderaient Via Capitale à un proche.

Toutefois, comme c'est le cas avec plusieurs autres enseignes, le montant des commissions versées aux courtiers immobiliers soulève des critiques. « Ma courtière a reçu environ 9 500 \$. J'estime qu'elle n'a pas passé plus de 50 heures sur mon projet. Ça fait 190 \$ de l'heure. C'est abusif ! », juge un participant à l'enquête.

Satisfaction des répondants à l'égard des services offerts en immobilier

Enseigne	Courtoisie du personnel	Qualité des services	Respect des consignes du client	Déroulement des visites	Conclusion de la transaction (détails, contrat, prix de vente)	Commission ou coût des services	Proportion de répondants qui recommandent l'enseigne	Appréciation générale (sur 10)
➔ DuProprio	++	++	++	++	++	++	84 %	8,6
➔ Via Capitale	++	+	++	+	++	○	70 %	8,0
Royal LePage	+	+	++	+	+	○	78 %	7,9
Proprio Direct	+	+	+	○	++	○	65 %	7,6
RE/MAX	+	○	+	○	+	⊖	65 %	7,6
Groupe Sutton	+	+	○	+	○	⊖	67 %	7,5
➔ MEILLEUR CHOIX							++ TRÈS BON	+ BON
							○ ACCEPTABLE	⊖ MAUVAIS

Les résultats sont basés sur un sondage mené du 28 juin au 11 juillet 2023 auprès de 820 membres du Panel, la communauté de consommateurs de Protégez-Vous. Seules les entreprises nommées par 30 répondants ou plus ont été retenues.

35 %

Plus du tiers des répondants à notre enquête qui ont fait affaire avec un courtier immobilier ont acheté dans un contexte de surenchère.

Quel accompagnement, et à quel prix ?

Que ce soit pour l'achat ou la vente d'une propriété, vous pouvez faire appel à un courtier immobilier, être épaulé par une entreprise de service-conseil ou effectuer vos démarches seul. Chacune de ces options présente des avantages et des inconvénients.

Courtier immobilier

Les services : Si vous êtes vendeur, le courtier immobilier évalue la valeur de votre propriété, selon les tendances du marché. Il organise ensuite la mise en vente et gère les visites. Quand une promesse d'achat est déposée, il négocie le prix, l'inclusion et l'exclusion de certains meubles ou appareils ainsi que la date du déménagement. Si un problème est soulevé (la présence de radon, par exemple), le courtier vous offre ses conseils pour conclure la vente.

Vous voulez plutôt acheter une propriété ? Le courtier en cherche alors une selon vos exigences, et il vous accompagne pendant les visites. Il peut également vous recommander des professionnels (inspecteur en bâtiment, notaire, etc.). Si une résidence vous intéresse, il présente une promesse d'achat et négocie avec l'équipe du vendeur.

Le prix des services : En règle générale, les courtiers immobiliers sont payés par le versement d'une commission. La majorité de nos répondants ont payé une commission de 3,5 à 5 % du montant de la vente de la propriété. Cette somme, qui est taxable, est partagée entre le courtier du vendeur et le courtier de l'acheteur. Si vous êtes l'acheteur, vous pourriez quand même être appelé à débourser un certain montant si votre courtier ne reçoit pas la rémunération prévue dans le contrat de courtage.

« Chaque courtier a un modèle d'affaires différent. Le prix d'un courtier avec un coffre d'outils bien rempli sera plus élevé que celui du courtier plus passif qui va seulement publier votre annonce sur quelques sites internet », nuance Marc Lacasse, président de l'Association professionnelle des courtiers immobiliers du Québec (APCIQ).

Les avantages : Le courtier immobilier connaît les règles et les tendances du marché. « La courtière m'a bien conseillé et m'a même incité à faire une offre en dessous de ce qui était affiché. Elle savait que je pouvais négocier », relate un répondant au sondage. Un autre mentionne qu'il s'est senti en sécurité. « La courtière était compétente, professionnelle et disponible », indique-t-il.

