

Guide sur les relations mandant-mandataire

Introduction

L'achat ou la vente d'une propriété constitue probablement l'une des plus importantes décisions financières qu'un consommateur type fait un courant de sa vie. Il est au mieux de vos intérêts de prendre quelques instants pour réfléchir au type de relation que vous pourriez décider d'avoir avec un membre de l'industrie. Plus vous comprendrez votre relation, meilleures seront les chances que vous serez satisfait du résultat. Ce guide vous aidera, vous et le membre de l'industrie, à discuter des renseignements que vous devez connaître afin de prendre une décision éclairée sur votre relation. L'une des exigences réglementaires pour les membres de l'industrie consiste à vous remettre ce guide et à en discuter avec vous.

Qu'est-ce que la relation mandant-mandataire?

La relation mandant-mandataire est une relation mise en place entre deux parties qui conviennent que l'une d'elles agira au nom de l'autre. Aux fins du présent document, lorsqu'on utilise le terme « agent », il fait référence au « courtage » si vous faites affaire avec une agence immobilière en common law et il fait référence à l'« agent désigné » si vous faites affaire avec une agence immobilière désignée.

Les exemples d'agent dont il est question dans le présent guide sont :

- l'agence immobilière agissant au nom d'un acheteur ou d'un vendeur, appelée couramment relation mandant-mandataire en common law;
- le ou les agents désignés d'une agence immobilière désignée agissant au nom du vendeur ou de l'acheteur dans une relation de mandant-mandataire désigné.

Pour la relation mandant-mandataire en common law, la relation mandant-mandataire est entre le client (acheteur ou vendeur) et l'agence immobilière et ses membres de l'industrie. Pour la relation de mandant-mandataire désigné, la relation mandant-mandataire est entre le client et un ou des agents désignés d'une agence immobilière en particulier, non pas avec la l'agence immobilière et ses membres de l'industrie. Les membres de l'industrie sont tenus de vous informer du type d'agence immobilière pour laquelle ils travaillent, soit une agence immobilière en common law ou une agence immobilière à relation mandant-mandataire désigné.

Lors du premier contact avec un membre de l'industrie, l'acheteur ou le vendeur n'a pas de relation mandant-mandataire avec l'agence immobilière ou l'agent désigné. Il faut faire preuve de prudence afin de ne pas passer de contrat tant que vous et l'agent n'aurez pas pris une décision consciente afin que l'agence immobilière ou l'agent désigné vous représente.

Si vous choisissez d'avoir une relation mandant-mandataire avec une agence immobilière ou un agent désigné, on vous demandera de signer une entente de service confirmant votre choix par écrit. Même si vous pouvez refuser de signer une entente de service, il est

recommandé de le faire. Les ententes de service par écrit assurent la clarté et la transparence relativement à la relation mandant-mandataire. Des exemples d'entente de service par écrit sont le contrat de courtage immobilier du vendeur et le contrat de courtage immobilier de l'acheteur. Ces contrats expliquent les devoirs et obligations de l'agent et du client.

Mandat exclusif

Le mandat exclusif consiste en une relation où l'agence immobilière ou le membre de l'industrie joue le rôle d'agent pour une seule partie lors d'une transaction. Essentiellement, pour ce type de relation mandant-mandataire, l'agent a le pouvoir de représenter le client dans une transaction immobilière. Avec un mandat exclusif, les agents sont tenus de protéger et de défendre les intérêts de leurs clients. En particulier, votre agent a les obligations suivantes envers vous :

Obligations de l'agent envers le client

Fidélité entière : L'agent doit agir uniquement au mieux de vos intérêts, doit toujours faire passer vos intérêts avant ses propres intérêts et avant les intérêts des autres parties. Ceci signifie qu'il doit éviter les conflits d'intérêts et protéger votre position de négociation en tout temps.

Confidentialité : L'agent a le devoir de ne pas divulguer ce que vous lui confiez. Les renseignements confidentiels comprennent les renseignements à votre sujet, sur la propriété ou sur la transaction qui n'ont pas à être divulgués en vertu de la loi, mais dont la divulgation pourrait faire en sorte qu'une autre partie les utilise à votre désavantage. Le devoir de confidentialité est valide même après la fin de la relation mandant-mandataire.

Divulgence complète : L'agent doit vous informer de tous les faits qu'il connaît qui pourraient avoir des incidences sur votre relation ou influencer votre décision lors d'une transaction. Ceci inclut tous les conflits d'intérêts de l'agent lorsqu'il vous fournit ses services. L'agent ne devrait pas décider si les renseignements sont importants pour vous, mais il est plutôt tenu de vous divulguer tout renseignement pertinent. Toutefois, les renseignements confidentiels obtenus lors d'une relation mandant-mandataire antérieure ne vous seront pas divulgués, sauf si le client précédent donne son autorisation par écrit en vue de leur divulgation.

