

# Code de déontologie et normes de pratique de la National Association of REALTORS®

**En vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2018**

Lorsque le terme REALTORS® est utilisé dans ce Code et dans le Préambule, il sera censé inclure le terme REALTOR-Associate®.

Bien que le Code de déontologie énonce des obligations qui peuvent être plus contraignantes que celles que la loi impose, dans tous les cas de conflit entre le Code de déontologie et la loi, les obligations imposées par la loi prévalent.

## **Préambule**

La terre est au-dessous de tout. La survie et la croissance de nos institutions libres et de notre civilisation dépendent de son utilisation judicieuse et de sa distribution appropriée à des propriétaires. Les REALTORS® doivent reconnaître que les intérêts de la nation et de ses citoyens nécessitent la meilleure utilisation possible de la terre disponible et sa distribution pour qu'autant de citoyens que possible puissent en bénéficier. Les citoyens ont besoin de la construction de logements à des prix abordables, de villes répondant à leurs besoins, du développement d'un secteur industriel et d'un secteur agricole productifs et de la préservation d'un environnement sain.

De tels intérêts imposent des obligations qui vont bien au-delà de celles du commerce ordinaire. Ils imposent une grande responsabilité sociale et un devoir civique auquel les REALTORS® doivent se dédier et pour lesquels ils doivent se préparer avec diligence. Par conséquent, les REALTORS® désirent toujours entretenir et améliorer les normes de leur vocation et partager avec leurs collègues REALTORS® une responsabilité commune pour son intégrité et son honneur.

En reconnaissant et appréciant leurs obligations envers leurs clients, les consommateurs, le public et leurs collègues, les REALTORS® s'efforcent continuellement de s'informer et de rester informés des questions foncières et immobilières et, en tant que professionnels compétents, ils partagent volontiers les fruits de leur expérience et de leurs études avec les personnes avec lesquelles ils entrent en contact. Ils identifient les pratiques qui pourraient nuire au public ou qui risqueraient de discréditer ou de déshonorer la profession d'agent immobilier, et ils prennent des mesures pour les éliminer en faisant appliquer ce Code de déontologie, ainsi qu'en fournissant l'assistance nécessaire aux organes de réglementation appropriés. Comme les REALTORS® ont une connaissance personnelle directe des conduites consistant en détournements de fonds ou de biens des clients, en discrimination délibérée ou en fraude causant des préjudices économiques substantiels qui peuvent violer le Code de déontologie, ils sont en mesure de porter de tels problèmes à l'attention de l'association ou du comité de REALTORS® approprié. *(Révisé 1/00)*

En réalisant que la coopération avec d'autres professionnels de l'immobilier est dans le meilleur intérêt des personnes qui utilisent leurs services, les REALTORS® encouragent une représentation exclusive des clients ; ils ne tentent pas d'obtenir un avantage déloyal sur leurs concurrents ; et ils s'abstiennent de faire des commentaires non sollicités sur d'autres professionnels. Dans les cas où on leur demande leur opinion, ou lorsque les REALTORS® estiment que leurs commentaires sont nécessaires, ils

présentent leurs opinions de manière objective et professionnelle, sans être influencés par des motivations personnelles, la perception d'un avantage potentiel ou l'appât du gain.

Le terme REALTOR® est désormais associé à des valeurs de compétence, d'équité et d'intégrité résultant du respect du noble idéal de conduite morale dans les relations d'affaires. Ni l'attrait du profit, ni des instructions de clients ne sauraient jamais justifier des manquements à cet idéal.

Pour interpréter cette obligation, les REALTORS® ne trouveront pas de meilleur guide que la Règle d'or qui est connue depuis de nombreux siècles : « Traite les autres comme tu voudrais qu'ils te traitent. »

En adoptant cette norme, les REALTORS® s'engagent à en respecter l'esprit de cette norme dans toutes leurs activités, qu'ils les conduisent en personne ou par le biais d'associés ou de collaborateurs, ou par des moyens technologiques, et à conduire leurs affaires conformément aux principes énoncés ci-dessous. *(Révisé 1/07)*

## ***Obligations envers les clients***

### **Article 1**

Quand ils représentent un acheteur, un vendeur, un propriétaire, un locataire ou un autre client en tant qu'agent, les REALTORS® s'engagent à protéger et promouvoir les intérêts de leurs clients. Cette obligation envers le client est primordiale, mais elle n'exonère pas les REALTORS® de leur obligation de traiter toutes les parties honnêtement. Quand ils sont au service d'un acheteur, d'un vendeur, d'un propriétaire, d'un locataire ou d'une autre partie dans une capacité autre que celle d'agent, les REALTORS® sont toujours obligés de traiter toutes les parties honnêtement. *(Révisé 1/01)*

#### **• Norme de pratique 1-1**

Même lorsque les REALTORS® agissent en qualité de partie principale dans une transaction immobilière, ils sont toujours tenus de respecter les obligations qui sont imposées par le Code de déontologie. *(Révisé 1/93)*

#### **• Norme de pratique 1-2**

Les obligations imposées par le Code de déontologie couvrent toutes les activités et opérations immobilières, qu'elles soient conduites en personne, électroniquement ou par tout autre moyen.

Les obligations que le Code de déontologie impose sont applicables que les REALTORS® agissent en tant qu'agents ou en des capacités différentes mais reconnues par la loi, étant entendu que toutes les obligations imposées exclusivement aux agents par les lois ou règlements ne seront pas imposées par le présent Code de déontologie aux REALTORS® agissant en une capacité autre que celle d'un agent.

Tel que ce terme est utilisé dans ce Code de déontologie, « client » désigne la ou les personnes physiques ou morales avec lesquelles un REALTOR® ou le cabinet d'un REALTOR® a une relation de représentation sous mandat ou toute autre relation différente légalement reconnue ; ou une partie à une transaction immobilière qui reçoit des informations, des services ou des prestations mais n'a pas de relation contractuelle avec le REALTOR® ou le cabinet du REALTOR® ; « prospect » désigne un acheteur, un vendeur, un locataire ou un propriétaire qui n'est pas lié par une relation de représentation avec le REALTOR® ou le cabinet du REALTOR® ; « agent » désigne un détenteur d'une licence de courtage immobilier (y compris les courtiers et les vendeurs travaillant pour le compte de

ces derniers) agissant dans le cadre de relations de mandant à mandataire telles que définies par les lois ou règlements applicables ; et « courtier » désigne un détenteur d'une licence de courtage immobilier (y compris les courtiers et les vendeurs travaillant pour le compte de ces derniers) agissant soit en tant qu'agent, soit dans toute autre capacité différente reconnue par la loi. *(Adopté 1/95, Révisé 1/07)*

- **Norme de pratique 1-3**

Quand ils s'efforcent d'obtenir un mandat pour une transaction immobilière, les REALTORS® ne devront pas induire délibérément en erreur un propriétaire quant à la valeur marchande de son bien.

- **Norme de pratique 1-4**

Quand ils s'efforcent d'obtenir un mandat pour représenter un acheteur/locataire, les REALTORS® ne devront pas induire délibérément en erreur un acheteur ou un locataire eu égard à des économies ou d'autres avantages dont ils pourraient bénéficier en conséquence de l'utilisation des services du REALTOR®. *(Révisé 1/93)*

- **Norme de pratique 1-5**

Les REALTORS® ne peuvent représenter le vendeur/le propriétaire et l'acheteur/le locataire dans le cadre de la même transaction qu'après une divulgation complète et moyennant le consentement éclairé des deux parties. *(Adopté 1/93)*

- **Norme de pratique 1-6**

Les REALTORS® doivent soumettre des offres et des contre-offres aussi objectivement et rapidement que possible. *(Adopté 1/93, Révisé 1/95)*

- **Norme de pratique 1-7**

Quand ils agissent en qualité de courtiers détenteurs d'un mandat de vente ou de location, les REALTORS® doivent continuer à soumettre au vendeur/propriétaire toutes les offres et contre-offres jusqu'à la clôture ou la signature d'un bail, à moins que le vendeur/propriétaire ait renoncé au bénéfice de cette obligation par écrit. Les REALTORS® ne sont pas tenus de continuer à proposer la propriété sur le marché après l'acceptation d'une offre par le vendeur/propriétaire. Les REALTORS® doivent recommander aux vendeurs/propriétaires d'obtenir les conseils d'un avocat avant d'accepter une offre ultérieure, sauf lorsque l'acceptation est sous réserve de la résiliation du contrat d'achat ou du bail préexistant. *(Révisé 1/93)*

