

Travailler avec un agent immobilier : Les choses à savoir

GUIDE D'INFORMATION DU COI



Conseil ontarien
de l'immobilier

Le guide est produit par le COI (Le Conseil ontarien de l'immobilier)

Le COI réglemente les agents immobiliers et les maisons de courtage, sensibilise les consommateurs et promeut un marché de l'immobilier sûr et informé. Le COI applique et fait respecter la *Loi de 2002 sur la confiance envers les services immobiliers*. Vous trouverez plus d'informations sur le site web du COI (www.reco.on.ca/fr/).

À propos de ce guide

Vous avez reçu ce guide de la part d'un agent immobilier pour l'une des raisons suivantes :

- Vous envisagez de recevoir des services de la part de l'agent immobilier, ou
- L'agent représente un client lors de la transaction et il est possible qu'il vous assiste.

Les agents immobiliers de l'Ontario ont pour obligation de vous expliquer ce guide avant de vous fournir des services ou de l'aide.

Veillez lire attentivement le guide et contacter l'agent si vous avez des questions.

À l'intérieur

Travailler avec un agent immobilier — page 2

Cette section présente les avantages d'une collaboration avec un agent immobilier, ce à quoi vous pouvez vous attendre et les responsabilités des clients.

Connaître les risques liés au fait de se représenter soi-même — page 4

Cette section détaille les risques encourus si vous choisissez de ne pas travailler avec un agent immobilier et les risques encourus si vous recevez l'aide d'un agent immobilier qui travaille pour l'autre partie à la transaction.

Signer une convention avec une agence immobilière — page 6

En travaillant avec un agent immobilier, vous signez une convention avec la maison de courtage pour laquelle l'agent travaille. Ces contrats sont appelés *conventions de représentation*. Cette section souligne ce que vous devez vérifier avant de signer.

Comprendre la représentation multiple — page 10

La représentation multiple signifie que la maison de courtage ou l'agent agit pour le compte de plus d'un client dans le cadre d'une même transaction. Cette section explique le fonctionnement de la représentation multiple et ce à quoi vous pouvez vous attendre si vous donnez votre accord.

Comment déposer une plainte — page 12

Les maisons de courtage et les agents immobiliers de l'Ontario sont tenus responsables de leur conduite. Cette section vous explique comment faire part de vos préoccupations à la maison de courtage et au COI.

Dans ce guide:

- *agent immobilier* et *agent* désignent un agent immobilier ou un courtier
- les termes *vous* et *client* désignent un acheteur ou un vendeur
- l'*acheteur* et le *vendeur* peuvent également désigner respectivement le *locataire* et le *bailleur*

Mentions légales : Le contenu du *guide d'information du COI* a pour but d'aider les acheteurs et les vendeurs à prendre des décisions éclairées. Ce guide ne doit pas se substituer à un conseil juridique ni à la *Loi de 2002 sur la confiance envers les services immobiliers*. Les lecteurs sont priés de faire appel à un conseiller juridique qualifié et indépendant pour répondre à toute question juridique ou traiter tout problème juridique. En cas de divergence, la législation prévaut.

Travailler avec un agent immobilier

En Ontario, tout agent doit être enregistré, ce qui implique de suivre la formation nécessaire et d'être titulaire d'une assurance contre les dépôts des consommateurs et d'une assurance responsabilité civile professionnelle.

Les agents immobiliers fournissent des informations, des conseils et des orientations précieux aux acheteurs et aux vendeurs qui sont confrontés à la complexité des transactions immobilières.

Si vous êtes vendeur, un agent peut :

- vous conseiller sur les conditions du marché et la meilleure stratégie pour attirer les acheteurs et obtenir le meilleur prix pour votre bien immobilier
- commercialiser ou faire la promotion de votre bien immobilier, y compris l'organisation de photographies, de vidéos et de visites virtuelles
- vous recommander d'autres professionnels dont vous aurez besoin, comme un avocat ou une entreprise de mise en valeur du bien immobilier
- organiser et assister à des inspections et des évaluations de biens immobiliers
- organiser des visites pour les acheteurs intéressés
- vous conseiller sur la manière de traiter les offres concurrentes, de partager le contenu des offres concurrentes et sur d'autres éléments de la transaction
- vérifier les offres et les acheteurs potentiels pour garantir qu'ils ont les moyens d'acheter votre bien immobilier
- négocier avec les acheteurs afin d'obtenir les meilleurs résultats, prix et conditions dans votre intérêt
- vous guider dans les démarches administratives et vous aider à conclure la transaction avec succès

Si vous êtes acheteur, un agent peut :

- vous aider à obtenir des préapprobations de financement afin de connaître le montant que vous êtes en mesure de payer
- vous informer sur les exonérations fiscales auxquelles vous pouvez bénéficier
- recueillir et partager des informations sur les quartiers et les biens immobiliers qui répondent à vos besoins, et organiser la visite des biens immobiliers que vous aimeriez voir
- demander des informations sur le zonage, l'utilisation autorisée du bien immobilier ou d'autres aspects du bien immobilier
- vous conseiller sur la meilleure approche à adopter en cas d'offres concurrentes et sur la manière de protéger les informations relatives à votre offre
- négocier avec les vendeurs afin d'obtenir les meilleurs résultats, prix et conditions dans votre intérêt
- vous guider dans les démarches administratives et vous aider à conclure la transaction avec succès
- vous orienter vers d'autres professionnels dont vous aurez besoin (par exemple, des inspecteurs en bâtiment, des avocats ou des entrepreneurs)

Vous bénéficierez également des obligations de la maison de courtage et de l'agent à votre égard en tant que client

- **Une loyauté indivisible**

Le courtier ou l'agent qui vous représente favorise et protège vos intérêts. En tant que client, vos intérêts sont prioritaires par rapport à ceux de la maison de courtage, de ses agents et de toute autre partie.

- **Divulgation**

Ils sont tenus de vous informer de tout ce qu'ils savent au sujet de la transaction ou de votre relation avec le client et qui pourrait avoir une incidence sur les décisions que vous prenez.

- **Confidentialité**

Vos informations confidentielles ne peuvent être communiquées à quiconque en dehors de la maison de courtage sans votre consentement écrit, sauf si la loi l'exige, même après la fin de votre relation client. Cela comprend, par exemple, votre intérêt pour l'achat ou la vente, et le montant que vous seriez prêt à payer ou à accepter.

- **Éviter les conflits d'intérêts**

Ils doivent éviter toute situation qui pourrait nuire à leur devoir d'agir au mieux de vos intérêts. En cas de conflit, ils sont tenus de vous le signaler et ne peuvent pas vous fournir de services supplémentaires, sauf si vous acceptez par écrit de continuer à bénéficier de ces services.

Vous avez des responsabilités en tant que client

Vous devez :

- être précis sur ce que vous voulez et ne voulez pas et vous assurer de partager toutes les informations qui pourraient être pertinentes (par exemple, vous pourriez souhaiter un zonage qui permette votre utilisation prévue, peut-être un bureau à domicile ou une autre utilisation spécifique, ou vous pourriez ne pas vouloir d'une propriété où il y a eu un crime violent);
- répondre rapidement aux questions de votre agent;
- comprendre les conditions de votre convention avec la maison de courtage; et,
- payer les frais convenus ([voir page 7](#)), même si une convention d'achat-vente ne peut être conclu en raison de votre défaillance ou de votre négligence.

Connaître les risques liés au fait de se représenter soi-même

Si vous êtes impliqué dans une transaction immobilière et que vous n'êtes pas client d'une maison de courtage, vous êtes considéré comme une *partie non représentée*. Cela veut dire que vous avez choisi de vous représenter vous-même, ce qui implique des droits et des responsabilités différents. Très peu d'acheteurs ou de vendeurs font ce choix.

