

F-117

DIRIGEANT RESPONSABLE

Guide en courtage hypothécaire



1^{re} édition, revue et corrigée, 2021

Rédaction

M^e Gabriel Meunier, avocat

Consultation

M^e Julie Laganière, notaire

Christine Lemieux, BAA

Hugo Leroux

M^e Robert Nadeau, avocat

Direction du projet

Marie Achard

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

© Autorité des marchés financiers, 2021

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021
ISBN 978-2-550-88642-6 (PDF)

AVANT-PROPOS

Ce guide est un outil de préparation à l'examen pour les futurs dirigeants responsables inscrits au Programme de qualification en courtage hypothécaire (PQCH). Son contenu aidera les professionnels à développer la compétence visée par le module de dirigeant responsable du Curriculum du PQCH : *Établir une pratique professionnelle éthique, conforme aux règles encadrant la gestion d'un cabinet en courtage hypothécaire.*

Page de présentation des chapitres

La première page de chaque chapitre présente la ou les composantes et les éléments de la compétence du module qui seront couverts. L'identification des objectifs d'évaluation abordés dans chacun des chapitres du manuel permet de cibler les contenus essentiels à l'atteinte de ces objectifs.

Il est donc recommandé aux professionnels de revoir régulièrement ces composantes et ces éléments de la compétence, afin d'être en mesure de les contextualiser et de les assimiler au cours de leur lecture. Cela favorisera la compréhension de la nature et de la portée de la compétence évaluée. Les professionnels doivent maîtriser les connaissances, les stratégies et les habiletés abordées dans chaque chapitre afin de réussir le module correspondant de l'examen de certification du PQCH.

Au moment de la rédaction, tous les contenus, les extraits de lois, les extraits de textes et les formulaires présentés dans cette édition du manuel de préparation aux examens étaient en usage. Il est possible que des changements aient été apportés depuis et qu'ils ne se reflètent pas dans les propos.

Dans le présent texte, la forme masculine désigne aussi bien les hommes que les femmes.

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	iii
Liste des schémas, diagrammes et tableaux	x
Liste des sigles et acronymes	xi

CHAPITRE 1

Cadre légal applicable au dirigeant responsable en courtage hypothécaire

1.1 Dispositions du <i>Code civil du Québec</i> applicables aux dirigeants responsables en courtage hypothécaire	4
1.1.1 Rappel des dispositions du <i>Code civil du Québec</i> applicables au courtage hypothécaire	4
1.1.2 Spécificités applicables aux dirigeants responsables en courtage hypothécaire	5
1.1.2.1 Respect de la vie privée	5
1.1.2.2 Personne morale	8
1.1.2.3 Biens	10
1.1.2.4 Propriété	12
1.1.2.5 Obligations	13
1.1.2.6 Contrat d'entreprise ou de services	19
1.1.2.7 Contrat de société et d'association	20
1.1.2.8 Mandat	20
1.1.3 Responsabilité	21
1.1.3.1 Responsabilité criminelle	21
1.1.3.2 Responsabilité pénale	21
1.1.3.3 Responsabilité professionnelle	22

1.1.3.4	Responsabilité civile	22
1.2	Autres lois applicables aux dirigeants responsables du courtage hypothécaire ...	24
1.2.1	<i>Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF)</i> et ses règlements	24
1.2.1.1	Règlements	25
1.2.1.2	Application au dirigeant responsable du courtage hypothécaire.....	25
1.2.2	<i>Loi sur le courtage immobilier</i>	25
1.2.2.1	Application au courtage hypothécaire	25
1.2.3	<i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (LPRPSP) (art. 35 à 40 C.c.Q.)</i>	26
1.2.3.1	Application au courtage hypothécaire	26
1.2.4	<i>Loi sur les banques</i>	26
1.2.5	<i>Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt</i>	26
1.2.6	<i>Loi sur les sociétés d'assurances</i>	27
1.2.7	<i>Loi sur les associations coopératives de crédit</i>	27
1.2.8	<i>Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (LRPCFAT)</i>	27
1.2.8.1	Application au dirigeant responsable.....	27
1.2.9	<i>Loi sur la concurrence</i>	27
1.2.9.1	Application au courtage hypothécaire	28

CHAPITRE 2

Règles encadrant la fonction de dirigeant responsable en courtage hypothécaire

2.1	Comprendre le rôle des organismes de réglementation en courtage hypothécaire.....	31
2.1.1	Autorité des marchés financiers	31
2.1.1.1	Mission	31
2.1.1.2	Fonctions et pouvoirs.....	32
2.1.2	Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH)	32

2.2	L'inspection et les enquêtes des activités de courtage hypothécaire.....	33
2.2.1	Rôle du régulateur	33
2.2.2	Inspection.....	33
2.2.2.1	Déroulement général d'une inspection	34
2.2.2.2	Pouvoirs et obligations de l'inspecteur	35
2.2.3	Enquête.....	36
2.2.3.1	Pouvoirs et obligations de l'enquêteur	36
2.2.4	Rôle du dirigeant responsable	38
2.3	Intégrer à la pratique professionnelle les responsabilités et les obligations déontologiques des dirigeants responsables de cabinets de courtage hypothécaires.....	39
2.3.1	Responsabilités des courtiers hypothécaires et des dirigeants responsables de cabinets de courtage hypothécaire	39
2.3.1.1	Respect de la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> (LDPSF)	40
2.3.1.2	Respect, intégrité, prudence, diligence, objectivité et discrétion.....	40
2.3.1.3	Objectivité.....	41
2.3.1.4	Discrétion et confidentialité	41
2.3.1.5	Compétence	42
2.3.1.6	Indépendance et absence de conflit d'intérêts	43
2.3.1.7	Conseil adéquat et transparence	45
2.3.1.8	Collaboration	46
2.3.2	Droits et obligations propres au cabinet et aux dirigeants responsables.....	47
2.3.2.1	Devoir d'honnêteté et de loyauté du cabinet et du dirigeant responsable envers le client.....	47
2.3.2.2	Devoir d'honnêteté, de compétence et de solvabilité du dirigeant responsable.....	48
2.3.2.3	Responsabilité du dirigeant responsable quant aux obligations des courtiers hypothécaires.....	48
2.3.3	Tenue de dossiers et de registres.....	48
2.3.4	Obligations en vertu de la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> (LDPSF) et de ses règlements.....	49

2.3.4.1	Spécificités relatives au dirigeant responsable.....	49
2.3.4.2	Publicité, représentation et sollicitation de la clientèle	49
2.3.4.3	Rémunération (rétribution) et partage de commissions	53
2.3.5	Obligation de se conformer aux dispositions de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> <i>dans le secteur privé (LPRPSP)</i>	57
2.3.5.1	Rappel de l'obligation	57
2.3.5.2	Définition de renseignement personnel	58
2.3.5.3	Obligations liées à la collecte de renseignements personnels....	58
2.3.5.4	Bonnes pratiques du dirigeant responsable.....	61
2.3.5.5	Transmission des renseignements collectés par le représentant au cabinet	62
2.3.6	<i>Loi sur le recyclage des produits de la criminalité</i> <i>et le financement des activités terroristes (LRPCFAT)</i>	62
2.3.6.1	Rappel de la Loi.....	62
2.3.6.2	Obligation de déclaration	62
2.3.6.3	Établissement d'un programme de conformité	62
2.3.6.4	Bonnes pratiques suggérées par l'Autorité	64
2.3.7	Prévention de la fraude	64
2.3.7.1	Rappel de la définition	64
2.3.7.2	Approfondissement de la notion	65
2.3.7.3	Risques liés à la criminalité financière	65
2.3.7.4	Gestion des risques liés à la criminalité financière.....	65

CHAPITRE 3

Supervision des activités d'un cabinet de courtage hypothécaire

3.1	Encadrer le travail du personnel administratif et de soutien	69
3.1.1	Vérification de la prestation de travail.....	69
3.1.2	Actes assujettis à la réglementation.....	69
3.1.3	Mesures de contrôle.....	70
3.1.3.1	Mesures de contrôle liées à la cybersécurité.....	70
3.1.3.2	Mesures de contrôle liées à la protection des renseignements personnels	73

3.1.3.3	L'impartition de certaines activités de l'inscrit	74
3.2	Encadrer les activités professionnelles des courtiers hypothécaires.....	75
3.2.1	Agissements conformes à la <i>Loi sur la distribution de produits et de services financiers</i> (LDPSF) et à ses règlements.....	75
3.2.2	Validité et restrictions des certificats	75
3.2.2.1	Formation minimale	77
3.2.2.2	Examens	77
3.2.2.3	Période probatoire.....	77
3.2.2.4	Demande d'obtention du certificat.....	83
3.2.2.5	Autres conditions de délivrance	84
3.2.2.6	Exemptions.....	85
3.2.2.7	Certificat	87
3.2.2.8	Certificat assorti de conditions	88
3.2.3	Déroulement des opérations de courtage hypothécaire.....	89
3.2.3.1	Rôle d'encadrement du dirigeant responsable.....	89
3.2.4	Règles de conduite des courtiers hypothécaires	89
3.2.4.1	Responsabilité du cabinet quant à la discipline et à la surveillance de ses représentants	90
3.2.5	Activités incompatibles.....	91
3.3	Processus de traitement des plaintes.....	91
3.3.1	Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends.....	92
3.3.1.1	La personne responsable.....	93
3.3.2	Rôle de l'Autorité.....	94
3.3.3	Solutions et règlement	94
3.3.4	Concept de justice naturelle.....	95

CHAPITRE 4

Conformité des opérations de courtage d'un cabinet de courtage hypothécaire

4.1	Valider le droit d'exploitation d'un cabinet de courtage hypothécaire	97
4.1.1	Validité de l'inscription	98

4.1.1.1	Cabinet	98
4.1.1.2	Représentant autonome	105
4.1.1.3	Société autonome	109
4.1.2	Maintien de l’inscription	115
4.1.3	Exigences propres au dirigeant responsable	117
4.1.4	Paiement des droits et des cotisations	117
4.1.5	Assurances	118
4.1.5.1	Responsabilité du cabinet et de la société autonome pour la faute de son représentant	118
4.1.5.2	Exigences	118
4.2	Valider la conformité des qualifications des courtiers hypothécaires	122
4.2.2	Validité de la certification des courtiers hypothécaires	122
4.2.3	Fonctions incompatibles	123
4.2.4	Conditions et restrictions d’exercice	123
4.2.5	Conformité aux exigences de formation continue	123
4.2.5.1	Caractère obligatoire	125
4.2.6	Assurance responsabilité propre à chaque courtier	125
4.3	Vérifier la conformité des dossiers clients	126
4.3.1	Normes de conformité des dossiers clients	128
4.3.2	Dossier du courtier hypothécaire	129
4.4	Vérifier la conformité des registres d’un cabinet de courtage hypothécaire	131
4.4.1	Registres obligatoires	131
4.4.1.1	Registres comptables	131
4.4.1.2	Registre relatif au compte séparé	131
4.4.1.3	Registre des commissions	132
4.4.1.4	Registre des mesures incitatives	133
4.4.1.5	Conservation et destruction des registres	133
	Conclusion	135
	Bibliographie	136

Liste des schémas, diagrammes et tableaux

CHAPITRE 1

Tableau 1.1	Types d’inscriptions.....	3
Tableau 1.2	Biens meubles et biens immeubles.....	11
Tableau 1.3	Obligations.....	14

CHAPITRE 2

Tableau 2.1	Formes d’inspection.....	34
Schéma 2.1	Conduite conforme aux règles déontologiques.....	47
Schéma 2.2	Rémunération ou rétribution.....	55

CHAPITRE 3

Tableau 3.1	Mesures liés à la cybersécurité.....	71
Lignes du temps 3.1	Délais à respecter pour l’obtention d’un certificat.....	84
Tableau 3.2	Les étapes à suivre lors de la réception d’une plainte.....	93

CHAPITRE 4

Tableau 4.1	Répartition des UFC.....	124
--------------------	--------------------------	-----

Liste des sigles et acronymes

LDPSF	<i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i>	LPRPSP	<i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i>
C.c.Q.	<i>Code civil du Québec</i>	LESF	<i>Loi sur l'encadrement des services financiers</i>
OACIQ	Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec	TMF	Tribunal administratif des marchés financiers
CCARCH	Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires	CANAFE	Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada
LRPCFAT	<i>Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes</i>		

CHAPITRE 1

Cadre légal applicable au dirigeant responsable en courtage hypothécaire

Composante de la compétence

- Comprendre le cadre légal du courtage hypothécaire

Éléments de la compétence

- Distinguer les dispositions du *Code civil du Québec* qui s'appliquent aux dirigeants responsables
- Distinguer les autres sources de droit qui s'appliquent aux dirigeants responsables



Introduction

À partir du 1^{er} mai 2020, des changements législatifs au Québec feront en sorte que le courtage hypothécaire sera désormais une discipline soumise à la réglementation de l’Autorité des marchés financiers (ci-après l’Autorité). Ainsi, cette discipline qui était auparavant soumise à la *Loi sur le courtage immobilier* sera maintenant régie en grande partie par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) et ses règlements. Ce guide s’adresse au courtier hypothécaire désireux de réussir l’examen de l’Autorité portant sur les compétences que doit posséder le dirigeant responsable d’un cabinet ou d’une société autonome. Il s’adresse également au courtier hypothécaire qui souhaite s’inscrire comme représentant autonome. Ces courtiers doivent également réussir cet examen. Le dirigeant responsable a la responsabilité de s’assurer que les courtiers hypothécaires qu’il supervise respectent leurs devoirs et obligations. Celui-ci, en plus d’assumer ses fonctions de dirigeant responsable, est un courtier hypothécaire qui sert de modèle, tant pour ses courtiers hypothécaires que pour son personnel.

Ce guide porte sur les responsabilités du dirigeant responsable d’un cabinet en courtage hypothécaire. La fonction de dirigeant responsable peut être occupée dans trois situations distinctes :

- un dirigeant responsable d’une personne morale établie au Québec ;
- un représentant autonome ; ou
- un associé responsable du principal établissement d’une société.

Pour ce qui est du cabinet, il s’agit d’une personne morale ayant un établissement au Québec qui s’est inscrit auprès de l’Autorité et qui a reçu l’autorisation d’agir à ce titre (à ce sujet, voir le chapitre 2 du présent guide).



TABLEAU 1.1

Types d'inscriptions

Cabinet	Le cabinet est une personne morale. Cette forme d'entreprise nécessite des démarches d'incorporation.
Représentant autonome	Un représentant autonome est une entreprise individuelle. Cette forme d'entreprise ne nécessite pas de démarche d'immatriculation à moins que le représentant désire utiliser une raison sociale (un autre nom qui ne contient pas son nom et son prénom).
Société autonome	Une société autonome est constituée de représentants certifiés regroupés au sein d'une société de personnes et dont tous les associés sont des représentants.

Par sa formation, le courtier hypothécaire a appris les principes découlant du cadre légal applicables au courtage hypothécaire. Toutefois, le dirigeant responsable doit posséder des connaissances encore plus vastes pour être en mesure de faire la gestion du cabinet et des courtiers hypothécaires qu'il supervise, de la société autonome ou d'agir à titre de représentant autonome. Par conséquent, en accord avec son rôle de conseiller, le dirigeant responsable en courtage hypothécaire se doit de maîtriser plus en profondeur les règles législatives que doivent respecter ses courtiers.

Il est recommandé d'effectuer la lecture de ce guide en complémentarité avec le manuel *Déontologie et pratique professionnelle* (F-116) en courtage hypothécaire si les notions vues dans ce dernier ne sont pas maîtrisées par le futur dirigeant responsable. En effet, il est entendu que le dirigeant responsable connaît et maîtrise les notions traitées dans ce manuel. L'objet du présent guide est de les compléter afin que le dirigeant responsable satisfasse aux exigences relatives à sa fonction.

Cadre légal applicable au dirigeant responsable en courtage hypothécaire

Dans le présent chapitre, le cadre légal applicable aux dirigeants responsables en courtage hypothécaire est abordé.

1.1 Dispositions du *Code civil du Québec* applicables aux dirigeants responsables en courtage hypothécaire

Comme il l'a été vu dans le chapitre 2 *Code civil du Québec et courtage hypothécaire* du manuel *Déontologie et pratique professionnelle* (F-116), le *Code civil du Québec* (C.c.Q.) constitue le fondement du droit civil québécois et sert de fondement à l'ensemble des lois de la province. En effet, d'autres lois sont plus spécifiques aux matières traitées, mais doivent toujours être lues en harmonie avec le *Code civil*. À titre d'exemple, il existe dans la LDPSF et ses règlements des dispositions traitant directement de l'obligation de respect de la vie privée. Toutefois, celles-ci sont complémentaires aux règles du *Code civil*. Ainsi, si le dirigeant responsable se trouve dans une situation où l'application d'une règle issue de la LDPSF est difficile à interpréter, il peut lui être utile de remonter au principe général établi dans le *Code*.

Le *Code civil* est la pierre angulaire du droit civil québécois et la première source juridique sur laquelle repose les exigences liées au courtage hypothécaire. Le dirigeant responsable agit comme personne-ressource afin d'aider les courtiers hypothécaires dans l'interprétation et l'application des notions du *Code civil*. Par conséquent, le dirigeant responsable doit maîtriser ces règles afin de conseiller adéquatement les courtiers quant aux articles de loi et à leurs relations entre eux et avec les autres lois provinciales et fédérales.

1.1.1 Rappel des dispositions du *Code civil du Québec* applicables au courtage hypothécaire

Le dirigeant responsable doit connaître les dispositions du *Code civil du Québec* applicables au courtage hypothécaire. Le chapitre 2 du manuel *Déontologie et pratique professionnelle* (F-116) effectue un survol des diverses dispositions applicables au courtage hypothécaire. Il aborde les notions de personnes (physiques et morales), de biens, de droit de propriété, d'obligations, de contrats, de vente et d'échange, de prêt, de sûreté, de publicité des droits et d'entreprise.



Manuel F-116

Pour le survol complet des dispositions du *Code civil du Québec* applicables au courtage hypothécaire, le manuel *Déontologie et pratique professionnelle* (F-116) en courtage hypothécaire, Chapitre 2 : *Code civil du Québec et courtage hypothécaire* est une source d'informations utile. D'ailleurs, dès que vous apercevrez ce pictogramme dans le présent guide, cela vous suggère de revoir des notions vues dans ce manuel.

1.1.2 Spécificités applicables aux dirigeants responsables en courtage hypothécaire

Dans le cadre du présent chapitre, certaines notions pertinentes aux fonctions du dirigeant responsable sont approfondies. Les sections de ce chapitre sont exposées selon l'ordre dans lequel elles figurent dans le *Code civil*. Elles s'amorcent avec un bref rappel de ce qui doit être maîtrisé dans le manuel *Déontologie et pratique professionnelle* (F-116), le cas échéant, puis traitent d'aspects plus spécifiques au dirigeant responsable de cabinet en courtage hypothécaire. Souvent, l'importance que représente cette notion pour le dirigeant responsable repose sur le fait qu'il doit la maîtriser davantage afin de savoir la reconnaître et l'appliquer dans diverses situations liées aux activités du cabinet.

1.1.2.1 Respect de la vie privée¹

Dès ses premiers articles, le *Code civil* traite du respect de la vie privée. Il s'agit d'une notion primordiale dont le principe découle des articles 4 et 5 de la *Charte des droits et libertés de la personne*.



1. Articles 35 à 41 C.c.Q.

L'article 35 du *Code civil* stipule que :



Articles de lois ou références

C.c.Q., art. 35

Toute personne a droit au respect de sa réputation et de sa vie privée.

Nulle atteinte ne peut être portée à la vie privée d'une personne sans que celle-ci y consente ou sans que la loi l'autorise.

Ainsi, le droit au respect de la vie privée est un droit de la personnalité propre à chaque individu. Les articles suivants du *Code civil* exposent certaines modalités liées au droit au respect de la vie privée.

L'article 36 du *Code* énumère des actes pouvant être considérés comme une atteinte à la vie privée d'une personne :



Articles de lois ou références

C.c.Q., art. 36 [...]

1. Pénétrer chez elle ou y prendre quoi que ce soit ;
 2. Intercepter ou utiliser volontairement une communication privée ;
 3. Capter ou utiliser son image ou sa voix lorsqu'elle se trouve dans un lieu privé ;
 4. Surveiller sa vie privée par quelque moyen que ce soit ;
 5. Utiliser son nom, son image, sa ressemblance ou sa voix à toute autre fin que l'information légitime du public ;
 6. Utiliser sa correspondance, ses manuscrits ou ses autres documents personnels.
-

Les articles 37 à 41 du *Code civil* peuvent concerner le dirigeant responsable, car ils traitent des circonstances et des conditions pour lesquelles un dossier peut être constitué sur une personne.

Dans un petit cabinet, il y a de fortes chances que le dirigeant responsable soit la personne chargée de ces aspects, tandis que dans un grand cabinet, ces tâches pourraient être attribuées à un employé. Le dirigeant responsable doit s'assurer que des procédures ou des processus sont prévus à cet effet et qu'ils sont respectés.

Ainsi, il est nécessaire d'avoir un intérêt sérieux et légitime pour être autorisé à constituer un dossier sur une personne. Les renseignements consignés doivent être pertinents et recueillis avec le consentement de cette personne, ou la loi doit l'autoriser. La communication aux tiers est limitée.

Le *Code civil* permet également à toute personne de consulter son dossier et de le faire rectifier si cela s'avère nécessaire.

Comme nous le verrons dans les prochains chapitres, le dirigeant responsable d'un cabinet en courtage hypothécaire doit notamment maîtriser les aspects légaux du respect de la vie privée puisque les activités de sa discipline font en sorte que les courtiers hypothécaires et les représentants autonomes ont accès aux renseignements personnels susceptibles d'être protégés par l'obligation de respect de la vie privée.

En effet, lorsque le courtier hypothécaire recueille des renseignements sur un client, il doit en vérifier la pertinence. Il doit également s'assurer que ces renseignements ne tombent pas entre les mains d'un tiers ou qu'ils sont utilisés pour une raison autre que celle pour laquelle ils ont été collectés.

Encore une fois, le dirigeant responsable doit s'assurer que des procédures et des processus ont été mis en place en place et qu'ils sont respectés.

La perte ou la communication non autorisée de renseignements personnels peut également constituer une atteinte à la vie privée.



Attention

Le courtier hypothécaire qui obtient le dossier de crédit d'un client doit faire preuve de vigilance quant à sa consultation par des tiers. Il doit également donner l'accès de son dossier au client si celui-ci le désire. Il demeure de la responsabilité du dirigeant responsable de s'assurer que ses courtiers hypothécaires constituent des dossiers conformes au respect de la vie privée au regard du *Code civil* et de la LDPSF.

Il existe d'ailleurs des lois et des règlements propres au domaine des services financiers et qui sont complémentaires aux principes du *Code civil*, comme la LDPSF. Ils sont abordés plus en détail dans le chapitre 2 du présent guide.

1.1.2.2 Personne morale



Manuel F-116

Le chapitre 2 *Code civil du Québec et courtage hypothécaire* explique en détail la notion de personne au sens du *Code*.

La notion de personne morale est plus développée ici, puisqu'elle concerne directement le dirigeant responsable; en effet, sa position au sein du cabinet peut engendrer sa responsabilité en tant que dirigeant d'une personne morale. Celle-ci est définie aux articles 298 et 299 du *Code civil*. Il s'agit essentiellement d'une fiction juridique, c'est-à-dire qu'elle ne peut exister que si une loi le prévoit. Une personne morale ainsi créée devient alors indépendante à plusieurs égards des personnes physiques qui l'ont mise sur pied. Il existe divers types de personnes morales, qui peuvent être de droit public ou de droit privé.

EXEMPLE

L'Autorité des marchés financiers est une personne morale de droit public, tout comme les municipalités et les sociétés d'État, tandis que les organismes sans but lucratif et les entreprises sont des personnes morales de droit privé.

Ce sont les articles 298 à 364 du *Code civil* qui régissent la personne morale. D'autres lois et règlements sont également applicables.

Toutefois, bien qu'une personne morale soit indépendante au point où elle peut elle-même ester² en justice, il existe certaines situations où la responsabilité des dirigeants, administrateurs et actionnaires peut être engendrée.

Le manuel F-116 met en garde le courtier hypothécaire dans ses relations avec les personnes morales avec lesquelles il fait affaire. Ici, il s'agit plutôt de mettre en garde le dirigeant responsable quant à la gestion du cabinet, qui constitue une personne morale.

2. Archaïsme signifiant « poursuivre une autre personne ou se faire poursuivre ».

En effet, alors que le représentant autonome agit comme personne physique, le cabinet est une personne morale aux yeux de la loi.



Articles de lois ou références

LDPSF, art. 72

Seule une personne morale qui a un établissement au Québec peut s'inscrire auprès de l'Autorité pour agir comme cabinet [...].

Dès l'inscription du cabinet auprès de l'Autorité³, la responsabilité du dirigeant responsable est engendrée. Le cabinet doit fournir les noms et adresses de ses administrateurs et dirigeants, le nom du dirigeant responsable du principal établissement de la personne morale ainsi que des déclarations, dont celle du dirigeant confirmant son honnêteté, sa compétence et sa solvabilité.

Le dirigeant responsable assume donc une responsabilité vis-à-vis de l'Autorité, bien que son exercice du courtage hypothécaire puisse se faire par l'intermédiaire d'une personne morale.

En effet, l'article 312 du *Code civil* stipule que :



Articles de lois ou références

C.c.Q., art. 312

La personne morale est représentée par ses dirigeants, qui l'obligent dans la mesure des pouvoirs que la loi, l'acte constitutif ou les règlements leur confèrent.

De plus, l'article 316 du *Code civil* prévoit que :

C.c.Q., art. 316

En cas de fraude à l'égard de la personne morale, le tribunal peut, à la demande de tout intéressé, tenir les fondateurs, les administrateurs, les autres dirigeants ou les membres de la personne morale qui ont participé à l'acte reproché ou en ont tiré un profit personnel responsables, dans la mesure qu'il indique, du préjudice subi par la personne morale.

3. Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome, art. 2.

Ainsi, si un cabinet en courtage hypothécaire fait l'objet d'une fraude, par exemple dans le cas d'un prêt hypothécaire accordé à la suite d'une fausse déclaration, et que le dirigeant responsable connaissait la situation, il pourrait être tenu responsable des dommages subis par le cabinet et devoir les rembourser.

L'administrateur d'une personne morale est considéré comme étant son mandataire. Les articles 321 et suivants (articles 321 à 330) du *Code civil* dictent des obligations aux administrateurs. Ceux-ci doivent notamment agir avec prudence, diligence, honnêteté, loyauté et dans le seul intérêt de la personne morale. Ils ne peuvent être placés dans une situation de conflit d'intérêts ni utiliser les biens de la personne morale dans leur propre intérêt, à moins d'une autorisation de celle-ci.

Ainsi, le dirigeant responsable doit avoir pleinement conscience qu'il est susceptible d'engendrer sa responsabilité personnelle envers le cabinet par ses actions. Ces principes sont également repris dans les lois et règlements plus spécifiques au courtage hypothécaire et seront traités dans le chapitre 2 du présent guide.



Manuel F-116

Ces notions sont expliquées en détail dans la section 2.2.2 du chapitre 2 *Code civil du Québec et courtage hypothécaire*.

1.1.2.3 Biens

L'article 899 du *Code civil* distingue les biens autant corporels qu'incorporels en deux catégories : les biens meubles et les immeubles. Le tableau 1.2 peut servir d'aide-mémoire au dirigeant responsable du cabinet en courtage hypothécaire.



TABLEAU 1.2

Biens meubles et biens immeubles

Biens meubles	
Meuble par nature (C.c.Q., art. 905 et 906)	Il s'agit des biens qui peuvent se transporter ou qui ont été définis par la loi. <i>Exemples : une chaise, une voiture, un réfrigérateur, les ondes ou l'énergie maîtrisées par l'être humain.</i>
Meuble par anticipation (C.c.Q., art. 900 et 902)	Il s'agit des immeubles qui deviendront éventuellement des meubles. <i>Exemples : du blé qui sera récolté, un matériau de construction retiré définitivement d'une bâtisse.</i>
Meuble résiduaire (C.c.Q., art. 907)	Tous les autres biens que la loi ne qualifie pas sont des biens meubles. <i>Exemples : les droits personnels, les droits réels ayant pour objet un meuble, les droits patrimoniaux.</i>
Biens immeubles	
Immeuble par nature (C.c.Q., art. 900)	Il s'agit du sol et de son prolongement. <i>Exemples : les fonds de terre, les végétaux, les minéraux, la construction et l'ouvrage à caractère permanent qui adhèrent au sol.</i>
Immeuble en raison d'une immobilisation et par intégration (C.c.Q., art. 901)	Il peut s'agir d'une construction à caractère permanent qui adhère au sol. <i>Exemples : les édifices, les bâtiments, les ponts.</i> Il peut également s'agir d'un immeuble par intégration, c'est-à-dire tout ce qui fait partie intégrante d'un immeuble. L'immeuble par intégration a perdu son individualité. <i>Exemples : l'ascenseur et les bouches d'aération d'un édifice.</i>
Meubles matériellement attachés ou réunis à l'immeuble par nature (C.c.Q., art. 903)	Il s'agit des meubles matériellement réunis à l'immeuble, mais qui n'y ont pas perdu leur individualité. Ils sont immeubles tant qu'ils assurent l'utilité de l'immeuble. <i>Exemples : les luminaires, une plaque de cuisson encastrée.</i> Attention ! Il existe toutefois une exception à cette règle lorsqu'il s'agit de biens servant à l'exploitation d'une entreprise : les meubles par attache sont réputés demeurer meubles.
Immeuble par détermination de la loi (C.c.Q., art. 907)	Il s'agit des meubles qualifiés d'immeubles par le seul effet de la loi. <i>Exemples : l'hypothèque des loyers (C.c.Q., art. 2695), les parties intégrantes d'un immeuble qui se trouvent temporairement détachées si elles sont destinées à y être replacées.</i>

De cette distinction entre le bien meuble et le bien immeuble découlent des conséquences juridiques, notamment quant :

- à la prescription acquisitive⁴ : règle générale, celle-ci est de 3 ans pour les biens meubles alors qu'elle est de 10 ans pour les biens immeubles ;
- à l'exécution d'une saisie : les biens meubles d'un débiteur sont, sauf exception, saisis avant ses biens immeubles ;
- à l'application de la taxation municipale et scolaire : celle-ci ne concerne que les biens immeubles ;
- au support des sûretés : l'hypothèque immobilière doit être constituée par un acte notarié en minute, tandis qu'un simple contrat écrit suffit pour une hypothèque mobilière. Le courtier hypothécaire et le dirigeant responsable doivent donc s'assurer de connaître les règles de forme de l'hypothèque immobilière afin de comprendre ce qu'il voit à l'index aux immeubles du Registre foncier et pour répondre aux questions d'un client à ce sujet.