- **Norme de pratique 1-8**

Les REALTORS®, agissant en tant qu'agents ou courtiers d'acheteurs/de locataires, doivent soumettre aux acheteurs/locataires toutes les offres et contre-offres jusqu'à l'acceptation d'une telle offre/contre-offre, mais ils ne sont pas tenus de continuer à faire visiter la propriété à leurs clients après l'acceptation d'une offre, sauf accord contraire par écrit par ailleurs. Les REALTORS® agissant en qualité d'agents ou de courtiers pour des acheteurs/locataires doivent recommander aux acheteurs/locataires d'obtenir les conseils d'un avocat en cas de doute relatif à la terminaison ou non du contrat préexistant. *(Adopté 1/93, Révisé 1/99)*

- **Norme de pratique 1-9**

L'obligation à la charge des REALTORS® visant à préserver des informations confidentielles (telles que définies par les lois applicables) communiquées par leurs clients dans le cadre de toute relation de représentation sous mandat ou autre relation reconnue par la loi continue après la terminaison

d'une telle relation de représentation sous mandat ou autre relation reconnue par la loi. Les REALTORS® ne doivent pas faire ce qui suit en connaissance de cause, pendant la durée d'une relation professionnelle avec leurs clients ou après la fin d'une telle relation :

- 1) révéler des informations confidentielles de clients ; ou
- 2) utiliser des informations confidentielles de clients au détriment de leurs clients ; ou
- 3) utiliser des informations confidentielles de clients pour le bénéfice du REALTOR® ou pour celui de tiers, sauf si :
  - a) les clients y consentent après une divulgation complète ; ou
  - b) les REALTORS® doivent appliquer une décision judiciaire ; ou
  - c) un client a l'intention de commettre un crime et les informations en question sont nécessaires pour prévenir ce crime; ou
  - d) ces informations sont nécessaire afin de défendre le REALTOR® ou des employés ou d'autres personnes associées au REALTOR® contre une accusation de conduite malveillante.

Les informations concernant des vices cachés ne sont pas considérées comme des informations confidentielles en vertu du présent Code de déontologie. *(Adopté 1/93, Révisé 1/01)*

- **Norme de pratique 1-10**

Les REALTORS® doivent gérer de façon compétente les biens immobiliers des clients en respectant les droits, la sécurité et la santé des locataires et de toutes autres personnes se trouvant légalement sur les lieux, conformément aux conditions et modalités de leur licence de courtage immobilier et de leurs contrats de gestion immobilière. *(Adopté 1/95, Révisé 1/00)*

- **Norme de pratique 1-11**

Les REALTORS® qui sont employés pour entretenir ou gérer des biens immobiliers d'un client doivent exercer une diligence appropriée et fournir des efforts raisonnables pour le protéger contre toutes les éventualités et pertes raisonnablement prévisibles. *(Adopté 1/95)*

- **Norme de pratique 1-12**

Quand ils signent des contrats de courtage, les REALTORS® doivent informer les vendeurs/propriétaires :

- 1) des politiques de la société du REALTOR® concernant la coopération et le(s) montant(s) de toute rémunération devant être fournie aux sous-agents, agents des acheteurs/locataires et/ou courtiers agissant dans des capacités autres que de détenteur d'un mandat reconnues par la loi ;
- 2) du fait que les agents ou courtiers d'acheteurs/de locataires, même s'ils sont rémunérés par des courtiers détenteurs d'un mandat, ou par des vendeurs/propriétaires, peuvent représenter les intérêts d'acheteurs/de locataires ; et
- 3) du potentiel pour que des courtiers détenteurs d'un mandat agissent en tant qu'agents doubles, p. ex., agents d'acheteurs/de locataires, en toute transparence. *(Adopté 1/93, Renuméroté 1/98, Révisé 1/03)*

- **Norme de pratique 1-13**

Quand ils concluent des contrats avec des acheteurs/locataires, les REALTORS® doivent informer les clients potentiels :

- 1) des politiques de la société du REALTOR® concernant la coopération ;
- 2) du montant de la rémunération devant être payée au client ;
- 3) du potentiel de rémunération additionnelle ou compensatoire par d'autres courtiers, par le vendeur ou le propriétaire, ou par d'autres parties ;
- 4) du potentiel pour que le représentant de l'acheteur/du locataire agisse en tant qu'agent double en toute transparence, p. ex., courtier détenteur de mandat, sous-agent, agent d'un propriétaire, etc., et
- 5) de la possibilité selon laquelle des vendeurs ou des représentants des vendeurs ne traitent pas l'existence et les conditions ou modalités d'offres comme des informations confidentielles conformément aux obligations légales, réglementaires ou contractuelles de confidentialité imposées aux parties. *(Adopté 1/93, Renuméroté 1/98, Révisé 1/06)*

- **Norme de pratique 1-14**

Les honoraires pour la préparation des valeurs d'expertise ou d'autres évaluations ne dépendront pas du montant de l'expertise ou de l'évaluation. *(Adopté 1/02)*

- **Norme de pratique 1-15**

Les REALTORS®, en réponse aux questions d'acheteurs ou de courtiers non détenteurs d'un mandat, doivent, sous réserve de l'approbation du vendeur, divulguer l'existence d'offres sur la propriété immobilière. Dans la mesure où une divulgation est autorisée, les REALTORS® doivent également divulguer, si on le leur demande, si les offres ont été obtenues par le courtier détenteur du mandat, par un autre courtier du cabinet détenteur du mandat ou par un courtier d'un autre cabinet. *(Adopté 1/03, Révisé 1/09)*

- **Norme de pratique 1-16**

Les REALTORS® n'auront pas de le droit d'accéder à des biens immobiliers couverts par des mandats de vente ou de gestion, ou de les utiliser, ou de permettre à d'autres personnes d'accéder à des biens immobiliers couverts par des mandats de vente ou de gestion, ou de les utiliser, ou de les aider à accéder à des biens immobiliers couverts par des mandats de vente ou de gestion, ou de les utiliser, conformément à des conditions ou modalités autres que celles qui sont autorisées par le propriétaire ou le vendeur. *(Adopté 1/12)*

## **Article 2**

Les REALTORS® doivent éviter toutes exagérations, fausses déclarations ou dissimulations de faits pertinents concernant des biens immobiliers ou des transactions. Cependant, il n'est pas attendu des REALTORS® qu'ils découvrent des vices cachés dans un bien immobilier, qu'ils donnent des conseils sur des sujets extérieurs au champ d'application de leur licence de courtage immobilier ou qu'ils divulguent des faits qui sont confidentiels dans le cadre de relations de représentation sous mandat ou d'autres relations selon la définition de la loi applicable. *(Révisé 1/00)*

- **Norme de pratique 2-1**

Les REALTORS® sont seulement tenus de découvrir et de divulguer les facteurs négatifs raisonnablement apparents pour des personnes ayant de l'expertise dans ces domaines conformément à ce qui est attendu d'une personne ayant une licence de courtage immobilier. L'Article 2 n'impose pas au REALTOR® une obligation d'expertise dans d'autres disciplines professionnelles ou techniques. *(Révisé 1/96)*

- **Norme de pratique 2-2**

(Renuméroté comme Norme de pratique 1-12 1/98)

- **Norme de pratique 2-3**

(Renuméroté comme Norme de pratique 1-13 1/98)

- **Norme de pratique 2-4**

Les REALTORS® ne doivent pas participer à la désignation d'une contrepartie falsifiée dans un quelconque document, sauf s'il s'agit de la désignation d'une contrepartie clairement nominale.