Il existe des risques importants à se représenter soi-même dans une transaction immobilière si l'on ne dispose pas des connaissances et de l'expertise nécessaires pour mener à bien la transaction par ses propres moyens. Vous serez en présence d'un vendeur ou d'un acheteur qui bénéficiera des services, des avis et des conseils d'un agent immobilier expérimenté.

Le COI vous recommande de demander l'avis d'un professionnel indépendant avant d'agir en tant que partie se représentant elle-même.

Si vous choisissez de ne pas faire appel à un agent immobilier, il vous incombera de veiller à vos propres intérêts et de vous protéger. Cela peut comprendre des éléments tels que :

- se renseigner sur le zonage, l'utilisation autorisée de la propriété ou tout autre aspect de la propriété;
- déterminer ce que vous estimez être la valeur du bien que vous achetez ou vendez;
- déterminer le montant que vous êtes prêt à offrir ou à accepter;
- naviguer dans des situations d'offres concurrentes;
- décider des termes que vous souhaitez inclure dans une offre ou une convention d'achat-vente; et,
- préparer tous les documents.

L'agent immobilier travaille pour une autre partie à la transaction

Il est important de comprendre que l'agent a l'obligation légale d'agir au mieux des intérêts de la personne qui se trouve de l'autre côté de la transaction. Si vous êtes un acheteur ou que vous vous renseignez simplement sur le bien, par exemple, et que l'agent travaille pour le vendeur, il a le devoir de faire ce qu'il y a de mieux pour son client vendeur.

Attention, l'agent est tenu de communiquer à son client tout ce que vous lui dites, ce qui n'est pas forcément dans votre intérêt :

- votre motivation pour l'achat ou la vente du bien immobilier;
- le prix minimum ou maximum que vous êtes prêt à offrir ou à accepter; et,
- les conditions que vous souhaitez voir figurer dans une convention d'achat-vente.

L'agent ne peut pas :

- vous fournir des services, des avis ou des conseils;
- faire quoi que ce soit qui vous encouragerait à faire confiance à ses connaissances, à ses compétences ou à son jugement; ou,
- vous encourager à vous représenter vous-même ou vous décourager de travailler avec un autre agent immobilier ou une autre maison de courtage.

Toute aide que l'agent vous propose :

- est un service rendu à son client, pas à vous;
- est dans l'intérêt de son client, et non dans le vôtre; et,
- est d'assister ses clients à vendre ou à acheter un bien immobilier.

L'agent est tenu de vous remettre le *Formulaire d'information et de divulgation à une partie non représentée* du COI et de vous l'expliquer avant de pouvoir vous fournir de l'aide. L'agent vous demandera de confirmer que vous l'avez reçu et que vous comprenez ce que signifie être une partie non représentée.

Vous avez le droit de changer d'avis

Si vous n'êtes pas sûr de pouvoir réaliser une transaction seul ou si vous avez besoin des conseils d'un agent immobilier, vous pouvez choisir de devenir client d'une maison de courtage immobilier à tout moment de la transaction (voir *Signer une convention avec une maison de courtage immobilier* à la [page 6](#)).

Signer une convention avec une maison de courtage immobilier

Lorsque vous devenez client, vous signez une *convention de représentation* avec la maison de courtage — une convention entre vous et la maison de courtage pour les services immobiliers et la représentation. Si vous ne voulez pas signer une convention, vous ne devez pas vous attendre à ce que l'agent immobilier vous fournisse des services, par exemple en vous faisant visiter des logements.

Les conventions de représentation sont parfois appelées conventions de représentation de l'acheteur, ou conventions de représentation du vendeur ou convention d'inscription. Votre convention de représentation doit être formulé par écrit et soumis à votre approbation dans les plus brefs délais.

Protégez-vous en examinant la convention en détail. Cela permettra d'éviter tout malentendu entre vous et votre agent immobilier.