Manuel F-116

Ces notions sont expliquées en détail dans la section 2.3 du chapitre 2 *Code civil du Québec et courtage hypothécaire*.

1.1.2.4 Propriété

L'article 947 du *Code civil* détermine les éléments essentiels composant le droit de propriété, c'est-à-dire :

- le droit d'utiliser un bien et d'en jouir ;
- le droit de percevoir les fruits et les revenus d'un bien ;
- le droit de disposer d'un bien.

Le législateur limite toutefois l'exercice du droit de propriété en stipulant que ce dernier doit respecter l'ordre public et le voisinage.

4. La prescription acquisitive constitue un moyen d'acquérir un droit de propriété par l'écoulement du temps, qui repose sur la possession continue, paisible, publique et non équivoque d'un bien. Par exemple, vous trouvez une montre dans la rue et la conservez ; vous en devenez propriétaire après trois ans. Un voisin empiète sur votre terrain pendant 10 ans sans opposition de votre part ; il peut revendiquer la propriété de la portion faisant l'objet de l'empiètement au bout de 10 ans.

La propriété peut aussi être l'objet de modalités, soit la copropriété divise, indivise et la propriété superficière. Elle peut aussi être l'objet de démembrements, soit l'usufruit, l'usage, la servitude et l'emphytéose⁵.

Il est important pour le dirigeant responsable de maîtriser la notion de droit de propriété, car il doit être en mesure de conseiller les courtiers hypothécaires lorsqu'ils s'interrogent quant aux limites légales touchant un immeuble visé par un prêt hypothécaire. À titre d'exemple, le courtier hypothécaire doit être en mesure de discerner les éléments liés au droit de propriété qui doivent être divulgués à une institution prêteuse. Dans d'autres circonstances, il doit avoir le réflexe de conseiller à ses courtiers de contacter un avocat si certains aspects d'un prêt peuvent être litigieux ou entraîner des risques pour leurs clients.



Manuel F-116

Ces notions sont expliquées en détail dans la section 2.4 du chapitre 2 *Code civil du Québec et courtage hypothécaire*.

1.1.2.5 Obligations

Une obligation civile est un lien de droit qui contraint une personne, nommée le débiteur, envers une autre personne, nommée le créancier, de faire ou de ne pas faire quelque chose.

Une obligation est constituée de trois éléments.

1. Des personnes capables de contracter entre qui l'obligation existe (le créancier et le débiteur) ;
2. Un objet (la prestation de faire ou de ne pas faire quelque chose) ;
3. Une cause (le but poursuivi).

5. L'emphytéose est le droit qui permet à une personne, pendant un certain temps, d'utiliser pleinement un immeuble appartenant à autrui et d'en tirer tous ses avantages, à la condition de ne pas en compromettre l'existence et à charge d'y faire des constructions, ouvrages ou plantations qui augmentent sa valeur d'une façon durable (art. 1195 C.c.Q.).

TABLEAU 1.3

Obligations

Obligations à modalités simples	Obligations à modalités complexes
<ul style="list-style-type: none">• Obligation conditionnelle• Obligation à terme• Obligation avec clause pénale	<ul style="list-style-type: none">• Obligation solidaire• Obligation conjointe• Obligation indivisible• Obligation divisible• Obligation alternative• Obligation facultative

Obligations à modalités simples

L'obligation peut être pure et simple ou assortie de modalités. La présente section aborde les obligations à modalités simples, qui sont traitées aux articles 1497 à 1517 du *Code civil du Québec*.

Obligation conditionnelle

L'obligation conditionnelle dépend d'un événement futur et incertain. Cet événement peut occasionner la naissance ou l'extinction de cette obligation.

EXEMPLE

L'acceptation d'un prêt constitue généralement une obligation conditionnelle puisqu'elle est assortie à des conditions que doit respecter l'emprunteur, comme maintenir son emploi, ses revenus ou encore ne pas obtenir de prêt auprès d'une autre institution financière. Ainsi, dans un contrat de prêt, le prêteur pourra exiger des conditions pour la réalisation de son obligation, qui est celle de prêter de l'argent à un emprunteur. Le dirigeant responsable jouera un rôle de conseiller dans ce genre de situations, puisqu'il aura à orienter le représentant dans son appréciation d'un tel document. En effet, il devra être en mesure d'interpréter ce qui constitue une obligation conditionnelle acceptable compte tenu de l'offre et des circonstances.

Obligation à terme

L'obligation à terme dépend d'un événement futur et certain qui retarde l'échéance de l'obligation.



À titre d'information

Le remboursement d'un prêt hypothécaire est une obligation à terme, car le débiteur hypothécaire bénéficie d'une certaine période pour rembourser son prêt. La date d'échéance d'un paiement ou du remboursement du prêt hypothécaire constitue alors un événement futur et certain. Le dirigeant responsable doit sensibiliser les représentants à l'importance du terme, puisqu'un paiement manquant pourrait entraîner sa déchéance, et donc la perte du bénéfice du terme. Concrètement, cela peut engendrer des conséquences dommageables pour l'emprunteur allant jusqu'à la révocation du prêt hypothécaire ou à des recours hypothécaires.

Obligation avec clause pénale

La clause pénale est une sanction prévue au contrat dans laquelle les parties évaluent à l'avance la pénalité que devra payer le débiteur dans l'éventualité où il n'exécute pas son obligation selon les modalités prévues. La clause pénale évite au créancier d'avoir à faire la preuve de son préjudice réel.



À titre d'information

Un contrat de courtage hypothécaire peut contenir une clause déterminant une somme forfaitaire que le client s'engage à verser au courtier hypothécaire dans l'éventualité où certaines situations se produiraient. Cela peut être une situation où un acte volontaire du client empêcherait la réalisation de l'obligation du contrat.

Obligations à modalités complexes

D'autres obligations sont dites à modalités complexes. Elles sont traitées aux articles 1518 à 1552 du *Code civil du Québec*.

Obligation solidaire

La solidarité résulte de la présence de plusieurs créanciers ou de plusieurs débiteurs qui sont liés par une seule obligation.

La solidarité entre les créanciers se produit lorsqu'un seul débiteur doit une somme d'argent à plusieurs créanciers. Le débiteur peut alors payer la totalité de la dette à l'un des créanciers pour être libéré de son obligation. Pour être valide, la solidarité entre les créanciers doit être stipulée par écrit.

Quant à elle, la solidarité entre les débiteurs se produit lorsqu'un seul créancier a plusieurs débiteurs pour une même obligation. Le créancier peut alors réclamer la totalité de la dette à l'un ou l'autre des débiteurs. Ce sera la responsabilité du débiteur qui a payé la totalité de l'obligation de réclamer leur part aux autres débiteurs. Règle générale, dans un contrat civil, la solidarité entre les débiteurs ne se présume pas et doit être stipulée au contrat pour être évoquée. Au contraire, lorsque l'obligation est contractée dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise, elle est présumée.

EXEMPLE

Si deux conjoints contractent ensemble un prêt hypothécaire, il s'agira généralement d'une obligation solidaire si elle est stipulée au contrat. Ainsi, chaque mois, le prêteur pourrait exiger les montants dus à l'un ou l'autre des conjoints, dans l'éventualité où l'un d'entre eux ne payait pas sa part.

Obligation conjointe

Contrairement à l'obligation solidaire, l'obligation conjointe entre plusieurs débiteurs fait en sorte qu'ils sont obligés à une même chose envers un créancier, mais que chacun d'eux n'est contraint qu'à l'exécution de sa part de l'obligation.

Dans le cas d'une obligation conjointe entre plusieurs créanciers, chacun d'eux ne peut exiger, du débiteur commun, que l'exécution de sa part dans la créance.

Ainsi, lorsque l'obligation est conjointe, aucun débiteur n'est tenu de rembourser le créancier au-delà de son dû. Le créancier doit donc obtenir de chaque débiteur sa part de l'obligation. De la même manière, lorsque l'obligation est conjointe entre plusieurs créanciers, ceux-ci ne peuvent réclamer plus que leur part de l'obligation.

Obligation indivisible

Selon l'article 1520 du *Code civil du Québec*, l'obligation est indivisible s'il s'avère impossible de la diviser entre les débiteurs pour l'exécuter. À titre d'exemple, une obligation légale de garantie pour vice caché est, par sa nature, indivisible⁶.

EXEMPLE

Si le nouvel acheteur d'une maison y découvre de la moisissure et qu'il s'agit d'un vice caché, il peut déposer un recours en garantie légale pour vice caché auprès du vendeur. Celui-ci peut ensuite appeler en garantie le vendeur précédent. Toutefois, la jurisprudence a établi que dans ces situations, l'acheteur peut à son choix exiger l'exécution du vendeur immédiat, et ce, de manière indivisible.

Obligation divisible

L'obligation est divisible lorsqu'il est possible de la diviser entre les débiteurs pour l'exécuter, par exemple dans le cas du paiement d'une somme d'argent.

Obligation alternative

L'obligation est alternative lorsqu'elle a pour objet deux ou plusieurs prestations principales et que l'exécution d'une seule libère le débiteur pour le tout. Elle permet ainsi aux parties de choisir l'une ou l'autre des prestations exigibles. Le choix appartient généralement au débiteur, mais il peut également être stipulé en faveur du créancier.

EXEMPLE

Un contrat de courtage hypothécaire pourrait avoir une clause stipulant que l'emprunteur doit soumettre une demande de financement hypothécaire et qu'à défaut de le faire dans les délais prévus, le promettant vendeur pourrait se réserver le droit de lui désigner un prêteur.

6. *D'Astous c. Bélanger*, 2012 QCCS 2120.

Obligation facultative

L'obligation est facultative lorsqu'elle a pour objet une seule prestation principale dont le débiteur peut toutefois se libérer en exécutant une prestation accessoire. Cette situation peut avoir lieu lorsqu'un créancier s'engage à effectuer un paiement monétaire, tout en se réservant le droit de remplir son obligation par un paiement effectué sous une autre forme.

Gestion d'affaires

La gestion d'affaires constitue également une source d'obligations. Elle a lieu lorsqu'une personne (le gérant) entreprend de façon spontanée et sans y être obligée de gérer l'affaire d'une autre personne (le géré). Cette gestion doit avoir lieu sans que le géré soit au courant de la situation ou, s'il l'est, il se trouve dans l'impossibilité d'intervenir ou de désigner quelqu'un pour agir à sa place.

EXEMPLE

La gestion d'affaires peut avoir lieu lorsqu'une inondation touche la maison d'une personne qui se trouve à l'extérieur du pays et que son voisin prend l'initiative de contacter une équipe de nettoyage afin de limiter la propagation de la moisissure dans la maison atteinte.

Réception d'indu

Un indu est un paiement effectué par erreur ou seulement dans le but d'éviter un préjudice à celui qui le fait en protestant qu'il ne doit rien. Selon l'article 1491 du *Code civil du Québec*, la personne qui a reçu un indu est tenue de le restituer.

EXEMPLE

Ainsi, un employé ayant reçu par erreur deux fois sa paie hebdomadaire doit rendre la partie reçue en trop (l'indu) à son employeur.

EXEMPLE

Un cabinet pourrait être tenu d'effectuer des remboursements pour des rémunérations que son cabinet aurait touchées deux fois du même prêteur.

Cependant, la restitution n'est pas obligatoire lorsque celui qui a reçu le paiement de bonne foi a désormais une créance prescrite, a détruit son titre ou s'est privé d'une sûreté. Ainsi, un courtier hypothécaire qui a reçu une rémunération en double pour une indication de client n'aura pas à la rembourser si la créance est prescrite et qu'il ne savait pas que cette somme avait été reçue en trop.

Enrichissement injustifié

L'enrichissement injustifié a lieu lorsqu'une personne s'enrichit aux dépens d'autrui. Elle doit alors, jusqu'à concurrence de son enrichissement, indemniser ce dernier s'il n'existe aucune justification à cet enrichissement.

EXEMPLE

Il y a un enrichissement injustifié lorsqu'une personne effectue gratuitement des travaux sur l'immeuble de son époux durant leur union, mais qu'à la suite de leur divorce, la vente de la maison ne profite qu'à l'époux. Pour compenser l'investissement en temps et en travail, un recours en enrichissement injustifié permettra à cette personne d'obtenir un montant compensatoire pour ses efforts.

1.1.2.6 Contrat d'entreprise ou de services

Le contrat d'entreprise ou de service est celui par lequel une personne s'engage envers un client à réaliser un ouvrage matériel ou intellectuel ou à fournir un service en échange d'un paiement.

Le contrat de courtage hypothécaire conclu entre un client et un courtier hypothécaire est un contrat de service. Toutefois, le contrat de courtage hypothécaire peut comporter certains devoirs de représentation où le courtier hypothécaire est obligé de parler au nom de son client, notamment pour obtenir des informations ou transmettre des renseignements au prêteur.

Le paiement peut être constitué d'une somme d'argent, mais également être l'exécution même de ce qui est l'objet de l'obligation. Ainsi, le paiement peut constituer en la remise d'un bien, l'exécution d'une prestation, ou encore la dation en paiement, soit un contrat par lequel un débiteur transfère son bien au créancier.

À noter que ce n'est pas nécessairement le client qui paie directement le cabinet pour les services du courtier hypothécaire. Même dans cette éventualité où, par exemple, une société de gestion paierait pour les services offerts au client, cela reste un contrat de service conclu avec celui-ci.

1.1.2.7 Contrat de société et d'association

Dans le cadre d'une société de personnes, le contrat de société est celui par lequel les parties conviennent, dans un esprit de collaboration, d'exercer une activité, incluant celle d'exploiter une entreprise, d'y contribuer par la mise en commun de biens, de connaissances ou d'activités et de partager entre elles les bénéfices pécuniaires qui en résultent. La présence de ces éléments est essentielle à l'existence d'une société de personnes.

Quant à lui, le contrat d'association diffère, car il est celui par lequel les parties conviennent de la poursuite d'un but commun autre que la réalisation et le partage de bénéfices pécuniaires entre leurs membres.

1.1.2.8 Mandat

Le mandat est un contrat par lequel une personne (le mandant) donne le pouvoir à une autre personne (le mandataire) de la représenter dans l'accomplissement d'un acte juridique avec un tiers. Le document écrit qui constate ce pouvoir est appelé procuration. Le mandat peut être spécifique et ne concerner qu'une affaire particulière ou être général et porter sur toutes les affaires du mandant.



Attention

Le contrat de courtage hypothécaire ne constitue en aucun cas un mandat ou une procuration.



Manuel F-116

À ce sujet, voir la section sur la capacité juridique dans le chapitre 2.

Administration du bien d'autrui

Règle générale, le mandat confère seulement au mandataire le pouvoir de passer des actes de simple administration, c'est-à-dire des actes liés à une gestion minimale. Pour permettre au mandataire d'aller au-delà de cette simple administration, la nature de l'autorisation devra être exprimée spécifiquement dans la formulation du mandat.

EXEMPLE

Les dépenses liées à l'entretien d'un immeuble peuvent constituer un acte de simple administration, alors que dans le fait de contracter une hypothèque immobilière, le mandat excède cette simple administration.

1.1.3 Responsabilité

La responsabilité est la conséquence qui incombe à toute personne d’assumer les conséquences de ses actes et d’en répondre devant les tribunaux dans le cas d’un non-respect, notamment d’une obligation. Elle peut se décliner sous diverses formes selon la faute à l’origine de sa naissance.

- Responsabilité criminelle
- Responsabilité pénale
- Responsabilité professionnelle
- Responsabilité civile

1.1.3.1 Responsabilité criminelle

Il s’agit de la responsabilité engagée lorsqu’une personne commet une infraction ou un acte criminel en vertu du *Code criminel* canadien. Ces accusations sont alors portées par l’État (la Reine), contre l’accusé.



À titre d’information

L’infraction de fraude peut constituer un acte criminel par lequel une personne, par mensonge ou supercherie, cause la privation ou le risque de privation du bien d’une autre personne. Elle nécessite une intention criminelle, c’est-à-dire que l’accusé doit avoir été conscient de la nature de son acte frauduleux et que celui-ci était susceptible de causer une privation.

Quant à elle, l’infraction d’escroquerie constitue la fausse représentation d’un fait dans le but d’induire une personne à agir. Cela inclut le fait d’obtenir un crédit par un faux-semblant, une fausse déclaration portant sur la situation financière d’une personne ou encore de sa capacité de payer.

1.1.3.2 Responsabilité pénale

Il s’agit de la responsabilité engagée lorsqu’une personne commet une infraction en vertu d’une loi statutaire telle que le *Code de la sécurité routière*, la *Loi sur la qualité de l’environnement*, la LDPSF ou les règlements municipaux.



Attention

Selon la LDPSF, quiconque agit comme cabinet dans la discipline du courtage hypothécaire sans être inscrit auprès de l’Autorité commet une infraction passible d’une amende de plusieurs milliers de dollars, selon les circonstances de l’infraction. En cas de récidive, cette amende est doublée.

1.1.3.3 Responsabilité professionnelle

Il s’agit de la responsabilité engagée lorsqu’un professionnel commet un acte dérogatoire aux lois et règles auxquelles il est soumis par sa profession. Il peut s’agir de son code de déontologie, de la loi constitutive de son ordre ou encore du *Code des professions*. Comme nous le verrons dans le chapitre 2 de ce guide, les articles 16.3 et 16.4 du *Règlement modifié sur l’exercice des activités des représentants* stipulent que le courtier hypothécaire doit agir avec compétence en développant et en tenant à jour ses connaissances du secteur financier, de la réglementation applicable et de ses habiletés. Le non-respect de cette obligation engendre la responsabilité professionnelle du courtier et peut alors constituer une infraction au sens de la LDPSF.

1.1.3.4 Responsabilité civile

La responsabilité civile est traitée aux articles 1457 à 1481 du *Code civil du Québec*. Ainsi, toute personne a le devoir de se comporter de manière à ne pas causer de préjudice à autrui. Sauf exception, si elle manque à ce devoir, elle devient responsable du préjudice qu’elle a causé par sa faute et est tenue de le réparer. Ce préjudice peut être corporel, moral ou matériel. Dans certaines situations, elle est aussi tenue de réparer le préjudice causé à autrui par le fait ou la faute d’une personne, d’un bien ou d’un animal dont elle a la garde.

EXEMPLE

Le propriétaire d’un immeuble pourrait avoir à réparer le préjudice causé par la chute d’une partie de sa toiture qui aurait été mal entretenue.

La responsabilité civile se décline en deux catégories : la responsabilité contractuelle et la responsabilité extracontractuelle.

Responsabilité civile contractuelle

La responsabilité contractuelle est en cause lorsqu’un contrat existe entre les parties. Une personne qui n’honore pas les engagements qu’elle a contractés sera responsable du préjudice causé à son cocontractant et tenue de réparer ce préjudice.

Les éléments essentiels à l'application de la responsabilité contractuelle sont :

1. l'existence d'un contrat ;
2. la faute, c'est-à-dire l'inexécution (totale, tardive, partielle ou inadéquate) du contrat ;
3. un préjudice ou un dommage pour le cocontractant ;
4. un lien de causalité entre l'inexécution par un cocontractant et le préjudice de l'autre cocontractant.

L'exigence d'un lien de causalité signifie qu'il doit y avoir une corrélation entre la faute et le dommage subi.

Responsabilité civile extracontractuelle

Lorsqu'il n'existe pas de relation contractuelle entre les parties, c'est la responsabilité extracontractuelle qui s'applique. Mise à part l'existence d'un contrat, la responsabilité extracontractuelle exige la présence des mêmes éléments essentiels que dans le cas de la responsabilité contractuelle.

EXEMPLE

La responsabilité civile extracontractuelle peut être applicable lorsqu'une personne omet de déglacer l'entrée menant à son domicile et que quelqu'un s'y blesse en tombant.

Présomptions de responsabilité

Une présomption est une inférence, c'est-à-dire une déduction, que le tribunal ou la loi tire d'un fait connu à un autre fait connu. En matière de responsabilité, certains faits entraînent l'inférence qu'une personne est responsable de la faute des autres ou du fait des biens.

Présomption de responsabilité de l'employeur pour la faute de ses employés

L'employeur est tenu de réparer le préjudice causé par la faute de ses employés dans l'exécution de leurs fonctions. Il s'agit ici d'une présomption de responsabilité irréfutable, c'est-à-dire qu'une fois le lien de subordination, le dommage causé par l'employé et la faute de celui-ci prouvés, cette présomption ne peut être renversée. L'employeur conserve néanmoins ses recours contre son employé fautif.

EXEMPLE

Si un employé de soutien du cabinet de courtage commet une faute occasionnant un dommage au client, le cabinet sera réputé responsable de la faute et devra réparer le préjudice subi.

Présomption de responsabilité du fait des biens

Dans le même esprit, l'article 1466 du *Code civil du Québec* stipule que le gardien d'un bien est tenu de réparer le préjudice causé par le fait autonome de celui-ci, à moins qu'il prouve n'avoir commis aucune faute. Il s'agit donc d'une présomption réfutable.

Responsabilités spécifiques au dirigeant responsable de cabinet hypothécaire

Que ce soit dans la gestion de ses courtiers ou encore dans sa propre pratique, le dirigeant de cabinet de courtage hypothécaire doit avoir en tête les règles de base de la responsabilité civile et de la responsabilité professionnelle. En effet, une erreur peut entraîner de lourdes conséquences pour le cabinet.

D'ailleurs, comme nous le verrons plus loin, la souscription d'une assurance responsabilité constitue une exigence réglementaire pour les courtiers et les cabinets en courtage hypothécaire.

1.2 Autres lois applicables aux dirigeants responsables du courtage hypothécaire

En plus du *Code civil du Québec*, diverses lois provinciales et fédérales doivent être connues et maîtrisées par les dirigeants responsables en courtage hypothécaire.

1.2.1 Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF) et ses règlements

Cette loi établit les règles particulières aux disciplines régularisées par l'Autorité. Ces disciplines sont :

- l'assurance de personnes ;
- l'assurance collective de personnes ;
- l'assurance de dommages ;
- l'expertise en règlement de sinistres ;
- la planification financière ;
- le courtage hypothécaire.

La discipline du courtage hypothécaire sera soumise à la réglementation de l'Autorité. Ses représentants sont assujettis à la LDPSF depuis le 1^{er} mai 2020.

1.2.1.1 Règlements

Divers règlements découlent de la LDPSF. Ceux concernant le courtage hypothécaire sont les suivants :

- *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome ;*
- *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant ;*
- *Règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles ;*
- *Règlement sur l'exercice des activités des représentants ;*
- *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome ;*
- *Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur ;*
- *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres ;*
- *Règlement sur les modes alternatifs de distribution ;*
- *Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires.*

1.2.1.2 Application au dirigeant responsable du courtage hypothécaire

La LDPSF régulera désormais le courtage hypothécaire au Québec. Son application étant récente pour le courtier, le dirigeant devra faire preuve d'une grande vigilance et maîtriser les distinctions qu'elle présente par rapport à la *Loi sur le courtage immobilier*. Il aura sans aucun doute à jouer un rôle de conseiller, de supervision et d'encadrement auprès de ses courtiers, particulièrement dans les premières années de la mise en œuvre de la réforme. Il en relèvera de sa responsabilité de s'assurer que les courtiers du cabinet s'y réfèrent et la respectent.

1.2.2 Loi sur le courtage immobilier

Cette loi vise à réguler les opérations de courtage immobilier et à instituer l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ).

1.2.2.1 Application au courtage hypothécaire

Depuis la mise à jour de la *Loi sur le courtage immobilier*, seul le courtage immobilier se trouve sous la supervision de l'OACIQ. Quant au courtage hypothécaire, il sera maintenant régulé par la LDPSF. Cela fait en sorte que c'est l'Autorité qui effectuera désormais l'encadrement et le contrôle du courtage hypothécaire au Québec.

1.2.3 *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (LPRPSP) (art. 35 à 40 C.c.Q.)*

La Loi vise à établir des règles particulières à l'égard des renseignements personnels sur autrui qu'une personne recueille, détient, utilise ou communique à des tiers dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise.

1.2.3.1 *Application au courtage hypothécaire*

Toute entreprise qui recueille des renseignements personnels doit respecter cette loi. Bien qu'elle ne s'applique pas directement aux courtiers hypothécaires, les règles de déontologie issues de la LDPSF et de ses règlements ont été rédigées dans le but d'être complémentaires à cette loi et de permettre ainsi à l'Autorité de réprimander un courtier hypothécaire qui ne respecterait pas les principes de protection des renseignements personnels. Par conséquent, il en va de la responsabilité du dirigeant du cabinet en courtage hypothécaire de s'assurer que ses représentants respectent les règles liées à la protection des renseignements personnels dans l'exercice de leurs activités. Cela peut se faire notamment par l'élaboration de politiques et de procédures ayant pour objet de protéger ces renseignements ainsi que par la mise en place d'un mécanisme de contrôle interne auprès des représentants.

La protection des renseignements personnels s'insère également dans la notion de soin et compétence attendue du cabinet en courtage hypothécaire, qui est développée plus loin.

Celle-ci s'inscrit également dans la perspective des pratiques sécuritaires visant la protection du cabinet dans le cadre de ses activités informatiques soumises aux règles de la cybersécurité.

1.2.4 *Loi sur les banques*

Cette loi fédérale constitue les statuts des banques canadiennes. Elle détermine notamment leurs pouvoirs, leurs formalités constitutives, leur fonctionnement et leur organisation, ainsi que leurs règles administratives.

1.2.5 *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*

Cette loi fédérale régit les sociétés de fiducie et de prêt constituées ou prorogées sous son régime. Elle détermine notamment leurs pouvoirs, leurs modalités de constitution, leur organisation et leur fonctionnement, ainsi que leurs règles administratives.

1.2.6 Loi sur les sociétés d'assurances

Cette loi fédérale régit les sociétés d'assurances constituées ou prorogées sous son régime. Elle détermine leurs pouvoirs, leurs modalités de constitution, leur organisation et leurs fonctions, ainsi que leurs règles administratives.

1.2.7 Loi sur les associations coopératives de crédit

Cette loi fédérale régit les coopératives de crédit constituées ou prorogées sous son régime. Elle détermine notamment leurs pouvoirs, leurs modalités de constitution, leur organisation et leur fonctionnement, ainsi que leurs règles administratives.

Les quatre lois présentées précédemment sont pertinentes pour le dirigeant responsable du cabinet en courtage hypothécaire puisque le courtier doit connaître le rôle des différentes entités prêteuses, telles les banques et les coopératives de services financiers, et ainsi comprendre les régulations distinctes qui s'appliquent à chacune d'elles.

1.2.8 Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (LRPCFAT)⁷

La LRPCFAT est une loi fédérale ayant pour principal objet de « mettre en œuvre des mesures visant à détecter et décourager le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes [...] » (art. 3 LRPCFAT).



Manuel F-116

Pour plus de détails, voir la section 4.5 du chapitre 4.

1.2.8.1 Application au dirigeant responsable

Le dirigeant responsable d'un cabinet en courtage hypothécaire se doit d'être vigilant quant aux transactions dont lui ou ses courtiers hypothécaires sont témoins. Il doit impérativement déclarer toutes les opérations financières douteuses lorsqu'elles sont effectuées dans le cadre des activités du cabinet.

1.2.9 Loi sur la concurrence

L'objet de la *Loi sur la concurrence* est de préserver et de favoriser la saine concurrence au Canada dans le but de stimuler l'adaptabilité et l'efficacité de l'économie canadienne, d'améliorer ses chances de participation aux marchés mondiaux tout en tenant simultanément

7. Voir la section 2.4.3 de ce guide.

compte du rôle de la concurrence étrangère au Canada, de donner à la petite et à la moyenne entreprise une occasion honnête de participer à l'économie canadienne, de même que d'assurer aux consommateurs des prix compétitifs et un choix dans les produits.

1.2.9.1 Application au courtage hypothécaire

La *Loi sur la concurrence* contient notamment des dispositions interdisant le complot :



Articles de lois ou références

Loi sur la concurrence, art. 45

Complot, accord ou arrangement entre concurrents

45 (1) Commet une infraction quiconque, avec une personne qui est son concurrent à l'égard d'un produit, comploté ou conclut un accord ou un arrangement :

- a) soit pour fixer, maintenir, augmenter ou contrôler le prix de la fourniture du produit ;
- b) soit pour attribuer des ventes, des territoires, des clients ou des marchés pour la production ou la fourniture du produit ;
- c) soit pour fixer, maintenir, contrôler, empêcher, réduire ou éliminer la production ou la fourniture du produit.

Peine

(2) Quiconque commet l'infraction prévue au paragraphe (1) est coupable d'un acte criminel et encourt un emprisonnement maximal de quatorze ans et une amende maximale de 25 000 000 \$, ou l'une de ces peines.

EXEMPLE

Si deux courtiers hypothécaires ou deux dirigeants responsables concluent un accord afin de fixer un type de rémunération pour une région donnée, ils seront considérés comme ayant comploté dans le but de fixer des prix, ce qui constitue un acte criminel au sens de la *Loi sur la concurrence*, et cet acte est passible des peines prévues à l'article 45(2) de la Loi.

