

2024

Protocole de Conformité

 |||||
ROYAL LEPAGE
 |||||
Du QUARTIER

Andréanne Roussel , Directrice de
conformité, DA

Table des matières

Collaboration et partage de rétribution	6
Faire preuve d'esprit de collaboration :	6
Respecter le caractère exclusif du contrat de courtage :	6
Assurer une mise en marché loyale et équitable :	6
Respecter le « mode collaboration » :	6
Faire preuve de disponibilité raisonnable :	6
Révéler les renseignements pertinents à la réalisation de la transaction :	7
Révéler l'existence de toute proposition de transaction :	7
Présentation des propositions de transaction :	7
Rétribution :	7
Collaborer avec des titulaires de permis d'autres juridictions :	7
Conflit d'intérêts	8
Obligation de protéger et promouvoir les intérêts de la personne représentée :	8
Interdiction d'être en conflit d'intérêts :	8
Obligation de dénoncer le conflit d'intérêts :	8
Obligation de divulguer le statut de titulaire de permis du courtier partie à la transaction :	8
Obligation de surveillance et de supervision de l'agence et de son dirigeant :	8
Questions à se poser pour prévenir les conflits d'intérêts :	8
Conflits d'intérêts et avis de divulgation :	9
Formation sur les conflits d'intérêts :	9
Procédures pour les avis de divulgation :	9
9.1 Achat, vente ou échange - transaction personnelle :	9
9.2 Rétribution pour référence hypothécaire :	9
9.3 Prêteur hypothécaire :	9
Autres	9
Délivrance et maintien de permis	11
Registre des titulaires de permis :	11
Catégories de permis de courtier :	11
Mode d'exercice du courtier :	11
Qualifications au permis : DA, agréé DA et agréé :	11
Statut du permis de courtier :	11
Étapes pour devenir courtier et obligations de maintien de permis :	11
Permis d'agence immobilière :	11
Mobilité de la main d'œuvre et autorisations spéciales :	11

Cessation du courtier agissant pour une agence immobilière :	11
Cessation d'activités d'une agence immobilière ou d'un courtier agissant à son compte :	11
Obligation de supervision de l'agence et de son dirigeant :	11
Autres	12
Gestion des plaintes et collaboration avec l'OACIQ.....	13
L'importance d'une politique de gestion des plaintes :	13
Les protections de la Loi sur le courtage immobilier et le rôle de l'OACIQ :	13
La collaboration avec l'OACIQ :	13
L'obligation d'aviser le FARCIQ :	13
Personne désignée pour prendre en charge la plainte :	13
Définition et objet de la plainte :	13
Réception de la plainte et avis de réception :	13
Consultations et enquête :	13
Analyse du dossier & conclusions :	13
Retour au plaignant :	14
Dossier de la plainte :	14
Représailles :	14
Autres	14
Prévention du blanchiment d'argent et de la fraude immobilière	15
Le blanchiment d'argent et le secteur de l'immobilier :	15
Le cadre législatif et réglementaire applicable :	15
Agir avec honnêteté, compétence et dignité :	15
Utilisation conforme du compte en fidéicomis :	15
Établir un programme de conformité :	15
Protocole de conformité	15
Vérification d'identité :	16
Déclarer certaines opérations :	16
Assurer une tenue de documents conforme :	16
Pénalités pour les cas de non-conformité :	17
Indicateurs :	17
Protection des Renseignements Personnels :	18
Lois encadrant la protection des renseignements personnels :	18
Définitions :	18
Rôle et responsabilité du dirigeant d'agence :	18
Confidentialité des renseignements personnels et principe de consentement :	18

Cueillette des renseignements personnels :.....	18
Utilisation des renseignements personnels :	19
Communication des renseignements personnels :	19
Conservation des renseignements personnels :	19
Récapitulatif des changements législatifs :	19
Formulaire interne loi 25	19
Sélection et supervision des titulaires de permis et des employés de l'agence	20
Rôle du Dirigeant d'Agence :	20
Sélection des Titulaires de Permis et des Employés :	20
Supervision des Titulaires de Permis et des Employés :	20
Formation, Coaching et Mentorat :	20
Rétroaction :	21
Absence du Dirigeant d'Agence	21
Absence du Courtier Immobilier	21
Avant son départ, le courtier absent doit :	21
Tenue, Utilisation et Conservation des Dossiers, Livres, Comptes et Registres	22
Tenue des Registres et Dossiers :	22
Procédures pour la tenue des dossiers	22
Documents devant faire partie des différents registres et gestion	22
Registre des contrats de courtage :	22
Registre des transactions :	23
Registre des avis de divulgation	24
Interne	24
Registre des opérations au compte général en fidéicomis :	25
Registre des courtiers :	27
Conservation, Utilisation et Destruction des Registres et Dossiers :	27
Ouverture et Fermeture des Comptes en Fidéicomis :	28
Gestion des Comptes en Fidéicomis :	28
Tenue des Comptes en Fidéicomis :	28
Rapport annuel des opérations en fidéicomis	28
Registre comptable portant sur les sommes détenues en fidéicomis	28
Procédure spécifique pour les dépôts par virement électronique :	29
Lors d'un remboursement d'acompte l'agence doit :	29
Avis de prise d'action et/ou de prise de directive	30
Obligation de Supervision de l'Agence et de son Dirigeant :	30

Vérification des dossiers tenus électroniquement	30
Politique et normes de numérisation interne	30
Représentation, sollicitation, promotion et publicité.....	31
Obligation d'avoir un permis de courtage valide :	31
Représentation :	31
Sollicitation clientèle :	31
Promotion :	31
Garanties de performance et de vente :	31
Publicité :	31
Publicité transaction complète :	32
Obligation de supervision de l'agence et de son dirigeant :	32
Consultation des Règles Publicitaires :	32
Respect des Normes Graphiques de Royal LePage :	32
Utilisation des Médias Sociaux :	32
Publicité Inadmissible :	32
Activités de Sollicitation :	33
Points Importants pour la Vérification de Publicités et Matériels Promotionnels :	33
Intervention pour Publicité :	33
Annexes	34

Collaboration et partage de rétribution

Faire preuve d'esprit de collaboration :

- Du Quartier encourage activement une culture d'entraide et de coopération entre les courtiers internes en organisant des réunions régulières, des sessions de formation et des événements de réseautage.
Formation nommée : Ligne directrice de la collaboration
Animé par : Andréanne Roussel
- Mets en place des plateformes de communication internes pour faciliter l'échange d'informations et la collaboration sur les transactions immobilières.
Groupe WhatsApp interne
Géré par : Karim Dalati

Respecter le caractère exclusif du contrat de courtage :

- Du Quartier sensibilise les courtiers internes sur l'importance de respecter les termes et conditions des contrats de courtage signés avec les clients.
- Fourni une formation continue sur les bonnes pratiques en matière de gestion des relations contractuelles pour éviter toute violation des accords de courtage.
Formation nommée : Ligne directrice de la collaboration
Animé par : Andréanne Roussel

Assurer une mise en marché loyale et équitable :

- Du Quartier établit des politiques internes strictes pour garantir que toutes les propriétés sont commercialisées de manière juste et équitable, sans favoritisme.
- Encourage la transparence et l'honnêteté dans la promotion des biens immobiliers afin de maintenir la confiance des clients et des partenaires.
Formation nommée : Ligne directrice de la collaboration
Animé par : Andréanne Roussel

Respecter le « mode collaboration » :

- Du Quartier définit clairement les directives et les protocoles à suivre pour la collaboration entre les courtiers internes dans le cadre des transactions immobilières.
Formation nommée : Ligne directrice de la collaboration
Animé par : Andréanne Roussel
- Veille à ce que chaque courtier interne comprenne et applique correctement les principes du mode collaboration pour faciliter un processus de transaction harmonieux.
Envoi d'un courriel trimestriel intitulé : Les bonnes pratiques de courtage
Par : Karim Dalati

Faire preuve de disponibilité raisonnable :

- Du Quartier encourage les courtiers internes à être disponibles pour répondre aux demandes raisonnables des clients et des collègues dans des délais raisonnables.
- Établit des mécanismes de communication efficaces pour assurer une accessibilité optimale, tout en respectant les limites de la vie personnelle et professionnelle.

Révéler les renseignements pertinents à la réalisation de la transaction :

- Du Quartier sensibilise les courtiers internes sur l'importance de partager toutes les informations pertinentes pour garantir le succès de la transaction.
- Mets en place des processus de vérification pour s'assurer que toutes les parties impliquées dans une transaction ont accès aux informations nécessaires.

Formation nommée : Ligne directrice de la collaboration

Animé par : Andréanne Roussel

Révéler l'existence de toute proposition de transaction :

- Du Quartier met en place des politiques claires et transparentes pour garantir que les courtiers internes divulguent rapidement et honnêtement l'existence de toute proposition de transaction.

Envoi d'un courriel trimestriel intitulé : Les bonnes pratiques de courtage

Par : Karim Dalati

- Encourage la communication ouverte et la collaboration avec les autres agences immobilières pour favoriser une concurrence saine et éthique.

Formation nommée : Ligne directrice de la collaboration

Animé par : Andréanne Roussel

Présentation des propositions de transaction :

- Du Quartier fournit une formation sur les meilleures pratiques en matière de présentation des propositions de transaction pour garantir une communication professionnelle et transparente.
- Mets à disposition des outils et des ressources pour aider les courtiers internes à préparer des présentations complètes et convaincantes.