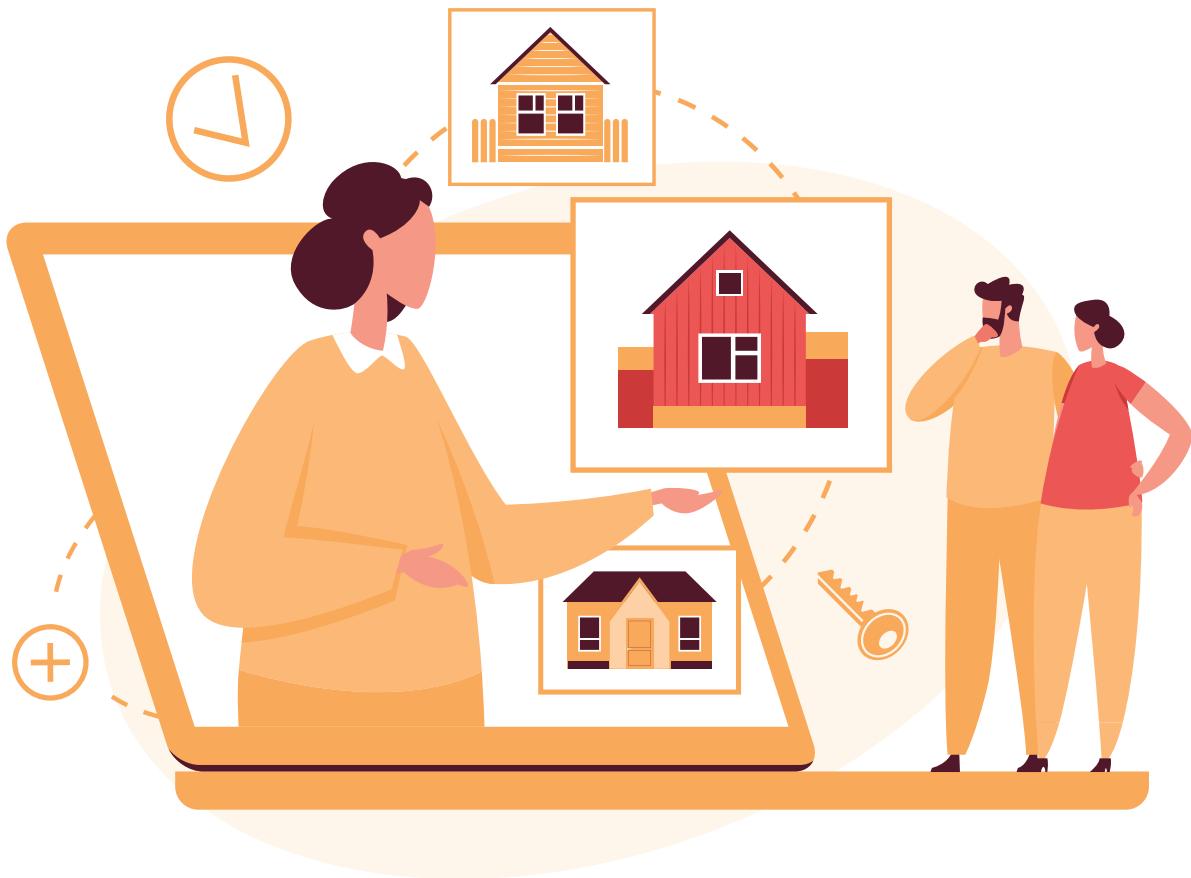
Les courtiers immobiliers ont accès à plusieurs outils pour annoncer la vente de votre maison ou vous trouver une propriété, notamment aux plateformes collaboratives Centris et Realtor.

En cas de problème avec le courtier immobilier, vous pouvez porter plainte à l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) (voir autre texte en page 11).

Les inconvénients : Le montant de la commission est jugé très élevé par plusieurs participants à notre enquête. « Vendre une propriété de 500 000 \$ et donner 25 000 \$ en commission, c'est beaucoup trop », écrit l'un d'eux, qui a fait affaire avec un courtier RE/MAX, une enseigne ayant obtenu une mauvaise note à ce critère. Même chose pour le Groupe Sutton, qui reçoit en plus la note « acceptable » en ce qui concerne la conclusion des transactions, des répondants ayant souligné l'utilisation de certaines manœuvres, comme une incitation à bonifier le prix offert, à ne pas procéder à une inspection en bonne et due forme, etc.

RE/MAX et Proprio Direct ont par ailleurs reçu la même note « acceptable » pour ce qui est du déroulement des visites. Des acheteurs qui ont répondu à notre sondage ont rapporté que leur courtier était peu ou pas disponible pour faire le tour du propriétaire.