Obligation d'agir : L'agent doit obéir à toutes vos directives légales, pourvu que les instructions soient raisonnables et habituelles dans les circonstances. Si vous insistez pour que l'agent fasse quelque chose d'illégal, il serait tenu de refuser et de considérer que la relation et le contrat de service en cours prennent fin.

Soins et habiletés raisonnables : L'agent doit démontrer des soins et des habiletés raisonnables dans l'exercice des tâches qui lui sont confiées. On s'attend à ce que l'agent réponde aux normes de soins qu'un membre de l'industrie compétent et raisonnable exercerait dans une situation semblable.

Pleine reddition des comptes : L'agent doit rendre compte de tout l'argent et des biens qui lui sont confiés pendant qu'il agit en votre nom.

Obligations du client

Les obligations du client sont définies dans l'entente de service par écrit et comprennent :

- rembourser les dépenses engagées par suite de l'exécution des tâches nécessaires en votre nom;
- verser la rémunération ou le remboursement convenu, selon ce qui est précisé dans l'entente de service par écrit; et
- divulguer à l'agent les faits qui pourraient avoir des incidences sur une transaction, y compris les faits importants qui doivent être communiqués à une tierce partie au courant de la transaction.

Relation mandant-mandataire en common law

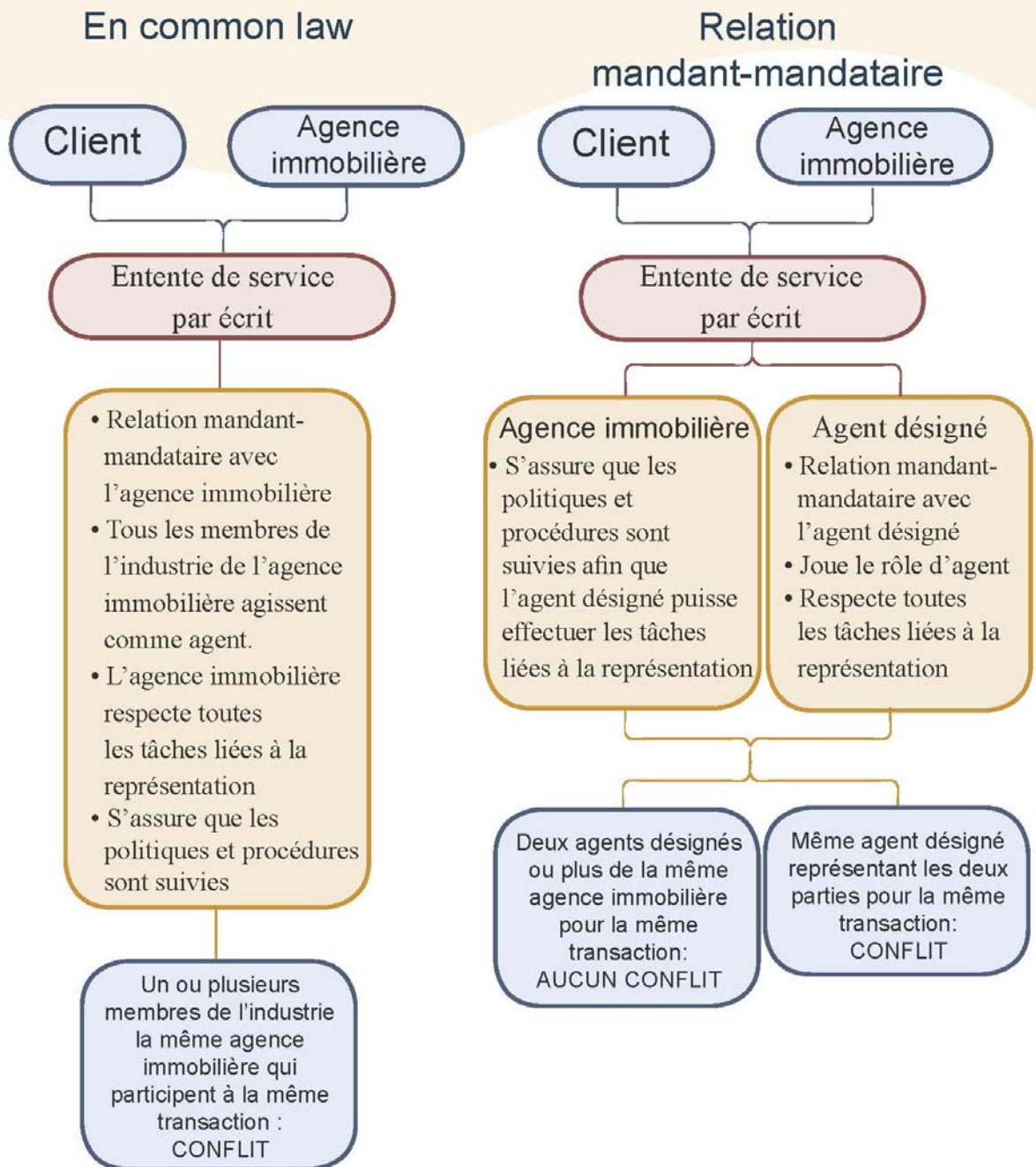
Dans une relation mandant-mandataire en common law, votre relation est avec l'agence immobilière. Si l'autre partie d'une possible transaction est représentée par la même agence immobilière que vous, celle-ci est en conflit d'intérêts. En common law, l'agence immobilière ne peut pas servir deux maîtres en raison du conflit que cela crée relativement aux obligations de mandat exclusif de l'agent envers le client. Dans une relation de mandat exclusif, l'agence immobilière ne peut représenter les intérêts opposés des deux parties lors d'une même transaction. En particulier, le conflit découle de l'obligation de fidélité, de divulgation de tous les faits pertinents et du respect de la confidentialité des renseignements personnels qu'a l'agence immobilière envers vous et envers l'autre partie concernée par la transaction. Il existe plusieurs autres options pour résoudre ce conflit, y compris le courtage de transaction, le statut du client ou la recommandation à une autre agence immobilière.