Formation nommée : Ligne directrice de la collaboration

Animé par : Andréanne Roussel

Rétribution :

- Du Quartier respecte les accords de rémunération convenus entre les parties impliquées dans la transaction, en accordant une attention particulière à la répartition équitable des commissions.

Un avis est envoyé trimestriellement à tous les courtiers de l'Agence afin de les informer sur la perception et le partage de rétribution.

- Évite toute forme de conflit d'intérêts ou de pratiques douteuses en matière de rétribution pour maintenir l'intégrité et la réputation de l'agence.

Politique claire en termes de conflit d'intérêt.

Collaborer avec des titulaires de permis d'autres juridictions :

- Du Quartier établit des partenariats solides avec des agences immobilières dans d'autres juridictions pour faciliter les transactions transfrontalières.
- Assure une communication transparente et une coordination efficace avec les courtiers titulaires de permis d'autres régions pour garantir le respect des lois et des réglementations locales.

Formation nommée : Ligne directrice de la collaboration

Animé par : Andréanne Roussel

En résumé, Royal LePage Du Quartier s'engage à promouvoir une culture de collaboration, de transparence et d'éthique au sein de son équipe de courtiers internes, tout en favorisant des relations professionnelles respectueuses avec les autres agences immobilières, et ce, à l'aide de formation, de politique claire et de groupe d'entraide.

Conflit d'intérêts

Pour garantir le respect des lignes directrices en matière de conflit d'intérêts, voici comment l'agence Royal LePage Du Quartier s'assure que ses courtiers suivent ces directives et politiques

Obligation de protéger et promouvoir les intérêts de la personne représentée :

- Formation régulière sur l'importance de placer les intérêts des clients avant tout autre intérêt, personnel ou professionnel.
- Discussions ouvertes lors de réunions d'équipe sur des cas pratiques illustrant la priorité des intérêts des clients.

Formation nommée : Ligne directrice de la collaboration

Animé par : Andréanne Roussel

Interdiction d'être en conflit d'intérêts :

- Formation sur les situations potentielles de conflit d'intérêts et sur l'importance de les éviter.
- Mise en place de procédures internes pour identifier et éviter les situations de conflit d'intérêts potentielles.

Un rappel de la procédure sera fait à tous par l'agence et ce, trimestriellement ceci sera fait par le département de marketing qui fera parvenir un courriel automatisé à tous nos courtiers.

Obligation de dénoncer le conflit d'intérêts :

- Formation sur l'obligation de dénoncer tout conflit d'intérêts, ainsi que sur les conséquences de ne pas le faire.
- Utilisation de formulaires standardisés pour dénoncer les conflits d'intérêts et assurer la traçabilité des dénonciations.

Formation nommée : Rédaction de formulaire OACIQ – Avis divulgation

Animé par : Andréanne Roussel

Obligation de divulguer le statut de titulaire de permis du courtier partie à la transaction :

- Formation sur l'importance de divulguer tout lien personnel ou professionnel avec les parties impliquées dans une transaction.
- Utilisation de formulaires de divulgation appropriés pour informer les clients de tout conflit d'intérêts potentiel.

Formation nommée : Rédaction de formulaire OACIQ – Avis divulgation

Animé par : Andréanne Roussel

Obligation de surveillance et de supervision de l'agence et de son dirigeant :

- Mise en place de mécanismes de supervision interne pour surveiller les transactions et identifier les éventuels conflits d'intérêts.

Les documents doivent être mis dans le système de gestion électronique de documents que l'agence utilise, soit Ezmax, au fur et à mesure que ceux-ci s'ajoutent à la transaction et ce peu importe les conditions en suspend ;

- Formation des gestionnaires et des dirigeants sur leur rôle dans la prévention et la gestion des conflits d'intérêts au sein de l'agence.

Formation UFC OACIQ suivie par agent de conformité : Andréanne Roussel

Questions à se poser pour prévenir les conflits d'intérêts :

- Organisation de séances de formation interactive où les courtiers peuvent discuter de scénarios spécifiques et des actions à prendre pour éviter les conflits d'intérêts.

- Diffusion de guides de bonnes pratiques fournissant des conseils sur la manière de reconnaître et de gérer les conflits d'intérêts potentiels.
Formation nommée : Rédaction de formulaire OACIQ – Avis divulgation
Animé par : Andréanne Roussel

Pour répondre aux exigences liées aux conflits d'intérêts et aux avis de divulgation conformément aux Règlements de Courtage Immobilier (RCI) 2, 18 à 23, 36 et 38, voici comment Royal LePage du Quartier gère ces aspects :

Conflits d'intérêts et avis de divulgation :

Dans un souci de prévention des conflits d'intérêts et de garantie de transparence dans toutes les transactions, Royal LePage du Quartier rappellera aux courtiers, aux XX mois, lors de réunions ou par courriel, les bonnes pratiques et les procédures relatives aux avis de divulgation. De plus, les documents recommandés par l'OACIQ seront partagés périodiquement par courriel et seront toujours accessibles auprès de notre équipe administrative.

Royal LePage du Quartier maintiendra un registre à jour des avis de divulgation, lequel sera transmis annuellement à l'OACIQ, conformément aux dispositions réglementaires.

Formation sur les conflits d'intérêts :

À la suite des modifications législatives entrant en vigueur en juin 2022, un suivi rigoureux sera assuré auprès des courtiers pour qu'ils participent à la formation offerte par l'OACIQ dans les délais prescrits. Des rappels sur les nouvelles procédures seront également intégrés aux réunions de bureau, tenues mensuellement ou bimensuellement. En cas de double-représentation où un courtier représente un acheteur sur une transaction où le courtier inscripteur fait partie de la même agence, un processus de suivi spécifique sera mis en place pour les nouveaux avis de divulgation, consentement et résiliation, conformément aux modifications législatives.

Procédures pour les avis de divulgation :

9.1 Achat, vente ou échange - transaction personnelle :

- Le courtier doit divulguer son statut de courtier immobilier et obtenir un avis de divulgation signé avant toute rédaction ou acceptation de promesse d'achat.

9.2 Rétribution pour référence hypothécaire :

- Lorsqu'un courtier réfère un client à un représentant hypothécaire et qu'une rétribution est envisagée, le courtier doit compléter le formulaire de divulgation d'entente de rétribution avec son client. Ce document doit être inclus dans le dossier complet de la transaction.

9.3 Prêteur hypothécaire :

- Si un courtier se propose d'agir en tant que prêteur hypothécaire, il doit divulguer son statut de courtier immobilier et obtenir un avis de divulgation signé avant toute rédaction ou acceptation de promesse d'achat.

Autres

Une vérification des situations de conflit d'intérêt sera effectuée par le département de la vérification des documents et supervisé par le département des opérations pour chacun des dossiers contenant des avis de divulgation en rapport au programme de conformité. Cela sera effectué lors de la vérification des dossiers. S'il y a une annexe AR ou un avis de divulgation, le

département de la vérification des documents fera parvenir un avis à cet effet au département des opérations et mettra une note au dossier respectif de eZmax.

En cas d'omission de la part d'un courtier à compléter les avis requis, des mesures correctives seront mises en place, telles que des rencontres personnalisées pour revoir les bonnes pratiques, l'envoi d'avis par courriel avec les documents requis, etc.

Le département de la vérification des documents effectue la vérification de documents, par le nommage des documents ainsi que la catégorie choisie dans le système eZmax. Si le document n'est pas ou est mal classifié et qu'il s'agit d'un avis de divulgation le département de vérification¹ des documents le classifie adéquatement et en avise par courriel le département des opérations². Le département des opérations doit s'assurer que ce dernier avis de divulgation à alimenter le registre d'avis de divulgation. De cette façon, nous pouvons nous assurer que les courtiers agissent conformément à leurs obligations lorsqu'il y a conflit d'intérêts. L'agence s'assure qu'aucune rétribution n'est versée à un courtier donc son dossier de transaction est incomplet ou qu'il n'y a pas droit à la suite de la vérification des documents.

¹ Département de vérification supervisé par : Andréanne Roussel et Karim Dalati

² Département des opérations supervisées par : Zein Haffar et Karim Dalati

Délivrance et maintien de permis

Registre des titulaires de permis :

- Royal LePage du Quartier maintient un registre complet des titulaires de permis, incluant les informations nécessaires sur chaque courtier.

Catégories de permis de courtier :

- Les différents types de permis de courtier immobilier sont définis en fonction des activités autorisées par l'OACIQ.

Mode d'exercice du courtier :

- Le mode d'exercice du courtier immobilier peut varier en fonction de son statut (indépendant, affilié à une agence, etc.) et des règles régissant la profession.

Qualifications au permis : DA, agréé DA et agréé :

- Les qualifications pour obtenir un permis de courtier immobilier, telles que Directeur d'Agence (DA), agréé DA et agréé, sont déterminées par l'OACIQ en fonction des critères établis.

Statut du permis de courtier :

- Le statut du permis de courtier immobilier peut être sujet à des suspensions ou des révocations pour diverses raisons, conformément aux règlements de l'OACIQ.

Étapes pour devenir courtier et obligations de maintien de permis :

- Les étapes pour devenir courtier immobilier, ainsi que les obligations de formation continue et de maintien du permis, sont réglementées par l'OACIQ.

Permis d'agence immobilière :

- Les agences immobilières doivent également obtenir un permis de l'OACIQ pour exercer leurs activités, avec des obligations similaires de maintien et de conformité.

Mobilité de la main d'œuvre et autorisations spéciales :

- Les règles régissant la mobilité de la main-d'œuvre et les autorisations spéciales pour exercer dans différentes régions ou juridictions sont définies par l'OACIQ.