Cela complète le cadre légal applicable aux dirigeants responsables en courtage hypothécaire. Le prochain chapitre traite des règles encadrant leur pratique.

CHAPITRE 2

Règles encadrant la fonction de dirigeant responsable en courtage hypothécaire

Composante de la compétence

- Intégrer à la pratique professionnelle les règles qui encadrent la fonction de dirigeant responsable

Éléments de la compétence

- Comprendre le rôle des organismes de réglementation en courtage hypothécaire
- Comprendre le rôle des inspecteurs et des enquêteurs dans le courtage hypothécaire
- Intégrer à la pratique professionnelle les responsabilités et les obligations déontologiques prescrites par les lois et règlements en vigueur



Règles encadrant la fonction de dirigeant responsable en courtage hypothécaire

Ce chapitre porte sur les règles encadrant la fonction de dirigeant responsable d'un cabinet en courtage hypothécaire. Comme il a été vu, le dirigeant responsable a un rôle d'encadrement et de surveillance des courtiers hypothécaires. Puisque ses actions engagent sa responsabilité et celle du cabinet, il doit maîtriser ces règles afin d'être en mesure de prendre des décisions éclairées dans le cadre de ses activités professionnelles. Les fonctions de conformité et de surveillance d'un dirigeant responsable requièrent un haut niveau de diligence et un sens éthique élevé afin d'assurer en tout temps la protection du public.

Le dirigeant responsable doit connaître et comprendre le rôle des organismes de réglementation en courtage hypothécaire et de leurs acteurs, car il est la figure d'autorité pour son cabinet devant ces organismes. Il doit connaître les attentes de ceux-ci et réagir de façon diligente à leurs demandes. Il pourrait, par exemple, avoir à agir en tant que personne-ressource si l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) envoyait un inspecteur à son cabinet.

Il doit également maîtriser les obligations professionnelles et déontologiques que la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) et ses règlements imposent aux courtiers hypothécaires. Par les responsabilités qui lui incombent, il a régulièrement à répondre aux interrogations de ses courtiers quant à ces règles, d'autant plus que leur application à la discipline du courtage hypothécaire est très récente. De plus, sa propre conduite déontologique et professionnelle doit être irréprochable puisqu'il agit à titre de modèle pour ses courtiers.

En tant que dirigeant responsable du cabinet, certaines règles le visent particulièrement. En effet, sa position centrale le place aux premières loges pour déceler une possible violation des règles imposées aux courtiers hypothécaires. Par exemple, il peut être le premier à détecter les situations de conflits d'intérêts susceptibles de se produire dans les relations de son cabinet avec d'autres partenaires financiers. Son rôle de supervision et d'encadrement lui permet également de détecter des opérations douteuses vécues individuellement par plusieurs courtiers hypothécaires qui, lorsqu'elles sont combinées, peuvent dévoiler un stratagème de fraude hypothécaire, par exemple.

Au surplus, il doit s'assurer que ses courtiers hypothécaires respectent la loi et les règlements propres à la pratique du courtage hypothécaire, notamment en ce qui concerne les règles dictant l'autorisation à agir dans la discipline, la tenue des dossiers et registres obligatoires, les activités de représentation, la rétribution et le partage des commissions.

Ainsi, le présent chapitre vise à exposer les connaissances et les bonnes pratiques que le dirigeant responsable d'un cabinet en courtage hypothécaire doit intégrer à ses activités professionnelles.

2.1 Comprendre le rôle des organismes de réglementation en courtage hypothécaire

2.1.1 Autorité des marchés financiers



Manuel F-116

Comme expliqué à la section 6.1.1.1 du manuel F-116, l’Autorité des marchés financiers est l’organisme mandaté par le gouvernement du Québec pour encadrer le secteur financier québécois et prêter assistance aux consommateurs de produits et services financiers. Elle est instituée par la *Loi sur l’encadrement du secteur financier* et assure son autonomie financière par les cotisations et les droits versés par ses inscrits.

2.1.1.1 Mission

L’article 4 de la *Loi sur l’encadrement du secteur financier* (LESF) stipule que l’Autorité a notamment pour mission de :

- prêter assistance aux consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers notamment en établissant des programmes éducationnels, en assurant le traitement des plaintes reçues et en donnant accès à des services de règlement de différends ;
- veiller à ce que les intervenants du secteur financier respectent les normes de solvabilité qui leur sont applicables et se conforment à leurs obligations légales ;

- assurer l'encadrement des activités de distribution de produits et services financiers en administrant les règles d'admissibilité et d'exercice de ces activités;
- voir à la mise en place de programmes de protection et d'indemnisation des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers⁸.

La Loi stipule également que l'Autorité agit à titre de centre de renseignements et de référence pour tous les domaines du secteur financier (article 7), dont le courtage hypothécaire.

2.1.1.2 Fonctions et pouvoirs

Afin d'assurer cette mission, l'Autorité dispose notamment des fonctions et des pouvoirs⁹ visant à :

- favoriser la confiance du public envers les intervenants du secteur financier quant à leur solvabilité et leur compétence;
- promouvoir une offre de produits et services financiers de haute qualité et à un prix concurrentiel;
- assurer la mise en place d'un cadre réglementaire efficace favorisant le développement du secteur financier et permettant l'évolution des pratiques de gestion et des pratiques commerciales dans ce secteur;
- donner au public un accès à une information fiable, exacte et complète sur les intervenants du secteur financier et sur les produits et services financiers offerts;
- assurer la protection du public contre les pratiques déloyales, abusives et frauduleuses et à donner accès aux personnes et aux entreprises lésées à divers modes de règlement de différends¹⁰.

2.1.2 Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH)



Manuel F-116

Ce sujet a aussi été traité dans le chapitre 6 à la section 6.1.1.2.

8. Certains passages ont été omis afin de cibler les éléments de la Loi plus pertinents à la discipline du courtage hypothécaire.

9. LESF, art. 8.

10. Certains passages ont été omis afin de cibler les éléments de la Loi plus pertinents à la discipline du courtage hypothécaire.

L'Autorité est membre du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH), qui est une association intergouvernementale d'autorités de réglementation des courtiers hypothécaires du Canada. Le CCARCH a pour mission d'améliorer et de promouvoir l'harmonisation des pratiques de réglementation applicables aux courtiers hypothécaires, dans l'ensemble du Canada, afin de servir l'intérêt public.

2.2 L'inspection et les enquêtes des activités de courtage hypothécaire



2.2.1 Rôle du régulateur

En tant que régulateur, l'Autorité doit s'assurer que tous ses inscrits respectent les lois et les règlements dans le cadre de leur pratique. C'est pourquoi elle applique deux mécanismes de contrôle : l'inspection et l'enquête.

L'Autorité tire principalement ses pouvoirs d'inspection et d'enquête des articles 9 à 17 de la LESF. Elle peut ainsi procéder à une inspection afin de vérifier l'application de la LDPSF.

L'inspection s'effectue en amont des irrégularités, c'est-à-dire qu'elle joue un rôle préventif, alors que l'enquête a lieu dans une optique plus répressive puisqu'elle est mise en marche à la suite d'un élément déclencheur. Ces mécanismes permettent à l'Autorité de renforcer la confiance du public à son égard ainsi qu'envers les disciplines qu'elle encadre.

2.2.2 Inspection

L'inspection est un processus de vérification qui s'inscrit dans un cadre préventif et qui consiste notamment à veiller à ce que les intervenants du secteur financier se conforment aux exigences légales et réglementaires en vue de protéger les intérêts des consommateurs de produits et des utilisateurs de services financiers.

Le processus d'inspection, mené en collaboration avec les personnes et les entités concernées, favorise l'amélioration des pratiques professionnelles de celles-ci.

Puisqu'elle a lieu dans une optique préventive, l'inspection peut viser tout inscrit de l'Autorité. Il s'agit d'un processus obligatoire qui ne peut être refusé par l'inscrit. L'Autorité préconise une approche basée sur le risque en misant sur des critères quantitatifs et qualitatifs tels que son type d'activités professionnelles, sa situation financière, la présence de situations de non-conformité, le nombre et le type de plaintes reçues, la taille de l'entreprise ou le nombre de courtiers qui y sont rattachés.

Le tableau 2.1 détaille les diverses formes d'inspection.

TABLEAU 2.1

Formes d'inspection

L'inspection sur place annoncée	Un avis préalable est envoyé à l'inscrit inspecté, généralement au dirigeant responsable. Ce type d'inspection vise généralement à vérifier la conformité de la pratique de l'inscrit avec les lois et les règlements que l'Autorité administre.
L'inspection sur place non annoncée	Semblable à la précédente, celle-ci se distingue par le fait que l'inscrit ne reçoit pas d'avis préalable. Il s'agit donc ici d'une visite « surprise » de l'inspecteur. Ce type d'inspection consiste généralement en une inspection de suivi découlant d'une visite précédente.
L'inspection à distance	Ce type d'inspection peut prendre plusieurs formes: envoi d'un questionnaire d'autoévaluation, requête d'accès à des documents de l'inscrit ou encore entrevue téléphonique. Cette forme d'inspection a souvent lieu lorsque l'Autorité désire valider une situation précise de l'industrie ou encore lorsqu'une large portion de ses membres est visée.

2.2.2.1 Déroulement général d'une inspection

Règle générale, l'inspection vise à vérifier, valider et analyser la pratique de travail de l'inscrit. Elle s'amorce généralement par l'envoi d'un avis au responsable (sauf lorsqu'il s'agit d'une inspection non annoncée). Par la suite, l'inspecteur se présente sur place et explique le déroulement de l'inspection au dirigeant responsable. Il visite ensuite les lieux où il analyse les dossiers, livres et registres qu'il juge pertinents à son inspection. L'inspecteur peut ensuite effectuer des entrevues avec les représentants et les employés de l'inscrit.

À la suite de l'inspection, l'inscrit reçoit un rapport de l'inspecteur. Selon les conclusions du rapport, il peut devoir corriger certaines situations, préparer un plan d'action, signer un engagement de conformité ou encore être soumis à une inspection de suivi. Dans certains cas, le dossier pourrait être transféré à d'autres directions de l'Autorité.

**Attention**

Le rapport d'inspection est strictement confidentiel et n'est destiné qu'à l'usage interne du cabinet.

2.2.2.2 Pouvoirs et obligations de l'inspecteur

L'article 10 de la LESF précise les pouvoirs et les obligations de l'inspecteur.

**Articles de lois ou références**

LESF, article 10

La personne ainsi autorisée à procéder à une inspection par l'Autorité ou par un organisme d'autoréglementation peut :

- 1° pénétrer, à toute heure raisonnable, dans l'établissement d'une personne ou d'une société où s'exercent des activités régies par une loi visée à l'article 7 et en faire l'inspection ;
- 2° exiger des personnes présentes tout renseignement relatif à l'application d'une telle loi ainsi que la production de tout livre, registre, compte, contrat, dossier ou autre document s'y rapportant ;
- 3° examiner et tirer copie des documents comportant des renseignements relatifs aux activités de cette personne ou de cette société.

Toute personne qui a la garde, la possession ou le contrôle des documents visés au présent article doit, sur demande, en donner communication à la personne qui procède à l'inspection et lui en faciliter l'examen.

**Attention**

L'article 19.0.1 de la LESF stipule que le fait d'entraver ou de tenter d'entraver l'action d'un inspecteur ou d'un enquêteur dans l'exercice de ses fonctions ou de ses pouvoirs, le fait de cacher, détruire ou refuser de fournir un renseignement, un document ou un bien qu'il a le droit d'exiger ou d'examiner peut conduire à l'imposition d'amendes allant de 5000 \$ à 50 000 \$ pour une personne physique et de 15 000 \$ à 150 000 \$ dans les autres cas. De plus, ces amendes sont doublées, puis triplées en cas de récidive.

L'inspecteur a l'obligation de s'identifier sur demande; il doit alors présenter une attestation de l'Autorité. Il ne peut être poursuivi en justice pour un acte accompli de bonne foi dans l'exercice de ses fonctions¹¹.

2.2.3 Enquête

Contrairement à l'inspection, l'enquête est faite lorsque des motifs raisonnables font croire qu'il y a eu manquement aux lois et aux règlements que l'Autorité administre. Elle peut viser autant un inscrit qu'un non-inscrit. Elle a une portée répressive et dissuasive liée à la commission d'infraction. En vertu de l'article 12 de la LESF, l'enquête se déroule à huit clos.

L'enquêteur a pour mission de chercher des preuves relatives à une infraction. Souvent, son travail consiste à vérifier le bien-fondé d'une plainte déposée contre l'inscrit.

2.2.3.1 Pouvoirs et obligations de l'enquêteur

Tout comme l'inspecteur, l'enquêteur a l'obligation de s'identifier sur demande.

Il a accès à tout établissement d'un inscrit. Il peut exiger d'obtenir copie de tout document relatif aux activités d'un cabinet. Il a aussi le pouvoir de vérifier à qui sont destinés les droits d'accès au système informatique du cabinet. Comme pour le travail de l'inspecteur, il est interdit d'entraver celui de l'enquêteur ou de l'induire en erreur.

11. LESF, article 11.

**Attention**

Le fait de refuser de fournir l'accès à un document exigé par l'enquêteur ou le fait d'entraver ses fonctions constitue une infraction pénale pouvant entraîner l'imposition d'une amende à l'inscrit.

L'article 16.16 du *Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants*¹² stipule que :

**Articles de lois ou références**

Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants, art. 16.16

Le courtier hypothécaire qui est informé du dépôt à l'Autorité d'une plainte sur sa conduite, ou de la tenue par l'Autorité d'une enquête à son endroit, ne doit pas communiquer avec le plaignant ou avec la personne à l'origine de l'enquête¹³.

**Articles de lois ou références**

LDPSF, article 115. 3

L'Autorité peut, en vue ou au cours d'une enquête, demander au Tribunal administratif des marchés financiers :

- 1° d'ordonner au représentant ou au cabinet ou à toute autre personne ou entité qui fait ou ferait l'objet de l'enquête de ne pas se départir de fonds, titres ou autres biens qu'il a en sa possession ;
 - 2° d'ordonner au représentant ou au cabinet ou à toute autre personne ou entité qui fait ou ferait l'objet de l'enquête de ne pas retirer les fonds, titres ou autres biens des mains d'une autre personne qui les a en dépôt ou qui en a la garde ou le contrôle ;
 - 3° d'ordonner à toute autre personne ou entité de ne pas se départir des fonds, titres ou autres biens visés au paragraphe 2°.
-

12. Entrée en vigueur du Règlement le 1^{er} mai 2020.

13. Cet article vise le courtier hypothécaire et non le cabinet auquel il est rattaché.



Articles de lois ou références (suite)

L'ordonnance rendue en vertu du premier alinéa a effet à compter du moment où l'intéressé en est avisé et, à moins qu'il n'y soit autrement pourvu, demeure tenante pour une période de 12 mois ; elle peut, pendant cette période, être révoquée ou autrement modifiée.

L'intéressé doit être avisé au moins 15 jours à l'avance de toute audience au cours de laquelle le Tribunal administratif des marchés financiers doit considérer une prolongation. Le Tribunal peut prononcer la prolongation si le représentant ou le cabinet ou toute autre personne ou entité ne manifeste pas son intention de se faire entendre ou s'il n'arrive pas à établir que les motifs de l'ordonnance initiale ont cessé d'exister.

Tribunal administratif des marchés financiers

De manière générale, le Tribunal administratif des marchés financiers (TMF) exerce trois rôles principaux :

- il entend les demandes de l'Autorité en lien avec les pouvoirs que lui confèrent notamment la LESF et la LDPSF ;
- il entend les demandes de toute personne intéressée en vertu des pouvoirs prévus par les diverses lois qu'il régit ;
- il entend les demandes de révision des décisions notamment rendues par l'Autorité.

Ainsi, dans l'éventualité où un inscrit contrevient à une disposition de la LDPSF, le Tribunal administratif des marchés financiers peut, selon le cas, radier, révoquer, suspendre ou assortir de restrictions ou de conditions son inscription ou son certificat¹⁴. Il peut également imposer une pénalité administrative d'un montant maximal de 2 000 000 \$.

2.2.4 Rôle du dirigeant responsable

Tant pour l'inspection que pour l'enquête, le dirigeant responsable constitue le principal contact du cabinet avec les représentants de l'Autorité. Il doit par conséquent collaborer avec les inspecteurs et les enquêteurs et être disponible pour répondre à leurs demandes. Il doit s'assurer qu'une personne responsable est accessible tout au cours de l'intervention afin de répondre à leurs questions et satisfaire à leurs demandes.

14. LDPSF, article 115.

2.3 Intégrer à la pratique professionnelle les responsabilités et les obligations déontologiques des dirigeants responsables de cabinets de courtage hypothécaires

Les règles de déontologie proposées par l’Autorité s’appliquent aux titulaires d’un certificat de représentant en courtage hypothécaire. Le dirigeant responsable n’est soumis à aucune de ces règles dans sa fonction de dirigeant responsable. Cela étant dit, puisque ce dernier est titulaire d’un certificat et qu’il doit faire preuve d’un sens éthique élevé, il lui faut se rappeler les règles énoncées ci-dessous.

2.3.1 Responsabilités des courtiers hypothécaires et des dirigeants responsables de cabinets de courtage hypothécaire



Manuel F-116

Comme il l’a été expliqué à la section 6.1.3.1, les courtiers hypothécaires sont soumis à des règles déontologiques.

En tant que responsable, le dirigeant du cabinet de courtage hypothécaire se doit de maîtriser ces règles adéquatement afin d’être en mesure de déceler les situations potentielles de violation déontologiques.

Les articles 16.1 à 16.16 du *Règlement modifiant le Règlement sur l’exercice des activités des représentants* énoncent des règles déontologiques particulières qui s’appliquent au courtage hypothécaire.



2.3.1.1 Respect de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF)*

Tout d'abord, le dirigeant responsable, tout comme le courtier hypothécaire, doit prendre les moyens raisonnables pour que les personnes autorisées à agir pour lui, tels ses employés ou ses représentants, dans l'exercice de ses activités de courtier hypothécaire respectent les dispositions de la LDPSF et de ses règlements.

Le fait de contrevenir à une disposition de la LDPSF ou à l'un de ses règlements constitue une infraction. Le contrevenant est passible d'une amende minimale de 2 000 \$; celle-ci peut s'élever à 150 000 \$ dans le cas d'une personne physique et atteindre de 3 000 à 200 000 \$ dans le cas d'une personne morale.



Attention

L'article 488 de la LDPSF stipule que :

Le dirigeant, l'administrateur ou le salarié de l'auteur principal d'une infraction, y compris celui qui est rémunéré à commission, s'il autorise ou permet une infraction prévue par la présente loi, est passible des mêmes peines que l'auteur principal.

Par conséquent, le dirigeant responsable doit être particulièrement vigilant quant aux activités du cabinet.

2.3.1.2 Respect, intégrité, prudence, diligence, objectivité et discrétion

L'article 16.2 du *Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants* stipule que le courtier hypothécaire doit agir avec respect et intégrité, prudence, diligence, objectivité et discrétion.

Bien que les notions de respect, d'intégrité et de prudence parlent d'elles-mêmes, la notion de diligence mérite quelques explications. La diligence implique l'exécution rapide d'une tâche. Par conséquent, un courtier hypothécaire qui travaille seul doit réfléchir avant d'accepter de prendre en charge une transaction de grande envergure sachant que celle-ci pourrait l'empêcher de consacrer le temps nécessaire à la réalisation de ses autres mandats. De même, un courtier hypothécaire débutant ne devrait pas s'engager dans une transaction trop complexe qu'il ne peut réaliser dans un délai raisonnable. L'obligation de diligence impose également au courtier hypothécaire de remettre à son client toute pièce liée à son dossier dans un délai raisonnable.

EXEMPLE

Une courtière hypothécaire qui, trop ambitieuse, prendrait la responsabilité d'un trop grand nombre de dossiers en même temps et négligerait de rappeler des clients promptement n'agirait pas avec diligence.

Ainsi, le dirigeant responsable doit s'assurer que les courtiers hypothécaires qu'il sélectionne sont en mesure de s'exécuter promptement. Il pourrait aussi mettre en place des mesures pour favoriser la disponibilité des courtiers hypothécaires. De plus, il est important qu'en tout temps durant les heures ouvrables, le client qui téléphone au cabinet puisse obtenir l'aide nécessaire à son appel rapidement, et ce, même si son courtier hypothécaire n'est pas disponible à ce moment. Pour se faire, le cabinet pourrait mettre en place un système de suivi des appels téléphoniques.

2.3.1.3 Objectivité

Pour respecter l'exigence d'objectivité, le courtier hypothécaire doit être en mesure de prendre des décisions sans que celles-ci soient influencées par ses opinions personnelles. Par conséquent, le courtier hypothécaire pourrait avoir à se retirer d'une transaction si, par exemple, sa relation avec le client est telle qu'il ne pourrait le conseiller sans être influencé par ce lien. À cet égard, son dirigeant responsable peut agir comme conseiller.

Le dirigeant responsable doit donc bien guider son courtier, sans que ses conseils puissent être perçus comme une pression indue quant au choix d'un produit financier en particulier. De plus, il doit veiller à ce que ses courtiers ne fassent pas de pressions indues eux-mêmes.

EXEMPLE

Un courtier hypothécaire ne peut vanter sans raison les avantages d'un prêt en particulier sachant qu'il n'est pas nécessairement adéquat pour son client.

2.3.1.4 Discrétion et confidentialité

En tout temps, le client doit pouvoir compter sur la discrétion de son courtier hypothécaire. Évidemment, celui-ci ne doit pas révéler à des tiers des renseignements relatifs à son client ou de l'information sur des transactions projetées sans l'autorisation de celui-ci ou du tribunal. Cette obligation de discrétion concerne également les affaires du client même si elles ne sont pas en lien avec la transaction hypothécaire en cause.

EXEMPLE

Une courtière hypothécaire ne pourrait divulguer qu'une chanteuse populaire est venue la consulter afin d'obtenir un prêt hypothécaire. Ce devoir de discrétion concerne la courtière, mais également ses employés et ses mandataires.

L'article 16.10 du *Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants* complète cette obligation en précisant que le courtier hypothécaire doit respecter et assurer la confidentialité des renseignements qu'il obtient de son client. Ceux-ci ne peuvent être utilisés qu'aux fins pour lesquelles ils ont été obtenus. Toutefois, cette obligation ne constitue pas un secret professionnel au sens de l'article 131 de la *Loi sur le Barreau*. Ainsi, contrairement à la situation d'un notaire ou d'un avocat, un tribunal pourrait ordonner à un courtier hypothécaire de divulguer les informations confidentielles qu'il possède.

2.3.1.5 Compétence

Les articles 16.3 et 16.4 du *Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants* et l'article 16 de la LDPSF traitent de l'obligation du courtier hypothécaire d'agir avec compétence. Cela implique qu'il doit acquérir des connaissances du secteur hypothécaire, de la réglementation applicable et les maintenir à jour, ainsi que développer ses habiletés. Il doit également tenir compte des limites de ses compétences et des moyens dont il dispose. Ainsi, il ne doit pas agir pour un client lorsqu'il ne dispose pas des compétences nécessaires.

EXEMPLE

Un courtier hypothécaire qui n'effectue que des transactions de prêts en multilogements ne devrait pas s'engager dans des transactions de prêts commerciaux sans avoir mis à jour ses connaissances dans le domaine.

Par conséquent, même si le client en fait la demande, un courtier hypothécaire qui amorce sa pratique ou qui aborde un nouveau champ d'exercice ne devrait pas prendre en charge seul une transaction complexe pour laquelle il ne détient pas les connaissances et l'expérience requises. Pour se faire, il devrait consulter un courtier hypothécaire plus expérimenté afin d'obtenir son avis.

Encore une fois, lorsqu'il distribue du travail parmi ses courtiers, le dirigeant responsable doit porter une attention particulière aux compétences et aux connaissances de ces derniers.

Le *Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants* énonce certaines règles de pratique en lien avec cette compétence.

Ainsi, avant de proposer un prêt hypothécaire, le courtier doit recueillir et consigner, dans un document daté, les renseignements permettant l'identification des besoins du client et l'évaluation de sa situation financière. Ces renseignements portent notamment sur :

- l'objet;
- les caractéristiques;
- les modalités du prêt sollicité;
- l'immeuble qui sera grevé et le cas échéant;
- les antécédents de crédit du client;
- ses revenus;
- sa capacité à rembourser le prêt;
- le niveau de ses connaissances financières.

2.3.1.6 Indépendance et absence de conflit d'intérêts

Les articles 16.5 et 16.6 du *Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants* indiquent que le courtier hypothécaire doit agir avec indépendance et selon les intérêts de son client; il doit également éviter de se placer en situation de conflit d'intérêts.

Un conflit d'intérêts ou une apparence de conflit d'intérêts a lieu lorsque les intérêts professionnels ou personnels d'un courtier hypothécaire et d'un consommateur sont incompatibles ou divergents. Il existe alors un risque que l'inscrit prenne une décision qui n'est pas nécessairement à l'avantage de son client.

À cet égard, l'Autorité a imposé diverses interdictions à ses inscrits, notamment les suivantes.

Gestion des incitatifs financiers et non financiers

Selon l'article 11.1 du *Règlement modifiant le Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, l'inscrit ne peut adopter des mesures incitatives susceptibles d'influencer l'exécution des obligations d'un courtier hypothécaire.

EXEMPLE

Un concours ou une promotion orientés vers la vente de produits précis pourraient engendrer un conflit d'intérêts. Un dirigeant responsable pourrait inciter le courtier hypothécaire à conseiller l'acquisition d'un prêt particulier quand un autre répondrait mieux aux besoins exprimés par son client, ce qui est prohibé.

Le cabinet peut toutefois offrir des avantages non pécuniaires de valeur modique, s'ils ne sont pas assez significatifs pour avoir une influence sur le travail et sur les produits conseillés par le courtier hypothécaire.

Dans tous les cas, lorsqu'un incitatif est offert, il doit être consigné par l'inscrit au *Registre des incitatifs*. Ce sujet est abordé dans le chapitre 4 du présent manuel.

EXEMPLE

Voici deux exemples d'incitatifs financiers et non financiers proscrits pour le courtier hypothécaire :

- un produit pour lequel un taux de commission plus élevé conduit l'inscrit à favoriser la vente, sans qu'il s'agisse du produit qui répond le mieux aux besoins du client ;
- un concours ou un programme de bonification influençant le choix des produits qu'un inscrit propose à ses clients.



Attention

Le dirigeant responsable doit porter une attention particulière aux relations qu'il entretient avec les acteurs du milieu. Par exemple, un prêteur qui exige un certain volume d'affaires placées auprès de lui en échange de service pourrait constituer une situation de conflit d'intérêts pour le cabinet. En effet, l'inscrit pourrait être tenté d'offrir ce service sans qu'il soit pertinent pour ses clients, afin d'atteindre les quotas exigés par le fournisseur.

Transactions financières personnelles avec les clients

Le courtier hypothécaire ne peut effectuer de transaction financière personnelle avec son client si celle-ci le place en conflit d'intérêts.

De manière générale, sont considérés comme une transaction un emprunt, un prêt, un projet de placement privé, un investissement dans une entreprise dans laquelle le courtier ou le client a un intérêt ou encore un placement conjoint.

En tant que responsable, le dirigeant devrait agir et mettre en place des mesures afin de prévenir les situations de conflit d'intérêts. À cet effet, l'Autorité recommande au dirigeant :

- de déterminer lesquelles de ses activités sont susceptibles de générer des conflits d'intérêts ;

- d'établir des balises ou des normes claires quant à ces activités à risque;
- de veiller à ce que les courtiers et les représentants respectent ces normes et ces balises dans le cadre de leurs activités.

Par exemple, le dirigeant responsable pourrait déterminer un montant maximal qui peut être offert en guise d'incitatif financier.

Le dirigeant responsable devrait également mettre en place des politiques et des procédures comportant les éléments suivants :

- la définition du conflit d'intérêts accompagné d'exemples;
- un processus visant à permettre au courtier hypothécaire d'informer ses supérieurs d'un conflit d'intérêts réel ou potentiel;
- une procédure prévoyant la façon dont serait réglée une éventuelle situation de conflit d'intérêts;
- une obligation de documenter les situations de conflits d'intérêts ayant eu lieu dans le cabinet;
- une reddition de compte périodique à la haute direction concernant les conflits d'intérêts;
- un programme de formation offert aux employés, représentants et associés du cabinet;
- des mécanismes de contrôle internes visant à assurer le respect des politiques et des procédures mises en place.

2.3.1.7 Conseil adéquat et transparence

Les articles 16.7 à 16.9 du *Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants* traitent de la qualité des conseils que doit fournir le courtier hypothécaire envers son client. Il doit agir avec transparence, notamment en expliquant la nature et l'étendue de ses services et de ceux du cabinet de manière à permettre au client de bien les comprendre. Il doit s'assurer que le prêt garanti par hypothèque immobilière qu'il propose convient à la situation ainsi qu'aux besoins du client.

Lorsqu'il conseille son client, il doit le faire adéquatement en lui divulguant tous les renseignements qui pourraient lui être nécessaires ou utiles dans sa prise de décision. Par exemple, il doit expliquer à son client la nature, les particularités, les avantages et les inconvénients du prêt garanti par hypothèque immobilière qu'il lui propose. Cela inclut d'ailleurs les pénalités applicables en cas de défaut de respecter les termes du contrat de prêt.

Obligation de ne pas conseiller une conduite illégale

De plus, le courtier hypothécaire doit faire attention à ne pas conseiller son client quant à une possible conduite illégale. Ainsi, l'article 16.14 du *Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants* stipule que le courtier hypothécaire ne doit pas conseiller ou encourager une conduite illégale ou frauduleuse, tel l'exercice illégal des activités de courtier hypothécaire ou de fraude hypothécaire.