Des consommateurs satisfaits ? Les deux tiers (66 %) des participants à notre enquête recommanderaient le courtier avec qui ils ont fait affaire. L'enseigne Royal LePage obtient même un taux de recommandation de 78 % ; plusieurs répondants soulignent la grande disponibilité de ses courtiers



et leurs compétences. « Notre courtier était très efficace et réactif. Grâce à lui, nous avons pu acquérir notre maison durant la pandémie », dit l'un d'eux.

En revanche, environ 21 % de nos sondés ne conseilleront pas de retenir les services de leur courtier. Parmi les raisons invoquées, le montant des commissions se trouve en tête de liste. Des consommateurs ont aussi souligné que leur courtier manquait de disponibilité et d'écoute, qu'il adoptait une attitude désagréable et qu'il faisait pression en faveur d'un notaire ou d'un inspecteur en bâtiment de son choix, ou même pour proposer un prix plus élevé que nécessaire (ce qu'on appelle la surenchère).

Entreprise de service-conseil

Les services : DuProprio est le service d'assistance le plus connu, mais il y en a d'autres qui offrent en partie des services semblables. Selon le forfait que vous choisissez, vous avez droit à des outils pour vous aider dans la mise en vente de votre

propriété. Vous avez parfois également accès à des documents (déclaration du vendeur, offre d'achat, etc.) et vous pouvez obtenir des conseils de professionnels, entre autres de notaires et d'évaluateurs agréés.

Le prix des services : Les forfaits, qui comprennent des services (prise de photos, fourniture d'une pancarte « à vendre », rédaction et mise en ligne d'une annonce, etc.) pour une durée limitée ou jusqu'à la vente de votre propriété, coûtent jusqu'à 1 500 \$. Le prix peut aussi correspondre à un petit pourcentage du montant de la vente, par exemple 1 %.

Les avantages : Vous contrôlez tout le processus de vente. « C'est le vendeur qui vend sa propriété, remplit ses papiers et négocie son prix », résume Julie Benoit, cheffe de l'exploitation de DuProprio. Des répondants à notre sondage ont apprécié cette approche. « Le propriétaire est le mieux placé pour parler de sa maison », fait valoir l'un d'eux.

SUS À LA DOUBLE REPRÉSENTATION !

Le courtier immobilier doit « éviter de se placer en situation de conflit d'intérêts », stipule le règlement qui encadre son travail. Depuis juin 2022, un même courtier ne peut pas représenter à la fois l'acheteur et le vendeur dans une transaction. Il en va de même pour les membres d'une équipe, comme le précisait l'OACIQ à l'automne 2023 en rappelant leur devoir de loyauté envers leur client.

Le prix des services satisfait beaucoup les consommateurs sondés. « Le coût est nettement inférieur à celui qu'on doit payer à un courtier immobilier », se réjouit l'un d'eux.

Les inconvénients : Vous devez prévoir du temps pour vous informer et organiser la vente de votre propriété. « Il y a beaucoup de paperasse à remplir et il est facile d'oublier des choses », dit à cet égard un participant à notre enquête.

Certains courtiers immobiliers risquent de vous appeler pour vous faire signer un contrat de courtage, selon les avis recueillis. Pour éviter ces appels, plusieurs personnes écrivent directement dans la fiche de leur maison, sur le site web de DuProprio, qu'elles ne veulent pas être contactées par des courtiers. Si le problème persiste, inscrivez-vous sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus du Canada. Vous pouvez aussi porter plainte à l'OACIQ.

Notez que les entreprises comme DuProprio vous offrent des conseils et des outils ; si vous êtes insatisfait du déroulement de la vente, vous n'avez pas de recours. « Nous ne sommes pas des intermédiaires comme les courtiers, alors nous ne sommes pas responsables si la vente ne se déroule pas comme le souhaitent les vendeurs », précise Julie Benoît.

Des consommateurs satisfaits ? Pas moins de 84 % des répondants à notre sondage qui ont fait affaire avec DuProprio recommanderaient ce service. Néanmoins, certains soulignent que ce type d'accompagnement ne convient pas aux personnes anxieuses ; même chose pour celles qui ont une propriété située dans un secteur peu fréquenté ou une région éloignée. Julie Benoit indique de son côté que les conseillers adaptent leurs conseils en fonction de la situation des vendeurs.