Cessation du courtier agissant pour une agence immobilière :

- Les procédures à suivre en cas de cessation d'un courtier travaillant pour une agence immobilière sont établies conformément aux règlements de l'OACIQ.
Voir annexe pour notre formulaire interne

Cessation d'activités d'une agence immobilière ou d'un courtier agissant à son compte :

- Les démarches à suivre en cas de cessation d'activités d'une agence immobilière ou d'un courtier agissant à son compte sont régies par les règlements en vigueur.

Obligation de supervision de l'agence et de son dirigeant :

- Les agences immobilières et leurs dirigeants ont l'obligation de superviser les activités des courtiers sous leur responsabilité, conformément aux règlements de l'OACIQ.

Plusieurs formations offertes à l'interne

- En cas de suspension de permis, le courtier doit se conformer aux règles imposées par l'OACIQ. Les motifs de suspension sont variés et incluent des violations des

exigences de formation continue, des défauts de mise à jour des renseignements personnels requis, ou des sanctions disciplinaires.

Autres

Royal LePage du Quartier s'engage à suivre de près le processus de formation continue obligatoire pour tous les courtiers, en fournissant des informations sur les formations requises, en organisant des séances de suivi régulières, et en veillant à ce que tous les courtiers respectent les exigences de l'OACIQ.

Gestion des plaintes et collaboration avec l'OACIQ

L'importance d'une politique de gestion des plaintes :

- Chez Royal LePage Du Quartier, nous valorisons une culture de collaboration et de respect entre nos courtiers. Une politique de gestion des plaintes est essentielle pour résoudre efficacement les différends et maintenir un environnement harmonieux au sein de l'agence.

Les protections de la Loi sur le courtage immobilier et le rôle de l'OACIQ :

- Les courtiers de Royal LePage Du Quartier doivent informer leurs clients des protections prévues par la Loi sur le courtage immobilier et du rôle de l'OACIQ en tant qu'organisme de réglementation de la profession.

Formation nommée : Ligne directrice de la collaboration

Animé par : Andréanne Roussel

La collaboration avec l'OACIQ :

- Nous collaborons étroitement avec l'OACIQ pour assurer le respect des normes professionnelles et le traitement efficace des plaintes. En cas de plainte, nous suivons une procédure rigoureuse pour enquêter et résoudre les problèmes signalés.

L'obligation d'aviser le FARCIQ :

- En cas de plainte d'ordre disciplinaire contre un courtier de l'agence, nous avisons immédiatement le FARCIQ pour assurer la transparence et la conformité avec les règlements en vigueur.

Pour mettre en œuvre cette politique, nous avons établi les procédures suivantes :

Personne désignée pour prendre en charge la plainte :

- Une personne désignée est responsable de traiter chaque plainte reçue contre un courtier de l'agence ou un employé, assurant ainsi une gestion efficace et transparente des plaintes.

Personne nommée : Fadi Kaouk

Définition et objet de la plainte :

- Une plainte peut être reçue de manière écrite ou verbale et concerne toute insatisfaction d'un client ou d'un courtier envers un membre de l'agence.

Réception de la plainte et avis de réception :

- Lors de la réception d'une plainte, nous prenons des notes détaillées sur les faits allégués et nous nous engageons à traiter la plainte dans un délai spécifié.

Consultations et enquête :

- Nous convoquons les parties impliquées pour recueillir leur version des faits et nous menons une enquête approfondie, y compris la consultation d'experts si nécessaire.

Analyse du dossier & conclusions :

- Nous analysons tous les éléments du dossier pour prendre des décisions éclairées, en documentant les mesures correctives prises pour résoudre la situation.

Retour au plaignant :

- Nous communiquons nos conclusions au plaignant dans les délais convenus et nous lui fournissons des informations sur les recours disponibles auprès de l'OACIQ si nécessaire.

Dossier de la plainte :

- Chaque plainte documentée est conservée dans le dossier du courtier ou de l'employé concerné pour assurer la traçabilité et la transparence du processus.

Représailles :

- En fonction de la nature de la plainte, nous établissons un plan pour former ou encadrer le courtier ou l'employé concerné afin de prévenir toute récidive et de favoriser l'amélioration continue.

Autres

Cette politique de gestion des plaintes vise à garantir que toutes les préoccupations des clients et des courtiers sont traitées de manière équitable, transparente et efficace, tout en assurant la conformité avec les normes professionnelles et réglementaires en vigueur.

Prévention du blanchiment d'argent et de la fraude immobilière

Pour traiter la prévention du blanchiment d'argent et de la fraude immobilière, nous allons aborder les points suivants :

Le blanchiment d'argent et le secteur de l'immobilier :

- Le blanchiment d'argent implique la dissimulation de l'origine de fonds ou de biens obtenus de manière criminelle. Le secteur immobilier est particulièrement vulnérable en raison de la simplicité des transactions, des montants importants en jeu et de la relative sécurité des actifs immobiliers.

Le cadre législatif et réglementaire applicable :

- Royal LePage Du Quartier respecte les lois et réglementations en vigueur, notamment la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (LRPCFAT), qui impose des obligations de déclaration et de vérification d'identité.

Agir avec honnêteté, compétence et dignité :

- Les courtiers du Quartier doivent agir avec intégrité et professionnalisme, en évitant toute implication dans des activités de blanchiment d'argent ou de fraude immobilière.
Imposition de remplir le formulaire CANAFE
Supervisé par le département des opérations

Utilisation conforme du compte en fidéicomis :

- Les fonds des clients doivent être gérés de manière transparente et conforme aux exigences réglementaires. Tout usage inapproprié des comptes en fidéicomis est strictement interdit.
Personnes autorisées : Département des opérations, Karim Dalati

Établir un programme de conformité :

- L'agence met en place un processus rigoureux de vérification des dossiers, en particulier ceux tenus sur des médias technologiques et impliquant l'utilisation de signatures électroniques. Cette vérification garantit l'intégrité et l'exactitude des informations contenues dans les dossiers, assurant ainsi une gestion efficace et sécurisée des transactions immobilières.
Agente de conformité : Andréanne Roussel
- Un protocole strict est suivi pour assurer une gestion adéquate du compte en fidéicomis, conformément aux réglementations en vigueur.
- Des contrôles réguliers sont effectués pour garantir que les fonds déposés sur le compte en fidéicomis sont utilisés conformément aux accords contractuels et aux exigences légales.
Assumé par : Karim Dalati

Nous avons en place un programme de conformité robuste pour prévenir le blanchiment d'argent et la fraude, en identifiant les risques potentiels et en adoptant des mesures de surveillance appropriées.

Protocole de conformité

En Annexe

Vérification d'identité :

- Du Quartier vérifie l'identité de ses clients et des parties impliquées dans les transactions immobilières, en conformité avec les exigences légales et réglementaires.

Notre protocole de conformité répond à ce besoin

Déclarer certaines opérations :

- Certaines transactions suspectes doivent être déclarées aux autorités compétentes, conformément à la législation en vigueur.

Notre protocole de conformité répond à ce besoin

Assurer une tenue de documents conforme :

- Une documentation complète et précise de toutes les transactions immobilières doit être conservée, permettant ainsi une traçabilité et une vérification ultérieure si nécessaire.

Journée conformité supervisée par : Andréanne Roussel

Pour que la gestion CANAFE soit faite avec plus de rigueur et d'assiduité nous avons mis en place :

- Un envoi initial d'un avis explicatif par courriel pour la procédure CANAFE.
- Un envoi trimestriel d'un avis de rappel par courriel pour la procédure CANAFE.
- Une signature, par tous les courtiers de l'agence, du document explicatif du système de gestion CANAFE. Par la suite ce document explicatif du système de gestion CANAFE sera signé à deux occasions : (1) Lors de la date d'anniversaire de renouvellement du contrat d'affiliation à l'agence RLPDQ pour chaque courtier; (2) Lors de la signature d'un contrat d'affiliation à l'agence RLPDQ par un nouveau courtier provenant d'une autre agence.

Par la suite, dans le processus de gestion CANAFE, nous avons instauré une procédure dans eZmax lors d'une transaction collaborateur. Cette procédure est obligatoire et facile à suivre ;

- Si le courtier RLPDQ est collaborateur sur une transaction achat et ce, peu importe s'il est aussi inscripteur ou non : Le formulaire CANAFE doit être dûment complété lors d'une transaction effectuée en tant que courtier collaborateur.
- Un document obligatoire CANAFE (Question CANAFE) dans la GED a été implanté et doit être approuvé par l'Agence à savoir si lesdites questions ont été complétées
- Si les questions CANAFE n'ont pas été répondu, le système envoie 3 avis courriel pour réponses manquantes aux questions CANAFE en plus de l'avis de l'Agence.
- Si répondu, l'agence indique une note de validation au dossier respectif. Si le courtier RLPDQ est inscripteur et reçoit une promesse d'achat via un autre collaborateur : (A). Le courtier doit mettre une note en ce sens qu'il n'est pas le courtier collaborateur. (B). La vérification des formulaires CANAFE est faite à même le processus de gestion des documents. Une fois par jour, une vérification sera faite pour obtenir la liste de toute nouvelle transaction à l'agence. Ceux-ci devront alimenter les registres adéquatement ; Cette vérification sera faite via des courriels provenant des opérations de eZmax et ceux-ci, va nous indiquer les nouvelles transactions ajoutées dans le système eZmax de l'agence. Une vérification via la gestion des documents sera effectuée par le département de vérification des documents et supervisée par le département des opérations pour chacun de ces dossiers et ce, dès l'ajout au système eZmax par le courtier. Un suivi de vérification

sera fait par la suite à des séquences régulières pour tout dossiers mise-à-jours ; Une procédure a été établis pour la vérification de ces dossiers. (C). Cependant, si après vérification des questions CANAFE, l'agence détermine que lesdites réponse CANAFE se qualifie comme une transaction douteuse, alors l'Agence envoie le dossier à la CANAFE sans délai sur le site web www.15.fintrac-canafe.gc.ca

Avec l'utilisation de ce processus, il est possible de faire facilement un suivi par l'Agence via le système de eZmax pour les dossiers comportant des questions CANAFE non répondus et/ou non approuvées

Lors de l'implantation du plan de redressement, nous avons pris les mesures nécessaires pour que la tenue des dossiers soit faite avec plus de rigueur. Nous nous assurerons que nos courtiers transmettent SANS DÉLAI à l'agence tous les documents requis pour la tenue des dossiers et registres et par le fait même que le formulaire (Questions CANAFE) soit dûment complété.