De plus, si un client lui demande de poser un acte illégal, le courtier hypothécaire doit cesser d'agir pour celui-ci.

EXEMPLE

Si un client demande à son courtier hypothécaire de lui obtenir un prêt basé sur de fausses déclarations, celui-ci doit cesser de le représenter dans ses démarches.

2.3.1.8 Collaboration

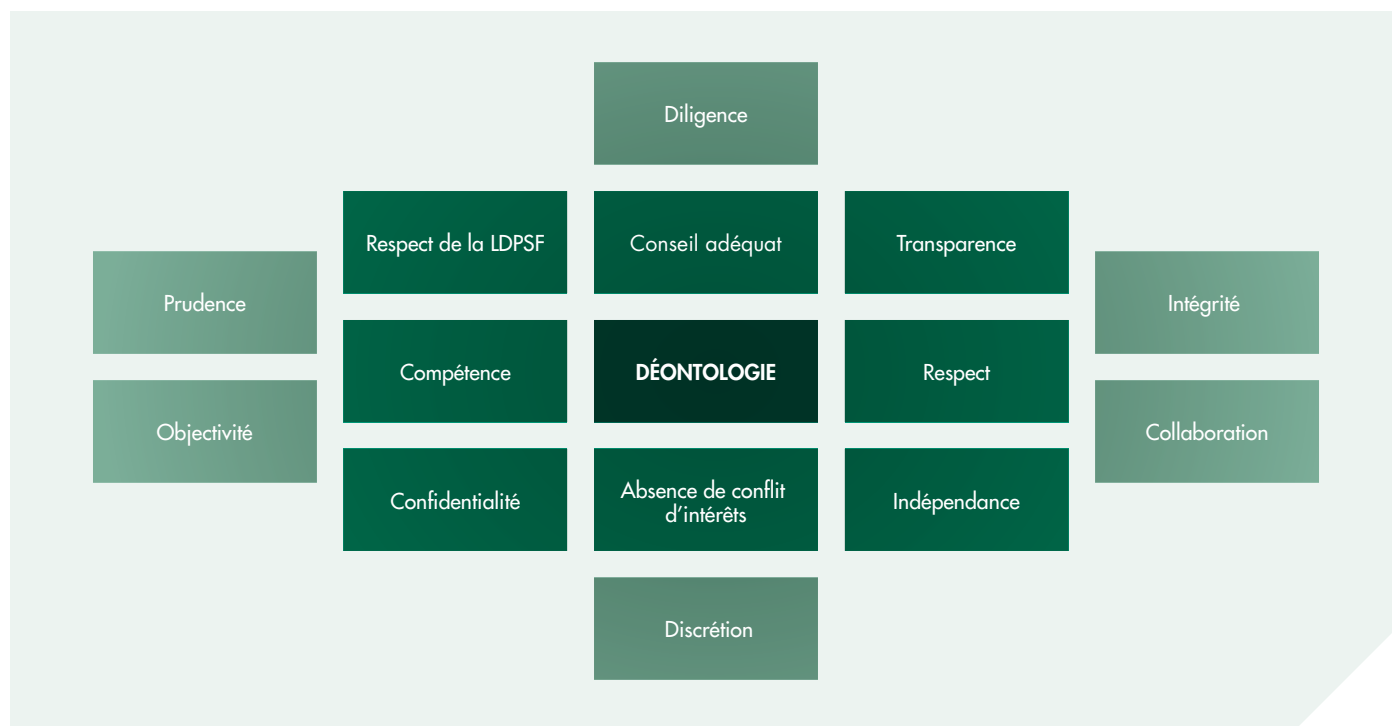
La notion de collaboration est primordiale et constitue un devoir déontologique pour le courtier hypothécaire. Elle représente également une obligation liée aux fonctions du dirigeant responsable. En effet, les deux se doivent de collaborer de façon transparente et diligente avec l'Autorité et ne pas l'induire en erreur. Ils ne doivent pas non plus inciter une personne à agir ainsi à l'égard de l'Autorité. Le dirigeant responsable doit aussi répondre promptement aux communications de l'Autorité et lui transmettre tous les documents demandés, le cas échéant.

EXEMPLE

Lorsque des inspecteurs de l'Autorité sont dépêchés dans un cabinet afin d'y inspecter les pratiques, le dirigeant responsable ou ses courtiers hypothécaires ne doivent pas tenter de leur dissimuler certains documents.

Cette section du règlement aborde également des notions de rétribution, de divulgation et de représentations que nous traiterons plus en profondeur dans les prochaines pages.

Le schéma 2.1 met en lumière les principaux mots-clés liés à la conduite déontologique du courtier hypothécaire.

SCHÉMA 2.1**Conduite conforme aux règles déontologiques****2.3.2 Droits et obligations propres au cabinet et aux dirigeants responsables****2.3.2.1 Devoir d'honnêteté et de loyauté du cabinet et du dirigeant responsable envers le client**

L'article 84 de la LDPSF impose au cabinet et à ses dirigeants d'agir avec honnêteté et loyauté, soin et compétence dans leurs relations avec leurs clients.

Les obligations d'honnêteté et de loyauté impliquent notamment que le dirigeant responsable :

- évite les situations de conflits d'intérêts ;
- divulgue toutes les informations obligatoires, utiles et pertinentes aux clients et qu'il leur remette les avis exigés par les règlements ;
- évite toute pratique interdite ou inadmissible.

Quant à elles, les obligations de compétence et de professionnalisme impliquent notamment que le dirigeant responsable :

- veille à la conformité des activités des courtiers hypothécaires du cabinet ;
- se tienne informé des modifications légales et réglementaires, des avis et recommandations de l’Autorité ;
- prenne en considération toute communication transmise par l’Autorité ;
- soit disponible et diligent dans l’exercice de ses activités.

2.3.2.2 Devoir d’honnêteté, de compétence et de solvabilité du dirigeant responsable

L’article 79 de la LDPSF oblige le dirigeant à un devoir d’honnêteté, de compétence et de solvabilité.

Les devoirs d’honnêteté et de diligence ont été abordés précédemment, mais celui de solvabilité mérite une précision. En effet, l’inscrit se doit d’avoir les assises financières nécessaires à la viabilité de son entreprise. Par conséquent, il doit pouvoir acquitter ses dettes à échéances.

Afin d’être inscrit auprès de l’Autorité, le cabinet doit démontrer que ses administrateurs et ses dirigeants satisfont au critère de solvabilité.

2.3.2.3 Responsabilité du dirigeant responsable quant aux obligations des courtiers hypothécaires

À titre de responsable, le dirigeant doit veiller à ce que ses courtiers hypothécaires et ses représentants autonomes respectent leurs obligations. Il doit savoir les encadrer et les conseiller avec justesse dans leurs activités. En effet, le dirigeant responsable doit toujours garder en tête que le cabinet peut être tenu responsable pour la faute de ses employés, courtiers hypothécaires et mandataires.

2.3.3 Tenue de dossiers et de registres

La LDPSF et ses règlements imposent aux cabinets et aux courtiers hypothécaires la tenue de divers dossiers et registres, dont le registre des commissions, les livres et registres comptables, le registre relatif au compte séparé, le registre des mesures incitatives, les dossiers clients et le dossier du dirigeant responsable. Ces éléments sont abordés en détail dans le chapitre 4 du présent manuel.

2.3.4 Obligations en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF)* et de ses règlements

2.3.4.1 Spécificités relatives au dirigeant responsable

Le dirigeant responsable doit s'assurer du droit de pratique des représentants associés à son cabinet. Cela implique qu'il maintienne ses connaissances grâce à la formation continue. Ces notions sont développées davantage dans le chapitre 4 de ce manuel.

Il doit également s'assurer que chaque inscrit possède une assurance responsabilité en règle et que ses activités de représentation ainsi que sa rétribution respectent la LDPSF et ses règlements.



Articles de lois ou références

L'article 16.1 du *Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants* stipule que :

Le courtier hypothécaire doit prendre les moyens raisonnables pour que les personnes autorisées à agir pour lui dans l'exercice de ses activités de courtier hypothécaire respectent les dispositions de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (chapitre D-9.2) et des règlements pris conformément à celle-ci, incluant celles de la présente sous-section.

Ces éléments sont abordés en profondeur dans le chapitre 4 du présent manuel.

2.3.4.2 Publicité, représentation et sollicitation de la clientèle

Rappel des définitions



Manuel F-116

Comme il l'a été expliqué à la section 6.2.2, la LDPSF et ses règlements encadrent l'activité publicitaire de l'inscrit.

Ainsi, les articles 1 à 11 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* réglementent les pratiques publicitaires permises et imposent des règles particulières.

Utilisation du nom

Lorsqu'il se présente, effectue une publicité ou de la sollicitation auprès de la clientèle, le cabinet doit utiliser son nom ou les autres noms qu'il emploie au Québec. Il ne peut utiliser une marque de commerce, un slogan, une formule ou une autre formulation pouvant prêter à confusion. Le titre du représentant autorisé doit également être indiqué.



À titre d'information

Le titre que doit porter le représentant autorisé à agir dans la discipline du courtage hypothécaire est « courtier hypothécaire ».

Représentation fausse, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur

Dans ses activités de représentation, l'inscrit ne peut laisser croire que l'Autorité reconnaît ou approuve les actes qu'il pose dans l'exercice de ses activités.

Également, le courtier hypothécaire ne peut tromper ou induire en erreur le public, que ce soit dans sa publicité ou ses représentations.

De plus, il ne peut faussement prétendre qu'un service ou un produit est reconnu par un organisme, ou encore laisser miroiter des résultats qu'il n'est pas en mesure de procurer au client.



Le courtier hypothécaire ne peut non plus effectuer une sollicitation qui est susceptible de prêter à confusion. Il lui est également interdit, au moment de sa sollicitation, de faire état de son revenu ou de ses performances financières.

EXEMPLE

Dans une publicité, un inscrit ne peut indiquer qu'il a accordé pour plus de 10 000 000 \$ de prêts l'année précédente.

Obligation de conformité

Le produit offert doit être conforme à la publicité et aux représentations dont il a fait l'objet.

EXEMPLE

Un courtier hypothécaire ne peut induire en erreur le client en ne décrivant que les avantages de produit et en omettant d'en décrire les inconvénients.

EXEMPLE

Un courtier hypothécaire ne peut vanter les avantages d'un prêt hypothécaire dont les critères d'admissibilité sont très accessibles sans mentionner qu'en retour, le taux d'intérêt est particulièrement élevé.

Obligations à l'égard de la concurrence

Lorsqu'il fait une publicité, le cabinet ne peut critiquer les produits, services ou méthodes de travail de ses concurrents.

Mention des sources et autorisation de la personne commercialisant le produit

S'il désire faire une publicité sur un produit financier, le courtier hypothécaire doit au préalable obtenir l'autorisation de la personne qui le commercialise.

Lorsqu'il utilise une statistique dans sa publicité ou ses représentations, le cabinet doit en fournir la source.

L'article 9.6 du *Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants* stipule que lorsqu'un client retient ses services, le courtier hypothécaire doit également lui divulguer par écrit:



Articles de lois ou références

Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants, art. 9.6

- 1° de façon distincte, le nombre de prêteurs qui ont consenti des prêts garantis par hypothèque immobilière pour lesquels :
 - a) il s'est livré à une opération de courtage au cours des 12 derniers mois ;
 - b) le cabinet ou la société autonome pour le compte duquel il agit, le cas échéant, s'est livré à une opération de courtage au cours des 12 derniers mois ;
- 2° le nom du prêteur qui, le cas échéant, a consenti plus de 50% du nombre total de prêts garantis par hypothèque immobilière ou de renouvellements hypothécaires pour lesquels lui, le cabinet ou de la société autonome pour le compte duquel il agit, s'est livré à une opération de courtage hypothécaire au cours des 12 derniers mois.

Représentation lors de la première rencontre avec le client

Au moment de sa première rencontre avec un client, le représentant doit lui remettre un document mentionnant les éléments suivants :

- 1° Son nom ;
- 2° sa principale adresse d'affaires, son numéro de téléphone d'affaires et, le cas échéant, son adresse électronique ;
- 3° le nom du cabinet ou de la société autonome pour le compte duquel il agit ou la mention « représentant autonome », selon le cas ;
- 4° les titres prévus par la LDPSF qu'il est autorisé à utiliser pour le compte du cabinet ou de la société autonome pour lequel il agit ou à titre de représentant autonome, selon le cas.

D'autres informations peuvent apparaître sur ce document si elles ne sont pas susceptibles de prêter à confusion, si elles sont liées à l'exercice des activités de représentant et ne sont pas incompatibles avec celles-ci.



À titre d'information

La formation et les diplômes du représentant, ses années d'expérience ou encore la description des produits et services offerts peuvent être indiqués dans le document remis au client.



Attention

Si le représentant contacte le client à distance, il doit lui communiquer son nom, le nom du cabinet ou de la société autonome pour lequel il agit, le cas échéant, ainsi que les titres qu'il est autorisé à utiliser en vertu de la LDPSF.



Attention

À l'occasion d'une activité non régie par la LDPSF, comme un symposium, le cabinet qui présente de la publicité ou sollicite la clientèle dans le but de lui vendre un produit ou un service financier doit indiquer son titre ou le fait qu'il distribue des produits et services financiers.

2.3.4.3 Rémunération (rétribution) et partage de commissions

La rémunération¹⁵ et le partage de commissions sont des aspects importants dans la pratique des courtiers hypothécaires. Il faut cependant faire une distinction entre le paiement d'une rémunération et le partage de commissions, car la LDPSF fixe des règles différentes pour chacun.

15. Les termes rétribution et rémunération sont utilisés dans la LDPSF et ses règlements pour désigner ce que le représentant ou l'inscrit reçoit en contrepartie de la vente d'un produit ou de la prestation d'un service, peu importe la forme qu'elle prend. Il peut s'agir autant du salaire ou d'une commission que des émoluments, c'est-à-dire la rémunération payée par le client, ou d'un autre avantage, tel un boni.

Rémunération

La rémunération est le montant auquel le courtier hypothécaire ou l'inscrit (cabinet, société autonome ou représentant autonome) a droit pour la vente d'un produit financier ou la prestation d'un service financier, peu importe la forme qu'elle prend. Voici des types possibles de rémunération : salaire, commission, honoraires, redevance, émoluments, pourcentage, montant forfaitaire, taux horaire, etc.

Partage de commissions

Le partage de commissions se produit lorsque l'inscrit (cabinet, société autonome ou représentant autonome) fractionne la rémunération qui lui a été payée pour en remettre une partie à une autre personne autorisée par la Loi à la recevoir. Le partage de commissions intervient donc toujours après l'étape du paiement de la rémunération.

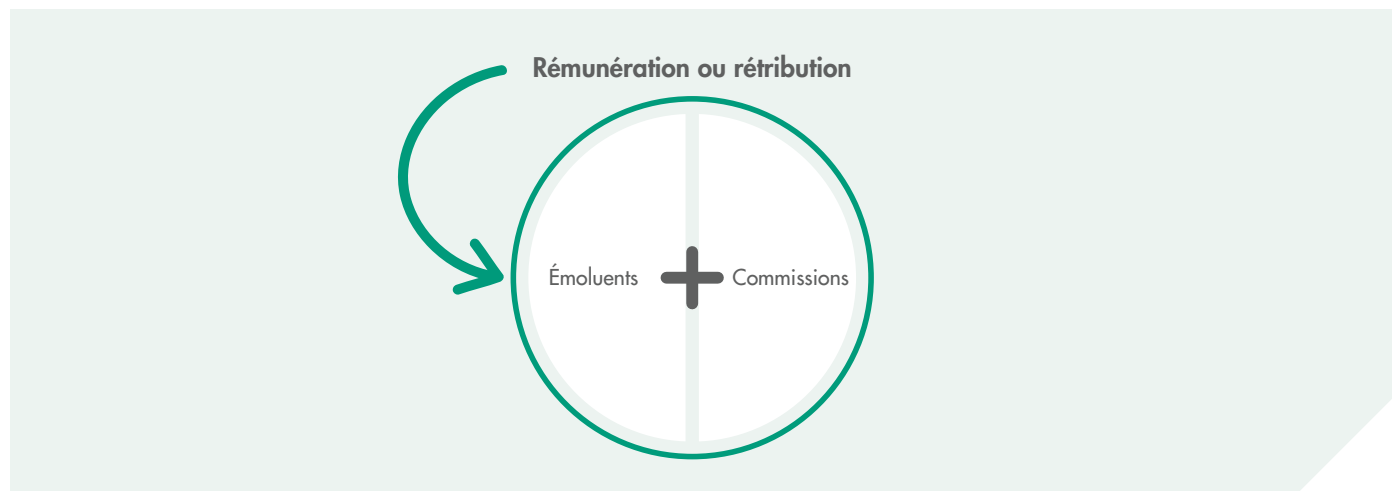
Rémunération

Les articles 16.11 et 16.12 du *Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants* stipulent que la rétribution exigée par le courtier hypothécaire en échange de ses services doit être juste et raisonnable. Il doit également fournir à son client les explications nécessaires à la compréhension de cette rétribution.

Ce mode de rétribution doit être divulgué par écrit au client avant que la prestation de service soit effectuée. La divulgation doit indiquer :

- les émoluments¹⁶ demandés pour les services qu'il lui rend, le cas échéant, et leurs conditions d'exigibilité ;
- le fait qu'il reçoit du prêteur ou de quiconque une rétribution pour ses services, le cas échéant.

16. Les émoluments sont la rémunération payée par le client.

SCHÉMA 2.2**Rémunération ou rétribution**

Si une modification est apportée à la rétribution, le courtier hypothécaire doit aviser sans délai son client, et un nouveau contrat de courtage sera ensuite signé.

Le courtier hypothécaire se doit d'être transparent avec son client. Par conséquent, lorsqu'il lui propose un prêt, il doit lui divulguer par écrit :

- 1° la nature de la rétribution ou de tout avantage qu'il recevra en fonction de la conclusion du prêt, le cas échéant ;
- 2° la nature de toute autre rétribution ou de tout avantage qu'il pourrait recevoir en lien avec le prêt proposé, ainsi que ses conditions d'exigibilité ;
- 3° le fait qu'il prévoit partager sa commission avec un copartageant et le nom de celui-ci.

Partage de commissions

L'inscrit peut remettre une partie de sa commission à une autre personne. L'article 100 de la LDPSF autorise le cabinet à partager une commission avec les personnes suivantes :

- un représentant autonome ;
- une société autonome ;
- un autre cabinet ;
- un courtier immobilier, ou une agence, régi par la *Loi sur le courtage immobilier* ;
- un courtier ou un conseiller régi par la *Loi sur les instruments dérivés* ou par la *Loi sur les valeurs mobilières du Québec* ;

- une institution de dépôts autorisée ;
- une banque ou une banque étrangère autorisée ;
- une société de fiducie autorisée ;
- un assureur ;
- une fédération au sens de la *Loi sur les coopératives de services financiers*.

EXEMPLE

Le courtier hypothécaire ne peut remettre une commission au constructeur immobilier qui lui a adressé un client.

EXEMPLE

Le courtier hypothécaire qui désire partager sa commission avec un courtier immobilier doit le faire par l'entremise de son cabinet.



Attention

Le partage de la commission au copartageant ne peut être fait en argent comptant.

Registre des commissions

Dès qu'une commission est perçue, celle-ci doit être consignée sans délai au registre des commissions. Ce registre doit contenir les renseignements suivants :

- le numéro du contrat ou le nom du client, selon le cas ;
- le nom du client, de l'assureur, du prêteur hypothécaire ou de toute autre personne qui lui a versé une commission ;
- le relevé afférent à chaque commission ou à toute rémunération reçue par le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome.

Cependant, dans le cas où le relevé prévu, le dépôt du relevé au registre des commissions est suffisant.

Si la commission est partagée, le registre doit également contenir les renseignements suivants :

- le nom des copartageants, leur adresse d'affaires et les disciplines, le cas échéant, pour lesquelles ils sont inscrits auprès de l'Autorité ;
- le nom des personnes parties à la transaction, l'objet et la date de celle-ci ;
- le pourcentage de la commission ou le montant fixe en résultant et la façon dont la commission est répartie entre les copartageants.

Référencement

Un référencement a lieu lorsqu'une personne dirige un client vers un autre représentant ou un autre inscrit. Cette personne peut alors recevoir une rémunération pour cette référence. Si elle est un inscrit ou un représentant, elle peut également recevoir une commission. Si elle n'est ni un inscrit, ni un représentant, ni une personne autorisée à recevoir le partage de commissions, sa rémunération ne peut dépendre du résultat du référencement.



Attention

Lorsqu'un inscrit reçoit une rémunération fixe liée au référencement à un autre inscrit, il ne s'agit pas d'un partage de commissions, mais bien de la vente d'un client potentiel.

Dans la même optique, lorsqu'il réfère le client à une autre personne ou société, le courtier hypothécaire doit lui divulguer le fait qu'il pourrait recevoir un partage de commissions, le cas échéant.

Il importe de savoir que le courtier hypothécaire ne peut pas limiter ses interventions à faire de référencement. Dès qu'il est impliqué dans une transaction hypothécaire, il doit effectuer l'ensemble des actes qui composent l'opération de courtage hypothécaire.

2.3.5 Obligation de se conformer aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (LPRPSP)*

2.3.5.1 Rappel de l'obligation

C'est la Commission d'accès à l'information qui est chargée de l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels (LPRPSP)*.

2.3.5.2 Définition de renseignement personnel

Un renseignement personnel est un renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier tels un nom, une adresse ou un numéro de téléphone.

2.3.5.3 Obligations liées à la collecte de renseignements personnels

La LPRPSP impose diverses obligations à toute personne qui exploite une entreprise et qui collecte des renseignements personnels sur quelqu'un, par exemple lorsque le courtier hypothécaire ouvre le dossier de son client.

Ainsi, la Loi oblige la personne exploitant une entreprise à ne consigner que les renseignements nécessaires à l'objet du dossier. Elle doit également donner la raison de la collecte d'un renseignement lorsqu'elle constitue un dossier sur autrui.

EXEMPLE

Un courtier hypothécaire ne peut consigner au dossier de prêt de son client des informations qui ne sont pas en lien avec l'obtention de ce prêt.

L'article 8 de la LPRPSP stipule que si l'inscrit recueille des renseignements, il doit informer la personne concernée de :



Articles de lois ou références

LPRPSP, art. 8

- 1° de l'objet du dossier ;
- 2° de l'utilisation qui sera faite des renseignements ainsi que des catégories de personnes qui y auront accès au sein de l'entreprise ;
- 3° de l'endroit où sera détenu son dossier ainsi que des droits d'accès ou de rectification.

De plus, le courtier hypothécaire qui recueille des renseignements personnels doit le faire auprès de la personne concernée, sauf si celle-ci a autorisé cette cueillette auprès d'un tiers ou que la LPRPSP le permet.



Attention

Il est possible de recueillir des renseignements personnels auprès d'un tiers s'il existe un intérêt sérieux et légitime de le faire et que, selon l'article 6 de la LPRPSP,

1° les renseignements sont recueillis dans l'intérêt de la personne concernée et ils ne peuvent être recueillis auprès de celle-ci en temps opportun ;

Ou que :

2° la cueillette auprès d'un tiers est nécessaire pour s'assurer de l'exactitude des renseignements.

Lorsque les renseignements sont collectés auprès d'un tiers, la source de ceux-ci doit être inscrite au dossier.

EXEMPLE

Un dossier de crédit peut être collecté auprès d'un tiers.

Dans le même ordre d'idées, ces renseignements ne peuvent être communiqués à des tiers qu'à la suite de l'autorisation de la personne concernée ou si la LPRPSP l'autorise.

EXEMPLE

La transmission de la demande de prêt au prêteur doit être faite avec le consentement du client.

Une fois le dossier fermé, le cabinet ne peut plus utiliser les renseignements qu'il contient, sauf s'il en a reçu l'autorisation par le client ou par la LPRPSP

EXEMPLE

Sans autorisation préalable, un cabinet ne peut contacter ses anciens clients afin de leur offrir un produit financier destiné à une clientèle ayant un revenu particulier.

Lorsque le client consent à la collecte, à la communication ou à l'utilisation de ses renseignements personnels, cela doit être fait de manière manifeste, libre et éclairée.

L'article 18 de la LPRPSP indique diverses situations où l'exploitant d'une entreprise peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement personnel contenu dans le dossier d'un client.

EXEMPLE

Une autorisation du client n'est pas nécessaire lorsque l'Autorité demande à consulter les dossiers du courtier hypothécaire dans le cadre d'une inspection ou d'une enquête.

Demande d'accès aux renseignements personnels

L'article 27 de la LPRPSP stipule que :



Articles de lois ou références

LPRPSP, art.27

Toute personne qui exploite une entreprise et détient un dossier sur autrui doit, à la demande de la personne concernée, lui en confirmer l'existence et lui donner communication des renseignements personnels la concernant.

Lorsque le requérant est une personne handicapée, des mesures d'accommodement raisonnables doivent être prises, sur demande, pour lui permettre d'exercer le droit d'accès prévu par la présente section.

Si le client en fait la demande, le cabinet doit lui communiquer les renseignements personnels qui le concernent. Cet accès doit être gratuit, mais des frais raisonnables peuvent être exigés pour la transcription, la reproduction et la transmission de ceux-ci.

Dans l'éventualité où ces renseignements seraient inexacts, incomplets ou équivoques, le client pourrait les faire supprimer ou modifier. Le cabinet doit prendre les mesures nécessaires pour permettre au client d'effectuer ces rectifications.

**Attention**

La violation des dispositions de la LPRPSP entraîne des sanctions pénales passibles d'une amende allant de 1 000 \$ à 100 000 \$ pour le contrevenant.

Accès des représentants, mandataires et employés aux dossiers clients

Le dirigeant responsable doit porter une attention particulière à l'accès aux renseignements des clients. Il doit s'assurer que ses représentants, employés non assujettis à la LDPSF, mandataires et fournisseurs de services n'ont accès qu'aux renseignements nécessaires à l'exercice de leurs activités. Un représentant ne peut prendre connaissance de ces renseignements que si le cabinet lui en autorise l'accès.

Si le cabinet désire donner accès à un représentant à des renseignements personnels non pertinents à l'objet d'un dossier, il doit obtenir l'autorisation du client. Cette autorisation doit être obtenue au moyen d'un consentement particulier écrit, de la forme prévue par règlement.

2.3.5.4 Bonnes pratiques du dirigeant responsable

Le cabinet doit prendre les mesures de sécurité nécessaires afin d'assurer la protection des renseignements personnels qu'il collecte.

Il doit également s'assurer que les informations sont à jour et exactes au moment de leur utilisation dans la prise de décision.

Ainsi, une bonne pratique pour le dirigeant consiste à prendre des mesures de sécurité parmi les suivantes :

- une politique ou une procédure basée sur les obligations légales du cabinet ;
- de bonnes pratiques en matière de protection des renseignements transmis aux représentants ;
- une formation portant sur les politiques et les procédures offerte aux employés et aux représentants du cabinet ;
- un engagement de confidentialité signé par les employés non certifiés et les prestataires de services ayant accès aux renseignements confidentiels ;
- un mécanisme de contrôle interne visant à vérifier le respect des politiques établies ;
- l'adoption de saines pratiques en matière de cybersécurité.

2.3.5.5 Transmission des renseignements collectés par le représentant au cabinet

L'article 23 de la LDPSF prévoit qu'un représentant agissant pour le compte d'un inscrit doit, lorsqu'il recueille des renseignements sur un client, les transmettre à l'établissement auquel il est rattaché. S'il agit pour le compte de plusieurs cabinets, il communique ces renseignements au cabinet pour lequel il agit à ce moment. Ainsi, le dirigeant responsable doit s'assurer que ses représentants lui transmettent ces renseignements adéquatement et de façon confidentielle.

2.3.6 Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (LRPCFAT)

2.3.6.1 Rappel de la Loi

Les règles de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* (LRPCFAT) imposent à l'inscrit de déclarer certaines opérations au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE). Elles lui imposent également de mettre en place un programme de conformité visant à assurer le respect des exigences en matière de déclaration, de tenue de documents et d'identification des clients.

2.3.6.2 Obligation de déclaration

Si l'inscrit a des motifs raisonnables de soupçonner une opération douteuse de la part de son client ou d'un employé liée à la perpétration, réelle ou tentée, d'une infraction de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes, celui-ci doit soumettre une déclaration à cet effet au CANAFE. Elle n'a pas à avoir été réalisée ; le fait qu'elle ait été tentée suffit pour qu'il y ait une obligation de déclaration.