Les démarches effectuées seul

Les services : Personne ne vous accompagne au cours de vos démarches, mais vous faites appel à des professionnels au besoin. Par exemple, vous pouvez demander l'aide d'un notaire avant de conclure une transaction.

Les prix : Tout dépend des services que vous choisissez. Entre autres exemples, si vous souhaitez vendre votre maison, vous pourriez demander l'avis d'un évaluateur agréé pour estimer son prix, tandis qu'un acheteur peut faire appel à un notaire pour obtenir des conseils sur les documents à vérifier (déclaration du vendeur, certificat de localisation, etc.).

Les avantages : Plusieurs répondants à notre sondage soulignent que la transaction s'est effectuée à leur rythme. « J'ai pris le temps de regarder les maisons qui m'intéressaient », écrit l'un d'eux. « J'ai vendu seule sans aucune pression », souligne une autre personne.

Plusieurs consommateurs se sont également dits heureux de ne pas devoir verser de commission à un courtier immobilier.

Les inconvénients : Vous consaciez beaucoup de temps à la transaction immobilière (formulaire à remplir, gestion des visites, etc.). Les démarches peuvent s'avérer plus complexes et plus longues que si vous faites appel à un courtier immobilier ou à une entreprise de service-conseil, selon les avis recueillis. Là encore, des courtiers risquent de vous appeler pour que vous signiez un contrat de courtage. Par ailleurs, votre offre aura moins de visibilité que si elle était affichée sur un site comme Centris ou DuProprio.

Des consommateurs satisfaits ? Les personnes sondées qui ont vendu ou acheté une propriété par elles-mêmes notent leur expérience à 8,5/10. Soulignons que plusieurs d'entre elles ont traité avec une personne qu'elles connaissaient, ce qui facilite d'autant les choses. Un peu plus de la moitié (57 %) des gens recommanderaient cette option à un proche. Certains répondants avancent que vous avez avantage à posséder des connaissances sur le marché immobilier ou en finances. Une personne mentionne toutefois que vous pouvez demander l'aide d'un notaire, d'un évaluateur agréé ou d'un inspecteur en bâtiment pour vous épauler.

Des pratiques discutables

Un courtier immobilier est tenu d'« agir avec honnêteté, loyauté et compétence », en vertu de la Loi sur le courtage immobilier. Cependant, ce devoir d'exemplarité n'est pas toujours respecté, de l'avis des participants à notre enquête, particulièrement pendant la période de grande surenchère qui a eu lieu en 2021 et 2022, durant laquelle certains courtiers ont parfois utilisé des manœuvres abusives.

« Augmentez votre offre ! »

À la demande de leur courtière, Sylvie, 39 ans, et son conjoint ont augmenté le montant de leur promesse d'achat de 90 000 \$. « On l'a fait, mais on s'est croisé les doigts pour qu'elle ne soit pas acceptée », avoue-t-elle. Quand le vendeur a refusé l'offre, Sylvie a poussé un soupir de soulagement. La courtière immobilière était pour sa part irritée de la situation, jugeant que l'offre d'achat devait encore être revue à la hausse. Réalisant que leurs propres intérêts ne primaient pas dans cette relation d'affaires, les aspirants propriétaires ont coupé les ponts avec la courtière.

Le Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité précise que les courtiers immobiliers doivent « protéger et promouvoir les intérêts de la partie qu'ils représentent ». Ils ont aussi à « faire preuve de courtoisie, de probité et d'esprit de collaboration », selon le même texte de loi. Bref, la bonne foi et l'intégrité doivent être à l'honneur.

Or, selon notre sondage, le quart des acheteurs (26 %) qui ont fait affaire avec un courtier disent avoir été encouragés par ce dernier à bonifier leur promesse d'achat. Certains soupçonnent que leur courtier travaillait davantage pour sa commission.

Des répondants pensent aussi que des offres d'achat bidon ont fait monter les enchères, à l'image du stratagème que les courtiers immobiliers Christine Girouard et Jonathan Dauphinais-Fortin, suspendus en 2023, sont soupçonnés d'avoir utilisé. « Le courtier m'a poussé à proposer un montant beaucoup plus élevé en me disant qu'il y avait une autre offre plus généreuse. Par la suite, j'ai su que l'autre personne avait offert moins », raconte un participant à notre enquête.