Ce qu'il faut vérifier dans une convention de représentation

Votre convention de représentation doit décrire les obligations qui vous incombent, les services que vous recevrez, vos droits et responsabilités, ce que vous paierez et les conditions spécifiques de l'entente, y compris sa durée et la possibilité de le résilier.

Voici quelques éléments clés à prendre en compte.

Nom de votre agent désigné

Si l'entente est une convention de représentation désignée, le nom de votre agent désigné sera inclus. Plus d'un agent immobilier travaillant dans la maison de courtage peut être identifié comme votre agent désigné.

Il existe deux types de conventions de représentation en Ontario :

Représentation en courtage :

La maison de courtage et tous ses agents vous représentent et doivent promouvoir et protéger au mieux vos intérêts, mais l'un des agents immobiliers de la maison de courtage peut devenir votre principal interlocuteur. vous orienter vers d'autres professionnels dont vous aurez besoin (par exemple, des inspecteurs en bâtiment, des avocats, des entrepreneurs)

Représentation désignée :

Un (ou plusieurs) agent(s) immobilier(s) de la maison de courtage est (sont) votre(s) *représentant(s) désigné(s)*.

Le(s) agent(s) vous représente(nt) et doit(vent) promouvoir et protéger vos intérêts.

La maison de courtage et ses autres agents sont tenus de vous traiter de manière impartiale et objective.

Un aspect important de la représentation désignée est qu'elle minimise la probabilité d'une représentation multiple. Pour en savoir plus, consultez la rubrique *Comprendre la représentation multiple* à la [page 10](#).

La représentation désignée a été introduite en Ontario le 1er décembre 2023. Demandez à l'agent immobilier quel type de représentation la maison de courtage propose.

Portée

Votre convention de représentation doit préciser la portée de la mission. Si vous êtes vendeur, cela signifie que la convention de représentation identifiera la propriété spécifique qui est à vendre.

Si vous êtes un acheteur, vous devez examiner attentivement la portée de la convention de représentation. Votre convention de représentation peut porter sur un bien spécifique, une zone géographique dans laquelle vous effectuez des recherches, un type de bien que vous recherchez ou d'autres exigences spécifiques. Par exemple, si vous recherchez à la fois une maison dans une ville donnée et un chalet près d'un lac, et que vous souhaitez travailler avec différents agents immobiliers ayant une expertise de la région et du type de bien pour chaque bien, le champ d'application doit être clairement défini dans chacun des accords afin d'éviter les litiges concernant la personne que vous pourriez avoir à payer si vous achetez un bien.

Services

La convention de représentation doit préciser clairement les services que vous recevrez. **Il n'y a pas d'ensemble de services standard** — les maisons de courtage offrent une variété d'options de services. Vous choisissez les services qui répondent le mieux à vos besoins.

Il est possible que vous concluez une convention de représentation avec une maison de courtage dans un but précis, par exemple pour qu'un agent prépare une offre sur un bien immobilier que vous souhaitez acheter ou pour qu'il visite un bien immobilier spécifique. Certains vendeurs signent une convention de représentation dans le seul but de faire figurer leur bien sur une liste locale.

Demandez à l'agent immobilier quels sont les services disponibles ou les combinaisons de services qui pourraient vous convenir, à vous et à votre situation. Si vous avez besoin de services spécifiques ou si vous vous attendez à en bénéficier, assurez-vous qu'ils sont inclus dans la convention de représentation ou dans une annexe à la convention de représentation. Il ne faut pas supposer qu'un service particulier sera fourni s'il n'est pas inclus dans la convention de représentation.

Montant et modalités de paiement

Vous décidez avec la maison de courtage du montant que vous allez payer pour les services. Le montant n'est pas fixé ni approuvé par le COI, par un organisme gouvernemental ou par une chambre ou une association immobilière.

Vous pouvez accepter de payer un montant fixe, un pourcentage du prix de vente ou une combinaison des deux. La convention de représentation ne peut pas spécifier un montant basé sur la différence entre le prix auquel un bien est mis en vente et son prix de vente.