- **Norme de pratique 2-5**

Les facteurs définis comme étant « non substantiels » par des lois ou des règlements, ou qui sont indiqués expressément par des lois ou des règlements comme n'étant pas couverts par une obligation de divulgation sont considérés comme étant « non pertinents » aux fins de l'Article 2. *(Adopté 1/93)*

## **Article 3**

Les REALTORS® doivent coopérer avec d'autres courtiers, sauf lorsqu'une telle coopération n'est pas dans le meilleur intérêt du client. L'obligation de coopérer n'inclut pas l'obligation de partager les commissions ou les honoraires, ou de rémunérer par ailleurs un autre courtier. *(Révisé 1/95)*

- **Norme de pratique 3-1**

Les REALTORS®, agissant en qualité d'agents ou de courtiers exclusifs des vendeurs/propriétaires, établissent les conditions générales des offres de coopération. Sauf indication expresse dans les offres de coopération, les courtiers ne peuvent pas supposer que l'offre de coopération inclut une offre de rémunération. Les termes de la rémunération, le cas échéant, doivent être fixés par les courtiers coopérants avant de commencer à fournir les efforts associés à l'acceptation de l'offre de coopération. *(Révisé 1/99)*

- **Norme de pratique 3-2**

Tout changement dans la rémunération offerte pour les services de coopération doit être communiqué à l'autre REALTOR® avant la soumission par ce REALTOR® d'une offre d'achat/de location du bien immobilier. Après la soumission par un REALTOR® d'une offre d'achat ou de location d'un bien immobilier, le courtier détenteur du mandat ne doit pas tenter de modifier unilatéralement la rémunération proposée eu égard à cette transaction coopérative. *(Révisé 1/14)*

- **Norme de pratique 3-3**

La Norme de pratique 3-2 n'interdit pas au courtier détenteur du mandat et à un autre courtier de conclure un contrat pour changer la rémunération coopérative. *(Adopté 1/94)*

- **Norme de pratique 3-4**

Les REALTORS<sup>®</sup>, agissant en qualité de courtiers détenteurs de mandats, ont une obligation expresse de divulguer l'existence d'arrangements portant sur des commissions à taux double ou variable (à savoir des descriptions de propriétés immobilière à vendre ou louer sur lesquelles un montant de commission est payable si le cabinet du courtier détenteur du mandat est à l'origine de la vente/location et un montant de commission différent est payable si la vente/location est le produit des efforts du vendeur/propriétaire ou d'un autre courtier). Dès que cela est possible, le courtier détenteur du mandat doit divulguer l'existence de tels arrangements aux autres courtiers coopérants potentiels et il doit, en réponse aux questions de ces courtiers potentiellement coopérants, divulguer le différentiel qui produirait une transaction coopérative ou une vente/location qui aurait été rendue possible par les efforts du vendeur/propriétaire. Si le courtier coopérant représente un acheteur/locataire, le représentant de l'acheteur/du locataire doit divulguer cette information à son client avant que le client ne soumette une offre pour l'achat ou la location. *(Révisé 1/02)*

- **Norme de pratique 3-5**

Les sous-agents sont tenus de divulguer dans les meilleurs délais tous les faits pertinents à l'agent du mandant avant et après la signature d'un contrat d'achat ou de location. *(Révisé 1/93)*

- **Norme de pratique 3-6**

Les REALTORS<sup>®</sup> doivent divulguer l'existence de toutes les offres acceptées, y compris les offres avec des éventualités non résolues, à tout courtier recherchant une relation de coopération. *(Adopté 5/86, Révisé 1/04)*

- **Norme de pratique 3-7**

Quand ils cherchent à obtenir des informations auprès d'un autre REALTOR<sup>®</sup> en ce qui concerne un bien immobilier couvert par un contrat de gestion ou de mise en vente ou en location, les REALTORS<sup>®</sup> doivent divulguer leur statut de REALTOR<sup>®</sup> et indiquer si leur intérêt est un intérêt personnel ou pour le compte d'un client, et, si c'est pour le compte d'un client, leur relation avec le client. *(Révisé 1/11)*

- **Norme de pratique 3-8**

Les REALTORS<sup>®</sup> ne doivent pas faire de fausses déclarations concernant la disponibilité de l'accès pour montrer ou inspecter un bien immobilier couvert par un mandat. *(Révisé 11/87)*

- **Norme de pratique 3-9**

Les REALTORS<sup>®</sup> ne doivent pas donner accès à un bien immobilier inscrit dans des conditions différentes de celles qui sont établies par le propriétaire ou le courtier détenteur du mandat. *(Adopté 1/10)*

- **Norme de pratique 3-10**

Le devoir de coopération établi à l'Article 3 porte sur l'obligation de partager les informations sur les biens immobiliers couverts par des mandats et de mettre ces biens immobiliers à la disposition des autres courtiers afin qu'ils puissent les faire visiter par les acheteurs/locataires potentiels quand cela est dans le meilleur intérêt des vendeurs/propriétaires. *(Adopté 1/11)*

## Article 4

Les REALTORS® n'acquerront pas d'intérêt, n'achèteront pas et ne présenteront pas d'offres pour leur propre compte, pour celui de membres de leur famille immédiate, pour celui de leurs sociétés ou pour celui des associés ou employés de celles-ci, ou pour celui de quelconques entités dans lesquelles ils ont une participation, en liaison avec de quelconques biens immobiliers sans faire connaître leur position réelle au propriétaire ou à l'agent ou au courtier représentant le propriétaire. Quand ils vendent des biens immobiliers qu'ils possèdent ou dans lesquels ils ont un intérêt, les REALTORS® doivent révéler leur participation ou intérêt par écrit à l'acheteur ou au représentant de l'acheteur. *(Révisé 1/00)*

### • Norme de pratique 4-1

Pour assurer la protection de toutes les parties, les divulgations requises par l'Article 4 doivent être par écrit et être communiquées par les REALTORS® avant la signature de tout contrat. *(Adopté 2/86)*

## Article 5

Les REALTORS® ne doivent pas s'engager à fournir des services professionnels en ce qui concerne un bien immobilier ou sa valeur dans la mesure où ils ont un intérêt actuellement ou un intérêt envisagé, sauf si cet intérêt est divulgué spécifiquement à toutes les parties concernées.

## Article 6

Les REALTORS® ne doivent pas accepter de commission, de remise ou de bénéfice sur les dépenses encourues pour leurs clients sans la connaissance et le consentement du client.

Quand ils recommandent des produits ou services immobiliers (p. ex., assurance des propriétaires occupants, programmes de garantie, financement hypothécaire, assurance titres immobiliers, etc.), les REALTORS® doivent divulguer à leur client auquel la recommandation est faite tous bénéfices financiers ou honoraires, en dehors de la commission d'orientation immobilière, que le REALTOR® ou la société du REALTOR® pourrait recevoir en conséquence directe d'une telle recommandation. *(Révisé 1/99)*

### • Norme de pratique 6-1

Les REALTORS® ne doivent pas recommander ou suggérer à un client d'utiliser les services d'une autre organisation ou entité commerciale dans laquelle ils ont un intérêt direct sans divulguer un tel intérêt au moment de la recommandation ou suggestion. *(Révisé 5/88)*

## Article 7

Dans le cadre de toute transaction, les REALTORS® ne doivent pas accepter de rémunération de plus d'une partie, même si la loi le permet, sans divulgation à toutes les parties et sans obtention du consentement éclairé du client ou des clients du REALTOR®. *(Révisé 1/93)*

## Article 8

Les REALTORS® doivent conserver dans un compte spécial dans une institution financière appropriée, séparément de leurs propres fonds, les sommes entrant en leur possession à titre fiduciaire pour d'autres personnes, comme des comptes séquestres, des comptes fiduciaires, des comptes de garantie ou des comptes similaires.