Offres d'achat : des zones d'ombre

M^e Caroline Champagne, vice-présidente, Encadrement, à l'OACIQ, constate que la façon dont sont gérées les offres d'achat peut susciter des doutes chez les consommateurs. « C'est que les courtiers immobiliers ont l'obligation d'aviser tous les promettants acheteurs du fait qu'une nouvelle promesse d'achat est rentrée, mais ils ne doivent pas divulguer son contenu. Les gens peuvent alors penser que les courtiers immobiliers font de la pression pour bonifier leurs offres », fait-elle remarquer.

TROIS INCONTOURNABLES

Vous songez à déposer une offre d'achat ? Avant de retirer l'inspection préachat ou la garantie légale des conditions, réfléchissez bien aux conséquences. Et veillez à demander au vendeur un certificat de localisation conforme.

1. Inspection préachat. Vous mandatez un inspecteur en bâtiment ou un professionnel du milieu de la construction pour déceler toutes les anomalies apparentes de la propriété que vous convoitez. Il s'agit d'un examen visuel ; personne ne fera de trou dans les murs pour vérifier s'il y a de la moisissure. « L'inspection préachat nous donne le bilan de santé du bâtiment avant l'acquisition », résume Denis St-Aubin, président de l'Association des inspecteurs en bâtiments du Québec. Selon les résultats, vous pouvez négocier les conditions de l'achat.

2. Garantie légale. Cette protection vous permet d'intenter un recours contre le vendeur si vous découvrez un vice caché. Ce dernier n'était pas apparent au moment de l'achat et vous n'en avez pas été informé. Sans la garantie légale, vous ne pouvez pas demander réparation au vendeur, à moins que vous prouviez qu'il vous a sciemment dissimulé le problème.

3. Certificat de localisation. Ce document est préparé par un arpenteur-géomètre. Il atteste que l'emplacement des constructions (maison, cabanon, clôture, etc.) respecte les lois, les règlements et le cadastre en vigueur. En l'absence de ce document, vous pourriez un jour avoir la surprise de recevoir une mise en demeure pour, par exemple, déplacer un cabanon construit sur les limites du terrain.

4,5 %

Les plaintes déposées à l'OACIQ ont bondi de 4,5 % de 2020 à 2022. Cette hausse est attribuable notamment à la médiatisation d'enquêtes sur les courtiers immobiliers, selon le chien de garde de l'industrie.

Devant autant de suspicion, les promesses d'achat devraient-elles être rendues publiques, comme le suggèrent des répondants à notre sondage ? « Non », répond Marc Lacasse, de l'APCIQ, car les offres seraient moins nombreuses et les vendeurs n'obtiendraient pas le meilleur prix. « Si l'offre la plus élevée est de 525 000 \$, on n'offrira pas 550 000 \$, mais plutôt 526 000 \$. Le vendeur va donc en faire les frais », dit-il.

L'Association professionnelle des notaires du Québec (APNQ) estime au contraire que le dévoilement des offres d'achat apporterait une plus grande transparence. Son président, M^e Kevin Houle, explique que les acheteurs proposeraient un prix en connaissant les montants en jeu. « Un processus plus transparent aurait aussi permis d'éviter les cas d'offres bidon », ajoute-t-il, précisant qu'« on ne peut pas considérer que tous les courtiers immobiliers s'adonnent à ce genre de pratique ».

« Oubliez l'inspection et la garantie légale »

En pleine période de surchauffe immobilière, Sébastien (prénom fictif), 39 ans, et sa conjointe ont acheté une propriété sans garantie légale au cours d'une vente de succession. Dans l'empressement, leur courtier immobilier ne leur a pas suggéré de faire faire une inspection préachat ; malgré tout, les vendeurs avaient de leur côté embauché un inspecteur en bâtiment, qui n'a trouvé aucun problème. Après avoir emménagé dans leur maison, les nouveaux propriétaires ont découvert que les fondations étaient rongées par la moisissure. Résultat : des travaux de plus de 50 000 \$ ont dû être réalisés.

Plus du quart (27 %) des répondants à notre sondage qui ont acquis une propriété dans les cinq dernières années avec l'aide d'un courtier immobilier l'ont achetée sans garantie légale, et 10 % disent avoir subi des pressions pour retirer cette protection de leur promesse d'achat.