Les conventions de représentation doivent également préciser les circonstances dans lesquelles les montants convenus pourraient changer et comment ils changeront dans chaque cas.

Si vous êtes vendeur :

Votre convention de représentation doit indiquer clairement :

- le montant que vous acceptez de payer à votre maison de courtage (ou la manière dont il sera calculé) en contrepartie des services et de la représentation dont vous bénéficiez;
- le montant (ou la manière dont il sera calculé) que vous acceptez de payer, le cas échéant, pour dédommager l'acheteur de ses frais de courtage; et,
- comment les montants que vous acceptez de payer changeront si vous optez pour la représentation multiple (voir page 10).

Si vous êtes acheteur :

Votre convention de représentation doit indiquer clairement :

- le montant que vous acceptez de payer à votre maison de courtage (ou la manière dont il sera calculé) en contrepartie des services et de la représentation dont vous bénéficiez;
- comment le montant que vous acceptez de payer pourra changer si le vendeur accepte de couvrir une partie ou la totalité de vos frais de courtage; et,
- comment le montant que vous acceptez de payer changera si vous optez pour la représentation multiple (voir page 10).

Remarque importante pour les acheteurs : Il est possible qu'un vendeur n'offre aucun montant pour couvrir les frais de courtage que vous devez à votre maison de courtage en vertu de votre convention de représentation. Cela peut avoir une incidence sur le montant que vous êtes en mesure d'offrir pour un bien immobilier. En fonction de votre situation financière, il est possible que vous n'ayez pas les moyens d'acheter un bien immobilier si le vendeur n'accepte pas de payer vos frais de courtage.

Dispositions relatives à la résiliation

La convention de représentation doit préciser toutes les circonstances dans lesquelles il peut être résilié. Déterminez à quel moment la maison de courtage peut mettre fin à la convention et assurez-vous de connaître les pénalités ou les frais éventuels qui s'appliquent dans chaque cas.

Deux circonstances importantes à connaître :

- **Représentation multiple :** Vous n'êtes pas obligé d'accepter une représentation multiple, et votre convention doit être explicite sur ce qui se passe dans cette situation. Par exemple, la convention peut être complètement résilié, ou vous pouvez être référé à une autre maison de courtage ou à un autre agent désigné pour la transaction spécifique, mais vous restez par ailleurs soumis à la convention avec la maison de courtage.
- **Changement de votre agent désigné :** Si vous avez conclu une convention de représentation désignée, la maison de courtage ne peut pas désigner un autre agent désigné sans votre convention. La maison de courtage peut demander à nommer quelqu'un d'autre si, par exemple, votre agent désigné cesse de travailler avec la maison de courtage ou n'est pas disponible pour fournir les services et la représentation décrits dans la convention.

Date d'expiration

La date d'expiration de la convention doit être inscrite en évidence sur la première page. Il n'y a pas de durée fixe ou de durée standard pour une convention de représentation : il peut être mis en place pendant un jour, quelques semaines ou des mois. Réfléchissez à la durée de la convention et assurez-vous de connaître sa date d'expiration. Rappelez-vous qu'une clause de maintien en fonction peut signifier que vous devez de l'argent même après l'expiration de la convention.

Clause de maintien en fonction

La plupart des conventions de représentation comprennent ce que l'on appelle souvent une *clause de maintien en fonction*. La clause peut vous obliger à payer les frais de courtage pour un achat ou une vente, même si la transaction a lieu *après* l'expiration de votre convention de représentation. La clause précise la durée de validité de la clause de maintien en fonction à partir de la date d'expiration de la convention.

Une clause de maintien en fonction est conçue pour protéger la maison de courtage, et il n'y a pas de durée minimale ou fixe pour la période de maintien en fonction. Si votre convention comporte une clause de mise en fonction, assurez-vous de convenir de la durée de la période de mise en fonction avant de le signer.