Pénalités pour les cas de non-conformité :

- Le non-respect des obligations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent peut entraîner des sanctions sévères, y compris des amendes et la perte de licence professionnelle.
- Un avis d'irrégularité sera émis, lors de la gestion de dossiers, à tous les contrevenants à la procédure. En parallèle, un avis au département des opérations sera émis, lorsque qu'il y a un contrevenant répétitif ou excessif. À la suite de plusieurs avis, le courtier sera convoqué à une appelle téléphonique et/ou une rencontre avec la direction et selon le cas sera sujet à suivre une formation adéquate sur la gestion CANAFE ;
- Tel que stipulé dans les contrats de courtiers de l'agence, l'agence se garde le droit de ne pas émettre un chèque de rétribution si le dossier est incomplet ou non justifié. De ce fait, le département des opérations s'assure que le dossier est complet avant d'émettre un chèque de rétribution. Un avis de non-émission devra être acheminé au courtier correspondant. Une fois la situation corrigée, un nouveau avis d'émission devra être acheminé au département des opérations afin que le déboursé soit effectué.

Indicateurs :

- Nous devons être attentifs aux indicateurs potentiels de blanchiment d'argent et de fraude immobilière, tels que des transactions financières inhabituelles ou des comportements suspects.
Notre protocole de conformité répond à ce besoin
- Si nous sommes témoin d'une tentative de blanchiment d'argent impliquant un courtier ou une agence immobilière, nous connaissons le formulaire de dénonciation fourni par l'OACIQ pour signaler la situation.
https://courtier360.oaciq.com//Ext/EUDO_07215/root/productsAdmin/modules/enquete/index.html?_gl=1*1ocsmyp*_ga*Njl0OTQxMzE2LjE2OTUzMDYyMzg.*_ga_SJ35FCRYGZ*MTcxMjl0MjU3Mi4zOS4xLjE3MTlyNDQwOTEuMC4wLjEzMzE4MzczNzk.#/1?ano=xErR2%2BcLW5hZHhSFbV9y3jFMmP2W%2Fp4J9pXLDnfoChD4ZF4xcrUdFb46DtkU6VWpgr3aBE%2B2kMt2vAfq3%2BHaNnNZ9iRPtamy3rw8V5bA9UlunhXutZ0oBw%3D%3D

Protection des Renseignements Personnels :

Lois encadrant la protection des renseignements personnels :

- La Loi 25, entrée en vigueur le 22 septembre 2021, modernise les dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels au Québec.
- Cette loi vise à mieux protéger les données personnelles dans un contexte de recours accru aux nouvelles technologies, et elle harmonise les normes québécoises avec celles du reste du Canada et des juridictions internationales.

Définitions :

- La Loi 25 définit les termes clés liés à la protection des renseignements personnels, tels que les données personnelles, la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation des renseignements.
- Au sens de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, l'expression « renseignements personnels » s'entend de « tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier ». Ils peuvent inclure notamment le nom de la personne, son adresse de résidence, son adresse courriel, sa date de naissance, ses antécédents en matière de crédit ou toute autre information de nature financière, les renseignements liés à ses cartes de crédit, et d'autres renseignements sur sa famille. Les coordonnées professionnelles sont aussi des renseignements personnels, mais aucun consentement n'est requis pour recueillir, utiliser ou divulguer ces renseignements dans le but de communiquer ou de faciliter la communication avec quelqu'un à des fins professionnelles.

Rôle et responsabilité du dirigeant d'agence :

- Du Quartier nomme une personne responsable de la protection des renseignements personnels, dont les coordonnées sont publiées.
Agente de conformité : Andréanne Roussel
- Le dirigeant d'agence est chargé de développer un plan d'action pour gérer les incidents de confidentialité et de tenir un registre des incidents.

Confidentialité des renseignements personnels et principe de consentement :

- Du Quartier met en place une politique de confidentialité et obtenir le consentement des individus avant de collecter, utiliser ou communiquer leurs renseignements personnels.
Obligation de faire signer formulaire de consentement pour tous les clients

Cueillette des renseignements personnels :

- Les courtiers du Quartier évaluent les facteurs relatifs à la vie privée pour tout projet impliquant la collecte de renseignements personnels.
- Un formulaire de consentement doit être mis à disposition des individus conformément aux nouvelles obligations de consentement de la Loi.

Ce formulaire est disponible sur notre site web interne ainsi que dans nos modèles instanet form. Tous les courtiers y ont accès.

- Les renseignements personnels sont récoltés auprès de nos clients eux même lors de nos interactions avec eux au cours des prestations de services que nous leurs rendons.
- Nous collectons également des informations accessibles au public notamment sur les plateformes publiques, tel que: le registre foncier, le RDPRM, le rôle d'évaluation foncier et les rôles de taxes, les divers médias sociaux et autres.

- Il nous est également possible de recueillir des renseignements personnels auprès de tiers, avec leur consentement, ou sans consentement, lorsque requis ou permis par la Loi.

Utilisation des renseignements personnels :

- Les renseignements personnels collectés ne peuvent être utilisés que dans le cadre des fins spécifiques pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf consentement explicite de la personne concernée.
- Lorsque vous visitez notre site ou que vous communiquez avec nous dans le cadre de nos activités et de notre prestation de services, nous recueillons un certain nombre de renseignements personnels vous concernant, tels que :
 - Des renseignements d'identité, comme un nom ou un prénom;
 - Des coordonnées de contact, comme un nom, une adresse, une adresse électronique et un numéro de téléphone;
 - Des renseignements biographiques comme un titre de poste, le nom d'un employeur, des photos et du contenu vidéo ou audio;
 - Des renseignements que vous nous fournissez dans le cadre de notre prestation de services;
 - Des renseignements relatifs à la facturation et des renseignements financiers, comme une adresse de facturation, de l'information relative à un compte bancaire ou des données de paiement;
 - Des renseignements relatifs au recrutement, comme un curriculum vitae,
 - Des renseignements sur la scolarité et les antécédents professionnels,
 - Des détails concernant les affiliations professionnelles et d'autres renseignements pertinents à un recrutement potentiel;
 - Des données d'identification et d'autres données de vérification des antécédents, comme une copie d'un permis de conduire, d'un passeport ou d'une facture d'un service public;
 - Tout autre renseignement personnel fourni.

Communication des renseignements personnels :

- Les renseignements personnels ne peuvent être communiqués à des tiers qu'avec le consentement de la personne concernée, sauf dans les cas prévus par la loi.
Notre formulaire comporte des cases pour démontrer concrètement le consentement de nos clients.

Conservation des renseignements personnels :

- Les agences à élaborer une politique encadrant la conservation, la destruction et l'anonymisation des renseignements personnels, en veillant à respecter les délais de conservation légaux.

Récapitulatif des changements législatifs :

- Les agences doivent se tenir informées des changements législatifs relatifs à la protection des renseignements personnels et mettre à jour leurs politiques et procédures en conséquence.
- La conformité à la Loi 25 est essentielle pour garantir la protection des renseignements personnels des clients, employés et autres parties prenantes. Les agences doivent mettre en place des mesures appropriées pour se conformer à cette loi et préserver la confiance de leurs clients et partenaires commerciaux.