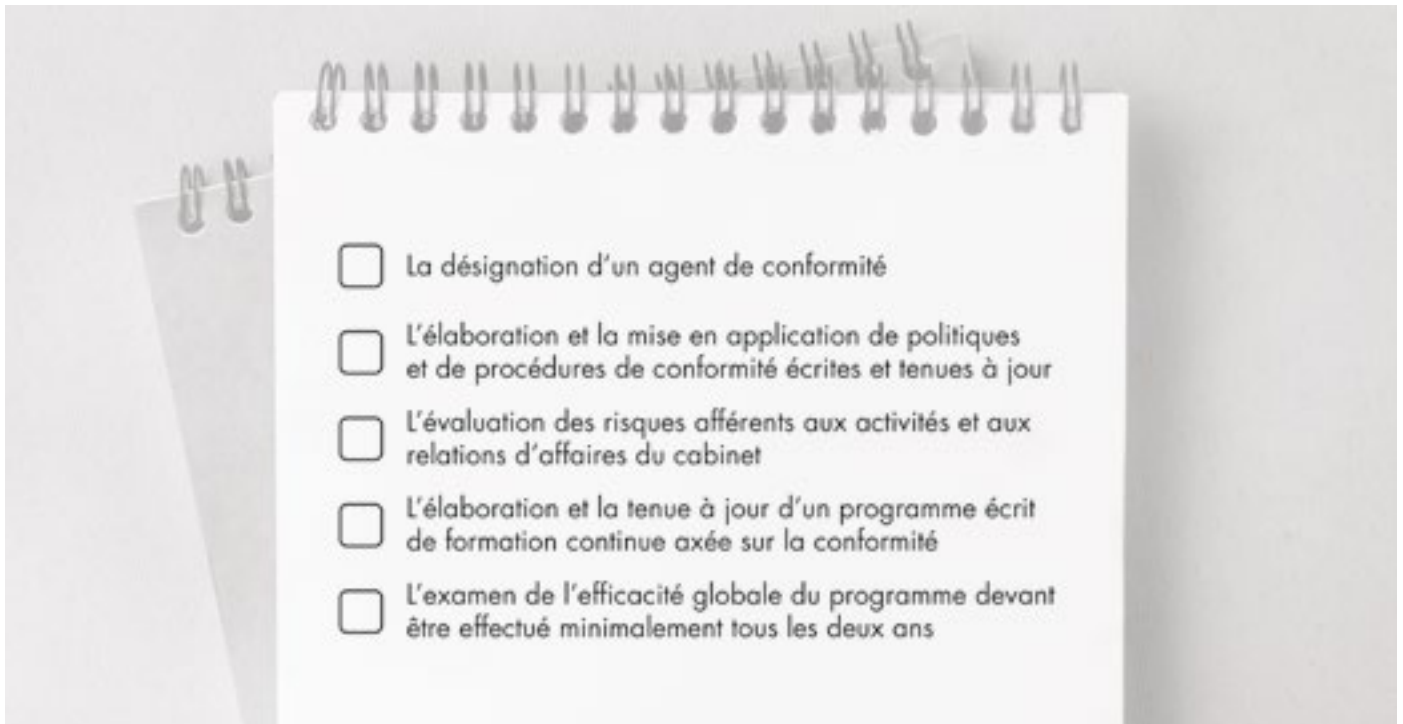
EXEMPLE

Un courtier hypothécaire pourrait avoir à signaler un client qui fractionne les montants en plusieurs opérations afin d'éviter les seuils de vérification de l'identité et de déclaration. Il doit également déclarer les opérations importantes en espèce, et ce, en tout temps.

2.3.6.3 Établissement d'un programme de conformité

Afin de bien mettre en place un système de détection des opérations douteuses, la LRPCFAT impose la mise sur pied d'un programme de conformité.

Le programme de conformité repose sur cinq éléments principaux.



1. La désignation d'un agent de conformité (une personne chargée de la mise en œuvre du programme)

Cet agent doit disposer des pouvoirs, ressources et connaissances nécessaires à la mise en œuvre du programme. Selon la taille du cabinet, l'agent de conformité pourra être le dirigeant responsable ou encore une personne ayant la capacité de signaler tout problème de conformité à la haute direction et au conseil d'administration.

2. L'élaboration et la mise en application de politiques et de procédures de conformité écrites et tenues à jour

Ces politiques et procédures incluent des mesures accrues visant à atténuer les risques élevés. Elles doivent être mises par écrit et accessibles au public cible, tenues à jour et approuvées par un cadre dirigeant, le cas échéant. Par conséquent, le dirigeant responsable du cabinet devra bien maîtriser ces éléments.

Ces politiques et procédures devraient minimalement exposer l'ensemble des obligations applicables au cabinet ainsi que les processus et les contrôles connexes mis en place. Cela comprend notamment les situations où une obligation particulière doit être acquittée, les renseignements devant être déclarés, les procédures et l'échéancier associés.

3. L'évaluation des risques afférents aux activités et aux relations d'affaires du cabinet

Des mesures spéciales sont alors mises en place en fonction des risques et de la vulnérabilité que représente le cabinet en particulier. Ainsi, le dirigeant responsable pourra prendre en considération le genre de clientèle, les types de produits offerts, les emplacements géographiques du cabinet, le taux de roulement des employés, etc.

4. L'élaboration et la tenue à jour d'un programme écrit de formation continue axée sur la conformité

Ce programme doit être conçu à l'intention des employés, mandataires et représentants autonomes du cabinet. Il doit viser à ce que ces personnes connaissent les obligations légales et réglementaires du cabinet, la vulnérabilité de celui-ci, les politiques et procédures qu'il a mises en place et leur rôle dans la détection d'opérations douteuses.

5. L'examen de l'efficacité globale du programme devant être effectué minimalement tous les deux ans

Cet examen doit permettre de relever les lacunes du programme de conformité et en favoriser l'amélioration.

2.3.6.4 Bonnes pratiques suggérées par l'Autorité

Le dirigeant a tout intérêt à garder l'œil ouvert, à demeurer proactif et à anticiper les risques liés.

Il existe des normes spécifiques pour les courtiers immobiliers et les courtiers en valeurs mobilières.

2.3.7 Prévention de la fraude

2.3.7.1 Rappel de la définition



Manuel F-116

Relire la section 6.2.5, *Prévention de la fraude*, pour la définition complète.

Le courtier hypothécaire doit vérifier de façon diligente les informations fournies par les clients et protéger leurs données confidentielles afin de prévenir la fraude et les malversations. Il doit également gérer de façon adéquate les risques liés à la criminalité financière.

2.3.7.2 Approfondissement de la notion

Le processus de déclaration des opérations douteuses du CANAFE fait partie des mesures mises en place afin de prévenir la fraude. L'Autorité a créé des lignes directrices visant la gestion des risques liés à la criminalité financière.

2.3.7.3 Risques liés à la criminalité financière

La criminalité financière peut revêtir diverses formes telles que :

- la fraude à l'interne et la fraude à l'externe ;
- le recyclage des produits de la criminalité (blanchiment d'argent) ;
- le transfert illégal de capitaux dans des paradis financiers ou fiscaux ;
- l'évasion fiscale ;
- le financement du terrorisme.

2.3.7.4 Gestion des risques liés à la criminalité financière

Le dirigeant responsable doit être particulièrement à l'affût des fraudes liées aux prêts hypothécaires.

Une gouvernance efficace du dirigeant responsable devrait mettre en œuvre des stratégies, politiques et procédures visant la prévention de la criminalité financière. Ces stratégies devraient être documentées et faire l'objet d'un suivi étroit. Au sein du cabinet, l'Autorité recommande de favoriser l'éducation du personnel à ce propos et de promouvoir une culture d'intégrité. Quant à la clientèle, il faut que l'inscrit exerce une vigilance constante quant aux indices permettant de déceler ce type de fraude, tels la présence de faux documents, la difficulté à obtenir des informations du client, le paiement en espèces, la pression induite, etc.



L'article 316 du *Code civil du Québec* (C.c.Q.) prévoit ceci au sujet de la fraude :



Articles de lois ou références

C.c.Q., art. 316

En cas de fraude à l'égard de la personne morale, le tribunal peut, à la demande de tout intéressé, tenir les fondateurs, les administrateurs, les autres dirigeants ou les membres de la personne morale qui ont participé à l'acte reproché ou en ont tiré un profit personnel responsables, dans la mesure qu'il indique, du préjudice subi par la personne morale.

Cela complète les règles encadrant la pratique du dirigeant responsable en courtage hypothécaire. Le prochain chapitre traitera de la supervision des activités professionnelles d'un cabinet hypothécaire.

CHAPITRE 3

Supervision des activités d'un cabinet de courtage hypothécaire

Composante de la compétence

- Superviser les activités professionnelles d'un cabinet en courtage hypothécaire

Éléments de la compétence

- Encadrer le travail du personnel administratif et de soutien
- Encadrer les activités professionnelles des courtiers hypothécaires
- Contrôler le processus de traitement des plaintes



Supervision des activités d'un cabinet de courtage hypothécaire

La fonction de dirigeant responsable consiste à veiller à ce que les activités du cabinet ou de la société autonome soient accomplies en conformité avec la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) et ses règlements. En tant que responsable, le dirigeant doit superviser les activités du cabinet de courtage hypothécaire. Non seulement doit-il encadrer le travail des courtiers hypothécaires, mais il représente également une personne-ressource pour le personnel administratif et de soutien. En effet, il devra superviser leur prestation de travail et porter une attention particulière pour que les actes qu'ils effectuent soient conformes aux normes reconnues et exigées par l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité).

Il devra également mettre en place, en fonction de son modèle d'affaires, des mesures de contrôle pour s'assurer que les activités du cabinet sont conformes à la LDPSF et à ses règlements. Il pourra d'ailleurs s'inspirer des bonnes pratiques suggérées par l'Autorité dans le *Guide de la gouvernance et la conformité des inscrits*¹⁷, notamment dans l'optique de favoriser la cybersécurité et la protection des données personnelles. Il devra aussi encadrer les activités professionnelles des courtiers hypothécaires, particulièrement en ce qui concerne la validité de leur certification. D'ailleurs, en raison de son expérience dans la discipline du courtage hypothécaire, le dirigeant responsable aura souvent un rôle de mentor à jouer auprès des stagiaires, qu'il soit leur superviseur ou qu'il dirige simplement le représentant agissant sous cette fonction.



Le dirigeant responsable devra également s'assurer du bon déroulement des opérations de courtage hypothécaire et veiller à ce que les représentants respectent les règles de conduite qui leur sont imposées. Il aura parfois à mettre en œuvre des recommandations issues des travaux d'inspection de l'Autorité.

En outre, le dirigeant responsable devra mettre en place le processus de traitement des plaintes qui lui sont soumises et faire preuve de transparence et d'un esprit de collaboration auprès de l'Autorité.

Le présent chapitre détaille ces éléments qui visent à garantir que le dirigeant responsable, à la manière d'un chef d'orchestre, coordonne efficacement les activités des différents acteurs gravitant autour du cabinet en courtage hypothécaire.

17. Voir : https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/professionnels/distribution/guide-gouvernance-conformite-inscrits_fr.pdf

3.1 Encadrer le travail du personnel administratif et de soutien

Il va de l'obligation du dirigeant responsable d'encadrer le travail du personnel administratif et de soutien. Cette obligation comporte plusieurs aspects que nous aborderons dans la présente section.

3.1.1 Vérification de la prestation de travail

Comme nous l'avons vu précédemment, les courtiers hypothécaires sont soumis à de nombreuses règles dans le cadre de leurs activités. Toutefois, le dirigeant responsable est aussi garant de leurs actions et doit veiller à ce que les employés agissent conformément à l'article 86 de la LDPSF et ses règlements dans la mesure où cela est applicable.

Le dirigeant doit donc s'assurer que la prestation de travail du personnel administratif et de soutien est adéquate et reflète les obligations professionnelles de l'inscrit.

3.1.2 Actes assujettis à la réglementation

Certains actes sont réservés aux représentants titulaires d'un certificat émis par l'Autorité. Dans le cas de la discipline en courtage hypothécaire, il s'agit de :

- suggérer des produits hypothécaires au client ;
- présenter une demande de prêt hypothécaire au prêteur.

Conséquemment, le dirigeant responsable doit s'assurer que les autres membres du personnel administratif et de soutien ne font pas les tâches réservées aux représentants certifiés ni n'agissent ou se présentent comme tel. Ce non-respect pourrait entraîner des pénalités à l'inscrit.

3.1.3 Mesures de contrôle

Afin de mieux encadrer le travail du personnel administratif et de soutien, diverses mesures de contrôle sont recommandées, notamment en lien avec la cybersécurité, la protection des renseignements personnels et l'impartition des activités. L'objectif des mesures de contrôle et de surveillance est d'assurer la conformité des activités de l'inscrit. Ces mesures s'appliquent à tous les éléments couverts par la LDPSF et ses règlements.

3.1.3.1 Mesures de contrôle liées à la cybersécurité

Les cyberattaques sont de plus en plus courantes et peuvent avoir des visées multiples : de l'obstruction à l'accès aux données et aux services jusqu'au vol de données clients et à la fraude des entreprises. Il peut s'agir de la propagation d'un virus informatique dans les ordinateurs du cabinet, d'un rançongiciel visant à chiffrer les données contre une rançon, d'un vol des renseignements personnels des clients ou des employés ou encore de fraudes diverses.

Il est recommandé de mettre en œuvre des mesures de sécurité adéquates et proportionnelles aux risques encourus afin d'éviter les situations de cyberattaques qui pourraient nuire aux courtiers hypothécaires tout comme à leurs clients. Ainsi, le dirigeant responsable doit s'assurer que les courtiers hypothécaires et les employés de soutien du cabinet connaissent les risques réels liés à l'informatique. Leur vigilance est exigée dans tous aspects de leur travail, particulièrement dans l'information que le cabinet expose aux attaquants potentiels, la transmission électronique de documents contenant des renseignements confidentiels ou encore les transactions via les plateformes de services en ligne.

L'inscrit devrait mettre en place des mécanismes liés à la cybersécurité. Ceux-ci doivent être développés et adaptés de façon à mitiger les risques en sécurité de l'information propres au contexte du cabinet concerné. Les exigences sont déterminées selon plusieurs facteurs, par exemple la taille du cabinet, la clientèle, l'environnement technologique, le niveau de risque ou encore la nature des opérations de l'inscrit.



TABLEAU 3.1

Mesures liés à la cybersécurité



1) Déterminer les risques, évaluer les mesures en place et établir les moyens de protection

Déterminer les risques

- Mettre en œuvre un processus d'identification et d'évaluation régulière des cyberrisques liés entre autres à l'utilisation des technologies, des appareils électroniques, des communications, des systèmes et des réseaux.

Évaluer les mesures en place

- Connaître les données détenues et leur mode d'entreposage en effectuant l'inventaire périodique de ces informations et de leur lieu de conservation.
- Catégoriser l'information détenue par le cabinet selon son degré de sensibilité en fonction de l'impact sur la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de cette information.
- Connaître et définir les systèmes de stockage et les modalités d'accès des employés, ainsi que l'écosystème dans lequel circule cette information sur les plans numérique et physique afin de déterminer les vecteurs de risque.
- Définir les risques auxquels l'information et les données sont exposées dans les contextes technologiques du cabinet.

Établir les moyens de protection

- Utiliser des solutions de sécurité adaptées aux besoins spécifiques du cabinet.
- Protéger l'intégrité du périmètre informatique.
- Vérifier l'activité des réseaux en temps réel.
- Encadrer la transmission des communications électroniques.
- Circonscrire l'utilisation des appareils mobiles.

Mesures liées à la cybersécurité (suite)



2) Déterminer les actions à prendre pour se protéger du cyberrisque et gérer les vulnérabilités identifiées

Pour le cabinet

Mettre en place les mesures de protection déterminées précédemment

La mise en place d'un plan continuité des activités

- Définir un plan de réponse aux incidents de sécurité TI incluant les processus et les procédures afin de mitiger et de gérer les impacts d'un cyberincident. Cela peut inclure un plan de divulgation de l'incident aux personnes susceptibles d'être touchées par une fuite de données.

Pour le personnel

Créer un programme de sensibilisation et de formation

La mise en place d'une gouvernance et de directives en sécurité de l'information et en sécurité des systèmes de technologies de l'information (TI) encadrant par exemple les modalités de transmission d'information confidentielle

- Créer un programme de surveillance de l'application des politiques et des procédures.

Concrètement, l'inscrit doit limiter l'accès aux données sensibles uniquement aux personnes qui en ont besoin, par exemple, en sécurisant les serveurs du cabinet par l'utilisation d'un mot de passe propre à chaque employé. De plus, afin de renforcer les pratiques sécuritaires, il pourrait offrir une formation visant à reconnaître les opérations frauduleuses en procédant, entre autres, à des exercices d'hameçonnage.



À titre d'information

L'univers des cybermenaces prend rapidement de l'expansion, et de nouveaux risques peuvent surgir à tout moment. C'est pourquoi le dirigeant responsable doit rester à l'affût des publications à ce sujet émanant notamment de l'Autorité, qui diffuse des bulletins d'information, des guides et des lignes directrices en lien avec la cybersécurité, ainsi que des outils et services qu'offre le Centre canadien pour la cybersécurité¹⁸.

3.1.3.2 Mesures de contrôle liées à la protection des renseignements personnels

Comme nous l'avons vu dans le chapitre 2, section 2.3.5, l'inscrit a l'obligation de se conformer aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (LPRPSP). Cette obligation implique une formation adéquate et la vigilance de tous les employés du cabinet.

En effet, tous les employés, autant les courtiers hypothécaires que le personnel administratif ou de soutien, doivent porter une attention particulière à la protection des renseignements personnels du client et à leur accès. Le dirigeant responsable gagne à s'assurer que tous sont sensibilisés à la notion de droit à la vie privée du client et appliquent les mesures mises en place par le cabinet.



À titre d'information

Pour plus d'information à ce sujet, consulter les sections suivantes :

- *Déontologie et pratique professionnelle* (F-116) en courtage hypothécaire, chapitre 6, section 6.2.5.1
- *Guide pour les dirigeants responsables – Courtage hypothécaire*,
 - chapitre 1, section 1.1.2.1
Respect de la vie privée
 - chapitre 1, section 1.2.3.1
Application de la LPRPSP au courtage hypothécaire
 - chapitre 2, section 2.3.5
Obligation de se conformer aux dispositions de la LPRPSP

18. Voir : <https://www.cyber.gc.ca/fr/>

3.1.3.3 L'impartition de certaines activités de l'inscrit

L'Autorité a également émis des recommandations en ce qui concerne l'impartition que fait l'inscrit, incluant l'infonuagique. En effet, il est possible de déléguer à un fournisseur de service l'exécution d'une obligation ou d'une activité. Cette délégation doit être prévue par contrat et doit porter sur une période définie.

EXEMPLE

Le cabinet peut déléguer à un fournisseur externe la tenue de ses livres et registres, les mesures prises relativement à la cybersécurité ou encore la vérification de la probité préalable au recrutement d'un représentant.

Particulièrement dans le cadre de l'impartition, la sous-traitance et le recours à l'infonuagique, l'Autorité rappelle que le dirigeant responsable doit faire preuve de prudence.

Un comportement prudent nécessite de prêter attention aux garanties, conditions d'utilisations, risques et responsabilités entre le fournisseur et l'inscrit dans le contrat de service, mais aussi aux conditions d'utilisation et aux garanties relatives à la vie privée. De plus, les contrats devraient prévoir l'obligation pour le fournisseur de service de divulguer tout incident, incluant une violation avérée ou potentielle de données. L'inscrit devrait prendre connaissance de l'emplacement géographique des serveurs utilisés par le fournisseur de service, car le cadre juridique de protection des renseignements personnels diffère selon les pays et la nationalité de l'hébergeur.



Attention

L'inscrit ne peut déléguer les actes réservés à ses représentants, tels le conseil de produit hypothécaire au client ou la présentation d'une demande de prêt hypothécaire.

Toutefois, il est possible dans le cadre de l'impartition de déléguer certaines activités à un fournisseur de service, ce qui ne dégage pas le dirigeant responsable de respecter toutes les obligations de la Loi et de ses règlements.

3.2 Encadrer les activités professionnelles des courtiers hypothécaires

Il va de l'obligation du dirigeant responsable d'encadrer les activités professionnelles des courtiers hypothécaires. Cette obligation comporte plusieurs aspects que nous aborderons dans la présente section.

3.2.1 Agissements conformes à la *Loi sur la distribution de produits et de services financiers (LDPSF)* et à ses règlements

Il est de la responsabilité du dirigeant responsable du cabinet en courtage hypothécaire de s'assurer que ses représentants et son personnel administratif et de soutien respectent la LDPSF et ses règlements. La Loi stipule également que l'inscrit est responsable de la discipline des représentants qui lui sont attachés (LDPSF, art. 85-68). Ainsi, le dirigeant responsable doit garder en tête que le cabinet est responsable du préjudice causé à un client par toute faute commise par l'un de ses représentants ou employés dans l'exécution de ses fonctions.

3.2.2 Validité et restrictions des certificats

Une des principales obligations du courtier hypothécaire est de maintenir à jour sa certification auprès de l'Autorité. C'est ce certificat qui lui donne son droit de pratiquer dans la discipline du courtage hypothécaire.

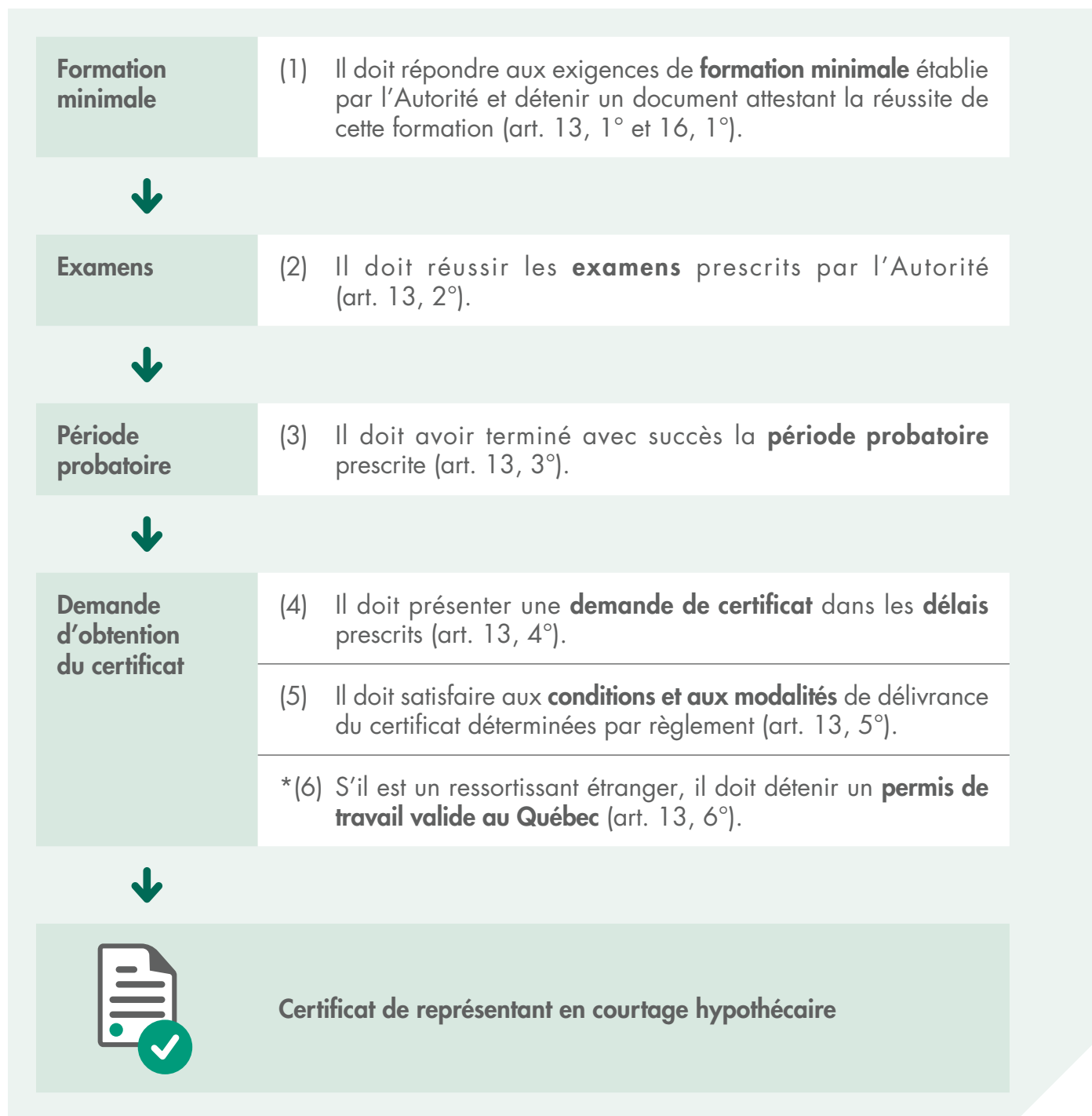


Manuel F-116

Comme il a été expliqué dans le chapitre 6 du manuel F-116 ainsi que dans le chapitre 2 du présent guide, la LDPSF et ses règlements imposent diverses conditions et restrictions liées à la certification des représentants.



Le *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant* énonce les conditions que doit respecter le postulant qui désire obtenir un certificat de représentant en courtage hypothécaire émis par l'Autorité :



3.2.2.1 Formation minimale

Pour être admissible aux examens dans la discipline du courtage hypothécaire, un candidat doit réussir une formation spécialisée auprès d'un organisme de formation reconnu par l'Autorité. Cette formation est basée sur le curriculum de formation et sur le curriculum d'évaluation en courtage hypothécaire et est valide pour deux ans.

3.2.2.2 Examens

Après avoir suivi la formation minimale, le postulant doit réussir les examens de l'Autorité afin d'obtenir son certificat de représentant. Pour s'y inscrire, il doit présenter un document attestant la réussite de la formation minimale et avoir acquitté les frais prévus.

De plus, il ne doit pas être dans l'une des situations suivantes :

- avoir vu son certificat ou son droit de pratique révoqué, suspendu ou assorti de restrictions ou de conditions ;
- avoir été déclaré coupable d'une infraction ou d'un acte en lien avec l'exercice de l'activité de représentant ;
- être pourvu d'un tuteur, d'un curateur ou d'un conseiller ;
- avoir fait cession de ses biens ou être sous le coup d'une ordonnance de séquestre prononcée en vertu de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* ;
- être dépourvu de la probité nécessaire pour exercer les activités liées au courtage hypothécaire ;
- se trouver dans une situation incompatible avec les activités liées au courtage hypothécaire.

Le seuil de réussite de chaque examen est de 60%. En cas d'échec, le postulant a droit à trois examens de reprise tant que la formation minimale prévue est valide. En outre, une fois les examens réussis, le postulant a deux ans pour entreprendre sa période probatoire.

3.2.2.3 Période probatoire

Objectifs de la période probatoire

Pour le postulant, la période probatoire vise à acquérir et à mettre en pratique les connaissances et le savoir-faire requis pour exercer la fonction de représentant en courtage hypothécaire. Elle permet au futur professionnel de se familiariser avec les différentes facettes de l'exercice des activités de courtier hypothécaire et de prendre en charge progressivement et sous supervision les actes de celui-ci. Cet apprentissage s'effectue dans un contexte réel de travail où un courtier hypothécaire supervise le travail du stagiaire. Le dirigeant responsable a les superviseurs sous sa responsabilité. Il doit toujours s'assurer que la supervision est effectuée adéquatement.



À titre d'information

Pour en savoir plus, il est conseillé de lire le *Guide de la période probatoire* disponible sur le site Web de l'Autorité¹⁹. Ce guide offre notamment de l'information pour aider le stagiaire à présenter une demande de certificat probatoire, précise les obligations et les responsabilités du stagiaire et du superviseur et fournit des renseignements sur les démarches à effectuer après la période probatoire.



Le postulant pendant sa période probatoire doit se présenter au public sous le titre de stagiaire. Ainsi, le superviseur, qui peut aussi être le dirigeant responsable, doit s'assurer que celui-ci se présente à la clientèle comme étant un stagiaire en courtage hypothécaire. Il importe toutefois de savoir que le superviseur n'a pas à être dirigeant responsable pour superviser les stagiaires, comme précisé ci-après.

Admissibilité à la période probatoire

Une fois qu'il a passé les examens prescrits par l'Autorité, qu'il respecte les conditions et les modalités émises par celle-ci, qu'il détient le droit d'occuper un emploi au Québec et qu'il a acquitté les frais nécessaires, le postulant devient admissible à la période probatoire.

Si le postulant échoue sa période probatoire et désire la reprendre, il doit soumettre par écrit à l'Autorité les moyens qu'il entend mettre en application pour corriger les lacunes énoncées dans la recommandation de période probatoire. S'il échoue sa période probatoire à deux reprises, il doit la reprendre sous la responsabilité d'un autre superviseur.

Certificat probatoire

Lorsque le postulant est en période probatoire, l'Autorité lui délivre un certificat probatoire. Celui-ci mentionne notamment les éléments nécessaires à l'identification du postulant ainsi que ceux relatifs à la durée de sa validité. Il est primordial que le stagiaire attende d'obtenir ce certificat avant de commencer ses activités à ce titre, sinon il se retrouverait en situation de pratique illégale.

19. Voir : https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/devenir-professionnel/dq_guidepp-fr.pdf



Attention

Si des renseignements qu'il a fournis à l'Autorité changent, le postulant doit l'aviser dans les cinq jours de cette modification. Si ces changements font en sorte que le stagiaire n'est plus admissible à la période probatoire, l'Autorité lui retirera son certificat probatoire.

Actes autorisés par le stagiaire

Durant sa période probatoire, toujours sous la responsabilité de son superviseur, le stagiaire a le droit de poser les actes suivants :

- recueillir des renseignements sur la situation financière du client ;
- suggérer à son superviseur les produits hypothécaires qui peuvent être adaptés aux besoins du client avant de les proposer à ce dernier ;
- transmettre la demande de prêt hypothécaire au prêteur après qu'elle a été approuvée par le superviseur.