Par exemple, supposons que vous soyez un vendeur et que votre convention prévoie une clause de maintien en fonction de 30 jours. Cela signifie que même si votre convention a expiré, sous certaines conditions, vous pouvez être obligé de payer la commission de courtage si vous vendez votre logement pendant la période de maintien en fonction de 30 jours.

De même, imaginez que vous signez une convention de représentation de l'acheteur qui comprend une clause de maintien en fonction de 30 jours et que l'agent vous fait visiter un logement avant l'expiration de la convention. Si vous achetez le logement après l'expiration de la convention, mais pendant la période de maintien en fonction, vous pourriez être obligé de payer la commission de courtage.

Comprendre la représentation multiple

La représentation multiple signifie qu'un agent désigné ou une maison de courtage représente plus d'un client, avec des intérêts concurrents, dans la même transaction. Cela peut se produire de différentes manières, en fonction du type de convention de représentation que vous et les autres clients avez conclu avec la maison de courtage :

Représentation en courtage :

Il y a représentation multiple lorsque la maison de courtage représente à la fois l'acheteur et le vendeur dans la même transaction, ou deux ou plusieurs acheteurs concurrents intéressés par le même bien — même si les clients travaillent avec des agents immobiliers différents.

Représentation désignée :

Il y a représentation multiple lorsque le même agent immobilier est l'agent désigné à la fois de l'acheteur et du vendeur dans la même transaction, ou de deux ou plusieurs acheteurs concurrents intéressés par le même bien.

La représentation multiple n'est pas autorisée, à moins que chacun des clients concernés y consente. Vous devriez solliciter l'avis d'un professionnel indépendant (par exemple, de votre avocat spécialisé en droit immobilier) avant de poursuivre.

La maison de courtage ou votre agent désigné a le devoir de promouvoir et de protéger vos intérêts et d'éviter les conflits d'intérêts. Si votre maison de courtage ou votre agent désigné signe une convention avec un autre client ayant un intérêt dans le même bien immobilier que vous, les deux clients se retrouvent en situation de représentation multiple. La représentation multiple comporte des risques que vous et l'autre client devez prendre en considération.

Il est important de comprendre les risques. Si vous acceptez une représentation multiple, la maison de courtage ou l'agent désigné :

- **doit** traiter chacun des clients concernés de manière objective et impartiale;
- **ne peut** faire preuve d'une loyauté totale à votre égard ou promouvoir et protéger vos intérêts au détriment de ceux de l'autre client; et,
- **ne peut** pas vous donner de conseils, notamment sur le prix que vous devriez offrir ou accepter ou sur les conditions qui devraient figurer dans une convention d'achat-vente.

Ce qui vous attend avant de consentir à une représentation multiple

La maison de courtage est tenue de vous fournir une déclaration écrite expliquant ce qui suit :

- comment les obligations de la maison de courtage ou de l'agent désigné à votre égard seront modifiées;
- les différences entre les services que vous recevrez; et,
- toute modification du montant que vous payez à la société de courtage.

Tant que ces informations n'ont pas été communiquées par écrit à tous les clients concernés par la transaction et que ceux-ci n'ont pas donné leur accord par écrit, la maison de courtage ou l'agent désigné ne peut prendre aucune autre initiative pour le compte de l'un quelconque des clients.

Les informations confidentielles que vous avez fournies à la maison de courtage ou à l'agent désigné lorsque vous étiez représenté ne peuvent être partagées sans votre consentement écrit.

Vous pouvez refuser une représentation multiple

Si vous n'êtes pas d'accord, la maison de courtage ou votre agent désigné n'est pas autorisé à poursuivre.

Demandez à la maison de courtage ou à l'agent immobilier s'il existe d'autres solutions que la représentation multiple. Par exemple, si vous êtes acheteur, la maison de courtage peut vous orienter vers une autre maison de courtage ou un autre agent désigné pour vous aider à faire une offre sur le bien.