Formulaire interne loi 25

En annexe

Sélection et supervision des titulaires de permis et des employés de l'agence

Rôle du Dirigeant d'Agence :

- Chez Royal LePage Du Quartier, le dirigeant d'agence assume un rôle essentiel de conseil et de surveillance des courtiers, garantissant ainsi le respect des normes éthiques, légales et professionnelles les plus strictes.
Poste occupé par : Karim Dalati
- Il supervise activement les activités des courtiers, les guide tout au long des transactions et s'assure du respect des obligations légales telles que la Loi sur le courtage immobilier.
Partage de tâches avec l'administration de Royal LePage Du Quartier
- Le dirigeant d'agence offre également un soutien continu aux nouveaux courtiers en leur fournissant un encadrement, une formation régulière et des sessions de mentorat.
Programme de formation : Le Boost immobilier
Animé par : Dimitrios Rouni

Sélection des Titulaires de Permis et des Employés :

- À Royal LePage Du Quartier, un processus de sélection minutieux est mis en place pour recruter les titulaires de permis et les employés les plus qualifiés et compétents.
Campagne de recrutement
Superviser par : Nick Papagianopoulos
- Des personnes qualifiées occupent les postes d'administrations
Processus d'embauche
Supervisé par : Direction
- Ce processus comprend une évaluation approfondie des compétences, de l'expérience et de l'adéquation culturelle avec l'agence.
Campagne de recrutement
Superviser par : Nick Papagianopoulos

Supervision des Titulaires de Permis et des Employés :

- Les titulaires de permis et les employés bénéficient d'une supervision attentive de la part du dirigeant d'agence chez Royal LePage Du Quartier. Celui-ci les guide tout au long de leurs activités et leur fournit un soutien constant en cas de besoin.
Supervision des courtiers assumé par : les titulaires de permis DA de l'agence
Supervision des employés assumé par : Karim Dalati
- Une politique de remplacement est déjà en place pour garantir une continuité efficace des opérations en cas d'absence ou de départ du personnel clé.
Procédure dans Monday

Formation, Coaching et Mentorat :

- Chez Royal LePage Du Quartier, des programmes complets de formation continue, de coaching et de mentorat sont proposés à tous les titulaires de permis et employés, favorisant ainsi leur développement professionnel et renforçant leurs compétences.
Programme de formation : Le Boost immobilier
Animé par : Dimitrios Rouni
Formations diverses sur mindset
Animé par Fadi Kaouk

Rétroaction :

- Des mécanismes de rétroaction sont déjà en vigueur chez Royal LePage Du Quartier, permettant aux titulaires de permis et aux employés de recevoir des commentaires constructifs sur leur travail et d'identifier les domaines d'amélioration.
Plan d'évaluation fait chaque année par : Fadi Kaouk
Programme 121QA
- Le dirigeant d'agence assure un suivi régulier et offre des conseils personnalisés pour aider les membres de l'agence à atteindre leurs objectifs professionnels.
Supervision des courtiers assumé par : les titulaires de permis DA de l'agence

Absence du Dirigeant d'Agence

Lorsque le dirigeant d'agence de Royal LePage Du Quartier s'absente pour des vacances, un avis sera envoyé à tous les courtiers immobiliers de l'agence pour leur indiquer qui le remplacera et pour quelle durée. Cet avis sera communiqué par courriel et affiché sur le tableau d'affichage de l'agence.

L'avis détaillera clairement les responsabilités et tâches quotidiennes du remplaçant, notamment le soutien aux courtiers, la gestion de l'équipe administrative, la tenue des livres, dossiers et registres, ainsi que le mentorat/coaching, le cas échéant.

Dans le cas où l'absence du dirigeant d'agence excède 60 jours, un changement de dirigeant d'agence sera notifié à l'OACIQ, avec mention du dirigeant d'agence de remplacement.

Absence du Courtier Immobilier

Conformément à l'article 77 du Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité, les courtiers immobiliers de Royal LePage Du Quartier ont l'obligation de se faire remplacer lorsqu'ils s'absentent pour des vacances ou d'autres raisons.

Un document sera partagé à tous les courtiers immobiliers une fois par an, avant le début des vacances estivales, avec le lien suivant pour consultation : lien vers le document de gestion des absences des courtiers.

Le courtier désigné pour remplacer doit posséder les compétences et le permis nécessaires pour servir tous les clients du courtier absent.

Avant son départ, le courtier absent doit :

- Informer verbalement puis par écrit ses clients vendeurs de son absence et leur transmettre les coordonnées du courtier remplaçant.
- Aviser l'agence et ses collègues de son absence ainsi que de sa date de retour au travail.
- Fournir au courtier remplaçant toutes les informations nécessaires pour assurer une transition fluide.
- Configurer les réponses automatiques pour ses appels et courriels afin que les clients soient pris en charge malgré son absence.
- Un formulaire de remplacement pour vacances est disponible via l'équipe administrative ou le dirigeant d'agence. Le courtier doit :
 - Identifier le courtier de Royal LePage Du Quartier qui le remplacera.
 - Compléter, signer et faire signer le formulaire de remplacement.
 - Remettre une copie du formulaire à l'agence avant son départ pour qu'il soit conservé dans son dossier personnel.

Tenue, Utilisation et Conservation des Dossiers, Livres, Comptes et Registres

Tenue des Registres et Dossiers :

- Chez Royal LePage Du Quartier, une importance primordiale est accordée à la tenue méticuleuse des registres et dossiers. Cela inclut la documentation complète et précise de toutes les transactions immobilières et des activités financières de l'agence.
Les courtiers doivent remettre leur dossier d'inscription dans les 5 jours suivant la signature du contrat de courtage.

- Les courtiers et les membres du personnel administratif sont tenus de maintenir des dossiers organisés et à jour, conformément aux exigences légales et professionnelles en vigueur.

La vérification des dossiers est la responsabilité de : Andréanne Roussel

- ✓ La rédaction des contrats et formulaires dans le dossier d'inscription et de vente ;
- ✓ Le respect des délais de réception des documents (sans délais) ;
- ✓ La rédaction des clauses particulières ;
- ✓ L'utilisation appropriée des formulaires ;
- ✓ Le respect des délais et le suivi des conditions ;
- ✓ La vérification des informations contenues à la fiche descriptive ;
- ✓ La documentation au dossier ;
- ✓ La vérification d'identité complétée selon les règles prescrites ;
- ✓ La documentation CANAFE au dossier ;
- ✓ La réception d'une promesse d'achat refusée, nulle et non avenue remise sans délai ;
- ✓ Le devoir de divulgation du courtier a été respecté (à la suite d'un achat/vente pour lui-même, pour un proche ou lors d'une recommandation contre rétribution).

Procédures pour la tenue des dossiers

- Lorsqu'un dossier est incomplet, trois (3) avis sont envoyés à cinq (5) jours d'intervalle afin de demander au courtier concerné de compléter leur dossier à l'aide du formulaire approuvé par le bureau. Si le courtier ne répond pas positivement à cet avis, le dossier sera transmis sans délai au dirigeant d'agence afin qu'il prenne la relève.

Une rencontre entre le(s) dirigeant d'agence et le personnel administratif chargé de vérifier les dossiers se tiendra de façon hebdomadaire afin d'étudier les situations non conformes.

- Pour les courtiers immobiliers nécessitant plus d'encadrement, le dirigeant d'agence sera personnellement chargé de faire toutes les vérifications de dossier et suivis nécessaires. Dans le cas où un dossier est problématique, le personnel administratif en charge avisera le DA sans délai qui prendra en charge le dossier. Les courtiers seront tenus informés des clauses types disponibles de façon régulière, dans un courriel envoyé à tous les courtiers tous les 3 mois.

En vertu des règles définies au chapitre c-73.2, a. 10, 46, 47, 49 et 76 de la Loi sur le courtage immobilier, les registres suivants sont tenus par : Karim Dalati

- Les courtiers doivent remettre leur dossier dans eZmax dans les 5 jours suivant la signature du contrat.

Documents devant faire partie des différents registres et gestion

Registre des contrats de courtage :

- Le courtier doit remettre, dans les 5 jours suivant la signature du contrat de courtage, son dossier d'inscription. À partir de ce dossier, Du Quartier pourra compléter les informations suivantes dans le registre des contrats de courtage :

- La version originale du contrat de courtage dûment complété, avec toutes les signatures requises;
- Une copie de tous les titres de propriété, tel qu'exigé par l'OACIQ;
- Vérification d'identité CANAFE;
- Tous les documents servant à démontrer l'exactitude des renseignements;
- Toutes les promesses d'achat reçues sur ladite propriété et les documents reliés.

Registre des transactions :

- Le courtier doit remettre, dans les 5 jours suivant l'acceptation de la promesse d'achat, son dossier de vente. À partir de ce dossier, Du Quartier pourra compléter les informations suivantes dans le registre des transactions :
- Un numéro consécutif attribué par le titulaire à la transaction;
- La date d'acceptation de la proposition de la transaction;
- La somme reçue en fidéicommiss (autre qu'une avance de rétribution ou de déboursés);
- L'adresse de l'immeuble ou de l'entreprise (rue, ville, code postal ou description cadastrale);
- Le nom du courtier à qui la proposition de transaction a été confiée;
- Le nom et numéro de permis, de licence ou de certificat ou toute autre forme d'autorisation délivrée à l'extérieur du Québec ou en vertu d'une loi autre que la Loi sur le courtage immobilier.

Lors de la mise sur pied de cette procédure, un avis initial à tous les courtiers de l'agence leur seront acheminés (es) les informant de la nouvelle procédure à prendre à ce qui a trait à la gestion des documents :

- Les documents doivent être mis dans le système de gestion électronique de documents que l'agence utilise qui est eZmax, au fur et à mesure que ceux-ci s'ajoutent à leur transaction et ce peu importe les conditions en suspend ;
- Un rappel de la procédure sera fait à tous et ce, trimestriellement. Ceci sera fait par le département de marketing via un courriel automatisé à tous nos courtiers et ce, suivant l'envoi de la procédure initiale.
- Le registre de transactions doit s'alimenter au fur et à mesure dès l'acceptation de la proposition de la transaction et ce, peu importe les conditions en suspend ;
- Les rappels doivent se faire à tous les 3 mois suivant la date d'envoi initiale. Prendre note que l'envoi initiale ainsi que les rappels sont envoyés tant que le courtier n'a pas ouvert le courriel.
- Les rappels pourront aussi être afficher à l'ouverture de eZmax.
- Les procédures suivantes devront être effectuées pour toute nouvelle inscription et nouvelle transaction effectuées par un courtier de l'agence et ce, peu importe qu'elles soient : Acceptée / Non acceptée / Refusée / Annulée ;
- Une fois par jours, une vérification sera faite pour obtenir la liste de toute nouvelle inscription et transaction à l'agence. Ceux-ci devront alimenter les registres adéquatement ; Ceci consiste à des courriels envoyés par eZmax au département des opérations ainsi qu'au département de vérification des documents, qui nous indique les nouvelles inscriptions et nouvelles transactions et/ou vente ajouté dans le système et vérifier les dossiers.
- Un rappel automatisé sera effectué par le système eZmax aux courtiers ayant un ou des dossiers incomplets. Un minimum de trois avis sera acheminé ; Les avis seront programmés à l'intervalle de deux semaines. Ceci est automatisé du système Ezmax.
- Après plusieurs avis, le courtier en faute sera contacté afin de le rencontré et/ou a besoin une demande de suivi de formation spécifique sera exigée pour celui-ci ou il sera contraint d'utiliser un formulaire de style "Check List" ;

- Tel que stipulé dans les contrats de courtiers, l'agence se garde le droit de ne pas émettre un chèque de rétribution si le dossier est incomplet ou non justifier. La comptabilité envoie un courriel au département des opérations pour s'assurer que le dossier est en ordre et approuvé.