## Article 9

Les REALTORS<sup>®</sup>, pour assurer la protection de toutes les parties concernées, doivent s'assurer dans la mesure du possible que tous les accords concernant des transactions immobilières, y compris, sans toutefois s'y limiter, les accords d'inscription et de représentation, les contrats d'achat et les baux, sont sous forme écrite, formulés de façon claire et compréhensible, et exprimant les conditions et modalités spécifiques, ainsi que les obligations et engagements des parties. Une copie de chaque accord devra être remise à chaque partie à de tels accords après l'apposition de leur signature ou de leur paraphe. *(Révisé 1/04)*

- **Norme de pratique 9-1**

Pour assurer la protection de toutes les parties, les REALTORS<sup>®</sup> doivent fournir des efforts raisonnables pour assurer que les documents en liaison avec l'achat, la vente ou la location de biens immobiliers sont tenus à jour pendant toute la durée des accords, y compris en cas de prorogation et en incluant les avenants. *(Révisé 1/93)*

- **Norme de pratique 9-2**

Quand ils aident un client ou permettent à un client d'établir une relation contractuelle (p. ex., accords d'inscription et de représentation, contrats d'achat, baux, etc.) sous forme électronique, les REALTORS<sup>®</sup> doivent fournir tous les efforts raisonnables pour expliquer la nature et divulguer les conditions spécifiques de la relation contractuelle établie avant que la partie contractante n'y consente. *(Adopté 1/07)*

## ***Obligations envers le public***

## Article 10

Les REALTORS<sup>®</sup> ne doivent pas refuser de fournir des services professionnels standard à quelque personne que ce soit pour des raisons de race, de couleur de la peau, de religion, de sexe, de handicap, de statut matrimonial, d'origine nationale, d'orientation sexuelle ou d'identité de genre. Les REALTORS<sup>®</sup> ne doivent pas être des parties à tout plan ou accord visant à discriminer contre une personne ou des personnes en fonction de leur race, de la couleur de leur peau, de leur religion, de leur sexe, d'un handicap, de leur statut matrimonial, de leur origine nationale, de leur orientation sexuelle ou de leur identité de genre. *(Révisé 1/14)*

Les REALTORS<sup>®</sup>, dans leurs pratiques d'emploi dans l'immobilier, ne doivent pas discriminer contre une personne ou des personnes en fonction de leur race, de la couleur de leur peau, de leur religion, de leur sexe, d'un handicap, de leur statut matrimonial, de leur origine nationale, de leur orientation sexuelle ou de leur identité de genre. *(Révisé 1/14)*

- **Norme de pratique 10-1**

Quand ils sont impliqués dans la vente ou la location d'une résidence, les REALTORS<sup>®</sup> ne doivent pas communiquer d'eux-mêmes des informations concernant la composition raciale, religieuse ou ethnique d'un quartier quelconque, et ils ne doivent pas s'engager dans toute activité pouvant causer des vents de panique sur l'immobilier, mais les REALTORS<sup>®</sup> ont le droit de communiquer d'autres informations démographiques. *(Adopté 1/94, Révisé 1/06)*

- **Norme de pratique 10-2**

Quand ils ne sont pas impliqués dans la vente ou la location d'une résidence, les REALTORS® peuvent communiquer des informations démographiques concernant un bien immobilier, une transaction ou une cession professionnelle à une partie si de telles informations démographiques (a) sont jugées par le REALTOR® comme étant nécessaires pour aider ou faciliter, tout en respectant les dispositions de l'Article 10, une opération immobilière ou une cession professionnelle et (b) sont obtenues, directement ou indirectement auprès d'une source réputée, fiable, indépendante et impartiale. La source de telles informations et tous ajouts, suppressions, modifications, interprétations ou autres changements doivent être divulgués de façon raisonnablement détaillée. *(Adopté 1/05, Renuméroté 1/06)*

- **Norme de pratique 10-3**

Les REALTORS® ne doivent pas imprimer, présenter ou faire circuler de quelconques déclarations ou publicités eu égard à la vente ou à la location d'un bien immobilier indiquant des préférences, limitations ou discriminations en fonction de la race, de la couleur de la peau, de la religion, du sexe, d'un handicap, du statut matrimonial, de l'origine nationale, de l'orientation sexuelle ou de l'identité de genre. *(Adopté 1/94, Renuméroté 1/05 et 1/06, Révisé 1/14)*

- **Norme de pratique 10-4**

Telle qu'elle est utilisée dans l'Article 10, l'expression « pratiques d'emploi dans l'immobilier » s'applique aux employés et contractants indépendants fournissant des services liés à l'immobilier et aux membres du personnel administratif et de bureau apportant directement de l'assistance à ces personnes. *(Adopté 1/100, Renuméroté 1/05 et 1/06)*

## **Article 11**

Les services que les REALTORS® fournissent à leurs clients doivent être conformes aux normes de pratique et de compétence auxquelles on doit raisonnablement s'attendre dans les disciplines immobilières spécifiques dans lesquelles ils s'engagent ; plus particulièrement, le courtage immobilier résidentiel, la gestion de biens immobiliers, le courtage immobilier commercial et industriel, le courtage foncier, les expertises immobilières, les conseils en opérations immobilières, la syndication immobilière, les ventes aux enchères de propriétés immobilières et l'immobilier international.

Les REALTORS® ne doivent pas s'engager à fournir des services professionnels spécialisés concernant un type de bien ou de service qui est en dehors de leur domaine de compétence, sauf s'ils demandent de l'assistance à une personne qui est compétente en liaison avec ces types de biens ou de services, ou s'ils ont divulgué tous les faits à cet égard au client. Les noms de toutes les personnes dont l'assistance a été sollicitée dans ce but doivent être communiqués au client, et leur contribution à la tâche concernée doit être clairement indiquée. *(Révisé 1/10)*

- **Norme de pratique 11-1**

Lorsque des REALTORS® préparent des opinions sur la valeur ou le prix de biens immobiliers, ils doivent :

- 1) connaître le type de bien immobilier faisant l'objet de l'évaluation,
- 2) avoir accès aux informations et aux ressources nécessaires pour formuler une opinion exacte et

- 3) connaître la région où est situé le bien immobilier concerné, sauf si le manque de telles connaissances est communiqué à l'avance à la partie ayant sollicité cette opinion.

Quand une opinion sur la valeur ou le prix d'un bien immobilier est préparée pour une raison autre que pour établir une description d'une propriété immobilière à vendre ou pour aider un acheteur potentiel à formuler une offre d'achat, cette opinion doit inclure les informations suivantes, sauf si la partie sollicitant cette opinion demande un type particulier de rapport ou un ensemble de données différent :

- 1) Identification du bien immobilier concerné
- 2) date de préparation
- 3) valeur ou prix défini
- 4) conditions limitatives, y compris des déclarations d'intention(s) et le(s) nom(s) de l'utilisateur prévu ou des utilisateurs prévus
- 5) tous intérêts actuels ou envisagés, y compris la possibilité de représenter le vendeur/propriétaire ou les acheteurs/locataires
- 6) le fondement de l'opinion, y compris les données applicables du marché
- 7) si l'opinion n'est pas une expertise, une déclaration en ce sens
- 8) la divulgation de la conduite d'une inspection physique de l'extérieur de la propriété immobilière, le cas échéant, et sa date éventuelle
- 9) la divulgation de la conduite d'une inspection physique de l'intérieur de la propriété immobilière, le cas échéant, et sa date éventuelle
- 10) la divulgation de l'existence de conflits d'intérêts du REALTOR®, le cas échéant (Révisé 1/14)

- **Norme de pratique 11-2**

Les obligations du Code de déontologie concernant les activités immobilières autres que les expertises doivent être interprétées et appliquées conformément aux normes de compétence et de pratique dont les clients et le public ont raisonnablement besoin pour protéger leurs droits et leurs intérêts en fonction de la complexité de la transaction, de la disponibilité d'assistance par des experts et, lorsque le REALTOR® est un agent ou un sous-agent, des obligations d'un fiduciaire. *(Adopté 1/95)*

- **Norme de pratique 11-3**

Lorsque des REALTORS® donnent des conseils à des clients qui comprennent des conseils ou des suggestions concernant des honoraires (à la différence des commissions), de tels conseils doivent être donnés de façon objective, et les honoraires ne doivent pas dépendre de la substance du conseil donné ou de la suggestion proposée. Si des services de courtage ou des prestations associées à une opération immobilière sont fournis en plus de la fourniture de conseils, une rémunération distincte pourra être payée moyennant accord préalable entre le client et le REALTOR®. *(Adopté 1/96)*

- **Norme de pratique 11-4**

La compétence requise par l'Article 11 porte sur les services fournis en vertu des dispositions des contrats conclus entre les REALTORS® et leurs clients ; des obligations imposées expressément par le Code de déontologie ; et des obligations imposées par des lois ou des règlements. *(Adopté 1/02)*

## **Article 12**

Les REALTORS® doivent être honnêtes et sincères dans leurs communications en liaison avec les opérations immobilières, et ils doivent présenter une image véridique dans leurs messages publicitaires, dans leur marketing et dans toutes autres déclarations. Les REALTORS® doivent s'assurer que leur statut de professionnel de l'immobilier est clairement visible dans leurs messages publicitaires, dans leur marketing et dans toutes autres déclarations, et que les destinataires de toutes les communications en matière immobilière sont informés, ou ont été informés du fait que ces communications proviennent d'un professionnel de l'immobilier. *(Révisé 1/08)*

- **Norme de pratique 12-1**

Les REALTORS® peuvent utiliser le terme « gratuit » et des termes similaires dans leurs messages publicitaires et dans toutes autres déclarations à condition que tous les termes relatifs à la disponibilité du produit ou du service offert soient clairement divulgués en même temps. *(Révisé 1/97)*

- **Norme de pratique 12-2**

Les REALTORS® peuvent représenter leurs services comme étant « gratuits » ou sans frais même s'ils s'attendent à être rémunérés par une source autre que leur client à condition que la possibilité de rémunération du REALTOR® par un tiers soit clairement divulguée en même temps. *(Révisé 1/97)*

- **Norme de pratique 12-3**

L'offre de primes, de prix, de remises sur des marchandises ou d'autres mesures incitatives pour inscrire, vendre, acheter ou louer un bien immobilier n'est pas contraire à l'éthique en soi si la réception de cet avantage est la conséquence de l'inscription, de la vente, de l'achat ou de la location par le biais du REALTOR® faisant l'offre. Cependant, les REALTORS® doivent faire preuve de prudence et être sincères dans de telles publicités ou autres déclarations publiques ou privées de telle façon que toute partie intéressée par la réception d'avantages ou d'autres bénéfices en conséquence de l'offre du REALTOR® comprenne clairement, complètement et à l'avance toutes les conditions et modalités de l'offre. L'offre de toutes mesures incitatives en liaison avec une opération commerciale est sous réserve des limitations et des restrictions des lois de l'État et des obligations éthiques établies par la Norme de pratique applicable. *(Révisé 1/95)*

- **Norme de pratique 12-4**

Les REALTORS® ne doivent pas mettre en vente ou en location de quelconques biens immobiliers sans avoir le pouvoir de le faire. Quand ils agissent en tant que courtiers détenteur d'un mandat ou sous-agents, les REALTORS® ne doivent pas indiquer un prix différent de celui qui a été convenu avec le vendeur/propriétaire. *(Révisé 1/93)*

- **Norme de pratique 12-5**

Les REALTORS® ne doivent pas faire de publicité ou permettre à toutes personnes travaillant directement ou indirectement pour eux de faire de la publicité pour des services immobiliers ou pour des biens immobiliers inscrits sur quelque support que ce soit (p. ex., électroniquement, dans la

presse écrite, à la radio ou à la télévision) sans divulguer le nom du cabinet de ce REALTOR® d'une manière raisonnablement apparente et clairement visible soit dans le message publicitaire lui-même, soit, en cas de publicité par voie électronique, par le biais d'un lien conduisant à une présentation indiquant toutes les divulgations exigées. *(Adopté 11/86, Révisé 1/16)*

- **Norme de pratique 12-6**

Quand ils font de la publicité pour la vente/location d'un bien immobilier non couvert par un mandat dans lequel ils ont une participation financière, les REALTORS® doivent divulguer cette information à la fois aux propriétaires et aux autres REALTORS® ou titulaires de licences immobilières. *(Révisé 1/93)*

- **Norme de pratique 12-7**

Seuls les REALTORS® qui ont participé à la transaction en qualité de courtier détenteur du mandat ou de courtier coopérant (courtier vendeur) peuvent déclarer qu'ils ont « vendu » le bien immobilier concerné. Avant la finalisation de la vente, un courtier coopérant ne peut placer un panneau indiquant « vendu » qu'avec le consentement du courtier détenteur du mandat. *(Révisé 1/96)*

- **Norme de pratique 12-8**

L'obligation de présentation des faits conforme à la réalité dans les déclarations au public inclut les informations présentées, communiquées ou affichées sur les sites Web des REALTORS®. Les REALTORS® doivent fournir des efforts raisonnables pour assurer que les informations figurant sur leurs sites Web sont à jour. Quand il devient apparent que des informations figurant sur le site Web d'un REALTOR® ne sont plus à jour ou sont inexactes, les REALTORS® doivent prendre les mesures nécessaires pour remédier à cette situation dans les meilleurs délais. *(Adopté 1/07)*

- **Norme de pratique 12-9**

Les sites Web des cabinets immobiliers des REALTORS® doivent divulguer les noms et les États dans lesquels leurs licences sont valides d'une manière raisonnablement claire et apparente.

Les sites Web des REALTORS® et des détenteurs de licences non membres mais affiliés aux cabinets immobiliers des REALTORS® doivent divulguer le nom du cabinet et l'État de validité de la licence de ce REALTOR® ou de tout détenteur de licence non membre mais affilié à ce cabinet immobilier d'une manière raisonnablement claire et apparente. *(Adopté 1/07)*

- **Norme de pratique 12-10**

L'obligation des REALTORS® consistant à présenter une image exacte de la situation dans leurs messages publicitaires et dans leurs déclarations au public inclut tout contenu sur Internet ainsi que les images, les URL et les noms de domaines qu'ils utilisent, et elle interdit aux REALTORS® de faire ce qui suit :

- 1) s'engager dans des pratiques trompeuses ou des présentations non autorisées de sites Web de courtage immobilier ;
- 2) manipuler (p. ex., en présentant un contenu mis au point par un tiers) des propriétés immobilières couvertes par des mandats ou tout autre contenu pouvant produire de quelque manière que ce soit des résultats trompeurs ou fallacieux ;
- 3) utiliser de façon trompeuse des métabalisés, des mots clés ou d'autres dispositifs/méthodes pour diriger, attirer ou divertir du trafic Internet ;

- 4) présenter un contenu créé par un tiers sans en indiquer l'origine ou sans permission ; ou
- 5) induire par ailleurs des consommateurs en erreur, y compris par l'utilisation d'images trompeuses. *(Adopté 1/07, Révisé 1/13)*

- **Norme de pratique 12-11**

Les REALTORS® ayant l'intention de partager ou de vendre des informations sur des consommateurs obtenues sur Internet doivent divulguer cette possibilité d'une manière raisonnablement claire et apparente. *(Adopté 1/07)*

- **Norme de pratique 12-12**

Les REALTORS® ne doivent pas faire ce qui suit :

- 1) utiliser des URL ou des noms de domaines qui représentent une situation de façon inexacte, ou
- 2) enregistrer des URL ou des noms de domaines qui, s'ils étaient utilisés, représenteraient une situation de façon inexacte. *(Adopté 1/08)*

- **Norme de pratique 12-13**

L'obligation de présenter les faits de façon exacte dans les messages publicitaires, le marketing et les déclarations au public ne permet aux REALTORS® que d'utiliser des désignations ou des certifications professionnelles, et d'autres références auxquelles ils ont légitimement droit. *(Adopté 1/08)*

### **Article 13**

Les REALTORS® ne doivent pas s'engager dans des activités qui constituent un exercice non autorisé du droit, et ils doivent recommander le recours à des avocats lorsque l'intérêt de toute partie à une transaction l'exige.