Il sera question plus en détail de la résolution de ce conflit dans la section de ce guide portant sur le courtage de transaction.

Relation de mandant-mandataire désigné

Si une agence immobilière fonctionne selon une relation de mandant-mandataire désigné, votre relation mandant-mandataire est avec le membre de l'industrie, non pas avec l'agence immobilière. Si l'autre partie d'une transaction possible est représentée par un autre membre de l'industrie de la même société de courtage, il n'y a pas de conflit, car chaque membre de l'industrie aura un mandat exclusif avec ses clients respectifs. Il y a une différence clé entre la relation mandant-mandataire en common law et la relation de mandant-mandataire désigné. Si vous choisissez de travailler avec un membre de l'industrie qui est associé à une agence immobilière désignée, vous devrez signer une entente de service par écrit. Ce document explique en détail la nature de la relation mandant-mandataire et confirme votre choix de représentation pour la relation mandant-mandataire. Une relation de mandant-mandataire désigné permet à votre agent désigné de remplir toutes ses tâches et obligations envers vous lorsque l'autre partie pour une transaction est représentée par un autre membre de l'industrie de votre agence immobilière.

Si votre agent désigné représente l'autre partie pour la transaction, ceci crée le même conflit que ce qui a été discuté pour la relation en common law (c.-à-d. le même agent représentant les deux parties). En plus des options de résolution de conflit indiquées pour la relation en common law, pour la relation de mandant-mandataire désigné, on peut aussi vous recommander un autre agent désigné de la même société de courtage, lequel assurera une représentation en mandat exclusif.



Courtage de transaction

On parle de courtage de transaction lorsqu'un ou plusieurs membres de l'industrie de la même agence immobilière en common law, ou le même agent désigné d'une agence immobilière avec relation de mandant-mandataire désigné, représentent à la fois le vendeur et l'acheteur dans le cadre de la même transaction immobilière. Le courtage de transaction est permis avec le consentement entièrement éclairé, volontaire et en temps opportun des deux parties pour la transaction. Le membre de l'industrie doit obtenir le consentement éclairé par écrit en vue du courtage de transaction avant que cette relation puisse se faire et avant la présentation d'une offre d'achat ou de vente d'une propriété. Si l'autre partie de la possible transaction est représentée par le même agent (agence immobilière) qui vous représente, sauf si autrement convenu par les parties, le membre de l'industrie doit alors discuter avec vous de *l'Entente de courtage de transaction* et demander votre changement de la représentation à la facilitation, à titre de partie informée.

L'agent agira désormais comme facilitateur de transaction et fournira des services de facilitation afin d'aider les parties à en arriver à une entente mutuellement acceptable. Les services de facilitation signifient les services selon lesquels les intérêts de l'acheteur et du vendeur sont satisfaits de façon équitable, objective et impartiale sans donner de conseils confidentiels, faire la défense au nom de l'acheteur ou du vendeur, ou faire preuve de discrétion ou de jugement de manière à avantager l'acheteur ou le vendeur en portant préjudice à l'autre, et peut inclure :

- fournir des statistiques sur le marché immobilier ou de l'information sur la propriété, y compris des renseignements sur des propriétés semblables par l'intermédiaire des services d'inscription ou d'autres bases de données locales;
- fournir des formules types de convention d'achat et de vente, de bail ou d'autres documents pertinents et préparer ces documents conformément aux instructions du client;
- présenter au moment opportun toutes les offres et contre-offres à et du client;
- transmettre rapidement au ou aux clients tous les renseignements que l'un souhaite communiquer à l'autre;
- tenir le ou les clients informés de l'évolution de la transaction.

Finalement, à titre de facilitateur de la transaction, l'agent exécutera tous les autres services de facilitation pour les deux parties dans la mesure où ils seront conformes aux modalités de leur entente respective.

Statut de client (pas de relation mandant-mandataire)

Si vous choisissez de *ne pas* avoir de relation mandant-mandataire, mais voulez quand même travailler avec un membre de l'industrie, vous pouvez choisir le statut de client. Si vous choisissez le statut de client, l'agence immobilière ou l'agent désigné n'est pas votre agent et n'est pas tenu aux obligations de représentation à votre égard. Les obligations envers un client se limitent à agir honnêtement, avec des soins et une habileté raisonnables et à ne pas fournir de façon négligente ou volontaire des renseignements erronés ou

trompeurs. Si vous choisissez d'être un client, le membre de l'industrie peut vous demander de confirmer votre choix en signant un *Formulaire de confirmation du statut de client*.

À titre de client, l'agence immobilière peut vous fournir des services pour vous aider à faire la transaction, lesquels peuvent comprendre :

- remplir les contrats standard et les autres formulaires pertinents;
- vous fournir les statistiques sur le marché immobilier et de l'information sur les propriétés semblables;
- vous fournir le nom d'évaluateurs, de courtiers en prêts hypothécaires ou d'autres fournisseurs de services (mais ne peut pas vous en recommander un en particulier);
- présenter rapidement toutes les offres et contre-offres de l'acheteur et du vendeur;
- transmettre toute l'information qu'une des parties souhaite communiquer à l'autre;
- vous tenir au courant de l'évolution de la transaction.

Pour ces services, on ne peut exiger l'exercice de discrétion ou de jugement, la prestation de conseils confidentiels ou la défense en votre nom.

Il y a plusieurs raisons pour lesquelles un client pourrait choisir le statut de client ou pour lesquelles l'agence immobilière pourrait le recommander. Ce peut être le cas lorsque :

- À titre d'acheteur, vous êtes intéressé par une maison à vendre par le propriétaire et le vendeur n'est pas intéressé à établir une relation mandant-mandataire avec votre agent. Afin d'effectuer la transaction, le vendeur peut souhaiter devenir plutôt un client de votre agent.
- À titre d'acheteur, vous êtes intéressé par une propriété dont le vendeur a une relation de longue durée avec votre agent. Dans ce cas, vous pouvez choisir le statut de client pour la durée de cette transaction. Ceci se produit souvent lors de l'achat de maisons neuves, car le membre de l'industrie vendant à une maison témoin à une relation très solide et souvent exclusive avec un constructeur de maisons en particulier.

Il faut savoir que les clients ont toujours la possibilité de choisir une autre agence immobilière pour les représenter.

Faire un choix éclairé

Vous avez plusieurs choix de relations, comme le décrit ce guide. Votre membre de l'industrie a la responsabilité de vous expliquer les options qui s'offrent à vous. Il est au mieux de vos intérêts que vous compreniez quelles sont vos obligations et quelles sont les limitations qu'il y a, ou qu'il pourrait y avoir, lorsque vous choisissez un certain type de relation. Posez des questions à votre membre de l'industrie et assurez-vous que les réponses sont à votre satisfaction avant de passer une entente pour une relation en particulier.

Confirmation du Guide de relations mandant-mandataire

Je comprends que je devrai signer ce guide pour confirmer que j'ai reçu et lu le *Guide de relations mandant-mandataire* remis par le représentant de l'agence immobilière indiqué ci-dessous et que j'ai obtenu des réponses satisfaisantes à mes questions. Je comprends qu'il me faudra peut-être signer des ententes ou des confirmations relativement au type de relation que je déciderai d'avoir avec l'agence immobilière.

Signé ce ____^e jour de _____.

Nom de l'agence immobilière

Signature du membre de l'industrie

Nom en caractères d'imprimerie

Signature du consommateur

Nom en caractères d'imprimerie

Signature du consommateur

Nom en caractères d'imprimerie