Registre des avis de divulgation

- À partir de l'avis de divulgation inclus au dossier de la transaction, Du Quartier pourra compléter les informations suivantes dans le registre des avis de divulgation
- Un numéro consécutif attribué par l'Agence ou le courtier à l'avis de divulgation;
- Le nom du courtier qui produit l'avis;
- La nature de l'intérêt;
- L'objet de la transaction;
- La nature de la transaction;
- Le prix de vente accepté ou le montant du prêt consenti (si l'agence ou le courtier est le prêteur);
- Le nom du ou des vendeurs ou nom du ou des prêteurs;
- La date et heure de la rédaction de la proposition de transaction;
- La date et heure de l'acceptation de la proposition de transaction;
- La date de la réception par le ou les contractant(s) pressenti(s) de l'avis de divulgation.

Interne

- Un avis initial à tous les courtiers de l'agence leur seront acheminés (es) les informant de la nouvelle procédure à prendre à ce qui a trait aux avis de divulgation
- Les documents doivent être mis dans le système de gestion électronique de documents que l'agence utilise, soit eZmax, au fur et à mesure que ceux-ci s'ajoutent à la transaction et ce peu importe les conditions en suspend ;
- Un rappel de la procédure sera fait à tous par l'agence et ce, trimestriellement ; ceci sera fait par le département de marketing (courriel automatisé à tous nos courtiers) ;
- Le registre d'avis de divulgation doit s'alimenter au fur et à mesure dès l'acceptation de la proposition de la transaction ou d'inscription et ce, peu importe les conditions en suspend ;
- Le registre de divulgation doit contenir toutes les transactions pour lesquelles un avis de divulgation est requis en vertu de la réglementation (article 18 du règlement sur les conditions d'exercices d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers ainsi que sur la publicité).
- L'agence ne doit consigner dans ce registre que les avis de divulgation qui concerne les courtiers de l'agence.
- Pour toute nouvelle inscription et nouvelles transactions (Acceptée, non acceptée, refusée ou annulée), la procédure suivante seront effectuée ;
- Une fois par jours, une vérification sera faite par le département de vérification des documents, pour obtenir la liste de toute nouvelle inscription et transaction à l'agence afin d'obtenir la liste des avis de divulgation. Ceux-ci devront alimenter les registres adéquatement. Le département de vérification des documents met une note au dossier respectif de eZmax et envoie un courriel au département des opérations qui indique les nouvelles inscriptions et nouvelles vente ajouté dans le système comportant un avis de divulgation.
- Une vérification de gestion de documents sera effectuée par l'agence pour chacun de ces dossiers dès l'ajout au système eZmax par le courtier. Cette vérification a pour but de déterminer si le dossier contient un avis de divulgation. Un suivit de vérification sera fait par la suite et par l'agence à des séquences régulière.

- Un avis d'irrégularité sera émis par l'agence, lors de la gestion de dossiers, à tous les contrevenant à la procédure. Le département des Opérations doit s'assurer que le document est dûment rempli (date, heure et la signature).
- Après plusieurs avis, le courtier en faute sera contacté et rencontré par l'agence puis une note sera ajoutée à son dossier et au besoin une sanction et/ou une demande de suivi de formation spécifique sera exigée pour celui-ci et pourrais être contraint à utiliser un formulaire de style ' Check List ' ;
- Tel que stipulé dans les contrats de courtiers de l'agence, l'agence se garde le droit de ne pas émettre un chèque de rétribution si le dossier est incomplet ou non justifié. De ce fait, le département des opérations s'assure que le dossier est complet avant d'émettre un chèque de rétribution. Un avis de non-émission devra être acheminé au courtier correspondant. Une fois la situation corrigée, un nouveau avis d'émission devra être acheminé au département des opérations afin que le déboursier soit effectué.
- Avant le 31 mars de chaque année, une copie de ce registre devra être transmise à l'OACIQ. Les avis de divulgation doivent faire l'objet d'une entrée au registre uniquement lors de l'acceptation de la promesse de transaction.

Registre des opérations au compte général en fidéicomis :

- À partir du dossier de transaction, (RLP NOM DE L'AGENCE) pourra compléter les informations requises dans le registre des opérations au compte général en fidéicomis. Aide-mémoire - La gestion des comptes en fidéicomis sera utilisée en référence.

Nous avons mis en place un département de comptabilité via une firme externe qui gère exclusivement la comptabilité de l'agence. Le département des opérations, plus précisément la directrice des opérations est responsable du compte en fidéicomis à ce qui a trait au dépôt, retrait, transfert de fonds, lettre et reçu. Une vérification des écritures du registre comptable est effectuée par le dirigeant d'agence ;

Nous avons attribué les tâches de la Conciliation bancaire ainsi que les rapports des opérations du compte en fidéicomis au Dirigeant d'Agence. Ils sont effectués à tous les mois et au 31 mars de chaque année.

Nous avons instauré des moyens nécessaires pour empêcher la perte ou la destruction des dossiers et registre. Le registre des opérations en fidéicomis est maintenant conservé pour au moins 6 ans suivant la fermeture du compte en fidéicomis via un système réseau interne de l'agence (Cloud). Ce système (Cloud) utilise une procédure de sauvegarde à deux lieux différents et ce plusieurs fois par jours. Nous utilisons aussi le système eZmax en parallèle.

Un avis initial a été acheminé à tous les courtiers de l'agence le 2 décembre 2019 et il sera mentionné que tous les dits courtiers devront sans délai aviser l'agence lorsqu'ils ont une proposition de transactions comportant un dépôt en fidéicomis par chèque ou virement électronique. Tout autre situation impliquant un dépôt en fidéicomis doit être soumis à l'agence sans délais.

Une procédure spécifique pour les dépôts reçus par virement électronique sera aussi établie. À ce qui a trait à cette nouvelle procédure, elle devra ;

- Prévoir les directives au courtier : le courtier impliqué dans la transaction DOIT, en plus de transmettre ses documents de transaction, aviser sans délai l'agence du fait qu'un dépôt sera fait par virement électronique afin que l'agence puisse s'assurer de la réception de la somme et la gérer adéquatement.
- Cette procédure sera faite en référence à l'article : Réception d'un acompte effectué par virement électronique et non par chèque, que faire ? (no. 124681);

- Un rappel de ces directives sera envoyé trimestriellement aux courtiers de l'agence.

Dès que nous recevons un chèque pour le compte en fidéicommis, si la transaction n'est pas encore inscrite dans ezmax, nous obtenons une confirmation du courtier concerné dans les plus brefs délais, qu'il y a bel et bien une transaction pour l'adresse associée à ce dit chèque. À ce moment, nous le déposons dans le compte en fidéicommis sans délais. Si nous n'avons pas eu confirmation dans un court délai ou que nous n'avons tout simplement pas eue de confirmation et qu'il s'agit d'argent pour autrui, il devra être déposé sans délai au compte en fidéicommis.

Nous avons établi une séquence de numéros consécutifs uniques pour identifier chacun des virements électroniques effectués par l'agence ;

Nous inscrivons la date de naissance et l'occupation du déposant sur le reçu. Dans le cas où nous ne l'avons pas, nous enverrons un courriel au directeur de l'agence représentant l'acheteur demandant les informations nécessaires ;

Les entrées au registre en fidéicommis se font sans délai suivant le dépôt et ou retrait de la somme.

Aussi dans la vérification des transactions, si la clause utilisée pour le dépôt en fidéicommis ne respecte pas les exigences de l'OCAIQ ou qu'elle est manquante, le département de vérification des documents devra aviser par courriel le département des opérations, la directrice des opérations et/ou le dirigeant d'agence et/ou l'agent de conformité pourra appliquer une demande de correction de ladite clause.

Aussi l'Agence émettra un avis en à tous les contrevenant de la procédure et se garde le droit d'appliquer une conséquence à tous contrevenant répétitif.

Une lettre et un reçu est automatiquement émis pour le déposant et envoyé à ce dernier. Ensuite une copie conforme est acheminée au courtier de la transaction concernée.

La transaction concernée est aussi entrée automatiquement et sans délai au registre de transaction et le dossier de transaction est dès lors ouvert, par rapport au chèque pour le dépôt.

Lors d'un remboursement d'acompte l'agence doit :

- Avoir en dossier une annexe d'annulation pour de remboursement et doit être fait après la date prévue de la signature de l'acte de vente.
- À moins d'indication contraire dans l'annexe d'annulation, le remboursement doit toujours être géré conformément à la clause fiduciaire prévue à la proposition de transaction. Cette clause doit toujours être claire et ne pas laisser place à interprétation.

Un avis de prise d'action et/ou de prise de directive doit être envoyé au courtier correspondant à une transaction qui a une somme qui est détenue en fidéicommis de plus de 2.5 ans. Une annexe en ce sens doit être ajoutée au dossier de transaction.

Notes :

Le remboursement ne doit jamais être remboursé avant la date prévue de l'acte notarié

Registre des courtiers :

- Lorsqu'un courtier immobilier se joint à l'agence, un dossier contenant toutes les informations pertinentes sera créé, entre autres :
 - ✓ Contrat d'entrepreneur indépendant signé;
 - ✓ Copie du permis à l'OACIQ;
 - ✓ Coordonnées de la personne à contacter en cas d'urgence;
 - ✓ Numéro de TPS et TVQ;
 - ✓ Information sur l'incorporation du courtier si applicable.

Le courtier immobilier a la responsabilité de s'enregistrer auprès de l'OACIQ, lors de son renouvellement de permis, pour l'utilisation des formulaires électroniques. Si le courtier immobilier désire utiliser des formulaires papier, il pourra se les procurer à la réception du bureau ou par l'entremise de l'OACIQ.

À chaque année de renouvellement, tous les permis rattachés à l'agence seront passés en revue et l'agence mettra à jour ses dossiers ainsi que les limitations de permis de tous les courtiers de l'agence.

À ce qui a trait au registre des courtiers la procédure suivante doit être appliquée:

- ✓ Une procédure initiale de mise à jour a été mise en place afin de passer à revu le statut de tous les courtiers de l'agence y compris les restrictions d'exercice de leur permis ;
- ✓ Le département de vérifications des documents, vérifie tous les contrats et promesse d'achat qui ne sont pas résidentiel, la procédure de contre vérification sera effectuée sur le site d'OACIQ par l'agence afin de valider si le courtier détient le permis adéquat la transaction correspondante ;
- ✓ Dès qu'une demande initiale d'incorporation est demandée par un courtier envers l'agence, l'agence lance les procédures suivantes :
 - ❖ Une procédure de vérification de la validité de ladite incorporation, ses numéros de taxes ainsi que la validité envers l'OACIQ.
 - ❖ Il faut Recevoir la lettre de confirmation de l'OACIQ ;
 - ❖ Il faut vérifier sur le site si le tout est conforme.
 - ❖ Il faut prendre une photo (screen shot) et l'envoyer au département des opérations et en copie conforme au dirigeant d'agence.
 - ❖ Il faut procéder au changement dans le système eZmax (nouveau numéro de taxes, NEQ et le nom de société et ou compte bancaire)

Une vérification mensuelle des incorporations sera effectuée par l'agence afin de conserver à jour les informations contenues dans le registre des courtiers. La vérification s'effectue trimestriellement avec la vérification de TPS-TVQ de tous les courtiers du bureau et ce, même si l'OACIQ demande une vérification 2 fois par année.

Conservation, Utilisation et Destruction des Registres et Dossiers :

- L'agence Du Quartier a mis en place des politiques rigoureuses pour la conservation, l'utilisation et la destruction des registres et dossiers. Celles-ci visent à assurer la sécurité et la confidentialité des informations tout en respectant les délais légaux de conservation.
- Les dossiers sont utilisés uniquement à des fins professionnelles autorisées et ne sont accessibles qu'aux personnes habilitées à les consulter.
- Les dossiers, livres et registres seront conservés pour une période de 6 ans minimum dans eZmax suivant la fermeture du dossier, avant d'être détruits. Au moment requis, les dossiers seront détruits de façon à toujours protéger les informations confidentielles s'y trouvant par le biais du service de GED lui-même.

Ouverture et Fermeture des Comptes en Fidéicommis :

- La procédure d'ouverture et de fermeture des comptes en fidéicommis est rigoureusement suivie chez Royal LePage Du Quartier. Cela comprend la vérification appropriée des identités et la documentation adéquate des transactions associées à ces comptes

Gestion des Comptes en Fidéicommis :

- Les comptes en fidéicommis sont gérés avec intégrité et responsabilité. L'agence s'assure que les fonds détenus dans ces comptes sont utilisés uniquement aux fins convenues et conformément aux exigences légales et professionnelles.

Tenue des Comptes en Fidéicommis :

- La tenue des comptes en fidéicommis est effectuée de manière transparente et précise. Les relevés sont régulièrement examinés et les transactions sont consignées de manière claire et détaillée.

Rapport annuel des opérations en fidéicommis

- Le rapport des opérations en fidéicommis est fait sur une base mensuelle et il sert à appuyer le contenu de la CONCILIATION BANCAIRE.
- Une fois par année, au plus tard le 31 mars, le rapport est soumis à l'OACIQ et couvre la période pour laquelle il est soumis, soit du 1er janvier au 31 décembre. Le rapport contient les documents suivants :
 - ✓ Une copie du SOMMAIRE (Registre des opérations au compte général en fidéicommis) ;
 - ✓ Une copie de la LISTE DÉTAILLÉE (Registre des opérations au compte général en fidéicommis)
 - ✓ Une copie de la CONCILIATION BANCAIRE du compte en fidéicommis
 - ✓ Une copie de tous les relevés bancaires du compte général en fidéicommis qui ont été produits au courant de l'année par l'institution financière.

Prendre note que le rapport annuel est sauvegardé via un système réseau interne de l'agence (Cloud). Ce système (Cloud) utilise une procédure de sauvegarde à deux lieux différents et ce plusieurs fois par jours. Nous utilisons aussi le système eZmax en parallèle.

Pour un bon suivi, la conciliation bancaire ainsi que le rapport des opérations en fidéicommis sera fait sur une base mensuelle. Cela percera de faire un suivi serré et d'apporter des correctifs rapidement en cas de nécessité.

Le rapport mensuel contient les documents suivants :

- ✓ La conciliation bancaire ;
- ✓ Le relevé bancaire avec la mention des numéros de dossiers de chaque transaction ;
- ✓ Le registre des opérations en fidéicommis (version Globale) ;
- ✓ Le registre des opérations en fidéicommis (Version par dossier) ;
- ✓ Le rapport (4 pages) avec notes s'il y a lieu.

Registre comptable portant sur les sommes détenues en fidéicommis

Nous avons mis en place un département de comptabilité via une firme externe qui gère exclusivement la comptabilité de l'agence. Le département des opérations, plus précisément la directrice des opérations, est responsable du compte en fidéicommis à ce qui a trait au dépôt, retrait, transfert de fonds, lettre et reçu. Une vérification des écritures du registre comptable est effectuée par le dirigeant d'agence.

Nous avons attribué les tâches de la Conciliation bancaire ainsi que les rapports des opérations du compte en fidéicommiss au Dirigeant d'Agence. Ils sont effectués à tous les mois et au 31 mars de chaque année.

Nous avons instauré des moyens nécessaires pour empêcher la perte ou la destruction des dossiers et registres. Le registre des opérations en fidéicommiss est maintenant conservé pour au moins 6 ans suivant la fermeture du compte en fidéicommiss via un système réseau interne de l'agence (Cloud). Ce système (Cloud) utilise une procédure de sauvegarde à deux lieux différents et ce plusieurs fois par jours. Nous utilisons aussi le système eZmax en parallèle.

Un avis initial a été acheminé à tous les courtiers de l'agence le 2 décembre 2019 et il sera mentionné que tous les dits courtiers devront sans délai aviser l'agence lorsqu'ils ont une proposition de transactions comportant un dépôt en fidéicommiss par chèque ou virement électronique. Tout autre situation impliquant un dépôt en fidéicommiss doit être soumis à l'agence sans délai.

Procédure spécifique pour les dépôts par virement électronique :

Prévoir les directives au courtier : le courtier impliqué dans la transaction DOIT, en plus de transmettre ses documents de transaction, aviser sans délai l'agence du fait qu'un dépôt sera fait par virement électronique afin que l'agence puisse s'assurer de la réception de la somme et la gérer adéquatement. Cette procédure sera faite en référence à l'article : Réception d'un acompte effectué par virement électronique et non par chèque, que faire ? (no. 124681). Un rappel de ces directives sera envoyé trimestriellement aux courtiers de l'agence.

Dès que nous recevons un chèque pour le compte en fidéicommiss, si la transaction n'est pas encore inscrite dans eZmax, nous obtenons une confirmation du courtier concerné dans les plus brefs délais, qu'il y a bel et bien une transaction pour l'adresse associée à ce dit chèque. À ce moment, nous le déposons dans le compte en fidéicommiss sans délais. Si nous n'avons pas eu confirmation dans un court délai ou que nous Avon tout simplement pas eu de confirmation et qu'il s'agit d'argent pour autrui, il devra être déposé sans délai au compte en fidéicommiss.

Nous avons établi une séquence de numéro consécutif uniques pour identifier chacun des virements électroniques effectués par l'agence. Nous inscrivons la date de naissance et l'occupation du déposant sur le reçu. Dans le cas où nous ne l'avons pas, nous enverrons un courriel au directeur de l'agence représentant l'acheteur demandant les informations nécessaires.