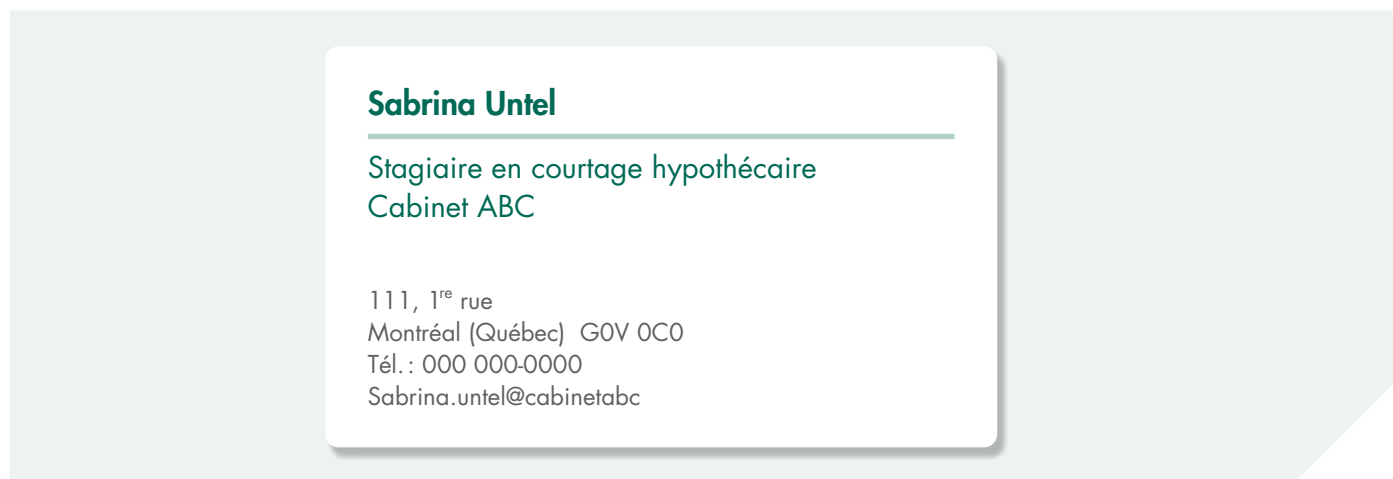
Attention

Durant la période probatoire, le superviseur et le cabinet demeurent responsables de tous les actes professionnels accomplis par le stagiaire. Le superviseur doit donc surveiller étroitement celui-ci afin d'éviter toute erreur.

Lorsqu'il rencontre un nouveau client, le stagiaire doit lui remettre un document mentionnant les éléments suivants :

- son nom ;
- l'adresse, le numéro de téléphone de son lieu de travail et son adresse électronique ;
- les disciplines ou les catégories de disciplines dans lesquelles il est autorisé à agir ;
- le nom du cabinet, de la société autonome ou du représentant autonome pour qui il agit ;
- son titre de stagiaire.

Souvent, ce document sera une simple carte professionnelle.



Toutefois, s'il communique à distance avec le client, le stagiaire doit lui fournir les informations suivantes :

- son nom ;
- le nom du cabinet, de la société autonome ou du représentant autonome pour qui il agit ;
- son titre de stagiaire.

À la demande du client, il aura cependant à lui faire parvenir les autres informations au moment du premier envoi d'autres documents.

Durée et interruption de la période probatoire

Au cours de la période probatoire dans la discipline du courtage hypothécaire, le stagiaire doit effectuer un minimum de 28 heures de travail hebdomadaires pendant 12 semaines et s'échelonnant sur un maximum de 14 semaines.

La période probatoire doit être interrompue si le stagiaire se trouve dans l'une des situations suivantes :

- il n'est plus sous la supervision d'une personne autorisée ;
- il est en situation d'invalidité, notamment en raison d'un retrait préventif lié à un congé parental ou si des circonstances exceptionnelles le justifient.

Dans les autres situations, le stagiaire sera réputé comme ayant abandonné son stage.

Lorsqu'il y a interruption de la période probatoire, le stagiaire doit cesser immédiatement de poser les actes autorisés. Une telle interruption ne peut durer plus de quatre semaines. Lorsqu'il y a abandon ou interruption de la période probatoire, le superviseur doit en informer l'Autorité dans les cinq jours.

Il est possible de poursuivre une période probatoire à la suite de son interruption. Le cas échéant, une demande de prolongation doit être présentée à l'Autorité par le stagiaire et son superviseur. Cette demande doit contenir les documents indiquant la cause de l'interruption.



À titre d'information

Le stagiaire peut changer de superviseur, à condition qu'il avise l'Autorité au moins 10 jours avant le changement et que le nouveau superviseur agisse pour le même cabinet ou la même société autonome. Pour ce faire, une demande de modification doit être remplie par tous les participants : cabinet, stagiaire et nouveau superviseur.

Obligations, devoirs et responsabilités du superviseur

Pendant la période probatoire, le superviseur a la responsabilité d'offrir au stagiaire l'encadrement nécessaire lui permettant d'exercer adéquatement les activités de représentant dans la discipline du courtage hypothécaire. Le dirigeant responsable doit veiller à ce que ses superviseurs agissent en ce sens.

Le superviseur s'assure ainsi que le stagiaire respecte la législation, les règles déontologiques et les règles d'éthique professionnelle, qu'il possède les connaissances et les habiletés requises, qu'il manifeste les comportements et les attitudes nécessaires à l'exercice des activités de représentant.

Il doit également fournir au stagiaire un environnement de travail favorable à l'apprentissage et au développement de ses compétences et lui permettre d'exercer progressivement des activités réservées aux représentants.

Le superviseur doit avoir été autorisé à superviser le stagiaire par l'Autorité. La demande de supervision est présentée à l'Autorité par le superviseur, le cabinet ou la société autonome.

Le superviseur doit être un représentant autorisé à agir au moment de la période probatoire. De plus, il doit avoir été titulaire d'un certificat et avoir agi comme représentant dans la même discipline que celle du stagiaire pendant au moins 24 des 36 mois précédant la période

probatoire. Le superviseur ne peut avoir sous sa responsabilité qu'un maximum de cinq stagiaires à la fois. S'il s'absente, il doit se faire remplacer par un suppléant approuvé par l'Autorité. Le suppléant doit détenir les mêmes qualifications et est soumis aux mêmes obligations que celles imposées au superviseur.

Le superviseur doit aussi satisfaire aux conditions suivantes, sous peine de devoir cesser d'agir :

- ne pas avoir fait l'objet d'une sanction disciplinaire en lien avec la distribution de services financiers dans les cinq années précédant la demande du postulant ;
- ne pas avoir été radié par le conseil de discipline d'un ordre professionnel dans les cinq années précédant la demande du postulant ;
- ne pas être titulaire d'un certificat assorti de restrictions ou de conditions.

Lorsque s'amorce la période probatoire, le superviseur doit d'abord présenter les objectifs du stage et les tâches nécessaires pour satisfaire aux exigences qui y sont associées.

Il doit ensuite consigner ces actes dans le dossier du stagiaire. En effet, chaque stagiaire doit faire l'objet d'un dossier dans lequel le superviseur note les tâches effectuées en lien avec les activités de représentant. Il doit également y consigner un résumé des rencontres avec le stagiaire ainsi que sa progression au cours de la période probatoire. L'inscrit devra conserver ce dossier durant cinq ans à compter de la réussite de la période de probation ou de son abandon.

Les fonctions du superviseur consistent à :

- 1° déterminer les tâches que le stagiaire doit effectuer en précisant les délais à respecter et s'assurer que ces tâches englobent l'ensemble des activités qu'un représentant exerce dans la discipline du courtage hypothécaire ;
- 2° évaluer et réviser les tâches accomplies par le stagiaire au moins une fois par semaine ;
- 3° recommander, favorablement ou non, la réussite de la période probatoire.



Attention

Le superviseur doit accomplir personnellement ces tâches; il ne peut les déléguer.

Rémunération du stagiaire

Le stagiaire peut recevoir toute forme de rémunération, que ce soit un salaire ou une commission si son certificat probatoire est valide. Il sera alors associé à un représentant détenteur d'un certificat pour l'application des règles relatives à la rémunération.

Fin du stage: rapport et recommandation

Dans les 10 jours suivant la fin de la période probatoire, le superviseur doit émettre un rapport à l'Autorité. Ce rapport doit notamment aborder sa satisfaction quant aux tâches devant être exécutées par le stagiaire et mentionner les lacunes constatées. Le rapport doit être approuvé par la direction du cabinet ou de la société autonome.

Stage auprès d'un organisme de formation

Bien que ce soit beaucoup moins fréquent, il est également possible pour le postulant d'effectuer un stage établi conformément à une entente conclue entre un organisme de formation et l'Autorité. Les obligations du superviseur et du stagiaire sont les mêmes. La durée varie en fonction de l'entente et permet d'être comptabilisée dans le parcours scolaire. Pour obtenir une attestation de stage de cette façon, le postulant doit :

- être inscrit à un programme de formation reconnu selon une entente valide entre l'Autorité et un organisme de formation ;
- être accepté comme stagiaire auprès d'un inscrit ;
- remplir les formulaires nécessaires.

L'Autorité analysera alors le dossier ; s'il est conforme, elle remettra une attestation de stage au postulant.

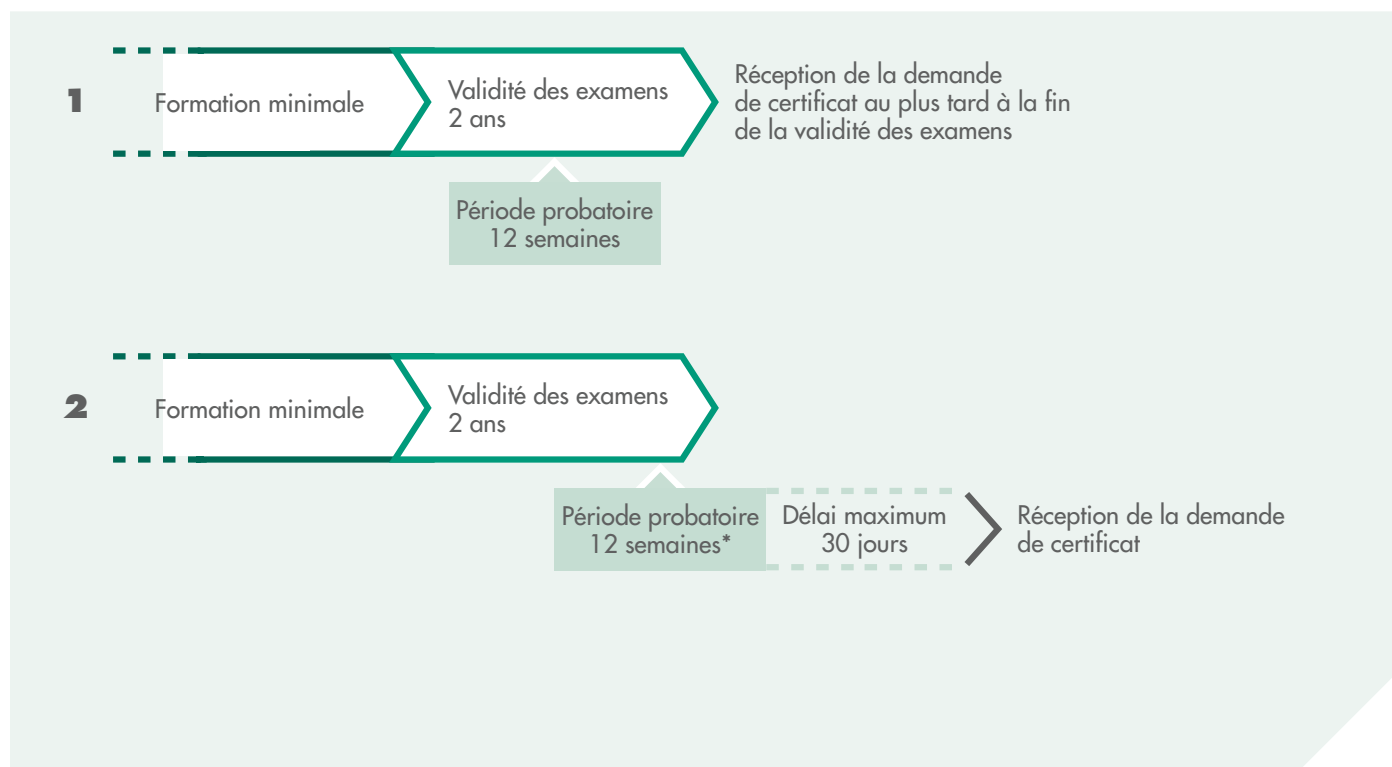
3.2.2.4 Demande d'obtention du certificat

Le *Règlement modifiant le Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant* établit également les délais à respecter pour un postulant désirant obtenir son certificat. Ainsi, la demande du postulant doit être reçue par l'Autorité avant l'expiration de la période de validité des examens. Dans l'éventualité où celle-ci se terminerait durant la période probatoire, la demande de certificat devra être reçue par l'Autorité dans les 30 jours suivant la fin de cette période.

Voici deux lignes du temps qui expliquent les deux cas possibles.

LIGNES DU TEMPS 3.1

Délais à respecter pour l'obtention d'un certificat



* La période probatoire doit être commencée lorsque les examens sont encore valides.

3.2.2.5 Autres conditions de délivrance

En outre, des conditions supplémentaires limitent la délivrance du certificat de représentant. Ainsi, le postulant ne peut obtenir sa certification s'il :

- fait l'objet d'une sanction disciplinaire de la part d'un comité ou d'un conseil de discipline lié au domaine des services financiers ;
- est en défaut d'acquitter une amende, une pénalité administrative ou des dépens en suspend ;
- n'a pas remboursé le montant de tout jugement définitif auquel il a été condamné en raison de sa responsabilité dans une affaire liée au domaine des services financiers ;
- est en défaut d'acquitter les droits et les frais exigibles en lien avec sa certification.



Attention

Le stagiaire ne peut effectuer son stage s'il se trouve dans l'une de ces situations précédentes. Même s'il prévoit résorber celle-ci avant la fin de son stage.

3.2.2.6 Exemptions

L'Autorité a prévu diverses exemptions aux conditions de l'article 13 du *Règlement modifiant le Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*.

Remise en vigueur : de un à trois ans

Ainsi, si le postulant présente une demande de certificat dans les trois ans suivant l'abandon ou le non-renouvellement d'un certificat dont il a été titulaire et qu'il a agi comme représentant durant au moins 12 mois dans la discipline du courtage hypothécaire, il peut être exempté de la formation minimale, de certains examens de l'Autorité et de la période probatoire. Le postulant aura toutefois à reprendre l'examen portant sur la législation applicable à l'exercice des activités de représentant en courtage hypothécaire.

Remise en vigueur : moins d'un an

De la même manière, il pourra être exempté de la formation minimale, de la période probatoire et des examens de l'Autorité s'il présente une demande dans l'année suivant l'abandon ou le non-renouvellement d'un certificat dont il a été titulaire dans la discipline du courtage hypothécaire.

EXEMPLE

Supposons que Marie-Ève Haché a obtenu son certificat de représentante en courtage hypothécaire en janvier 2021. Elle a agi à ce titre durant un an, soit de janvier 2021 à janvier 2022. Par la suite, elle n'a pas renouvelé son certificat, car elle est partie en voyage à travers le monde. Jusqu'en mai 2023, elle pourra faire une demande de certificat sans avoir à suivre la formation minimale, à réussir les examens (sauf l'examen portant sur la législation applicable) et à passer par la période probatoire.

EXEMPLE

Bedros a obtenu son certificat de représentant en courtage hypothécaire en mai 2021. Il n'a cependant pas renouvelé son certificat en juin 2022 afin de retourner aux études. Dans l'année suivant cet abandon, il peut effectuer une demande sans avoir à suivre la formation obligatoire, à réussir les examens et à passer par la période probatoire.

Exemption pour les postulants provenant d'une autre province

L'Autorité a prévu des exemptions pour le postulant provenant d'une autre province ou d'un territoire au Canada. Ce postulant peut donc être exempté de la formation minimale et de certains examens de l'Autorité s'il satisfait aux conditions suivantes :

- 1° il a fourni à l'Autorité une autorisation émise par une autorité compétente d'une province ou d'un territoire canadien alors qu'il résidait à l'extérieur du Québec, équivalente au certificat de représentant pour agir dans une discipline ou une catégorie de discipline correspondante selon le référentiel établi par l'Autorité et disponible sur son site Internet;
- 2° il a terminé avec succès la période probatoire conformément aux articles 30 à 40 et 44 à 50 du *Règlement modifiant le Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*;
- 3° il a présenté à l'Autorité une demande d'obtention de certificat.

Pour ce qui est des postulants provenant d'un autre pays, ceux-ci peuvent être exemptés de la formation minimale, de certains examens et de la période probatoire s'ils proviennent d'un pays faisant partie d'une entente conclue avec l'Autorité.



3.2.2.7 Certificat

Une fois toutes les conditions de l'article 13 du *Règlement modifiant le Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant* remplies, l'Autorité délivre un certificat, qui mentionne notamment :

- les renseignements relatifs à son titulaire ;
- la discipline dans laquelle il exerce ses activités, dans ce cas-ci, le courtage hypothécaire ;
- les titres qu'il a le droit d'utiliser, c'est-à-dire « courtier hypothécaire » ;
- les conditions et les restrictions imposées par l'Autorité, le cas échéant.



Le 1^{er} mai 2020

MADAME ÉLOÏSE GAUTHIER
1314, RUE DE LUCERNE
LONGUEUIL (QC) H3L 3B8

N° de certificat : 000000
N° de décision : 2019-CI-0000000
N° de client : 3001000000
N° d'inscription de représentant autonome : Non applicable

Objet : Certificat de représentant

Madame,

Par la présente, l'Autorité des marchés financiers certifie que vous êtes autorisé à exercer en tant que représentant du 1^{er} mai 2020 au 30 avril 2021 dans la ou les disciplines/catégories de discipline suivantes :

- Courtage hypothécaire

Mentions au certificat :

- Non applicable

Titres professionnels :

...

Renouvellement

Le certificat doit être renouvelé annuellement. Il est de la responsabilité du représentant de renouveler son certificat; toutefois, le dirigeant responsable doit s'assurer que tous les représentants qui agissent pour le cabinet ou la société autonome détiennent un certificat valide.

Pour renouveler son certificat, le représentant doit en faire la demande à l'Autorité. Il doit satisfaire aux critères relatifs à l'obtention originale du certificat et détenir le droit d'occuper un emploi au Québec.

La demande de renouvellement du certificat doit parvenir à l'Autorité avant son expiration. La date d'expiration est fixée au jour qui précède le premier jour du mois correspondant à la première lettre du nom de famille du titulaire du certificat. Dans de rares cas, le titulaire peut déposer sa demande dans les 30 jours suivant l'expiration de son certificat s'il démontre qu'il était dans l'impossibilité d'agir avant. Le cas échéant, le certificat sera réputé en vigueur jusqu'à la décision de l'Autorité autorisant ou refusant le renouvellement.

Modification

Le titulaire d'un certificat doit aviser l'Autorité dans les cinq jours suivant la modification d'un renseignement ou d'un document qu'il lui a fourni.

3.2.2.8 Certificat assorti de conditions



L'Autorité peut assortir le certificat de restriction ou de conditions. Cette mesure a pour objectif de protéger le public et peut survenir, par exemple, à la suite d'une décision de culpabilité envers un représentant rendue par le Tribunal de l'Autorité des marchés financiers (TMF). Le cabinet doit alors nommer une personne responsable de la supervision de ce représentant. Ainsi, lorsqu'il accepte d'avoir au sein de son cabinet un représentant dont le certificat est assorti de conditions, le dirigeant responsable doit être conscient de la responsabilité que cette décision engendre. En effet, cela nécessite une supervision accrue des activités de ce représentant et constitue une charge de travail additionnelle pour le superviseur désigné. Même si la tâche de supervision est déléguée à quelqu'un d'autre dans le cabinet, le dirigeant responsable demeurera toujours celui qui s'assure que la supervision est effectuée adéquatement.

Condition de supervision rapprochée

Chaque transaction effectuée par le représentant doit être examinée une fois par semaine par le cabinet.

Le superviseur doit remplir mensuellement une déclaration écrite faisant état des transactions effectuées par le représentant. Cette déclaration doit être transmise à l'Autorité sur demande ou encore si des enjeux de conformité ou relatifs aux plaintes sont relevés concernant les transactions.

Condition de supervision stricte

Chaque transaction effectuée par le représentant doit être préalablement approuvée par le cabinet. Le dirigeant doit mensuellement remplir et transmettre à l'Autorité une déclaration faisant état des transactions effectuées par ce représentant.

Encore une fois, le dirigeant responsable se doit d'être vigilant afin de ne pas être tenu responsable d'une déclaration fautive ou inexacte en lien avec la supervision d'un représentant dont la certification est assortie de conditions. Il doit garder en tête qu'il pourrait être imputable des manquements ou des irrégularités commises par ce représentant.

3.2.3 Déroulement des opérations de courtage hypothécaire

Le dirigeant responsable a des obligations quant aux opérations de courtage hypothécaire de ses représentants.

Comme il a été expliqué dans le chapitre 5 du manuel Déontologie et pratique professionnelle (F-116), une fois qu'un emprunteur manifeste au courtier hypothécaire son désir d'effectuer un emprunt, ce dernier doit s'affairer à quelques tâches. Soucieux d'obtenir un produit financier correspondant aux besoins de son client, le courtier hypothécaire devra déterminer le type d'hypothèque dont son client a besoin. Il contactera ensuite divers prêteurs, majoritairement des institutions financières, afin de lui trouver la meilleure offre possible. Il devra également informer son client des divers produits d'assurance prêt hypothécaire disponibles. Par la suite, avant que le prêt ne soit accordé, une enquête de crédit devra être réalisée. Pour se faire, le courtier hypothécaire devra obtenir l'autorisation de son client afin d'avoir accès à ses dossiers de crédit. Finalement, une fois les modalités de l'entente déterminées, le contrat écrit officialisant le prêt sera dûment signé par les parties.



Manuel F-116

Relire au besoin le chapitre 5.

3.2.3.1 Rôle d'encadrement du dirigeant responsable

Ainsi, le dirigeant responsable se doit de surveiller que ses représentants exercent leurs opérations de courtage hypothécaire dans les règles de l'art.

3.2.4 Règles de conduite des courtiers hypothécaires

Le dirigeant responsable a des obligations quant de s'assurer que ses représentants respectent les règles de conduite. Cette obligation implique un devoir de discipline et de surveillance des représentants.

Comme il a été expliqué dans le chapitre 2 du présent manuel, les courtiers hypothécaires sont soumis à diverses règles de conduite notamment liées au respect, à l'intégrité, à la prudence, à la diligence, à l'objectivité, à la discrétion, à la confidentialité, à l'indépendance, à l'absence de conflit d'intérêt et à la transparence.

3.2.4.1 Responsabilité du cabinet quant à la discipline et à la surveillance de ses représentants

Sélection

L'article 85 de la LDPSF impose au cabinet et à ses dirigeants de veiller à la discipline de leurs représentants. Ils doivent notamment s'assurer que ceux-ci agissent conformément à la LDPSF et à ses règlements.

L'Autorité suggère de mettre en place un processus de sélection des représentants prévoyant notamment la vérification de l'exactitude des renseignements qu'ils fournissent. Ainsi, l'Autorité recommande à l'inscrit de vérifier :

- sa compétence ;
- les références fournies ainsi que ses antécédents professionnels ;
- les motifs de résiliation de contrat ou de licenciement, le cas échéant ;
- ses antécédents criminels et disciplinaires ;
- ses antécédents en matière de faillite.

À la suite de ces vérifications, le dirigeant responsable devrait être en mesure de prendre une décision plus éclairée quant à la sélection d'un représentant.

Surveillance des représentants

Après le recrutement, le dirigeant demeure responsable de la surveillance de ses représentants. Par conséquent, il devrait veiller à :

- ce que le représentant respecte les exigences liées à sa certification, comme le suivi d'une formation continue ou la détention d'une assurance de responsabilité ;
- la probité du représentant, c'est-à-dire l'observance des règles morales ou légales, ainsi que le respect de ses devoirs et obligations ; par exemple, en effectuant périodiquement une vérification des accusations pendantes en matière criminelle ou disciplinaire ;
- à la conformité du comportement du représentant dans l'exercice de ses activités.

L'Autorité recommande d'exercer une surveillance soutenue à l'égard d'un représentant ayant peu d'expérience dans le domaine du courtage hypothécaire.

3.2.5 Activités incompatibles

L'article 2 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* stipule certaines activités et fonctions incompatibles avec l'exercice de la profession de représentant en courtage hypothécaire telles que :

- les fonctions de juge, de policier, de ministre du culte, de directeur funéraire (ou autre fonction similaire dans le domaine funéraire) ;
- l'exercice des activités de syndic de faillite ;
- l'exercice d'une profession de la santé régie par le Code des professions ;
- l'exercice de la profession d'avocat ou de notaire ;
- l'exercice de l'activité professionnelle de comptabilité publique ;
- la direction d'un syndicat, autre qu'un syndicat de représentants, celle d'une association professionnelle ou le statut d'employé d'une telle organisation.

En outre, l'article 9.10 du Règlement stipule que le courtier hypothécaire peut se livrer à une opération de courtage relative à un prêt garanti par hypothèque immobilière inversé. C'est autorisé et ne constitue pas une activité incompatible. Toutefois, il a le devoir d'informer l'emprunteur de l'importance d'obtenir l'avis d'un avocat ou d'un notaire concernant ce prêt.

3.3 Processus de traitement des plaintes

Dans le cadre de son travail, le courtier hypothécaire peut malheureusement faire l'objet d'une plainte. Celle-ci est un élément non négligeable que le cabinet doit traiter avec sérieux. La plainte peut être écrite. Si elle est effectuée verbalement par le plaignant, la personne qui la reçoit doit la mettre par écrit. La première manifestation d'insatisfaction de la part d'un consommateur, écrite ou non, ne constitue pas une plainte si celle-ci est réglée dans le cours normal des activités de l'entreprise.

Par exemple, une personne qui a appelé pour se plaindre de l'attitude d'un courtier hypothécaire, mais dont le mécontentement est résorbé à la suite d'une excuse offerte par le représentant ne constitue pas une plainte. Toutefois, cela en devient une lorsque le consommateur demeure insatisfait et que cette situation doit être prise en charge par la personne responsable.

La LDPSF impose aux cabinets de traiter de façon équitable les plaintes qui lui sont adressées. Ainsi, chaque cabinet doit :

- suivre une politique de traitement des plaintes de la part de sa clientèle ainsi que sur le règlement des différends ;
- tenir un registre des plaintes.

3.3.1 Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends

La politique de traitement des plaintes, dont le cabinet doit se doter, vise à encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception (avis) au plaignant, la création d'un dossier de plainte, sa transmission à l'Autorité (le cas échéant) et l'envoi du rapport de plaintes à l'Autorité. Cette politique doit être écrite et accessible sur le site Internet du cabinet, et le public doit pouvoir en prendre connaissance.



Articles de lois ou références

LDPSF. arts. 103 et suivants

La politique portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends est traitée aux articles 103.1 à 103.7 de la LDPSF.

La *Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends*²⁰ qui peut servir de modèle à l'inscrit; elle peut notamment prévoir :

- le **but** de cette politique ;
- les coordonnées de la **personne responsable** ;
- la **définition** d'une plainte ;
- le contenu d'un **dossier de plainte**, c'est-à-dire la plainte, le résultat, la réponse finale motivée au plaignant et son analyse, ainsi que les documents l'appuyant ;
- le **processus de traitement** d'une plainte ;
- le transfert de la plainte et le rapport devant être remis à l'**Autorité**.

20. Voir : <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/professionnels/obligations/politique-traitement-plaintes.pdf>

3.3.1.1 La personne responsable

Une personne responsable dans le cabinet agit à titre de répondant auprès du plaignant et de l'Autorité. Cette personne est également chargée d'exécuter les étapes à suivre lors de la réception d'une plainte et de transmettre un rapport à l'Autorité deux fois par année. Au sein du cabinet, tout employé ou représentant doit savoir que s'il reçoit une plainte, il doit la transmettre à la personne responsable.

TABLEAU 3.2

Les étapes à suivre lors de la réception d'une plainte

- | | |
|---|--|
| 1 | Dès réception d'une plainte, un dossier de plainte doit être ouvert dans lequel seront déposés : <ul style="list-style-type: none">• la plainte ;• l'accusé de réception ;• la réponse finale motivée ;• l'analyse de la plainte et tous les documents utilisés afin de répondre à celle-ci. |
| 2 | Dans les 10 jours de la consignation de la plainte au registre des plaintes, un accusé de réception (avis) doit être envoyé au plaignant et celui-ci doit contenir : <ul style="list-style-type: none">• le nom et les coordonnées du responsable du traitement des plaintes ;• le délai de traitement auquel doit s'attendre le plaignant ;• une description de la plainte, précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait à l'inscrit et la mesure correctrice demandée ;• les mentions suivantes :<ul style="list-style-type: none">– que le plaignant peut demander le transfert de son dossier à l'Autorité s'il est insatisfait du traitement de sa plainte par le cabinet ou de la réponse finale ;– que, le cas échéant, l'Autorité procédera à l'analyse de son dossier et proposera un service de règlement des différends ;– que le dépôt de sa plainte auprès de l'Autorité n'a pas pour effet d'interrompre la prescription de ses recours devant les tribunaux de droit civil. |
| 3 | Dans un délai raisonnable, une réponse finale doit être transmise au plaignant. |
| 4 | À la demande du plaignant, le cabinet doit transmettre sans délai son dossier de plainte à l'Autorité. |



À titre d'information

L'Autorité a mis en ligne un modèle d'accusé de réception²¹.

L'Autorité recommande que la plainte soit traitée dans un délai raisonnable, ne dépassant pas 90 jours suivant sa réception et que le transfert du dossier de plainte soit effectué dans un délai maximum de 30 jours.

3.3.2 Rôle de l'Autorité

Deux fois par année, le cabinet doit transmettre un rapport à l'Autorité concernant sa politique de traitement des plaintes et de règlement des différends. La transmission se fait de façon informatisée au moyen du Système de rapport de plaintes. Ce rapport doit notamment mentionner le nombre et la nature des plaintes qu'il a consignées au registre des plaintes.

Deux périodes sont établies par l'Autorité pour la transmission du rapport :

- période comprise entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre : déclaration au plus tard le 30 janvier ;
- période comprise entre le 1^{er} janvier et le 30 juin : déclaration au plus tard le 30 juillet.

3.3.3 Solutions et règlement

Lorsqu'on lui transfère un dossier de plainte, l'Autorité l'examine et peut, si les parties y consentent, agir comme conciliateur. Elle peut aussi offrir une séance de médiation avec un médiateur externe. La conciliation comme la médiation ne peuvent toutefois se prolonger au-delà de 60 jours après la première séance, sauf si les parties sont d'accord.