Savaient-ils à quels risques ils s'exposaient ? Selon M^e Kevin Houle, président de l'APNQ, plusieurs acheteurs se sont rendu compte dans le bureau du notaire ce que signifiait une acquisition sans garantie légale pendant la période de grande surenchère. Idem pour l'absence d'une inspection préachat ou d'un certificat de localisation conforme. « Et devant le notaire, il est trop tard. Le contrat est signé », fait valoir M^e Houle.

Marc Lacasse, de l'APCIQ, indique que les courtiers immobiliers sont tenus d'informer leurs clients des conséquences d'un achat sans pareilles protections ; les inciter à les retirer dans leur offre d'achat « va à l'encontre de l'éthique » qu'ils sont tenus d'observer. « On doit s'assurer que les clients comprennent dans quoi ils s'embarquent », soutient-il.

Les courtiers immobiliers ont d'ailleurs l'obligation de recommander aux acheteurs de procéder à une inspection préachat, même si les vendeurs en ont fait faire une au préalable, selon Marc Lacasse. Or, près du quart des acheteurs de notre sondage (23 %) qui ont fait affaire avec un courtier immobilier ont décidé de ne pas faire inspecter leur propriété avant de l'acheter ; 8 % ont quant à eux été incités à renoncer à ce droit dans leur promesse d'achat.

UN COURTIER PEUT-IL IMPOSER L'INSPECTEUR DE SON CHOIX ?

Non, les courtiers immobiliers ne doivent pas exercer une telle pression. La décision revient à l'acheteur, qui paye pour ce service. « On a l'obligation de recommander au moins trois fournisseurs externes du même type, comme trois inspecteurs, trois notaires, etc. », illustre Marc Lacasse. Toutefois, dans certains cas – une maison où du cannabis a été cultivé, par exemple –, les spécialistes ayant une expertise adéquate sont peu nombreux.

Quoi faire si ça se passe mal

Vous soupçonnez que votre courtier immobilier a commis une erreur ou même une fraude ? En cas de doute, portez plainte.

Par Marie-Eve Shaffer

Compétence, honnêteté et loyauté : voilà ce qui résume les obligations d'un courtier immobilier, selon la Loi sur le courtage immobilier. Le vôtre a failli à ses devoirs ? Voici la marche à suivre si vous souhaitez dénoncer ses manquements.

1. Discutez avec votre courtier immobilier et son agence

La première étape consiste bien entendu à avoir une bonne discussion avec votre courtier au sujet de votre mécontentement. S'il fait preuve de peu d'ouverture, vous pouvez contacter le dirigeant de son agence. Cette personne a « la responsabilité de s'assurer que votre transaction se passe bien », indique l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ). Elle est aussi en mesure d'intervenir en cas de problème, notamment en procédant à des vérifications.

2. Déposez une demande d'assistance à l'OACIQ

Si vos premières démarches n'ont rien donné, vous pouvez vous tourner vers l'OACIQ. Son service d'assistance analysera votre plainte et l'acheminera au bon mécanisme de protection.

• Syndic

C'est lui qui reçoit toutes les plaintes pour manquement déontologique (fraude, conflit d'intérêts, détournement de fonds, etc.), c'est-à-dire les violations de la Loi sur le courtage immobilier et ses règlements. Il dispose de pouvoirs d'enquête pour vérifier si la plainte est fondée, auquel cas elle est transmise au comité de discipline. Si le courtier immobilier est reconnu coupable devant le comité de discipline, il est possible d'une amende, d'une suspension provisoire ou même d'une révocation de son permis de l'OACIQ. Bon an mal an, le comité de discipline impose une centaine de sanctions aux courtiers immobiliers.



• Fonds d'indemnisation du courtage immobilier (FICI)

Vous avez été victime de fraude, de manœuvre trompeuse ou de détournement de fonds commis par un courtier immobilier ou son agence ? Soumettez une réclamation au FICI. Vous avez deux ans pour le faire, après avoir eu connaissance des faits reprochés. Pas moins de 109 requêtes du genre ont été déposées en 2022. Le comité d'indemnisation étudiera votre dossier et, si vous êtes admissible, vous pourriez recevoir un montant qui atteint jusqu'à 100 000 \$ dans certains cas.

• Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (FARCIQ)

À supposer que vous ayez essuyé une perte financière à la suite d'une faute, d'une erreur ou d'une omission involontaire de la part de votre courtier ou de son agence, vous pouvez présenter une demande d'indemnisation au FARCIQ, qui en a traité 894 en 2022. Vous avez un délai de trois ans devant vous pour déposer votre requête ; celle-ci sera ensuite analysée par des experts en sinistre.

• Enquête pénale

L'OACIQ lance une enquête pénale lorsqu'une personne ou une agence effectue des opérations de courtage immobilier sans être titulaire d'un permis en règle. Cette dernière est alors traduite devant la Cour du Québec pour être jugée. Si vous êtes à l'origine de la plainte, vous pourriez être appelé à témoigner.

3. Intentez une action en justice

Si vous songez à poursuivre en justice un courtier immobilier, sachez que vous disposez généralement d'un délai de trois ans pour entamer vos démarches. Consultez un avocat pour vous aider. Selon le montant que vous réclamez, vous présenterez votre requête devant la Division des petites créances (15 000 \$ ou moins), la Cour du Québec (de 15 000,01 à 99 999,99 \$) ou la Cour supérieure (75 000 \$ et plus).



Mettez les chances de votre côté

Sélectionner un courtier immobilier n'est pas facile. Voici comment trouver celui qui travaillera avec vous de façon respectueuse et efficace.

Par Marie-Eve Shaffer

Serge, 75 ans, a tenté de vendre sa maison des Basses-Laurentides avec l'aide d'un courtier peu expérimenté, puis d'une entreprise de service-conseil. Comme ses démarches n'ont rien donné, il a décidé de faire appel à une équipe de deux courtiers immobiliers d'une grande enseigne, qui étaient très actifs dans son quartier.

« Je leur ai fait visiter la maison et, après, je leur ai fait passer une entrevue d'embauche », raconte l'ancien cadre du réseau de la santé. Il leur a posé des questions sur leur expérience et sur la stratégie qu'ils adopteraient pour vendre sa propriété. Satisfait de leurs réponses, Serge a retenu leurs services, et sa maison a trouvé preneur en moins de deux mois.

Sylvie, 39 ans, a vécu une tout autre expérience quand elle cherchait une propriété. Les premiers courtiers qu'elle a contactés souhaitaient qu'elle achète à tout prix, sans tenir

compte de ses besoins. Le dernier a pris le temps de s'informer de ses exigences. « J'ai senti qu'il n'était pas juste là pour sa commission », souligne l'acheteuse, qui a finalement trouvé une maison qui lui convenait.

Quand vous retenez les services d'un courtier, vous voulez bien sûr qu'il détienne les compétences nécessaires et qu'il vous propose des services qui conviennent à vos besoins. « Mais, avant tout, la relation avec un courtier immobilier doit être basée sur la confiance », insiste Marc Lacasse, président de l'Association professionnelle des courtiers immobiliers du Québec (APCIQ), qui vous suggère de commencer par demander des recommandations à votre entourage, avant de procéder aux quelques vérifications que nous vous proposons.

Faites des vérifications

Avant même de communiquer avec un courtier immobilier, vous pouvez vérifier certains points.

- Est-il titulaire d'un permis de l'OACIQ ?**

Consultez le registre de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) pour savoir si le courtier immobilier est titulaire d'un permis valide. Vous serez également en mesure de connaître son champ de pratique (résidentiel ou commercial) ainsi que les formations qu'il a suivies. Les avis disciplinaires qui lui ont été donnés sont aussi inscrits. Si son dossier est en règle, cela signifie qu'il est titulaire d'une attestation d'études collégiales ou d'un diplôme remis par un établissement reconnu et qu'il a réussi l'examen de certification de l'OACIQ. Ses antécédents judiciaires ont par ailleurs été vérifiés par l'organisme.

- Est-il membre d'une chambre immobilière ?**

En étant membre d'une chambre immobilière, le courtier peut, entre autres, obtenir des données sur le marché immobilier. Il a également accès à des plateformes collaboratives comme Centris ou Realtor, ce qui lui permet de faire rayonner l'annonce de votre maison. La principale chambre immobilière est l'APCIQ, qui regroupe plus de 90 % des courtiers de la province. Il y a également les chambres immobilières de l'Abitibi-Témiscamingue, de l'Estrie-Mauricie-Centre-du-Québec et de l'Outaouais.

