



*La structure d'encadrement du courtage immobilier contribue au maintien et à la promotion de la compétence et de l'intégrité au sein de la profession. Pour le consommateur, il est rassurant de pouvoir compter sur la présence d'un système indépendant dont la mission consiste à assurer sa sécurité.*



### **Avez-vous un problème ?**

**Faites-vous affaire avec un courtier ou un agent immobilier dont le service ne vous satisfait pas ?**

La première chose à faire est de discuter du problème avec votre agent, s'il y a lieu. Si vous n'obtenez pas satisfaction, entrez en contact avec le courtier ou le directeur de l'établissement où travaille votre agent.



Si ces démarches n'ont aucun effet ou si vous estimez n'avoir reçu aucune information vous permettant de croire que tout fonctionne normalement, contactez Info ACAIQ, le centre de renseignements de l'Association, pour connaître vos droits et les recours possibles.

### **Pour information**

Pour tout renseignement au sujet de vos droits et des obligations de votre courtier ou de votre agent immobilier, contactez **Info ACAIQ**, notre centre de renseignements, ou écrivez-nous.

**Association des courtiers et agents immobiliers du Québec**

6300, rue Auteuil, bureau 300  
Brossard (Québec) J4Z 3P2

**(450) 676-4800** ou **1 800 440-5110**

Internet : **www.acaiq.com**

**Info ACAIQ**

(450) 462-9800 ou 1 800 440-7170  
info@acaiq.com



Association des courtiers  
et agents immobiliers  
du Québec

COURTAGE IMMOBILIER

# Le consommateur est protégé



Association des courtiers  
et agents immobiliers du Québec

# Notre **MISSION** : protéger le public

L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ) est l'organisme chargé de la surveillance du courtage immobilier au Québec. Sa mission consiste à protéger le public par l'enca-drement des activités professionnelles de tous les courtiers et agents immobiliers exerçant au Québec, tel que le prescrit la *Loi sur le courtage immobilier*.

## LES MÉCANISMES DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR

### La certification

Les candidats désireux d'accéder à la profession doivent d'abord réussir l'examen d'entrée de l'Association. Cette politique a pour but de garantir au consommateur que les courtiers et les agents immobiliers possèdent les connaissances et les compétences nécessaires pour lui offrir un service impeccable.



Tous les courtiers et agents immobiliers du Québec détiennent obligatoirement un certificat d'exercice de l'Association. Le consommateur qui effectue une opération immobilière par l'intermédiaire d'une personne agissant sans permis ne peut bénéficier des mécanismes de protection de la *Loi sur le courtage immobilier* car ceux-ci s'appliquent seulement lorsqu'on a recours aux services d'un membre de la profession. Il est donc important de vous assurer que votre courtier ou votre agent est un membre de l'Association.

### Le service Info ACAIQ

L'Association met à la disposition du public et des professionnels de l'immobilier un **centre de renseignements**. Son personnel compétent et dévoué répond à plus de 15 000 appels annuellement.

### Le comité d'inspection professionnelle

Le rôle du **comité d'inspection professionnelle** consiste à s'assurer que les méthodes de travail des courtiers et des agents immobiliers sont conformes aux règles de la profession. Son action apporte aux membres de l'Association un appui technique propre à favoriser une pratique professionnelle de haute qualité.



### Le syndic

Le **syndic** de l'Association fait enquête lorsqu'il a des raisons de croire qu'un courtier ou un agent a contrevenu à la Loi ou aux règlements qui régissent la profession. Il peut porter plainte devant le comité de discipline si son enquête lui permet de conclure qu'il y a eu faute.

### Pour faire une demande d'enquête

Si vous estimez que vos droits peuvent avoir été lésés, vous pouvez déposer une demande d'enquête au bureau du syndic. L'Association vous fournira un formulaire à cet effet pour vous permettre de rassembler toutes les informations nécessaires à l'enquête.



### Le comité de discipline

Tout courtier ou agent n'agissant pas conformément à la Loi et aux règlements de la profession peut être appelé à comparaître devant le **comité de discipline** de l'Association, qui a le pouvoir d'imposer des amendes, de suspendre les contrevenants ou même d'annuler leur droit de pratique.



### L'assurance-responsabilité professionnelle

L'**assurance-responsabilité professionnelle** offre une protection supplémentaire au consommateur victime d'une **faute, erreur, négligence** ou **omission** d'un courtier ou d'un agent dans l'exercice de ses activités professionnelles.

La couverture de l'assurance est d'au moins 100 000 \$ par réclamation, et de 500 000 \$ pour l'ensemble des réclamations couvrant une période de douze mois.

### Le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier

Le **Fonds d'indemnisation du courtage immobilier** est un organisme distinct de l'Association. Son rôle consiste à indemniser le consommateur victime d'une **fraude** ou d'un **détournement de fonds** jusqu'à concurrence de 15 000 \$ par transaction immobilière.

### Pour faire une demande d'indemnisation

Si vous croyez être victime d'une fraude ou d'un détournement de fonds, vous pouvez déposer une demande d'indemnisation au bureau du Fonds. Le formulaire de demande d'indemnisation du Fonds vous permettra de rassembler toutes les informations nécessaires à l'évaluation du dossier.