### **Article 14**

S'ils sont accusés de pratiques non conformes à la déontologie ou s'il leur est demandé de présenter des preuves ou de coopérer de toute autre manière, dans le cadre d'une procédure ou d'une enquête relative à l'application des normes professionnelles, les REALTORS® doivent présenter tous les faits pertinents aux tribunaux appropriés des institutions de réglementation ou des institutions affiliées, ou des associations ou conseils auxquels ils appartiennent, et ils ne doivent rien faire pour perturber de telles procédures ou y faire obstacle. *(Révisé 1/99)*

- **Norme de pratique 14-1**

Les REALTORS® ne doivent pas faire l'objet de procédures disciplinaires devant plus d'un tribunal d'une institution de réglementation ou institution affiliée, ou d'une association ou d'un conseil auquel ils appartiennent eu égard à toutes violations alléguées du Code de déontologie portant sur la même opération ou transaction. *(Révisé 1/95)*

- **Norme de pratique 14-2**

Les REALTORS® ne doivent pas effectuer de divulgation ou de dissémination non autorisée des allégations, conclusions ou décisions associées à des audiences ou appels en matière déontologique ou en liaison avec une audience lors d'un arbitrage ou un examen procédural. *(Révisé 1/92)*

- **Norme de pratique 14-3**

Les REALTORS® ne doivent pas faire obstruction aux procédures d'enquête ou concernant l'application des normes professionnelles du Conseil d'administration en intentant des actions, ou en menaçant d'intenter des actions, pour calomnie ou diffamation contre une quelconque partie à une procédure relative à l'application des normes professionnelles, ou contre leurs témoins, sur la base du dépôt d'une demande d'arbitrage, d'une plainte en matière de déontologie ou d'un témoignage présenté à un tribunal quelconque. *(Adopté 11/87, Révisé 1/99)*

- **Norme de pratique 14-4**

Les REALTORS® ne doivent pas faire obstruction intentionnellement aux procédures d'enquête ou disciplinaires du Conseil d'administration en déposant de multiples plaintes basées sur des allégations de violation de la déontologie en liaison avec la même opération ou transaction. *(Adopté 11/88)*

## ***Obligations envers les REALTORS®***

### **Article 15**

Les REALTORS® ne doivent pas faire de déclarations trompeuses, soit en connaissance de cause, soit en l'absence de preuves, au sujet d'autres professionnels immobiliers, de leurs affaires ou de leurs pratiques commerciales. *(Révisé 1/12)*

- **Norme de pratique 15-1**

Les REALTORS® ne doivent pas porter plainte contre d'autres REALTORS® pour des allégations erronées ou non fondées de violation de normes déontologiques, soit en connaissance de cause, soit en l'absence de preuves. *(Adopté 1/00)*

- **Norme de pratique 15-2**

L'obligation de s'abstenir de faire des fausses déclarations ou des déclarations fallacieuses au sujet d'autres professionnels immobiliers, de leurs affaires et de leurs pratiques commerciales inclut l'obligation de ne pas publier, répéter, retransmettre ou republier, soit en connaissance de cause, soit en l'absence de preuves, des fausses déclarations ou des déclarations fallacieuses provenant d'autres personnes. Cette obligation s'applique que ces fausses déclarations ou déclarations fallacieuses soient répétées en personne, par écrit, par des moyens technologiques (p. ex., Internet), ou par d'autres moyens. *(Adopté 1/07, Révisé 1/12)*

- **Norme de pratique 15-3**

L'obligation de s'abstenir de faire des fausses déclarations ou des déclarations fallacieuses au sujet d'autres professionnels immobiliers, de leurs affaires et de leurs pratiques commerciales inclut l'obligation de publier une clarification au sujet des déclarations de tiers sur des supports électroniques contrôlés par le REALTOR®, ou de les en retirer, après que le REALTOR® aura appris que la déclaration est trompeuse ou fallacieuse. *(Adopté 1/10, Révisé 1/12)*

### **Article 16**

Les REALTORS® ne doivent pas s'engager dans des pratiques ou effectuer des actions non conformes aux accords de représentation exclusive ou de courtage exclusif que d'autres REALTORS® ont conclus avec des clients. *(Révisé 1/04)*

- **Norme de pratique 16-1**

L'Article 16 ne saurait être interprété comme interdisant des pratiques commerciales agressives ou innovantes qui sont conformes à l'éthique par ailleurs, et il n'interdit pas non plus les désaccords avec d'autres REALTORS® au sujet des commissions, honoraires, rémunérations ou autres formes de paiements ou de dépenses. *(Adopté 1/93, Révisé 1/95)*

- **Norme de pratique 16-2**

L'Article 16 n'empêche pas les REALTORS® de faire des annonces générales aux prospects décrivant leurs services et les conditions de leur disponibilité, même si certaines des personnes auxquelles ils s'adressent peuvent avoir conclu des contrats de mandat ou d'autres contrats d'exclusivité avec un autre REALTOR®. Une prospection générale par téléphone ou courrier postal, ou toute autre distribution adressée à tous les prospects dans une zone géographique donnée ou à toute une profession, un secteur d'activité, un club, une organisation ou une autre classification ou un groupe entier, est considérée comme étant « générale » aux fins de la présente norme. *(Révisé 1/04)*

L'Article 16 a été conçu de manière à reconnaître comme étant contraires la déontologie deux types essentiels de sollicitations :

Premièrement, les sollicitations par téléphone ou en personne de propriétaires de biens immobiliers qui ont été identifiés par un panneau annonçant une opération immobilière, par la compilation de mises en vente/location sur de nombreuses listes ou par l'examen des données de tout autre service d'information si ces propriétaires ont accordé un mandat exclusif à un autre REALTOR® pour leur bien immobilier, et

Deuxièmement, les sollicitations par courrier postal ou par toute autre forme écrite de prospects dont les biens immobiliers sont couverts par un mandat exclusif accordé à un autre REALTOR® lorsque de telles sollicitations ne font pas partie d'une prospection postale générale mais sont adressées spécifiquement aux propriétaires de biens identifiés par des compilations de listes actives, par la présence de panneaux « À vendre » ou « À louer », ou par d'autres sources d'information requises par les dispositions de l'Article 3 et du Service d'inscriptions multiples pour mise à la disposition d'autres REALTORS® dans le cadre d'offres de sous-agence ou de coopération. *(Révisé 1/04)*

- **Norme de pratique 16-3**

L'Article 16 n'interdit pas aux REALTORS® de contacter le client d'un autre courtier dans le but de lui proposer de fournir des prestations ou de conclure un contrat visant à fournir des prestations, immobilières différentes sans liaison avec le type de service fourni actuellement (p. ex., la gestion de biens immobiliers par opposition à des services de courtage) ou de lui proposer le même type de services pour des biens immobiliers qui ne sont pas couverts alors par des accords d'exclusivité avec d'autres courtiers. Cependant, les informations reçues par le biais d'un Service d'inscriptions multiples ou de toute autre offre de coopération ne peuvent pas être utilisées pour cibler des clients d'autres REALTORS® auxquels de telles offres de fourniture de services peuvent être adressées. *(Révisé 1/04)*

- **Norme de pratique 16-4**

Les REALTORS® ne doivent pas solliciter de mandat pour un bien immobilier couvert par un mandat d'exclusivité pour le bénéfice d'un autre courtier. Cependant, si le courtier détenteur du mandat, suite à la demande du REALTOR®, refuse de divulguer la date d'expiration et la nature d'un tel



mandat, à savoir un droit exclusif de vente, un contrat d'agence avec exclusivité, un mandat sans restriction ou toute autre forme d'entente contractuelle entre le courtier détenteur du mandat et le client, le REALTOR® peut contacter le propriétaire pour obtenir de telles informations et il peut discuter des conditions dans lesquelles le REALTOR® pourrait recevoir un mandat à l'avenir ou, sinon, des conditions dans lesquelles il pourrait recevoir un mandat entrant en vigueur à la date d'expiration de tout mandat d'exclusivité. *(Révisé 1/94)*

- **Norme de pratique 16-5**

Les REALTORS® ne doivent pas solliciter de contrats avec des acheteurs/locataires en s'adressant à des acheteurs/locataires qui sont couverts par des accords d'exclusivité en tant qu'acheteurs/locataires. Cependant, si en réponse à une demande d'un REALTOR®, le courtier refuse de divulguer la date d'expiration de l'accord d'exclusivité de l'acheteur/du locataire, le REALTOR® peut contacter l'acheteur/le locataire pour obtenir une telle information, et il peut discuter des conditions dans lesquelles le REALTOR® pourrait conclure un futur contrat avec l'acheteur/le locataire ou, sinon, des conditions dans lesquelles il pourrait conclure un contrat avec un acheteur/locataire entrant en vigueur à la date d'expiration de tout contrat d'exclusivité signé par l'acheteur/le locataire. *(Adopté 1/94, Révisé 1/98)*

- **Norme de pratique 16-6**

Lorsque des REALTORS® sont contactés par le client d'un autre REALTOR® en ce qui concerne la création d'une relation d'exclusivité pour fournir le même type de service, et lorsque ces REALTORS® n'ont pas lancé eux-mêmes, directement ou indirectement, de telles discussions, ils peuvent discuter des conditions dans lesquelles ils pourraient conclure un contrat à l'avenir ou, sinon, des conditions dans lesquelles ils pourraient conclure un contrat entrant en vigueur à la date d'expiration de tout contrat d'exclusivité. *(Révisé 1/98)*