- Connaît-il le quartier de votre choix ?**

Choisir un courtier immobilier qui connaît bien le quartier ou même la ville qui vous intéresse peut se révéler avantageux. D'une part, il sait où se trouvent les services offerts à proximité (hôpital, école, résidence pour personnes âgées...); d'autre part, il vous avisera si un problème courant affecte les habitations du secteur (présence de radon, problèmes de pyrite ou de pyrrhotite, etc.). Visitez le site web de son agence ou les portails de Centris ou de Realtor pour avoir une idée des propriétés qu'il tente de vendre et des quartiers où elles sont situées.

Organisez une rencontre

Pour vendre sa demeure de Pointe-Claire, Bernard, 65 ans, a fait passer des entrevues à trois courtiers immobiliers. Sa maison était en très bon état ; la vente s'annonçait quand même facile.

« J'ai demandé une évaluation de la maison et des justificatifs. J'ai posé toutes mes questions pendant les entrevues. En fin de compte, j'ai vu si nous avions des atomes crochus avec le courtier immobilier », explique-t-il. Toutefois, cette stratégie n'est pas sans faille : « On a signé un contrat de courtage, mais la courtière est partie en vacances pendant deux mois... », poursuit Bernard avec colère.

Il reste que mener une entrevue avec un courtier vous permet d'en apprendre plus sur son expérience et sur ses méthodes de travail. Par exemple, travaille-t-il à temps plein ou à temps partiel ? Est-il facilement joignable ? À combien de transactions immobilières participe-t-il chaque année ?



3

JOURS

Vous avez signé un contrat de courtage ? Notez qu'après avoir reçu votre copie, vous disposez de trois jours pour l'annuler de plein droit.

Si le courant passe avec un courtier en particulier, profitez-en pour aborder certains aspects, qui seront précisés dans le contrat de courtage.

- **Quel est le taux de commission ?**

En moyenne, il varie entre 3,5 et 5 %, selon les résultats du sondage que nous avons réalisé à l'été 2023 sur les services en immobilier. Comme l'OACIQ n'encadre pas la rétribution des courtiers immobiliers, c'est la loi du marché qui prime. Vous pouvez donc négocier la rémunération de votre courtier, mais sachez que des agences s'y opposent fermement. Pour sa part, Proprio Direct a comme politique de diminuer le taux de commission de 4 % à 2 % si le vendeur trouve l'acheteur.

- **Quelle est la durée du contrat ?**

Ici encore, l'OACIQ ne détermine pas la durée du contrat de courtage, mais l'organisme précise que ce document doit établir une date d'échéance, qui se situe normalement six mois après les signatures. Ce délai est cependant plus court en période de

surchauffe et plus long lorsque le marché ralentit. À souligner que vous pouvez négocier la durée du contrat de courtage.

- **Le mandat est-il exclusif ou pouvez-vous vendre vous-même votre propriété ?**

En attribuant un mandat exclusif à votre courtier, seul ce dernier agira comme intermédiaire pour la vente ou l'achat d'une propriété. Autrement dit, il a l'assurance d'être rémunéré si une transaction est effectuée, ce qui est motivant pour lui. À l'opposé, le contrat de courtage non exclusif vous permet de faire affaire avec un autre courtier et même de réaliser une vente ou un achat par vous-même.

- **Pourrez-vous résilier le contrat ?**

Selon le Code civil du Québec, vous êtes en mesure de résilier unilatéralement un contrat de courtage. Vous devrez cependant payer pour tous les produits et services fournis par le courtier et son agence. Gardez également en tête que si, dans les six mois suivant la fin du contrat, vous concluez une transaction avec une personne, votre courtier aura droit à une rétribution.

- **Aurez-vous accès à des protections supplémentaires ?**

Certains courtiers offrent des protections supplémentaires – autant pour les acheteurs que pour les vendeurs – qui peuvent être valides jusqu'à un an après la conclusion de la transaction. Celles-ci couvrent entre autres les dépenses que vous devrez effectuer si une partie se désiste et qu'une vente est retardée. Il en va de même si vous devez débourser des frais juridiques et que vous avez besoin de conseils, par exemple si un vice caché a été découvert. Ces programmes sont généralement gratuits, mais le courtier participant doit vous y inscrire.

Un conseil, en terminant : demandez au courtier s'il compte prendre des vacances dans les prochaines semaines...