Les entrées au registre en fidéicommiss se font sans délai suivant le dépôt et ou retrait de la somme. Aussi dans la vérification des transactions, si la clause utilisée pour le dépôt en fidéicommiss ne respecte pas les exigences de l'OCAIQ ou qu'elle est manquante, le département de vérification des documents devra aviser par courriel le département des opérations, la directrice des opérations et/ou le dirigeant d'agence et/ou l'agent de conformité pourra appliquer une demande de correction de ladite clause. Aussi l'Agence émettra un avis en à tous les contrevenants de la procédure et se garde le droit d'appliquer une conséquence à tous contrevenants répétitif.

Une lettre et un reçu est automatiquement émis pour le déposant et envoyé à ce dernier. Ensuite une copie conforme est acheminée au courtier de la transaction concerné. La transaction concernée est aussi entrée automatiquement et sans délai au registre de transaction et le dossier de transaction est dès lors ouvert, par rapport au chèque pour le dépôt.

Lors d'un remboursement d'acompte l'agence doit :

- Avoir en dossier une annexe d'annulation pour de remboursement et doit être fait après la date prévue de la signature de l'acte de vente.

- À moins d'indication contraire dans l'annexe d'annulation, le remboursement doit toujours être géré conformément à la clause fiduciaire prévue à la proposition de transaction. Cette clause doit toujours être claire et ne pas laisser place à interprétation.

Avis de prise d'action et/ou de prise de directive

Un avis de prise d'action et/ou de prise de directive doit être envoyé au courtier correspondant à une transaction qui a une somme qui est détenue en fidéicommis de plus de 2.5 ans. Une annexe en ce sens doit être ajoutée au dossier de transaction.

Notes : Le remboursement ne doit jamais être remboursé avant la date prévue de l'acte notarié.

Obligation de Supervision de l'Agence et de son Dirigeant :

- L'agence et son dirigeant assument la responsabilité de superviser de manière proactive toutes les activités liées à la tenue, à l'utilisation et à la conservation des dossiers, livres, comptes et registres.
- Des contrôles réguliers sont effectués pour garantir le respect des normes éthiques, légales et professionnelles les plus strictes, et des mesures correctives sont prises si nécessaire.
- Chez Royal LePage Du Quartier, ces pratiques exemplaires sont intégrées dans les processus opérationnels quotidiens, assurant ainsi la conformité aux réglementations et la protection des intérêts des clients et des parties prenantes.

Vérification des dossiers tenus électroniquement

L'agence utilise EZMax pour la gestion électronique des documents (GED). Lors de la signature d'un contrat de courtage, les documents relatifs au dossier doivent être numérisés et ajoutés à la GED dès l'ajout de la propriété sur le Centris. L'aide-mémoire de l'OACIQ quant aux documents nécessaires au dossier de contrat de courtage résidentiel est disponible pour le courtier immobilier. Dès qu'une promesse d'achat est acceptée, même si certaines conditions restent à réaliser, les documents relatifs à la vente doivent être numérisés et ajoutés à la GED. Si le courtier inscripteur évolue au sein d'une autre agence, une copie du chèque de dépôt doit être ajoutée au dossier dans la GED. Dans le cadre d'une vente conditionnelle, l'avis de réalisation des conditions et tout autre document pertinent devront être numérisés et ajoutés au dossier de la GED afin de rendre la vente ferme.

L'agence s'assure :

- de choisir une firme accréditée par l'OACIQ;
- que les directeurs et l'administration contrôlent la qualité des documents déposés dans la GED;
- que le courtier utilise la signature électronique avec une firme qui a obtenu accréditation;
- que le certificat d'authentification ou de résumé de la preuve généré par la solution de signature électronique choisie soit au dossier;
- que le courtier informe bien le client sur le contenu du document qu'il fait signer électroniquement;
- que le courtier applique la Vérification d'identité;
- que le courtier sache comment conserver la valeur juridique des documents;
- de la destruction sécurisée des documents, après la numérisation de qualité.

Politique et normes de numérisation interne

Voir en annexe

Représentation, sollicitation, promotion et publicité

Obligation d'avoir un permis de courtage valide :

- Royal LePage du Quartier exige que tous ses courtiers détiennent un permis de courtage valide, délivré par l'organisme de réglementation compétent, pour exercer leurs activités immobilières.
- L'agence fournit un soutien continu aux courtiers pour s'assurer qu'ils maintiennent leurs licences à jour et respectent toutes les exigences réglementaires.

Courriel automatisé hebdomadaire

Superviser par ; Karim Dalati

Représentation :

- Les courtiers de Royal LePage du Quartier sont tenus de représenter fidèlement les intérêts de leurs clients dans toutes les transactions immobilières.
- L'agence fournit des lignes directrices et des formations pour aider les courtiers à comprendre et à respecter les normes éthiques de représentation.

Sollicitation clientèle :

- L'agence fournit des directives claires sur les pratiques de sollicitation clientèle conformes aux réglementations en vigueur.
- Les courtiers reçoivent une formation sur les méthodes éthiques de sollicitation clientèle et sont encouragés à les suivre scrupuleusement.

Formation LNNTE et LCAP offerte mensuellement

Animé par : Fadi Kaouk

Promotion :

- Royal LePage du Quartier met en place des politiques strictes pour garantir que toute promotion des services immobiliers est exacte, transparente et conforme aux normes éthiques.
- L'agence offre des ressources et des outils de promotion aux courtiers pour les aider à promouvoir leurs services de manière professionnelle et éthique.

Garanties de performance et de vente :

- Les courtiers de l'agence sont encouragés à respecter toutes les garanties de performance et de vente convenues avec les clients, et à fournir un service de haute qualité à chaque étape du processus.
- L'agence offre un soutien et des conseils aux courtiers pour les aider à atteindre les objectifs convenus avec leurs clients et à assurer leur satisfaction.

Rencontre annuelle pour le suivi des objectifs

Animé par : Fadi Kaouk

Rapport trimestriel de performance des courtiers envoyé à la direction

Supervisé par : Andréanne Roussel

Publicité :

- Royal LePage du Quartier veille à ce que toute publicité des services immobiliers soit conforme aux réglementations en matière de publicité et aux normes éthiques de l'industrie.

- Les courtiers reçoivent des lignes directrices sur la création de publicités précises, transparentes et non trompeuses, et bénéficient d'un soutien pour élaborer des campagnes publicitaires efficaces.
Formation Image de marque offert mensuellement
Animé par ; Andréanne Roussel

Publicité transaction complète :

- L'agence encourage les courtiers à fournir une publicité complète et transparente des transactions immobilières, en fournissant toutes les informations pertinentes concernant la propriété.
- Des outils et des ressources sont mis à la disposition des courtiers pour les aider à créer des publicités informatives et précises, reflétant fidèlement les caractéristiques de chaque propriété.
- Un programme de vérification des publicités effectuées par les courtiers est mis en place pour garantir leur conformité aux réglementations en vigueur.
- Les publicités sont vérifiées de manière aléatoire par l'agence, et des rappels réguliers de la procédure sont envoyés à tous les courtiers pour assurer leur conformité continue.
Formation Image de marque offert mensuellement
Animé par ; Andréanne Roussel

Obligation de supervision de l'agence et de son dirigeant :

- Royal LePage du Quartier assume la responsabilité de superviser les activités de ses courtiers et veille à ce qu'ils respectent toutes les réglementations en vigueur et les normes éthiques de l'industrie.
- L'agence fournit une supervision et un encadrement continus aux courtiers pour garantir le respect des règles et des pratiques professionnelles.

Consultation des Règles Publicitaires :

- Le manuel de publicité de l'OACIQ est disponible à la réception du bureau et est envoyé à tous les courtiers de manière électronique.
Accessible via Synbad en tout temps : Lien vers le manuel de publicité de l'OACIQ.

Respect des Normes Graphiques de Royal LePage :

- Le guide des normes graphiques de Royal LePage est disponible dans Reseaurlp.com - Marketing - Logos et lignes directrices de la marque.
- Toutes les publicités, pancartes et cartes d'affaires doivent être vérifiées et approuvées par la personne en charge, dont le nom doit être indiqué.
- En cas de doute, la personne en charge peut se référer au siège social de Royal LePage ou à l'Info-OACIQ pour valider les informations publicisées.

Utilisation des Médias Sociaux :

- Encouragée pour la promotion personnelle des courtiers, mais doit être en accord avec les valeurs de l'agence et de la bannière, et de bon goût.

Publicité Inadmissible :

- Toute publicité jugée inadmissible ou inappropriée par l'agence, et non approuvée, sera signalée au courtier immobilier.
- Le courtier doit remédier à la situation rapidement. En cas de récidive, des conséquences seront appliquées, pouvant aller jusqu'au renvoi de l'agence. Les frais encourus seront à la charge du courtier.

Activités de Sollicitation :

- Vérification nécessaire sur la liste LNNTE pour s'assurer que la propriété n'est pas sous mandat avec un autre courtier immobilier.

Points Importants pour la Vérification de Publicités et Matériels Promotionnels :

- Éléments de base, mentions obligatoires, normes graphiques, identification du courtier et de l'agence doivent être inclus.
- Toutes les mentions doivent être vérifiables, et le courtier doit avoir un contrat de courtage actif sur la propriété publicisée.
- Respect des règles concernant les enseignes "Vendu", la mention des distinctions du programme de prix et de reconnaissance Royal LePage, et les concours offerts par le courtier.

Intervention pour Publicité :

- La personne responsable pour intervenir auprès des courtiers pour la publicité est indiquée.
- Un processus d'intervention est établi, incluant la révision de la publicité, des recommandations pour la modification, une révision des règles publicitaires avec le courtier, et la nécessité d'approbation préalable par le DA avant publication pour toutes les futures publicités.

Annexes