Attention

Sauf si les parties y consentent, rien de ce qui a été dit ou écrit durant l'une de ses séances n'est recevable en preuve devant un tribunal ou devant une personne exerçant des fonctions juridictionnelles. À ce sujet, le médiateur ne peut être contraint de divulguer le contenu de ces séances, et personne ne pourra demander l'accès aux documents qui en sont issus.

21. Voir : <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/professionnels/obligations/Accuse-de-reception-F.pdf>

3.3.4 Concept de justice naturelle

La justice naturelle, aussi appelée « équité procédurale » (en latin *audi alteram partem*), est un concept de droit qui englobe l'ensemble des garanties procédurales dont une personne peut bénéficier dans le cadre d'un processus administratif.

Cela garantit notamment à la personne ayant porté plainte le droit d'être entendue, c'est-à-dire de lui assurer la possibilité de présenter son point de vue et de faire valoir ses prétentions avant qu'une décision ne soit rendue. Ainsi, dans le cadre d'un processus de traitement de plainte, le client a le droit d'expliquer pourquoi il est mécontent.



À titre d'information

La tenue d'une audience en personne n'est pas obligatoire. Cela peut se faire par le simple examen de document.

Le principe de justice naturelle permet également au plaignant d'être traité de façon impartiale et exempte de préjugé. Le cabinet et ses représentants sont dans l'obligation de traiter la plainte, même si, de leur avis, elle est non fondée.

En outre, le décideur doit être impartial et indépendant. Sa décision doit être écrite et motivée. Elle doit également comprendre les modalités et les possibilités de contestation.

Cela conclut le chapitre 3 portant sur la supervision des activités professionnelles d'un cabinet hypothécaire. Le prochain et dernier chapitre sera consacré à l'obligation de conformité des opérations de courtage d'un cabinet de courtage hypothécaire.

CHAPITRE 4

Conformité des opérations de courtage d'un cabinet de courtage hypothécaire

Composante de la compétence

- Superviser les activités professionnelles d'un cabinet en courtage hypothécaire

Éléments de la compétence

- Encadrer le travail du personnel administratif et de soutien
- Encadrer les activités professionnelles des courtiers hypothécaires
- Valider le droit d'opérer d'un cabinet en courtage hypothécaire



Conformité des opérations de courtage d'un cabinet de courtage hypothécaire

Ce chapitre aborde la conformité des opérations de courtage d'un cabinet de courtage hypothécaire.

Le dirigeant responsable doit valider le droit d'exploitation du cabinet. Ainsi, il doit s'assurer que l'inscription de celui-ci auprès de l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) est valide et maintenue en vigueur. Pour ce faire, il s'assure notamment que les documents pertinents sont transmis à l'Autorité en temps opportun, que les représentants respectent les exigences de qualification nécessaires, que les droits sont versés, que les couvertures d'assurance responsabilité sont en règle et que tous les courtiers hypothécaires ont suivi les heures de formation continue exigées.

Le cabinet doit aussi conserver les dossiers clients et les registres obligatoires en respect avec la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) et ses règlements, ce dont le dirigeant responsable doit s'assurer.

Ainsi, ce dernier chapitre précise les normes de conformité attendues d'un cabinet en courtage hypothécaire.

4.1 Valider le droit d'exploitation d'un cabinet de courtage hypothécaire

Afin de pouvoir exercer dans le domaine du courtage hypothécaire, autant

- le cabinet ;
- le représentant autonome ; que
- la société autonome ;

doivent être inscrits auprès de l'Autorité.

Cette inscription est tributaire de diverses exigences présentant certaines particularités en fonction de la forme de l'inscrit. Ainsi, le dirigeant responsable (et le représentant autonome) devra s'assurer de la conformité aux exigences propres au cabinet, au représentant autonome ou encore à la société autonome.

4.1.1 Validité de l'inscription

4.1.1.1 Cabinet

Pour s'inscrire à titre de cabinet, la personne morale doit désigner une personne à titre de correspondant auprès de l'Autorité²². Lorsque ses opérations le justifient, elle peut également désigner des personnes afin d'assister le correspondant. Pour faire des affaires dans le domaine du courtage hypothécaire, elle doit également fournir à l'Autorité les documents et les renseignements suivants :



Articles de lois ou références

Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome, art. 2

2. Cette personne morale doit, de plus, transmettre à l'Autorité ou permettre que le gouvernement, un de ses organismes, un ordre professionnel ou toute autre personne au Québec puisse transmettre à l'Autorité en son nom les documents et renseignements suivants :

1° son nom et, le cas échéant, tout autre nom qu'elle entend utiliser au Québec dans l'exercice de ses activités et l'adresse de son siège, celle de son principal établissement au Québec et celle de tous ses autres établissements au Québec, les numéros de téléphone et de télécopieur s'y rapportant ainsi que son adresse de correspondance et son adresse électronique, le cas échéant ;

[...]



AIDE-MÉMOIRE CABINET

À transmettre à l'Autorité pour s'inscrire comme cabinet :



Nom ou tout autre nom utilisé au Québec, adresse du siège et des autres établissements au Québec, numéros de téléphone et de télécopieur, adresse de correspondance et adresse électronique

22. Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome, art. 1.

Articles de lois ou références (suite)

2.1° [...] le nom des prêteurs hypothécaires qui détiennent, directement ou indirectement, des intérêts dans sa propriété, ou dont elle détient des intérêts directs ou indirects dans la propriété;

> Nom des prêteurs hypothécaires

[...]

4° les nom et adresse résidentielle de ses administrateurs et dirigeants;

> Nom et adresse résidentielle des administrateurs et dirigeants

5° les disciplines pour lesquelles la personne morale entend s'inscrire auprès de l'Autorité ainsi que les nom et adresse résidentielle des représentants, par discipline ou catégorie de discipline par l'entremise desquelles elle entend exercer ses activités, en identifiant ceux qui seront à son emploi et ceux qui agiront pour son compte sans être à son emploi;

> Disciplines pour inscription, noms et adresses des représentants, par discipline, en identifiant ceux qui seront à l'emploi et ceux qui agiront pour leur compte sans être à l'emploi

[...]

7° le nom de son dirigeant responsable, de la personne désignée à titre de correspondant auprès de l'Autorité et, le cas échéant, des personnes désignées pour assister la personne désignée à titre de correspondant auprès de l'Autorité;

> Nom du dirigeant responsable, du correspondant et des personnes désignées pour assister le correspondant

8° une copie de la dernière déclaration d'immatriculation faite conformément à la *Loi sur la publicité légale des entreprises* (chapitre P-44.1) et, s'il y a lieu, de ses déclarations modificatives;

> Copie de la dernière déclaration d'immatriculation

[...]

Articles de lois ou références (suite)

- 10° sauf pour l'assureur qui entend agir par l'entremise d'experts en sinistre à son emploi, une copie du contrat d'assurance souscrit par la personne morale démontrant qu'elle est couverte par une assurance de responsabilité conforme aux exigences du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* approuvé par le décret numéro 832-99 du 7 juillet 1999;
- 11° une copie du contrat d'assurance démontrant que tout représentant agissant pour le compte de la personne morale sans être à son emploi est couvert par une assurance de responsabilité conforme aux exigences du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* approuvé par le décret numéro 830-99 du 7 juillet 1999;
- [...]
- 14° un document émanant de la personne morale attestant de la nomination des personnes visées au paragraphe 7 pour agir à titre de dirigeant responsable du principal établissement et de la personne désignée à titre de correspondant auprès de l'Autorité et autorisant l'une de ces personnes à signer la demande d'inscription;

> Copie du contrat d'assurance responsabilité pour la personne morale

> Copies des contrats d'assurance responsabilité pour les représentants agissant pour la personne morale sans être à son emploi

> Attestation de la nomination pour le dirigeant responsable et le correspondant

Articles de lois ou références (*suite*)

15° une déclaration signée par la personne généralement ou spécialement autorisée par résolution du conseil d'administration de la personne morale à signer la demande d'inscription, confirmant si la personne morale :

> Déclaration cas spéciaux

a) a déjà été déclarée coupable par un tribunal canadien ou étranger, par jugement définitif, d'une infraction ou d'un acte criminel ;

b) est sous le coup d'une ordonnance de liquidation ou de dissolution ou a adopté une résolution, ou est l'objet d'une mesure quelconque afin de se liquider ou se dissoudre ;

c) a fait cession de ses biens au bénéfice de ses créanciers ou est sous le coup d'une requête en faillite ou d'une ordonnance de séquestre en vertu de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* (L.R.C. 1985, c. B-3), ou a déjà pris avantage de quelque disposition législative portant sur l'insolvabilité ;

[...]

d.1) a déjà été sous le coup d'une annulation ou d'une suspension de certificat délivré par l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, ou a déjà vu son permis révoqué ou suspendu par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec ;

e) a déjà vu son inscription pour une ou plusieurs disciplines radiée ou suspendue par l'Autorité ;

[...]

Articles de lois ou références (*suite*)

- i) est en défaut de payer toute amende reliée à la commission d'une infraction en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, de la *Loi sur les intermédiaires de marché*, de la *Loi sur les valeurs mobilières du Québec* (chapitre V-1.1), ou de la *Loi sur le courtage immobilier* (chapitre 73.1);
- 15.1° [...] une déclaration signée par la personne généralement ou spécialement autorisée par résolution du conseil d'administration de la personne morale à signer la demande d'inscription, confirmant que son dirigeant responsable satisfait aux conditions prévues à l'article 2.1 ;
- 16° une déclaration signée par chacun des administrateurs et dirigeants de la personne morale confirmant si l'administrateur ou le dirigeant:
- a) a déjà vu son inscription radiée dans l'une ou l'autre des disciplines visées à l'article 13 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* ou a déjà été un associé d'une société autonome ou un administrateur ou un dirigeant d'un cabinet qui a déjà eu une inscription radiée;
- [...]
- b.1) a déjà été sous le coup d'une annulation ou d'une suspension de certificat délivré par l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, ou a déjà vu son permis révoqué ou suspendu par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec;
-

Articles de lois ou références (*suite*)

- c) a déjà été déclaré coupable, par un tribunal canadien ou étranger, par jugement définitif, d'une infraction reliée à la distribution des produits et services financiers;
 - d) a déjà été déclaré coupable, par un tribunal canadien ou étranger, par jugement définitif, d'une infraction ou d'un acte criminel autre que ceux mentionnés au sous-paragraphe c, dans les 10 dernières années;
 - e) a, au cours des 10 dernières années, déjà fait cession de ses biens au bénéfice de ses créanciers, ou a été sous le coup d'une requête en faillite ou d'une ordonnance de séquestre en vertu de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*, ou pris avantage de quelque disposition législative portant sur l'insolvabilité;
 - f) est pourvu d'un tuteur, d'un curateur ou d'un conseiller;
- 17° [...] une copie de la déclaration dont le contenu est prévu à l'annexe 1 ou, s'il s'agit d'un cabinet qui est une institution financière, à l'annexe 1-A, relativement à l'ouverture et au maintien d'un compte séparé et, dans le cas d'une telle personne morale qui n'entend recevoir ou percevoir aucune somme pour le compte d'autrui dans le cadre de ses activités régies par la Loi, une copie de la déclaration dont le contenu est prévu à l'annexe 2;

> Copie de la déclaration relative à l'ouverture et au maintien d'un compte séparé

[...]

Le cabinet doit également démontrer que son dirigeant responsable satisfait à certaines exigences²³, à savoir :



Articles de lois ou références

Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome, art. 2.1

2.1. Pour qu'une personne morale puisse s'inscrire à titre de cabinet dans la discipline du courtage hypothécaire, son dirigeant responsable doit satisfaire aux conditions suivantes :

1° il est titulaire d'un certificat de représentant dans la discipline du courtage hypothécaire ;

2° dans les 2 ans précédant la demande d'inscription, il a réussi les examens de l'Autorité portant sur les compétences que doit posséder le dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou un représentant autonome inscrit dans cette discipline, ou il a agi à titre de dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou a été inscrit à titre de représentant autonome dans cette discipline ;

3° il n'est pas en défaut de se conformer aux obligations relatives à la formation continue obligatoire prévues à l'article 5 du *Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires*.



AIDE-MÉMOIRE CABINET

Les conditions pour être dirigeant responsable d'un cabinet :

- > Être titulaire d'un certificat de représentant dans la discipline du courtage hypothécaire
- > Examen de dirigeant responsable réussi dans les deux ans précédant la demande d'inscription
- > UFC réalisées et à jour

23. *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome, art. 2.1.*

4.1.1.2 Représentant autonome

Afin de s'inscrire auprès de l'Autorité, les représentants autonomes sont également soumis à des conditions. Ils doivent d'ailleurs faire la demande par écrit à l'Autorité et avoir un endroit leur tenant lieu d'établissement au Québec²⁴.

Le représentant autonome doit également transmettre les documents et renseignements suivants à l'Autorité :



Articles de lois ou références

Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome, art. 4

4. Le représentant doit, de plus, transmettre à l'Autorité ou permettre à ce que le gouvernement, un des organismes, un ordre professionnel ou toute autre personne au Québec puisse transmettre à l'Autorité en son nom, les documents et renseignements suivants :

1° son nom et, le cas échéant, tout autre nom que le représentant entend utiliser au Québec dans l'exercice de ses activités, l'adresse de l'endroit qui lui tient lieu d'établissement au Québec, le numéro de téléphone et le numéro de télécopieur s'y rapportant ainsi que son adresse de correspondance et son adresse électronique, le cas échéant ;

2° son adresse résidentielle ;

[...]

4° le cas échéant, une copie de la déclaration d'immatriculation faite conformément à la *Loi sur la publicité légale des entreprises* (chapitre P-44.1) et de ses déclarations modificatives ;



AIDE-MÉMOIRE

REPRÉSENTANT AUTONOME

À transmettre à l'Autorité pour s'inscrire comme représentant autonome :

Nom ou tout autre nom utilisé au Québec, adresse de l'établissement au Québec, numéros de téléphone et de télécopieur, adresse de correspondance et adresse électronique

Adresse résidentielle

Copie de la déclaration d'immatriculation

24. *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome, art. 3.*

Articles de lois ou références (suite)

5° une copie du contrat d'assurance souscrit par le représentant démontrant qu'il est couvert par une assurance de responsabilité conforme aux exigences du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* (chapitre D-9.2, r. 2);

> Copie du contrat d'assurance responsabilité

5.1° dans le cas d'un représentant qui entend s'inscrire dans la discipline du courtage hypothécaire, une déclaration signée confirmant qu'il satisfait aux conditions prévues à l'article 4.1 ;

> Déclaration signée du représentant

6° une déclaration signée par le représentant confirmant s'il :

> Déclaration cas spéciaux

[...]

a.1) a déjà été sous le coup d'une annulation ou d'une suspension de certificat délivré par l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, ou a déjà vu son permis révoqué ou suspendu par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec;

b) a déjà vu son certificat révoqué ou suspendu ou son inscription radiée ou suspendue, dans une ou plusieurs disciplines ou catégories de discipline, par l'Autorité;

c) a déjà vu son inscription radiée ou suspendue par la Commission des valeurs mobilières du Québec;

Articles de lois ou références (*suite*)

- d) est titulaire d'un certificat émis par l'Autorité ou d'une inscription auprès de la Commission des valeurs mobilières du Québec dont les droits sont assujettis à des conditions ou à des restrictions;
 - e) est en défaut d'acquitter les amendes, les pénalités administratives et les frais de justice imposés dans une décision disciplinaire rendue à l'égard d'un manquement à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (chapitre D-9.2), ou à la *Loi sur les intermédiaires de marché* (chapitre I-15.1) en tenant compte des intérêts encourus au taux fixé suivant l'article 28 de la *Loi sur l'administration fiscale* (chapitre A- 6.002), le cas échéant;
 - f) est en défaut de payer toute amende reliée à la commission d'une infraction en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, de la *Loi sur les intermédiaires de marché*, de la *Loi sur les valeurs mobilières* ou de la *Loi sur le courtage immobilier*;
- 7° une copie de la déclaration dont le contenu est prévu à l'annexe 3 relativement à l'ouverture et au maintien d'un compte séparé et, dans le cas d'un représentant autonome qui n'entend recevoir ou percevoir aucune somme pour le compte d'autrui dans le cadre de ses activités régies par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, une copie de la déclaration dont le contenu est prévu à l'annexe 4.

> Copie de la déclaration relative à l'ouverture et au maintien d'un compte séparé

Le représentant autonome doit également se conformer aux exigences imposées aux dirigeants responsables relativement à la réussite des examens de l'Autorité et à la formation continue obligatoire (à ce sujet, voir la 4.2.5 du présent chapitre).



Articles de lois ou références

Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome, art. 4.1

4.1. Pour qu'un courtier hypothécaire puisse s'inscrire à titre de représentant autonome dans la discipline du courtage hypothécaire, il doit satisfaire aux conditions suivantes :

1° dans les 2 ans précédant la demande d'inscription, il a réussi les examens de l'Autorité portant sur les compétences que doit posséder le dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou un représentant autonome inscrit dans cette discipline, ou il a agi à titre de dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou a été inscrit à titre de représentant autonome dans cette discipline ;

2° il n'est pas en défaut de se conformer aux obligations relatives à la formation continue obligatoire prévues à l'article 5 du *Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires*.



AIDE-MÉMOIRE REPRÉSENTANT AUTONOME

Les conditions pour être un représentant autonome dans la discipline du courtage hypothécaire :

> Examen de dirigeant responsable réussi dans les deux ans précédant la demande d'inscription

> UFC réalisées et à jour

4.1.1.3 Société autonome

Finalement, la société autonome doit aussi soumettre une demande par écrit à l'Autorité et désigner un ou plusieurs associés à titre de correspondants. Elle est également assujettie à des conditions semblables à celles du cabinet, notamment par l'obligation de transmettre les renseignements suivants :



Articles de lois ou références

Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome, art. 6

6. Cette société doit [...] transmettre à l'Autorité ou permettre à ce que le gouvernement, un de ses organismes, un ordre professionnel ou toute autre personne au Québec, puisse transmettre à l'Autorité en son nom les documents et renseignements suivants :

1° son nom et, le cas échéant, tout autre nom qu'elle entend utiliser au Québec dans l'exercice de ses activités, l'adresse de l'endroit qui lui tient lieu de principal établissement au Québec ainsi que celle des autres endroits qui lui tiennent lieu d'établissement au Québec, les numéros de téléphone et de télécopieur s'y rapportant ainsi que son adresse de correspondance et son adresse électronique, le cas échéant ;

2° les disciplines pour lesquelles la société entend s'inscrire auprès de l'Autorité ainsi que les nom et adresse résidentielle, par discipline et catégorie de discipline, des représentants par l'entremise desquels elle entend exercer ses activités en identifiant ceux qui sont des associés et ceux qui seront à son emploi ;

[...]

4° une copie du contrat de société et, le cas échéant, de ses modifications ;



AIDE-MÉMOIRE

SOCIÉTÉ AUTONOME

À transmettre à l'Autorité pour s'inscrire comme société autonome :

> Nom ou tout autre nom utilisé au Québec, adresse du principal établissement et des autres établissements au Québec, numéros de téléphone et de télécopieur, adresse de correspondance et adresse électronique

> Disciplines pour inscription, noms et adresses des représentants, par discipline, en identifiant ceux qui seront des associés et ceux qui seront à son emploi

> Copie du contrat de société

Articles de lois ou références (*suite*)

- 5° le nom de dirigeant responsable et celui de l'associé désigné à titre de correspondant auprès de l'Autorité et, le cas échéant, des personnes désignées pour assister l'associé désigné à titre de correspondant auprès de l'Autorité;
- 6° une copie de la dernière déclaration d'immatriculation faite conformément à la *Loi sur la publicité légale des entreprises* (chapitre P-44.1) et, s'il y a lieu, des déclarations modificatives;
- 7° une copie du contrat d'assurance souscrit par la société démontrant que la responsabilité de ses associés et des représentants qui sont à son emploi est couverte par une assurance conforme aux exigences du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* (chapitre D-9.2, r. 2);
- 8° un document émanant de la société attestant de la nomination des associés visés au paragraphe 5 pour agir à titre de dirigeant responsable et d'associé désigné à titre de correspondant auprès de l'Autorité et autorisant l'un d'eux à signer la demande d'inscription;
- 9° une déclaration signée par l'associé généralement ou spécialement autorisé, par résolution de la société, à signer la demande d'inscription, confirmant si la société:
- a été déclarée coupable par un tribunal canadien ou étranger, par jugement définitif, d'une infraction ou d'un acte criminel;
 - est sous le coup d'une ordonnance de liquidation ou de dissolution ou a adopté une résolution ou pris une mesure quelconque afin de se liquider ou se dissoudre;

> Nom du dirigeant responsable, du correspondant et des personnes désignées pour assister le correspondant

> Copie de la dernière déclaration d'immatriculation

> Contrat d'assurance responsabilité

> Attestation de la nomination pour le dirigeant responsable et le correspondant

> Déclaration cas spéciaux

Articles de lois ou références (*suite*)

- c) a fait cession de ses biens au bénéfice de ses créanciers ou est sous le coup d'une requête en faillite ou d'une ordonnance de séquestre en vertu de la *Loi sur la faillite* (L.R.C 1985, c. B-3) et l'insolvabilité ou a déjà pris avantage de quelque disposition législative portant sur l'insolvabilité;

[...]

- d.1) a déjà été sous le coup d'une annulation ou d'une suspension de certificat délivré par l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, ou a déjà vu son permis révoqué ou suspendu par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec;
- e) a déjà vu son inscription pour une ou plusieurs disciplines radiée ou suspendue par l'Autorité;
- f) a déjà vu son inscription à titre de courtier ou conseiller en valeurs radiée ou suspendue par la Commission des valeurs mobilières du Québec;
- g) a vu son inscription dans une ou plusieurs disciplines auprès de l'Autorité ou à titre de courtier ou de conseiller en valeurs auprès de la Commission des valeurs mobilières du Québec assujettie à des conditions ou à des restrictions;

[...]

- i) est en défaut de payer toute amende reliée à la commission d'une infraction en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, de la *Loi sur les intermédiaires de marché*, de la *Loi sur les valeurs mobilières*, ou de la *Loi sur le courtage immobilier* (chapitre C-73.2);
-

Articles de lois ou références (*suite*)

- 9.1° dans le cas d'une société qui entend s'inscrire dans la discipline du courtage hypothécaire, une déclaration signée par l'associé généralement ou spécialement autorisé, par résolution de la société, à signer la demande d'inscription, confirmant que son dirigeant responsable satisfait aux conditions prévues à l'article 6.1 ;
- 10° une déclaration signée par chacun des associés de la société confirmant si l'associé :
- a) a déjà vu son inscription radiée dans l'une ou l'autre des disciplines visées à l'article 13 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* ou a déjà été un associé d'une société autonome ou un administrateur ou un dirigeant d'un cabinet qui a déjà eu une inscription radiée ;
 - b) a déjà été sous le coup d'une annulation ou d'une suspension de certificat délivré par le Conseil des assurances de dommages, le Conseil des assurances de personnes ou l'Inspecteur général des institutions financières en vertu de la *Loi sur les intermédiaires de marché*, ou d'une radiation ou d'une suspension d'inscription auprès de la Commission des valeurs mobilières du Québec ;
 - b.1) a déjà été sous le coup d'une annulation ou d'une suspension de certificat délivré par l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, ou a déjà vu son permis révoqué ou suspendu par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec ;
-

Articles de lois ou références (*suite*)

- c) a déjà été déclaré coupable, par un tribunal canadien ou étranger, par jugement définitif, d'une infraction reliée à la distribution des produits et services financiers ; d) a déjà été déclaré coupable, par un tribunal canadien ou étranger, par jugement définitif, d'une infraction ou d'un acte criminel autre que ceux mentionnés au sous-paragraphe c, dans les 10 dernières années ;
 - e) a, au cours des 10 dernières années, déjà fait cession de ses biens au bénéfice de ses créanciers, été sous le coup d'une requête en faillite ou d'une ordonnance de séquestre en vertu de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*, ou pris avantage de quelque disposition législative portant sur l'insolvabilité ;
 - f) est pourvu d'un tuteur, d'un curateur ou d'un conseiller ;
- 11° une copie de la déclaration dont le contenu est prévu à l'annexe 5 relativement à l'ouverture et au maintien d'un compte séparé et, dans le cas d'une société qui n'entend recevoir ou percevoir aucune somme pour le compte d'autrui dans le cadre de ses activités régies par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, une copie de la déclaration dont le contenu est prévu à l'annexe 6.

> Copie de la déclaration relative à l'ouverture et au maintien d'un compte séparé

Son dirigeant responsable est également soumis à des conditions particulières, à savoir :



Articles de lois ou références

Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome, art. 6.1

- 1° il est titulaire d'un certificat de représentant dans la discipline du courtage hypothécaire;
- 2° dans les 2 ans précédant la demande d'inscription, il a réussi les examens de l'Autorité portant sur les compétences que doit posséder le dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou un représentant autonome inscrit dans cette discipline, ou il a agi à titre de dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou a été inscrit à titre de représentant autonome dans cette discipline;
- 3° il n'est pas en défaut de se conformer aux obligations relatives à la formation continue obligatoire prévues à l'article 5 du *Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires*.



AIDE-MÉMOIRE

SOCIÉTÉ AUTONOME

Les conditions pour être dirigeant responsable d'une société autonome

- > Être titulaire d'un certificat de représentant dans la discipline du courtage hypothécaire
- > Examen de dirigeant responsable réussi dans les deux ans précédant la demande d'inscription
- > UFC réalisées et à jour

4.1.2 Maintien de l'inscription

L'inscription est valide jusqu'à sa radiation²⁵. Cependant, si, pendant la durée d'une inscription, survient un changement de circonstances affectant la véracité des renseignements et des documents fournis, l'inscrit doit en aviser l'Autorité par écrit, et ce, dans un délai de 30 jours²⁶.

De plus, l'article 10 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* énonce certaines conditions que doit respecter l'inscrit afin de maintenir son inscription, notamment de transmettre annuellement à l'Autorité dans les 45 jours de la demande :

- Il doit notamment respecter les exigences relatives à la tenue d'un compte séparé.
- Il doit également transmettre annuellement à l'Autorité :
 - une preuve que tous ses représentants sont couverts par une assurance responsabilité ;
 - une liste à jour des noms et adresses résidentielles des représentants ;
 - une déclaration signée par chacun des administrateurs et dirigeants confirmant qu'ils respectent toujours les exigences de l'Autorité ;
 - le cas échéant, une déclaration signée confirmant qu'il n'est survenu aucun changement de circonstances affectant la véracité des renseignements fournis à l'Autorité.

Le cabinet doit également fournir le nom des prêteurs hypothécaires détenant directement ou indirectement des intérêts dans sa propriété.

En outre, en ce qui concerne plus spécifiquement ses activités de courtage hypothécaire, l'article 10 2° j) du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* prévoit que l'inscrit doit fournir :

- le nom des prêteurs dont un prêt garanti par hypothèque immobilière a été proposé à un client au cours de la dernière année se terminant le 31 décembre ;
- la proportion, pour chaque prêteur, des prêts garantis par hypothèque immobilière par rapport au total des prêts de ce type proposés à des clients au cours de la dernière année se terminant le 31 décembre ;
- le nombre d'opérations de courtage relatives à un prêt garanti par hypothèque immobilière auxquelles il s'est livré au cours de la dernière année se terminant le 31 décembre ;

25. *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*, art. 8.

26. *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*, art. 9.

- une déclaration signée par le représentant autonome ou, dans le cas d'un cabinet ou d'une société autonome, par la personne autorisée à signer la demande d'inscription confirmant que son dirigeant responsable satisfait, le cas échéant, aux conditions réglementaires ;
- des copies des attestations de participation ainsi que des autres pièces justificatives concernant chaque activité de formation continue à laquelle son dirigeant responsable a participé, notamment des copies des attestations de réussite d'examens ou de tests ou des relevés de notes, démontrant que son dirigeant responsable n'est pas en défaut de se conformer aux obligations relatives à la formation continue obligatoire.

Par ailleurs, les articles 10.1 et 10.2 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* prévoit des obligations supplémentaires concernant aussi le maintien de l'inscription :



Articles de lois ou références

Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome, art. 10.1 et 10.2

- 10.1. Pour qu'un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire puisse maintenir son inscription, son dirigeant responsable doit satisfaire aux conditions prévues à l'article 2.1, à l'article 4.1 ou à l'article 6.1, selon le cas, compte tenu des adaptations nécessaires.
- 10.2. Pour maintenir son inscription, un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire doit, en conformité avec les articles 13 à 15 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* (chapitre D-9.2, r. 2) et 15, 16 et 18 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres* (chapitre D-9.2, r. 19), compte tenu des adaptations nécessaires, conserver et tenir à jour au Québec un dossier sur son dirigeant responsable dans lequel les documents suivants sont déposés et rendus accessibles à l'Autorité :
-

Articles de lois ou références (*suite*)

- 1° le document attestant la réussite par le dirigeant responsable des examens de l'Autorité portant sur les compétences que doit posséder le dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou un représentant autonome inscrit dans cette discipline ;
 - 2° des copies des attestations de participation ainsi que des autres pièces justificatives concernant chaque activité de formation continue reconnue à laquelle le dirigeant responsable a participé, notamment des copies des attestations de réussite d'examens et de tests ou des relevés de notes.
-

4.1.3 Exigences propres au dirigeant responsable

Le dirigeant responsable doit s'assurer que ses représentants respectent les exigences liées au droit de pratique. Il est également responsable de l'inscription du cabinet auprès de l'Autorité.

De plus, l'Autorité a émis des conditions à l'inscription des cabinets relatives au dirigeant responsable. Selon l'article 2.1 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*, il doit notamment satisfaire à une série de conditions que nous avons traitées à la section 4.1.1.1.