- **Norme de pratique 16-7**

Le fait qu'un prospect a pu avoir engagé un REALTOR® en tant que représentant exclusif ou courtier exclusif dans le cadre d'une ou de plusieurs opérations antérieures n'interdit pas à d'autres REALTORS® de tenter de faire des affaires à l'avenir avec un tel prospect. *(Révisé 1/04)*

- **Norme de pratique 16-8**

Le fait qu'un contrat d'exclusivité a été conclu avec un REALTOR® n'interdit pas à un autre REALTOR® de conclure un contrat similaire après l'expiration du contrat antérieur. *(Révisé 1/98)*

- **Norme de pratique 16-9**

Avant de conclure un contrat de représentation, les REALTORS® ont une obligation expresse de fournir des efforts raisonnables pour déterminer si le prospect est tenu par un contrat d'exclusivité valide et en vigueur consistant à fournir le même type de services immobiliers. *(Révisé 1/04)*

- **Norme de pratique 16-10**

Les REALTORS® agissant en tant que courtiers ou représentants d'acheteurs ou de locataires doivent divulguer cette relation au courtier ou au représentant du vendeur/propriétaire dès le premier contact, et ils doivent donner une confirmation écrite de cette divulgation au courtier ou au représentant du vendeur/propriétaire au plus tard à la date de signature d'un contrat d'achat ou de location. *(Révisé 1/04)*

- **Norme de pratique 16-11**

En ce qui concerne un bien immobilier pour lequel il n'existe pas de mandat de vente ou de location, les REALTORS® agissant en tant que courtiers ou représentants d'acheteurs ou de locataires doivent divulguer cette relation au courtier ou au représentant du vendeur/propriétaire dès le premier contact, et ils doivent donner une confirmation écrite de cette divulgation au courtier ou au représentant du vendeur/propriétaire au plus tard à la date de signature d'un contrat d'achat ou de location. *(Révisé 1/04)*

Les REALTORS® doivent solliciter toute rémunération attendue par le vendeur/propriétaire dès le premier contact. *(Révisé 1/98)*

- **Norme de pratique 16-12**

Les REALTORS® agissant en qualité de courtiers ou de représentants de vendeurs/propriétaires ou de sous-agents de courtiers détenteurs d'un mandat doivent divulguer cette relation aux acheteurs/locataires dès que cela est possible, et ils doivent donner une confirmation écrite de cette divulgation aux acheteurs/locataires au plus tard à la date de signature d'un contrat d'achat ou de location. *(Révisé 1/04)*

- **Norme de pratique 16-13**

Toutes les transactions concernant des biens immobiliers couverts par un mandat d'exclusivité, ou avec des acheteurs/locataires qui sont tenus par un contrat d'exclusivité, doivent être exécutées avec le courtier ou le représentant du client, et non avec le client, sauf en cas de consentement du courtier ou du représentant du client, ou si de telles transactions ont été initiées par le client.

Avant de fournir des services substantiels (comme la rédaction d'une offre d'achat ou la présentation d'une analyse comparative du marché) à des prospects, les REALTORS® doivent demander à ces prospects s'ils sont liés par un contrat de représentation exclusive. Les REALTORS® ne doivent pas fournir en connaissance de cause des services substantiels concernant une transaction prospective à des prospects qui sont liés par un contrat de représentation exclusive, sauf s'ils ont obtenu le consentement des représentants exclusifs des prospects ou si ces prospects le leur ont demandé. *(Adopté 1/93, Révisé 1/04)*

- **Norme de pratique 16-14**

Les REALTORS® sont libres de s'engager dans des relations contractuelles ou de négocier avec des vendeurs/propriétaires, des acheteurs/locataires ou d'autres personnes qui ne sont pas liés par un contrat d'exclusivité mais ils ne doivent jamais les obliger sciemment à payer plus qu'une commission, sauf si leur consentement éclairé a été obtenu. *(Révisé 1/98)*

- **Norme de pratique 16-15**

Dans le cas des opérations en coopération, les REALTORS® doivent rémunérer les autres REALTORS® ayant coopéré lors de l'opération (courtiers principaux), mais ils ne doivent pas rémunérer ou proposer de rémunérer, directement ou indirectement, de quelconques agents ayant une licence de vente qui travaillent, directement ou indirectement, pour d'autres REALTORS® sans que le courtier ayant coopéré dans le cadre de l'opération en ait été informé et y ait expressément consenti.

- **Norme de pratique 16-16**

Les REALTORS®, agissant en qualité de sous-agents ou de courtiers ou de représentants d'acheteurs ou de locataires, ne doivent pas utiliser les conditions et modalités d'une offre d'achat/de location

pour tenter de modifier l'offre de rémunération des sous-agents ou des courtiers ou représentants d'acheteurs ou de locataires par le courtier détenteur du mandat ou subordonner la soumission d'une offre signée d'achat ou de location à l'accord du courtier détenteur du mandat pour modifier l'offre de rémunération. *(Révisé 1/04)*

- **Norme de pratique 16-17**

Les REALTORS®, agissant en qualité de sous-agents ou de courtiers ou de représentants d'acheteurs ou de locataires, ne doivent pas tenter de proposer une offre de coopération et/ou de rémunération du courtier détenteur du mandat à d'autres courtiers sans avoir obtenu le consentement du courtier détenteur du mandat. *(Révisé 1/04)*

- **Norme de pratique 16-18**

Les REALTORS® ne doivent pas utiliser des informations obtenues auprès de courtiers détenteurs de mandats par le biais d'offres de coopération en utilisant des services d'inscriptions multiples ou d'autres offres de coopération pour orienter des clients de courtiers détenteurs de mandats vers d'autres courtiers ou pour établir des relations entre des acheteurs/locataires et des clients de courtiers détenteurs de mandats, sauf si une telle utilisation est autorisée par des courtiers détenteurs de mandats. *(Révisé 1/02)*

- **Norme de pratique 16-19**

Des panneaux annonçant la mise en vente ou en location d'une propriété, ou sa disponibilité pour un échange, ne doivent pas être placés sur une telle propriété en l'absence de consentement du vendeur/propriétaire. *(Révisé 1/93)*

- **Norme de pratique 16-20**

Avant ou après la fin de leur relation avec leur cabinet actuel, les REALTORS® ne doivent pas inciter les clients de leur cabinet actuel à annuler les accords contractuels exclusifs entre leurs clients et ce cabinet. Ceci n'interdit pas aux REALTORS® (agissant pour leur propre compte) de conclure des accords avec leurs collaborateurs ayant des licences de vente immobilière en ce qui concerne la cession possible de contrats d'exclusivité. *(Adopté 1/98, Révisé 1/10)*

## **Article 17**

En cas de litiges contractuels ou de litiges non contractuels spécifiques tels que définis dans la Norme de pratique 17-4 entre des REALTORS® (agissant pour leur propre compte) travaillant pour des cabinets différents en conséquence de leurs relations en qualité de REALTORS®, les REALTORS® doivent servir de médiateurs en vue de résoudre les litiges si le Conseil d'administration exige que ses membres effectuent une telle médiation. Si le litige n'est pas résolu par le biais d'une telle médiation, ou si une médiation n'est pas demandée, les REALTORS® doivent soumettre le litige à arbitrage conformément aux politiques du Conseil d'administration au lieu de le soumettre à la justice.

Si des clients de REALTORS® souhaitent exercer des fonctions de médiateur ou d'arbitre en liaison avec des litiges issus de transactions immobilières, les REALTORS® doivent exercer de telles fonctions de médiateur ou d'arbitre conformément aux politiques du Conseil d'administration à condition que les clients acceptent à l'avance la sentence arbitrale ou s'engagent à accepter tout accord négocié avec le médiateur.

L'obligation de participer à des procédures de médiation et d'arbitrage telles qu'elles sont envisagées dans le présent Article inclut l'obligation des REALTORS® (agissant pour leur propre compte) de faire en

sorte que leurs cabinets immobiliers exercent les fonctions de médiateur et d'arbitre, et qu'ils respectent toute sentence arbitrale ou tout accord négocié avec le médiateur. *(Révisé 1/12)*

- **Norme de pratique 17-1**

Le fait pour des REALTORS® d'intenter une action en justice et de refuser de se désister dans une affaire pouvant être soumise à arbitrage constitue un refus d'arbitrage. *(Adopté 2/86)*

- **Norme de pratique 17-2**

L'Article 17 n'impose pas aux REALTORS® l'obligation d'exercer une médiation dans des circonstances dans lesquelles toutes les parties au litige font savoir au Conseil d'administration par écrit qu'elles décident de ne pas se prévaloir des opportunités de médiation mises à leur disposition par le Conseil d'administration. Le fait que toutes les parties refusent de participer à une procédure de médiation n'exonère pas les REALTORS® de leur obligation de soumission à l'arbitrage.

L'Article 17 n'impose pas aux REALTORS® l'obligation d'exercer un arbitrage dans des circonstances dans lesquelles toutes les parties au litige font savoir au Conseil d'administration par écrit qu'elles décident de ne pas se prévaloir des opportunités d'arbitrage mises à leur disposition par le Conseil d'administration. *(Révisé 1/12)*

- **Norme de pratique 17-3**

Les REALTORS®, quand ils s'agissent exclusivement pour leur propre compte dans une opération immobilière, ne sont pas obligés d'arbitrer des litiges avec d'autres REALTORS® en l'absence d'un accord écrit spécifique stipulant le contraire. *(Adopté 1/96)*

- **Norme de pratique 17-4**

Les litiges non contractuels spécifiques qui sont sujets à arbitrage en vertu de l'Article 17 sont :

- 1) Quand un courtier détenteur d'un mandat a rémunéré un courtier ayant coopéré avec lui et un autre courtier ayant coopéré allègue ultérieurement que c'est lui qui a été à l'origine de la vente ou de la location. Dans de tels cas, le courtier ayant effectué une telle allégation peut nommer le premier courtier ayant coopéré comme défendeur, et la procédure d'arbitrage peut commencer à se dérouler sans que le courtier détenteur du mandat ne soit nommé comme défendeur. En cas d'arbitrage entre deux (ou plus) courtiers ayant coopéré, et lorsque le courtier détenteur du mandat n'est pas une partie à l'arbitrage, le montant sur lequel porte le litige et le montant de toute sentence arbitrale éventuelle sont limités au montant payé au défendeur par le courtier détenteur du mandat et à tout montant pouvant avoir été porté au crédit d'une partie à la transaction et payé à celle-ci à la demande du défendeur. Sinon, si c'est le courtier détenteur du mandat qui fait l'objet de la plainte, le courtier détenteur du mandat peut nommer le premier courtier ayant coopéré comme défendeur tiers. Dans tous les cas, la décision du tribunal arbitral quant à la cause initiale du succès de la transaction sera sans appel eu égard à toutes les demandes actuelles ou futures de rémunération d *(Adopté 1/97, Révisé 1/07)*
- 2) Quand le représentant d'un acheteur ou d'un locataire est rémunéré par le vendeur ou le propriétaire, et non par le courtier détenteur du mandat, et quand, par conséquent, le courtier détenteur du mandat réduit la commission due par le vendeur ou le propriétaire et, après ces actions, un autre courtier ayant coopéré à la transaction allègue avoir été à l'origine de la vente ou de la location. Dans de tels cas, le courtier ayant effectué une telle allégation peut nommer le premier courtier ayant coopéré comme défendeur, et la procédure d'arbitrage peut commencer à se dérouler sans que le courtier détenteur du mandat ne soit nommé comme défendeur. En cas

d'arbitrage entre deux (ou plus) courtiers ayant coopéré, et lorsque le courtier détenteur du mandat n'est pas une partie à l'arbitrage, le montant sur lequel porte le litige et le montant de toute sentence arbitrale éventuelle sont limités au montant payé au défendeur par le courtier détenteur du mandat et à tout montant pouvant avoir été porté au crédit d'une partie à la transaction et payé à celle-ci à la demande du défendeur. Sinon, si c'est le courtier détenteur du mandat qui fait l'objet de la plainte, le courtier détenteur du mandat peut nommer le premier courtier ayant coopéré comme défendeur tiers. Dans tous les cas, la décision du tribunal arbitral quant à la cause initiale du succès de la transaction sera sans appel eu égard à toutes les demandes actuelles ou futures de rémunération des parties <sup>21</sup>en liaison avec la transaction en coopération sous-jacente. *(Adopté 1/97, Révisé 1/07)*

- 3) Quand le représentant d'un acheteur ou d'un locataire est rémunéré par l'acheteur ou le locataire, et quand, par conséquent, le courtier détenteur du mandat réduit la commission due par le vendeur ou le propriétaire et, après ces actions, un autre courtier ayant coopéré à la transaction allègue avoir été à l'origine de la vente ou de la location. Dans de tels cas, le courtier ayant effectué une telle allégation peut nommer le premier courtier ayant coopéré comme défendeur, et la procédure d'arbitrage peut commencer à se dérouler sans que le courtier détenteur du mandat ne soit nommé comme défendeur. Sinon, si c'est le courtier détenteur du mandat qui fait l'objet de la plainte, le courtier détenteur du mandat peut nommer le premier courtier ayant coopéré comme défendeur tiers. Dans tous les cas, la décision du tribunal arbitral quant à la cause initiale du succès de la transaction sera sans appel eu égard à toutes les demandes actuelles ou futures de rémunération des parties <sup>21</sup>en liaison avec la transaction en coopération sous-jacente. *(Adopté 1/97)*
- 4) Lorsque deux (ou plus) courtiers détenteurs de mandats allèguent un droit à rémunération en liaison avec des inscriptions libres de propriétés à vendre ou à louer à payer par un vendeur ou un propriétaire qui accepte de participer à l'arbitrage (ou qui sollicite une procédure d'arbitrage) et qui s'engage à respecter la sentence arbitrale. Dans les cas où l'un des courtiers détenteurs de mandats a été rémunéré par le vendeur ou le propriétaire, l'autre courtier détenteur d'un mandat, en tant que demandeur, peut nommer le premier courtier détenteur d'un mandat comme défendeur, et la procédure d'arbitrage peut se dérouler entre les courtiers. *(Adopté 1/97)*
- 5) Quand le représentant d'un acheteur ou d'un locataire est rémunéré par le vendeur ou le propriétaire, et non par le courtier détenteur du mandat, et quand, par conséquent, le courtier détenteur du mandat réduit la commission due par le vendeur ou le propriétaire et, après ces actions, allègue avoir été à l'origine de la vente ou de la location. Dans de tels cas, l'arbitrage doit se dérouler entre le courtier détenteur du mandat et le représentant de l'acheteur ou du locataire, et le montant en litige est limité au montant de la réduction de la commission auquel le courtier détenteur du mandat a consenti. *(Adopté 1/05)*

- **Norme de pratique 17-5**

L'obligation de soumission à l'arbitrage établie dans l'Article 17 inclut les différends entre des REALTORS® (agissant pour leur propre compte) dans différents États dans les cas où, en l'absence d'établissement d'une convention d'arbitrage entre associations, le REALTOR® (agissant pour son propre compte) sollicitant un arbitrage accepte de se soumettre à l'arbitrage conduit par l'association du REALTOR® défendeur, de se rendre sur les lieux, de participer à la procédure et de respecter la sentence arbitrale rendue en la matière, dans les cas où l'association du REALTOR® défendeur détermine qu'il existe une situation pouvant justifier un arbitrage. *(Adopté 1/07)*

## **Notes explicatives**

Les lecteurs de ce Code doivent être au courant de l'existence des politiques suivantes, qui ont été approuvées par le Conseil d'administration de l'Association nationale:

En cas d'allégation de violation du Code de déontologie par un REALTOR®, cette allégation de violation doit correspondre à une violation alléguée d'un ou plusieurs des Articles du Code. Des Normes de pratique peuvent être citées à l'appui de toute allégation de violation.

Les Normes de pratique servent à clarifier les obligations éthiques imposées par divers Articles et elles s'ajoutent aux Interprétations de cas dans les Interprétations du Code de déontologie – mais elles ne les remplacent pas.

Des modifications des Normes de pratique existantes et de nouvelles Normes de pratiques additionnelles sont approuvées de temps à autre. Les lecteurs sont priés de s'assurer que les publications les plus récentes sont utilisées.