Accepter une représentation multiple réduit considérablement ce que la maison de courtage et ses agents peuvent faire pour vous et signifie qu'ils ne peuvent plus protéger au mieux vos intérêts, ce qui peut entraîner d'autres conséquences et d'autres coûts.

Remarque sur le contenu des autres offres

Vous avez peut-être déjà vu dans les médias des articles sur l'*appel d'offres ouvert* ou la *procédure d'offre ouverte*.

En Ontario, les acheteurs qui ont fait une offre sur un bien immobilier ont le droit de connaître le *nombre* d'offres concurrentes. Les vendeurs choisissent les autres informations qu'ils souhaitent partager, le cas échéant, sur les offres qu'ils reçoivent.

Si vous êtes vendeur

- Vous décidez de la quantité d'informations que vous souhaitez partager sur les offres concurrentes.
- Votre agent vous conseillera en fonction des caractéristiques de votre bien, des conditions du marché, du contenu des offres que vous recevez, etc.
- Vous devez fournir des instructions écrites précises à votre agent avant que le contenu d'une offre puisse être communiqué. Les informations personnelles ou d'identification contenues dans les offres ne peuvent pas être communiquées.

Si vous êtes acheteur

- Vous décidez si vous souhaitez participer à un processus dans le cadre duquel le contenu de votre offre concurrente pourrait être partagé avec d'autres acheteurs.
- Votre agent peut vous conseiller sur les mesures à prendre pour éviter que le contenu de votre offre ne soit communiqué à d'autres acheteurs.
- Sachez que le vendeur peut décider à tout moment de partager le contenu des offres. Il se peut que vous ne le sachiez pas à l'avance.

Comment déposer une plainte

Les maisons de courtage et les agents immobiliers qui travaillent en Ontario doivent être enregistrés auprès du COI. Les maisons de courtage et les agents immobiliers de l'Ontario sont tenus responsables de leur conduite. Si vous avez une préoccupation :

Tout d'abord, contactez votre maison de courtage

Souvent, votre maison de courtage sera en mesure d'assurer la médiation ou de résoudre votre plainte concernant un agent immobilier ou les services fournis dans le cadre de votre accord de représentation. Effectuez une recherche sur la maison de courtage dans le registre public du COI pour trouver le nom du courtier responsable (la personne chargée de veiller à ce que la maison de courtage respecte la loi) et ses coordonnées. Notez que le courtier responsable ne peut pas vous demander de signer une convention qui vous oblige à retirer une plainte auprès du COI ou vous empêche d'en déposer une.

Contactez le COI

Pour déposer une plainte auprès du COI concernant une maison de courtage ou un agent immobilier, consultez la section plaintes du site web du COI. Le site web explique le processus de traitement des plaintes, les résultats possibles et la manière de déposer votre plainte. Le COI examinera le problème, déterminera s'il est compétent pour le traiter et, le cas échéant, quelles seront les prochaines mesures à prendre.

Conseil ontarien de l'immobilier
3300, rue Bloor Ouest
Suite 1400, Tour Ouest
Toronto, ON Canada M8X 2X2

Téléphone : 416-207-4800
Sans frais : 1-800-245-6910

Demandes de renseignements des consommateurs : information@reco.on.ca
www.reco.on.ca

Pour obtenir plus d'informations

Pour de plus amples informations sur l'achat et la vente de biens immobiliers en Ontario : [Le site Web du COI](#).

Pour connaître la législation qui régit les maisons de courtage et les agents immobiliers dans le domaine de l'immobilier en Ontario : [Loi de 2002 sur la confiance envers les services immobiliers](#).

Reconnaissance

Nom de l'agent immobilier

Nom de la maison de courtage

Date à laquelle le guide a été remis

Signature de l'agent immobilier

Je confirme que l'agent immobilier susmentionné m'a remis le *guide d'information du COI* et qu'il m'en a expliqué le contenu.

Nom de l'acheteur/du vendeur

Nom de l'acheteur/du vendeur

Signature de l'acheteur/du vendeur

Signature de l'acheteur/du vendeur

Date

Date