4.1.4 Paiement des droits et des cotisations

Pour compléter son inscription auprès de l'Autorité, l'inscrit doit également acquitter les droits exigibles. Pour le cabinet et la société autonome, les droits annuels pour le maintien de l'inscription sont de 96 \$ par discipline, et ce, pour chacun des représentants par l'entremise de qui l'inscrit exerce ses activités²⁷. Quant au représentant autonome, il doit aussi acquitter des droits annuels de 96 \$ pour chacune des disciplines dans lesquelles il est autorisé à agir²⁸. Ces montants seront indexés annuellement.

Chaque représentant doit payer une cotisation annuelle pour chaque discipline additionnelle dans laquelle il est autorisé à agir²⁹.

27. *Règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles*, art. 2.

28. *Règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles*, art. 3.

29. *Règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles*, art. 3.1.

Une cotisation au fonds d'indemnisation des services financiers doit également être versée.

4.1.5 Assurances

La LFDSF et ses règlements obligent le courtier hypothécaire à détenir une assurance responsabilité, ce qui constitue également une obligation pour être inscrit auprès de l'Autorité³⁰. Les exigences concernant l'assurance responsabilité sont sensiblement les mêmes pour l'ensemble des inscrits; toutefois, pour faciliter la compréhension du lecteur, il a été choisi de traiter ici davantage des exigences pour le cabinet et la société autonome. Cette obligation pour le cabinet et la société autonome concerne tous les employés, associés et représentants rattachés au cabinet, même s'ils ne sont pas directement des employés. Une copie du contrat doit être transmise à l'Autorité.

L'assurance responsabilité permet à l'inscrit de se protéger dans le cas d'une éventuelle erreur, faute ou négligence commise par lui-même, son employé et son stagiaire dans l'exercice de ses activités. Cette assurance vise à dédommager le client pour le préjudice occasionné.



Manuel F-116

Pour plus d'informations à ce sujet, consultez le chapitre 6, *Pratique professionnelle du courtage hypothécaire et son encadrement légal*, section 6.1.2.

4.1.5.1 Responsabilité du cabinet et de la société autonome pour la faute de son représentant

Le cabinet et le dirigeant responsable ont tout intérêt à veiller à ce que les employés et les courtiers du cabinet respectent les lois et règlements auxquels ils sont soumis. En effet, l'article 80 de la LDPSF stipule que le cabinet est responsable du préjudice causé à un client par toute faute commise par un de ses représentants dans l'exécution de ses fonctions. Il conserve toutefois ses recours contre eux, c'est-à-dire qu'il pourra tenter une poursuite envers son courtier si celui-ci lui occasionne une perte par sa faute, sauf en cas de négligence du dirigeant responsable quant à l'encadrement et à la supervision des courtiers hypothécaires.

4.1.5.2 Exigences

Cette assurance doit être effective en tout temps afin que le cabinet puisse maintenir son inscription.

30. LDPSF, art. 76

D'ailleurs, chaque année, le cabinet doit transmettre à l'Autorité une preuve que lui et ses courtiers sont couverts par une assurance responsabilité conforme aux exigences réglementaires.

L'article 29 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* détermine les modalités minimales exigibles pour l'assurance responsabilité d'un cabinet, d'une société autonome ou d'un représentant autonome.



Articles de lois ou références

Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome, art. 29

[...] le contrat d'assurance qui couvre la responsabilité du représentant autonome, du cabinet ou de la société autonome doit satisfaire aux exigences suivantes :

- 1° le montant couvert ne doit pas être inférieur à 500 000 \$ par réclamation et, pour chaque période de 12 mois, à
 - a) 1 000 000 \$ pour le représentant autonome ;
 - b) 1 000 000 \$ pour le cabinet ou la société autonome comptant 3 représentants ou moins qui agissent pour le compte du cabinet ou de la société autonome ;
 - c) 2 000 000 \$ pour le cabinet ou la société autonome comptant plus de 3 représentants qui agissent pour le compte du cabinet ou de la société autonome ;
 - 2° il peut comporter une franchise qui ne peut excéder :
 - a) 10 000 \$ pour le représentant autonome ;
 - b) 10 000 \$ pour le cabinet ou la société autonome comptant 3 représentants ou moins qui agissent pour le compte du cabinet ou de la société autonome ;
 - c) 25 000 \$ pour le cabinet ou la société autonome comptant plus de 3 représentants qui agissent pour le compte du cabinet ou de la société autonome ;
-

Articles de lois ou références *(suite)*

3° il doit comporter des dispositions suivant lesquelles :

- a) dans le cas du cabinet, la garantie couvre la responsabilité découlant de fautes, d'erreurs, de négligences ou d'omissions commises dans l'exercice de ses activités ou de celles commises par ses mandataires, ses employés ou les stagiaires des représentants dans l'exercice de leurs fonctions, qu'ils soient ou non encore en fonction à la date de la réclamation ;
 - b) dans le cas d'un représentant autonome, la garantie couvre la responsabilité découlant de fautes, d'erreurs, de négligences ou d'omissions commises dans l'exercice de ses fonctions ou de celles commises par ses mandataires, ses employés ou ses stagiaires, dans l'exercice de leurs fonctions, qu'ils soient ou non encore en fonction à la date de la réclamation ;
 - c) dans le cas d'une société autonome, la garantie couvre la responsabilité découlant de fautes, d'erreurs, de négligences ou d'omissions commises par ses associés et les représentants qui sont à son emploi dans l'exercice de leurs fonctions ou de celles commises par leurs mandataires, leurs employés ou les stagiaires des associés et des représentants qui sont à son emploi, dans l'exercice de leurs fonctions, qu'ils soient ou non encore en fonction à la date de la réclamation ;
 - d) la couverture offerte quant aux activités du cabinet, du représentant autonome ou des associés et représentants à l'emploi de la société autonome pendant la période au cours de laquelle le contrat est en vigueur continuera d'exister au-delà de la période d'assurance qui y est prévue, pour une période de 5 ans, pour toutes les activités visées par la couverture, à compter de la date de la radiation ou de la suspension de l'inscription du cabinet, du représentant autonome ou de la société autonome, selon le cas.
-

-
- e) le délai suivant lequel l'assureur doit aviser l'Autorité de son intention de ne pas renouveler ou de résilier le contrat est de 30 jours avant la date du non-renouvellement ou de la résiliation ;
 - f) l'assureur doit aviser l'Autorité dès qu'il reçoit un avis de non-renouvellement ou de résiliation du contrat d'assurance ;
 - g) l'assureur doit aviser l'Autorité de la réception de toute réclamation, qu'il décide de l'honorer ou non.

Le montant de la franchise prévu au contrat d'assurance peut néanmoins être supérieur à celui visé aux sous-paragraphes a à c du paragraphe 2 du premier alinéa, pourvu que l'assuré maintienne en tout temps des liquidités au moins égales au montant mentionné au contrat. On entend par « liquidités », la somme des espèces et des valeurs immédiatement convertibles en espèces.



Attention

Même lorsque le cabinet délègue certaines de ses activités à un tiers, telles la tenue de livres et des registres, la cybersécurité ou encore la vérification de la probité préalable à l'embauche d'un représentant, il demeure entièrement responsable vis-à-vis du client.

4.2 Valider la conformité des qualifications des courtiers hypothécaires

Le dirigeant responsable doit s'assurer de la conformité des qualifications des courtiers hypothécaires travaillant pour lui. Par le passé, des cabinets ont été sanctionnés pour avoir laissé un courtier dont le permis avait été suspendu exercer ses activités, par exemple parce qu'il n'avait pas payé les droits exigibles ou qu'il n'avait pas respecté les exigences de formation continue.

4.2.2 Validité de la certification des courtiers hypothécaires

Pour exercer dans la discipline du courtage hypothécaire, chaque courtier hypothécaire doit être titulaire d'un certificat délivré par l'Autorité. Comme nous l'avons vu dans le chapitre 3, l'obtention du certificat est tributaire de certaines exigences, à savoir :

- ✓ satisfaire aux exigences de formation minimale ;
- ✓ réussir les examens prescrits par l'Autorité ;
- ✓ effectuer avec succès une période probatoire ;
- ✓ acquitter les droits relatifs à la délivrance du certificat.

Comme le stipule l'article 1 du *Règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles*, les droits exigibles sont les suivants :



Articles de lois ou références

Règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles, art. 1

Les droits exigibles pour la délivrance et les droits annuels pour le renouvellement du certificat d'un représentant sont de 96 \$ pour chacune des disciplines ou catégories de disciplines pour lesquelles il est autorisé à agir.

Lorsqu'un représentant est autorisé à agir dans la discipline du courtage hypothécaire, ce dernier doit acquitter un droit supplémentaire pour la délivrance et un droit supplémentaire annuel pour le renouvellement de son certificat de 250 \$³¹.

31. Ces montants seront indexés annuellement.

4.2.3 Fonctions incompatibles

En plus des exigences relatives à la certification, les courtiers hypothécaires ne peuvent avoir des fonctions incompatibles avec la discipline du courtage hypothécaire. Au moment de faire une demande de certificat ou de renouvellement, le courtier hypothécaire doit déclarer à l'Autorité tout autre emploi ou occupation qu'il exerce. Par conséquent, le dirigeant responsable devra vérifier que ses courtiers hypothécaires respectent les prescriptions de la LPDSF et de ses règlements d'application à cet égard.

EXEMPLE

Ainsi, il ne serait pas possible pour un courtier hypothécaire de conserver ou d'aller se chercher une deuxième fonction parmi les suivantes : ministre du culte, juge, policier, directeur de funérailles, syndic de faillite, avocat ou notaire, entre autres.

Par contre, il pourra exercer la fonction de courtier immobilier à l'occasion d'une même transaction immobilière.

4.2.4 Conditions et restrictions d'exercice

Le *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* précise d'autres conditions et restrictions d'exercices.

Comme expliqué un peu plus loin, il lui faut également tenir un compte séparé dans lequel il doit déposer toutes les sommes perçues ou reçues pour le compte d'autrui dans l'exercice de ses activités.

4.2.5 Conformité aux exigences de formation continue

Les courtiers hypothécaires, tout comme les dirigeants responsables, sont soumis à des exigences de formation continue. Ces activités de formation ont pour objectif de permettre aux représentants d'acquérir, de maintenir, de mettre à jour, d'améliorer et d'approfondir des connaissances, des compétences et des habiletés en lien avec le courtage hypothécaire. Ainsi, pour toute période de référence, soit toute période de 24 mois débutant le 1^{er} mai d'une année paire³², le représentant doit accumuler au moins 24 unités de formation continue (UFC) reconnues par l'Autorité. Celles-ci doivent être réparties comme l'indique le tableau 4.1.

32. *Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires*, art. 3(2).

TABLEAU 4.1**Répartition des UFC****Courtier hypothécaire****Total : 24 UFC**

3 UFC afférentes à des activités de formation en matière de conformité aux normes, d'éthique et de déontologie ou de pratique professionnelle liées au courtage hypothécaire.

21 UFC afférentes à des activités de formation parmi les matières suivantes :

- le cadre législatif et réglementaire lié à l'exercice des activités de courtier hypothécaire ;
- l'éthique et la déontologie ainsi que la pratique professionnelle des courtiers hypothécaires ;
- la tenue des dossiers et des registres ;
- les développements du marché hypothécaire ;
- les produits de financement garantis par hypothèque immobilière ou leurs normes de souscription ;
- l'activité de courtage hypothécaire ;
- la comptabilité des particuliers et des entreprises ;
- le crédit des particuliers et des entreprises ;
- l'assurance prêt hypothécaire ;
- la gestion des risques ;
- la prévention de la fraude ou le recyclage des produits de la criminalité ;
- les nouvelles technologies liées aux domaines du courtage hypothécaire, des services financiers ou des technologies financières ;
- le démarrage d'une entreprise et sa gestion ;
- la gestion des ressources humaines, matérielles, informationnelles ou financières.

+

Dirigeant responsable**Total : 30 UFC**

6 UFC afférentes à des activités de formation dans les matières suivantes, en plus des **24 UFC** précédentes :

- la conformité aux normes ;
- l'éthique et la pratique professionnelle ;
- la tenue des dossiers et des registres ;
- la gestion des risques ;
- la prévention de la fraude ou le recyclage des produits de la criminalité ;
- le démarrage d'une entreprise et sa gestion.

4.2.5.1 Caractère obligatoire

L'exigence relative à la formation continue est obligatoire. D'ailleurs, l'article 218 de la LDSPF stipule que l'Autorité peut suspendre le certificat d'un représentant ne s'étant pas conformé aux obligations relatives à la formation continue obligatoire.

De plus, le représentant doit conserver, pour une durée de 24 mois suivant la fin d'une période de référence au cours de laquelle l'activité de formation a été donnée, les attestations de participation ainsi que les autres pièces justificatives concernant chaque activité de formation continue reconnue à laquelle il a participé, notamment les attestations de réussite d'examens ou de tests et les relevés de notes. Il doit également être disposé à transmettre une copie des pièces justificatives à la demande de l'Autorité. S'il ne le fait pas, les UFC en question ne seront pas considérées comme valides, et le représentant aura à les reprendre.



4.2.6 Assurance responsabilité propre à chaque courtier



Manuel F-116

Pour plus d'informations à ce sujet, consultez le chapitre 6, *Pratique professionnelle du courtage hypothécaire et son encadrement légal*, section 6.1.2.2.

4.3 Vérifier la conformité des dossiers clients

Dans la discipline du courtage hypothécaire, chaque client doit être associé à un dossier client³³. Le dossier client d'un inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire doit contenir les renseignements suivants.



Articles de lois ou références

Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome, art. 21.1

- 1° son nom ;
- 2° l'adresse du client, son numéro de téléphone et son numéro de télécopieur ou son adresse électronique, le cas échéant ;
- 3° le nom du courtier hypothécaire impliqué dans la transaction ;
- 4° l'adresse de l'immeuble faisant l'objet de la transaction ou sa description cadastrale s'il n'y a pas d'adresse ;
- 5° la date à laquelle ses services ont été retenus ;
- 6° dans le cas où un document constatant une demande de prêt est soumis à un prêteur hypothécaire par son entremise, une copie de celui-ci ;
- 7° dans le cas où un document constatant l'acceptation ou le refus d'un prêt est reçu d'un prêteur hypothécaire par son entremise, une copie de celui-ci ;
- 8° le mode de paiement et la date de paiement des services rendus, le cas échéant ;
- 9° une copie :
 - a) du reçu remis conformément à l'article 28.2 du présent règlement ou à l'article 9.2 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (chapitre D-9.2, r.10), le cas échéant ;
 - b) des documents remis conformément aux articles 9.3 à 9.6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, le cas échéant ;

33. *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome, art. 12.*

Articles de lois ou références (suite)

- c) du document dans lequel ont été consignés, conformément à l'article 9.7 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, les renseignements portant sur l'identification des besoins du client et de sa situation financière ; [...]
 - d) du document dans lequel ont été consignés, conformément au deuxième alinéa de l'article 9.8 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, les renseignements concernant l'identité de l'emprunteur ;
 - e) des documents ayant permis la vérification de l'identité de l'emprunteur, dans le cas où le courtier hypothécaire impliqué dans la transaction n'a pas été en mesure de le rencontrer en personne ;
- 10° relativement au retrait du compte séparé d'une somme qui y a été déposée conformément au paragraphe 1° de l'article 10 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* (chapitre D-9.2, r. 15) ou au paragraphe 2° de l'article 4 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, une copie du document constatant un virement électronique, du chèque, de l'autre lettre de change ou du bordereau de transfert au moyen duquel le retrait a été effectué, ainsi qu'une copie du chèque ou de l'autre lettre de change qui a été encaissé, le cas échéant.

Tout autre renseignement ou document découlant des services rendus au client ou recueillis auprès du client doit également y être inscrit ou déposé.

Le rôle du dirigeant responsable est, entre autres, d'encadrer et de superviser la gestion des dossiers tenus par ses courtiers hypothécaires, de s'assurer qu'ils sont complets et que la confidentialité des informations est préservée.

**Manuel F-116**

Pour plus d'informations à ce sujet, consultez le chapitre 6, *Pratique professionnelle du courtage hypothécaire et son encadrement légal*, section 6.2.6.

**Attention**

Le dirigeant responsable doit s'assurer que tous les courtiers respectent les exigences relatives à la délivrance de leur certificat. En effet, si un représentant n'effectue pas ses UFC obligatoires et poursuit tout de même sa pratique en courtage hypothécaire, son exercice devient dès lors illégal. Cela peut engendrer de graves conséquences, notamment puisque celui-ci ne sera plus couvert par l'assurance responsabilité professionnelle dans l'éventualité où il commettrait une erreur dans l'exercice de ses fonctions. Ainsi, le dirigeant responsable a tout intérêt à demeurer vigilant.

4.3.1 Normes de conformité des dossiers clients

L'inscrit doit conserver ses dossiers dans son établissement au Québec, ou, dans le cas où ceux-ci seraient gardés dans un autre établissement, il doit en fournir les coordonnées à l'Autorité.

Il doit également avoir instauré des pratiques adéquates afin de retrouver ses dossiers clients (par exemple, un classement ordonné et uniforme).

Les dossiers clients peuvent être conservés à l'aide d'un système informatique. Toutefois, l'inscrit doit prendre toutes les mesures nécessaires afin d'empêcher la perte, la destruction ou la falsification des données. De plus, l'inscrit doit s'assurer qu'il lui est possible de rendre ses dossiers accessibles à l'Autorité, par les moyens que celle-ci lui indique, ainsi que tous les documents et tous les renseignements provenant de ses courtiers dans un délai raisonnable.

L'inscrit peut également regrouper les dossiers clients en un seul document, à condition toutefois que les renseignements exigés soient tous présents et dissociables au besoin.

Ces dossiers doivent être conservés au moins cinq ans après leur fermeture définitive, la date de prestation du dernier service rendu ou l'échéance sans renouvellement ou remplacement du dernier produit vendu au client³⁴.

34. *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*, art 15.

4.3.2 Dossier du courtier hypothécaire

Lorsque l'inscrit tient à jour un dossier personnel pour chacun de ses courtiers ou de ses employés, il est de bonne pratique d'y retrouver les éléments suivants.

- La charge de travail du courtier, à savoir :
 - le nombre ou le pourcentage de dossiers qui lui ont été assignés ;
 - les objectifs de clôture de dossier par année et la teneur des objectifs ;
 - la capacité à respecter les échéanciers quant au traitement des dossiers.
- Les notes de suivi des UFC suivies et à suivre par les courtiers.
- Les notes de suivi afin de s'assurer que le maintien du droit de pratique du courtier est ininterrompu.
- Les renseignements relatifs aux doubles fonctions du courtier, le cas échéant (nom de l'entité et fonction du courtier au sein de celle-ci).
- Les formations internes ou externes offertes par l'inscrit à ses courtiers ou employés, détaillant le sujet et le type de formation suivie ou à suivre (par exemple, lecture, enseignement magistral, webinaire, etc.).
- Les résultats du travail d'audit ou du contrôle interne visant à vérifier le travail du courtier ou de l'employé réalisé par l'inscrit, notamment la vérification :
 - de la cueillette de données effectuées ;
 - de la convenance des produits offerts à la clientèle et des notes du courtier en soutien à sa recommandation ;
 - de la tenue de dossier ;
 - que les actes réservés sont commis par un courtier certifié uniquement ;
 - etc.

- Les notes attestant du suivi des mesures correctives demandées au courtier ou à l'employé par l'inscrit relativement aux manquements décelés lors de l'audit ou du contrôle interne effectué.
- Les sanctions disciplinaires imposées par l'inscrit à ses courtiers ou employés en cas de manquements récurrents (à la conformité, à la déontologie, aux politiques et procédures internes, aux actes réservés commis par un employé non certifié), le cas échéant :
 - des notes relatives à la nature des sanctions et au moment où elles remontent ;
 - les plans d'action mis en place visant à s'assurer des correctifs à apporter et les notes de suivis.
- Le cas échéant, le dossier constitué par l'inscrit pour la période probatoire du courtier.
- Le cas échéant, les déclarations relatives à une condition de supervision rapprochée du courtier pour toute la période visée ou un rapport détaillant les éléments inclus dans ces déclarations.
- Les divulgations transmises à l'Autorité lors d'un congédiement, notamment ceux relatifs à des manquements déontologiques et de conformité.



4.4 Vérifier la conformité des registres d'un cabinet de courtage hypothécaire

Le dirigeant responsable doit aussi assurer la conformité des registres d'un cabinet de courtage hypothécaire.

4.4.1 Registres obligatoires

L'inscrit est également tenu de garder et de tenir à jour certains registres comptables, relatifs aux comptes séparés, aux commissions et aux mesures incitatives.

4.4.1.1 Registres comptables

Le cabinet doit garder et tenir à jour, dans un établissement au Québec, les livres et autres registres comptables nécessaires pour l'inscription des transactions effectuées dans le cadre de ses activités³⁵. Ces livres et registres doivent être intégrés dans un système de comptabilité³⁶.

4.4.1.2 Registre relatif au compte séparé

Le cabinet doit également garder et tenir à jour, dans un établissement au Québec, un registre relatif au compte séparé lorsqu'il perçoit ou reçoit des sommes pour le compte d'autrui³⁷.

Ce registre doit contenir la comptabilité de toutes les sommes reçues ou perçues pour le compte d'autrui déposées dans le compte séparé et de toutes les sommes payées ou versées à même ce compte séparé³⁸.

Le registre relatif au compte séparé d'un inscrit exerçant dans la discipline du courtage hypothécaire doit contenir les informations suivantes³⁹ :

- 1° le nom du client ;
- 2° le numéro du contrat d'assurance ou de tout autre contrat en regard duquel le représentant a reçu un montant, selon le cas ;
- 3° le montant et l'objet de la transaction ;

35. *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*, art. 1 et 4.

36. *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*, art. 5.

37. *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*, art. 1 et 6.

38. *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*, art. 5.

39. *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*, art. 7, et *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

- 4° dans le cas du compte séparé tenu par un cabinet ou une société autonome, le nom du représentant impliqué dans la transaction lorsqu'il peut être identifié ;
- 5° la date à laquelle la transaction a été effectuée auprès de l'institution financière ;
- 6° le nom du bénéficiaire du paiement à même le compte séparé.

**Attention**

La comptabilité générale et la comptabilité pour compte séparé doivent toujours être distinctes l'une de l'autre⁴⁰.

4.4.1.3 Registre des commissions

Comme nous l'avons vu dans le chapitre 2, dès qu'une commission est perçue, elle doit être consignée sans délai au registre des commissions⁴¹. Ce registre doit contenir les renseignements suivants.

**Articles de lois ou références**

Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome, art. 22

- 1° le numéro du contrat ou le nom du client, selon le cas ;
- 2° le nom du client, de l'assureur, du prêteur hypothécaire ou de toute autre personne qui lui a versé une commission ;
- 3° le relevé afférent à chaque commission ou à toute rémunération reçue par le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome.

Cependant, dans le cas où le relevé prévu au paragraphe 3 du premier alinéa comprend tous les renseignements prévus aux paragraphes 1 et 2 de cet alinéa, le dépôt du relevé au registre des commissions est suffisant.

40. *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres, art. 5.*

41. *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome, art. 25.*

Si la commission est partagée, le registre doit aussi contenir les renseignements suivants.



Articles de lois ou références

Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome, art. 23

- 1° le nom des copartageants, leur adresse d'affaires et les disciplines, le cas échéant, pour lesquelles ils sont inscrits auprès de l'Autorité;
- 2° le nom des personnes parties à la transaction, l'objet et la date de la transaction;
- 3° le pourcentage de la commission ou le montant fixe en résultant et la façon dont la commission est répartie entre les copartageants.

4.4.1.4 Registre des mesures incitatives

Le cabinet doit également tenir un registre des mesures incitatives qu'il adopte⁴². Ce registre doit contenir la description et les conditions de modalités d'applications de chaque mesure adoptée, notamment :

- sa durée ;
- les avantages qui y sont rattachés ;
- les produits ou services visés ;
- la description du groupe de représentants concernés ;
- le nom des gagnants.

4.4.1.5 Conservation et destruction des registres

La conservation de ces dossiers peut être faite sur support papier ou informatique. Toutefois, le cabinet doit s'assurer de prendre toutes les mesures nécessaires afin d'empêcher la perte, la destruction ou la falsification de ces informations. Les données doivent être également suffisamment accessibles, physiquement et technologiquement, pour que le client y ait accès dans un délai raisonnable s'il en fait la demande⁴³.

42. *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome, art. 28.1.*

43. *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome, art. 13 et 15 et Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres, art. 3.*

Ces dossiers doivent être conservés pour une période de cinq ans après leur fermeture⁴⁴. Dans le cas des informations relatives au compte séparé, celles-ci doivent être conservées minimalement cinq ans après la dernière inscription⁴⁵.

Une fois les cinq ans écoulés, ces dossiers pourront être détruits, à moins qu'une autre loi ou qu'un règlement ne l'interdise⁴⁶. La destruction devra alors se faire de manière responsable; par exemple, un cabinet ne doit pas jeter les dossiers clients directement dans une poubelle. Il doit plutôt mettre en place un processus permettant la destruction des dossiers, livres et registres ou documents de manière à ce qu'une tierce personne ne puisse les reconstituer.

En ce qui concerne les livres et registres, les inscriptions ou relevés de ventes, de service ou de transactions comptables peuvent être rayés cinq ans après leur entrée⁴⁷.



Attention

Même lorsqu'il s'agit de détruire un registre ou un dossier, l'inscrit est tenu de respecter le caractère confidentiel des renseignements de son client⁴⁸.

Cela complète les règles encadrant la conformité des opérations de courtage d'un cabinet de courtage hypothécaire. Ainsi, une grande tâche du dirigeant responsable est de s'assurer que son cabinet et ses représentants respectent toutes les exigences relatives aux opérations quotidiennes liées au courtage hypothécaire.

44. *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*, art. 13.

45. *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*, art. 14.

46. *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*, art. 16.

47. *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*, art. 17.

48. *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*, art. 25.

CONCLUSION

L'ensemble de ce guide constitue l'assise des compétences et des connaissances à acquérir par le futur dirigeant responsable en courtage hypothécaire dans le cadre de son cheminement vers l'examen de qualification, et pour obtenir l'autorisation de l'Autorité des marchés financiers afin d'agir à ce titre.

Ce guide permet au futur dirigeant responsable, qui aura pour principale fonction l'encadrement et la surveillance des courtiers hypothécaires, d'acquérir davantage de connaissances sur les principes découlant du cadre légal applicables au courtage hypothécaire; il doit en effet être en mesure de faire la gestion du cabinet et des courtiers hypothécaires qu'il supervise, de la société autonome ou d'agir à titre de représentant.

BIBLIOGRAPHIE

Législation citée

Législation fédérale

Code criminel, LRC 1985, c C-46.

Loi canadienne sur les sociétés par actions, LRC 1985, c C-44.

Loi de l'impôt sur le revenu, LRC 1985, c 1 (5^e suppl.).

Loi sur la concurrence, LRC 1985, c C-34.

Loi sur la faillite et l'insolvabilité, LRC 1985, c B-3.

Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes, LC 2000, c 17.

Loi sur les associations coopératives de crédit, LC 1991, c 48.

Loi sur les banques, LC 1991, c 46.

Loi sur les sociétés d'assurance, LC 1991, c 47.

Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt, LC 1991, c 45.

Législation québécoise

Code civil du Québec, RLRQ, c CCQ-1991.

Code des professions, RLRQ, c C-26.

Code de la sécurité routière, RLRQ, c 24.2

Loi sur l'encadrement du secteur financier, c E-6.1.

Loi sur la distribution des produits et services financiers, RLRQ, c D-9.2.

Loi sur la publicité légale des entreprises, RLRQ, c P-44.1.

Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, RLRQ, c P-39.1.

Loi sur la qualité de l'environnement, RLRQ, c Q-2

Loi sur le courtage immobilier, RLRQ, c C-73.2.

Loi sur les sociétés par actions, RLRQ, c C-31.1.

Loi sur les valeurs mobilières, RLRQ, c V-1.1.

Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières, 2018, c 23.

Réglementation québécoise

Règlement d'application de la Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales, RLRQ, c P-44. 1 r. 1.

Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant, RLRQ, c D-9.2, r. 7.

Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome, RLRQ, c D-9.2, r. 15.

Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires, RLRQ, c D-9.2, r. XX.

Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres, RLRQ, c D-9.2, r. 19.

Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome, RLRQ, c D-9.2, r. 2.

Règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles, RLRQ, c D-9.2, r. 9.

Règlement sur les modes alternatifs de distribution, RLRQ, c D-9.2, r. 16.1.

Règlement sur l'exercice des activités des représentants, RLRQ, c D-9.2, r. 10.

Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur, RLRQ, c D-9.2, r. 18.

Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants, RLRQ, c D-9.2.

Règlement modifiant le règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant, RLRQ, c D-9.2.

Ouvrages généraux

ARCHAMBAULT, Jean-Pierre. *Droit des affaires*, 6^e éd., Montréal, Chenelière Éducation, 2015, 524 p.

Sites Web et documents en ligne

Autorité des marchés financiers

<https://lautorite.qc.ca/grand-public/>

Partage des commissions

<https://lautorite.qc.ca/professionnels/cabinets-et-representants/obligations-et-formalites-administratives/partage-des-commissions/>

Avis relatif à l'indication de clients en application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers

https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/distribution/avis/avis_3-1_indication_clients.pdf

Ligne directrice sur la gestion des risques liés à la criminalité financière

https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/lignes-directrices-assurance/ld_criminalite_financiere.pdf

Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/professionnels/distribution/guide-gouvernance-conformite-inscrits_fr.pdf

Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada

Exigences relatives au programme de conformité en vertu de la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (la Loi) et des règlements connexes

<https://www.fintrac-canafe.gc.ca/guidance-directives/compliance-conformite/Guide4/4-fra>

Méthodes pour vérifier l'identité des personnes et confirmer l'existence des entités.

<https://www.fintrac-canafe.gc.ca/guidance-directives/client-clientele/Guide11/11-fra>

Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires

<https://www.mbrcc.ca>



AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS