

ACI
L'ASSOCIATION
CANADIENNE
DE L'IMMOBILIER



Code de conduite des membres de l'ACI

Entrée en vigueur avril 2023



TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	4
CODE DE CONDUITE DES MEMBRES DE L'ACI	5
NORMES DE CONDUITE PROFESSIONNELLE.....	6
1. Au courant des faits principaux	6
2. Divulcation du rôle de l'agent - le mandat	6
3. Obligation première à l'endroit du client.....	7
4. Connaître tous les faits	8
5. Conventions de service écrites	8
6. Ententes de transactions écrites	9
7. Dépenses associées à la transaction	10
8. Divulcation des avantages au client.....	10
9. Divulcation des avantages au consommateur	11
10. Conseils professionnels de l'extérieur	11
11. Intérêt personnel dans un bien immobilier	11
12. Service compétent et consciencieux.....	12
13. L'annonce publicitaire – Le contenu/l'exactitude	13
14. L'annonce des inscriptions d'autres membres	13
15. Les allégations publicitaires.....	14
16. La discrimination.....	15
17. La conformité aux règlements des chambres et associations	15
18. La conformité aux exigences législatives.....	15
19. Le dénigrement d'un autre détenteur de permis	16
20. Le respect des relations contractuelles.....	17
21. Conduite inacceptable.....	17
22. La responsabilité du courtier.....	18
23. La collaboration avec la chambre ou association.....	19
24. L'arbitrage	19
25. L'arbitrage entre les chambres et entre les provinces.....	20
26. Éviter les conflits	20
27. Les marques de commerce de l'ACI	21
28. Les droits de propriété intellectuelle des chambres et associations	22

29.	Le membre dans son rôle de mandant	23
30.	Obligation de collaborer	23
DÉFINITIONS		24

PRÉAMBULE

Notre monde repose sur la propriété : son utilisation judicieuse et le partage étendu des biens-fonds sont à la base de la survie et de l'essor des institutions du monde libre et de notre civilisation. C'est par l'entremise du membre que les ressources foncières de notre pays sont mises en valeur et que la propriété foncière privée est largement distribuée. Le membre contribue à transformer sa communauté, ainsi que les conditions de vie et de travail de ses concitoyens.

Le membre a donc de lourdes responsabilités sociales, dont il ne peut s'acquitter que par une préparation assidue et en considérant comme un devoir civique son engagement à un idéal de service à la société.

Le Code de conduite des membres de l'ACI de L'Association canadienne de l'immeuble (ACI), à l'intention des courtiers ou agents immobiliers membres, est reconnu par les professionnels du secteur et les consommateurs dans le monde entier comme l'indicateur de professionnalisme dont fait foi le secteur immobilier. Le Code de conduite des membres de l'ACI a pour but de préciser la norme de rendement élevée à laquelle le public a le droit de s'attendre de la part des courtiers ou agents immobiliers détenteurs de permis autorisés à afficher la marque de commerce REALTOR®.

Tout comme le marché immobilier qui est un environnement dynamique et exigeant, le Code de conduite des membres de l'ACI à l'intention des courtiers ou agents immobiliers membres a toujours été un document exigeant, et il le demeurera à l'avenir. Le Code est un projet qui a pour but d'assurer le professionnalisme dans le secteur immobilier, et qui peut tenir compte de chaque modification, défi et controverse qui se présentera, et les incorporer.

Depuis 1913, lorsque le premier Code de conduite des membres de l'ACI a été approuvé par la National Association of Real Estate Boards (l'association nationale des chambres immobilières), il regroupait les courtiers ou agents immobiliers membres en quête continue de professionnalisme, par le biais des obligations déontologiques fondées sur l'honnêteté, l'intégrité, l'équité, l'obligation de rendre des comptes, et un service professionnel et compétent.

Le Code a fait l'objet de plusieurs modifications au fil des ans, aux fins de tenir compte des besoins changeants du public et des valeurs de la société, de manière à assurer la qualité supérieure des normes professionnelles.

Toute accusation portée contre un membre sera considérée comme une violation du Code de conduite des membres de l'ACI et/ou d'un ou de plusieurs articles des Normes de conduite professionnelle. Une interprétation peut seulement être citée si elle favorise l'accusation ou la partie défenderesse. Les peines pour la violation du Code de conduite des membres de l'ACI à l'intention des courtiers ou agents immobiliers membres seront établies par la chambre locale ou d'autres organismes habilités à entreprendre des procédures disciplinaires.

CODE DE CONDUITE DES MEMBRES DE L'ACI



Le titre REALTOR® (à la fois marque de commerce) est strictement réservé aux membres de L'Association canadienne de l'immeuble. Il est synonyme d'engagement en ce qui a trait à la compétence, au service et à la conduite professionnelle.

Dans leur quête pour se conformer à ces normes élevées, les courtiers ou agents immobiliers canadiens membres ont été tenus de respecter un code de déontologie depuis 1959.

À titre de courtiers ou agents immobiliers, nous avons une obligation personnelle envers le public et notre profession. Le Code de conduite des membres de l'ACI de L'Association canadienne de l'immeuble concrétise ces obligations. En tant que courtiers ou agents immobiliers, nous nous engageons à :

- offrir un service professionnel et compétent
- faire foi d'une honnêteté et intégrité absolues dans nos relations d'affaires
 - faire preuve d'une grande civilité
- assurer un traitement équitable et faire preuve de coopération envers tous
- assumer une responsabilité personnelle en respectant les Normes de conduite professionnelle de l'ACI.

Pour remplir leurs obligations, les courtiers ou agents immobiliers membres s'engagent à respecter le Code en toute circonstance, et à vaquer à leurs occupations, personnellement ou à l'aide d'employés, d'associés ou d'autres, en conformité avec les Normes de conduite professionnelle, et en plus, à respecter la règle de conduite suivante –

« Ne fais pas à autrui ce que tu ne voudrais pas qu'on te fît. »

NORMES DE CONDUITE PROFESSIONNELLE

1. Au courant des faits principaux

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Le membre doit se tenir au courant des principaux faits qui influent sur les conditions actuelles du marché.	<i>1.1 Le membre doit se tenir au courant des lois en vigueur et, dans la mesure du possible, des projets de loi (y compris les règlements de zonage et les programmes d'État, entre autres) qui pourraient toucher la conjoncture du marché. (Intéresse également l'article 4).</i> <i>1.2 Le membre devrait suivre des cours et des programmes de formation afin de se tenir à jour et de demeurer au fait de toute question qui pourrait influencer sur tout aspect de la transaction immobilière.</i> <i>1.3 Le membre doit se tenir au courant des méthodes de financement et des exigences hypothécaires en vigueur, entre autres, afin de bien discuter avec son client des obligations financières qui découlent d'une transaction.</i> <i>1.4 Le membre devrait bien connaître le contenu de tous les formulaires les plus récents que nécessitent habituellement les transactions immobilières.</i>

2. Divulcation du rôle de l'agent - le mandat

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Le membre doit informer pleinement par écrit ses clients et les consommateurs, et il lui est conseillé d'obtenir la confirmation écrite de chacun de ses clients et des consommateurs qui ne sont pas représentés par d'autres détenteurs de permis relativement au rôle de l'agent et à la nature du service que fournira le membre. Cette divulgation devra être faite le plus tôt possible et, de toute manière, avant de fournir des services professionnels au-delà des	

ARTICLE	INTERPRÉTATION
renseignements demandés lors du contact initial avec le consommateur.	

3. Obligation première à l'endroit du client

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Le membre s'engage à protéger et promouvoir les intérêts de son client. Son obligation première ne décharge aucunement le membre de son obligation de traiter équitablement avec toutes les autres parties intéressées.	<i>3.1 Le membre doit dans les plus brefs délais divulguer entièrement au client tout renseignement relatif à la transaction.</i> <i>3.2 Le membre ne doit pas sciemment induire qui que ce soit en erreur sur toute question relative à un bien immobilier.</i> <i>3.3 Le membre ne doit pas, dans ses rapports avec son client, ou par la suite, révéler les renseignements confidentiels de son client.</i> <i>3.4 Le membre ne doit pas utiliser ces renseignements contre son client.</i> <i>3.5 Dans un contexte d'offres concurrentes, l'agent inscripteur ayant accepté d'exécuter un double mandat ne doit pas utiliser les renseignements contenus dans une autre offre d'achat d'une façon qui avantage l'un ou l'autre des clients face à ses concurrents.</i> <i>3.6 Le membre doit en tout temps être en mesure de rendre des comptes à son client comme il se doit, sur le plan des dépenses, et relativement à tout autre bien immobilier que lui aurait confié le client.</i> <i>3.7 Lorsqu'il traite avec des tiers nécessaires à l'exécution de tout contrat entre le propriétaire-vendeur et l'acheteur, soit des avocats, des prêteurs hypothécaires, et autres, le membre devrait faciliter la bonne exécution de l'entente en offrant son assistance avec compétence.</i> <i>3.8 Un membre en particulier qui représente plus d'un acheteur relativement au même bien</i>

ARTICLE	INTERPRÉTATION
	<i>immobilier doit déclarer ce fait à chacun des acheteurs, et ne doit pas avoir recours aux renseignements contenus dans une autre offre d'achat, d'une manière qui avantage l'un ou l'autre des clients face à ses concurrents.</i> <i>3.9 « Traiter équitablement » signifie agir de manière honnête et professionnelle. L'obligation de traiter équitablement ne décharge aucunement l'obligation du membre de respecter ses obligations fiduciaires envers un client et de suivre les directives légitimes de ce dernier.</i>

4. Connaître tous les faits

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Dans le but de s'acquitter de son obligation d'éviter l'erreur ou les fausses déclarations, le membre doit chercher à connaître toute l'information touchant le bien immobilier, tel que le ferait un professionnel de l'immobilier circonspect.	<i>4.1 Le présent article s'adresse aux membres qui fournissent des services aux acheteurs et aux propriétaires-vendeurs.</i> <i>4.2 Le présent article ne vise pas à imposer au membre des obligations relatives à la divulgation au-delà de celles qu'imposent la common law, le droit civil et les autres exigences législatives ou réglementaires.</i> <i>4.3 Le membre ne devrait en aucune façon être partie à une entente pour dissimuler un fait relatif à un bien immobilier.</i> <i>4.4 Les interprétations 1.1 et 3.2 intéressent également l'article 4.</i>

5. Conventions de service écrites

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Le membre doit s'assurer que les parties consignent par écrit dans des termes clairs et compréhensibles les ententes relatives aux services, en décrivant de façon précise les	<i>5.1 Les ententes écrites devraient être signées à la première occasion, et de toute manière, avant qu'une offre d'achat ne soit présentée.</i>

ARTICLE	INTERPRÉTATION
conditions, obligations et engagements aux parties à l'entente.	<i>5.2 Avant d'accepter un double mandat, le membre doit obtenir des parties leur consentement écrit à cette forme de représentation, en exécutant une entente de double mandat qui énonce clairement les obligations du membre envers chaque client.</i> <i>5.3 Pour les fins du présent article, les contrats conclus par voie électronique seront considérés comme des contrats « écrits », à condition que ces contrats répondent aux exigences des lois pertinentes.</i> <i>5.4 Le membre doit, avant d'apposer sa signature, fournir les explications nécessaires afin de permettre à son client de bien comprendre les conditions énoncées dans le contrat.</i> <i>5.5 Le membre doit s'assurer que les documents relatifs à l'inscription d'un bien immobilier ou à une relation de mandat pour le compte de l'acheteur soient tenus à jour par le moyen d'ajouts ou de modifications écrits.</i> <i>5.6 Le membre doit, lorsqu'il accepte une convention d'inscription ou un autre contrat de service avec un propriétaire-vendeur, discuter avec ce dernier et lui divulguer le montant de la rémunération offerte aux courtiers collaborateurs.</i> <i>5.7 Les membres devraient veiller à ce que les ententes avec les acheteurs soient signées; ces signatures sont obligatoires dans les territoires de compétence où l'on exige des ententes écrites.</i>

6. Ententes de transactions écrites

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Dans l'intérêt de toutes les parties, le membre doit veiller à ce que les ententes conclues entre les parties d'une transaction immobilière soient consignées par écrit, dans un langage simple et compréhensible, en énonçant clairement les	<i>6.1 Lorsque la diffusion de contrats est régie par le Règlement ou les statuts et règlements de la chambre ou par les règlements provinciaux, cette diffusion se conformera aux exigences de ces Règlements et statuts.</i>

ARTICLE	INTERPRÉTATION
conditions, obligations et engagements des parties intéressées. Un exemplaire de chaque document est remis à toutes les parties intéressées au moment de la signature, et toute mesure prise à cet égard devra être conforme aux consignes des parties intéressées.	6.2 Le membre doit s'assurer que les documents relatifs à la vente ou l'achat de biens immobiliers sont tenus à jour par le moyen d'ajouts ou de modifications écrits. 6.3 Les interprétations 1.4 et 5.3 intéressent également l'article 6.

7. Dépenses associées à la transaction

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Au moment de la transaction et avant la signature de toute entente, le membre doit informer pleinement la partie signataire de la nature des frais directs associés à la transaction immobilière, dont cette partie peut être redevable.	7.1 Le membre ne doit pas justifier les honoraires de ses services en déclarant ou en laissant entendre que ses honoraires sont déterminés par les directives d'une chambre, d'une association, d'un institut, d'une société ou d'un conseil auquel il appartient. 7.2 L'agent doit être pleinement au courant des frais habituels auxquels le propriétaire-vendeur et/ou l'acheteur serait redevable.

8. Divulcation des avantages au client

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Le membre doit : (a) obtenir le consentement écrit de son client avant (i) d'accepter une rémunération de la part de plus d'une partie à la même transaction; ou (ii) d'accepter tout rabais ou avantage réalisé en raison des dépenses engagées pour le compte du client. (b) faire part à son client de tout avantage financier ou autre, que le membre ou son entreprise pourrait recevoir par suite d'une recommandation de produits ou services immobiliers à cette partie.	8.1 Sans restreindre le caractère général de l'article 8, la référence aux produits et services immobiliers comprend les établissements de crédit, les compagnies d'assurance-titres, les avocats, les évaluateurs et compagnies de déménagement, et autres sociétés immobilières desquelles le membre peut recevoir une commission d'aiguillage.

9. Divulcation des avantages au consommateur

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Divulcation des avantages au consommateur: a) tout avantage financier ou autre, que le membre ou son entreprise pourrait recevoir par suite d'une recommandation de produits ou services immobiliers à cette partie. b) tout rabais ou avantage que le membre ou son entreprise aurait obtenu en retour des frais engagés pour le compte de cette partie.	<i>9.1 Le membre ne devrait recommander aucun service ou produit d'une autre organisation ou entreprise dans lequel il ou elle détient une participation directe ou indirecte, sans déclarer cette participation par écrit, au moment où il ou elle fait la recommandation ou suggestion.</i> <i>9.2 L'interprétation 8.1 intéresse également l'article 9.</i>

10. Conseils professionnels de l'extérieur

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Le membre doit encourager les parties à la transaction à obtenir les conseils d'autres professionnels de l'extérieur lorsque les conseils demandés dépassent ses compétences.	<i>10.1 Les conseils professionnels obtenus de l'extérieur comprendraient, notamment, ceux des avocats, évaluateurs, inspecteurs d'habitations, arpenteurs, comptables, agents ou courtiers d'assurance, conseillers en prêts hypothécaires, planificateurs de l'utilisation du sol, et planificateurs environnementalistes.</i>

11. Intérêt personnel dans un bien immobilier

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Le membre ne doit pas acheter ou vendre ou tenter d'acheter ou vendre, directement ou indirectement une participation dans un bien immobilier pour son compte, pour tout membre de sa famille immédiate, ou pour celui d'une entité dans laquelle il ou elle a une participation financière, sans informer le propriétaire-vendeur ou l'acheteur par écrit de sa position véritable.	<i>11.1 Le membre divulguera notamment le fait qu'il est titulaire d'un permis immobilier, ses intérêts relatifs à la vente du bien immobilier, son lien de parenté avec un membre de la famille immédiate, et/ou le fait qu'il a une participation financière dans l'achat ou la vente de la propriété.</i> <i>11.2 La divulgation est obligatoire, peu importe où se situe la propriété en question, et sans égard au fait que le membre concerné est représenté ou non par un autre membre inscrit.</i>

ARTICLE	INTERPRÉTATION
	<i>11.3 Si le membre est également tenu par des dispositions législatives provinciales régissant l'immobilier de divulguer ses intérêts relatifs à l'achat ou la vente d'un bien immobilier, il doit se conformer à ces dispositions.</i> <i>11.4 La divulgation en vertu de l'article 11 doit être faite le plus tôt possible, et quoi qu'il en soit, avant la présentation de l'offre d'achat.</i> <i>11.5 En cas de doute, il vaut mieux divulguer.</i>

12. Service compétent et consciencieux

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Le membre doit rendre ses services avec compétence et minutie; conformément aux normes de compétence auxquelles il est raisonnable de s'attendre de la part du membre dans les domaines précis dans lesquels il s'engage. Si le membre est incapable de rendre un tel service, soit seul, soit avec l'aide d'autres professionnels, il doit soit refuser le mandat, ou prêter son assistance d'une autre manière relativement à la transaction.	<i>12.1 Lorsqu'un membre n'a pas la compétence nécessaire, il ne peut fournir le service prévu qu'avec l'assistance d'un autre professionnel qui a les compétences voulues.</i> <i>12.2 Le membre ne doit pas estimer la valeur d'un bien immobilier s'il ne possède pas la compétence nécessaire à cette fin, à moins qu'il n'en informe son client par écrit, ou qu'il ne reçoive le concours d'une personne chevronnée.</i> <i>12.3 Le membre ne doit pas procéder à l'évaluation, ni estimer la valeur d'un bien immobilier dans lequel il détient une participation ou prévoit le faire, à moins d'en aviser son client au préalable.</i> <i>12.4 Les frais exigés relatifs à l'évaluation ou à l'estimation de la valeur d'un bien immobilier ne seront pas basés sur la valeur estimée.</i> <i>12.5 Le membre ne procédera pas à une évaluation à moins d'être titulaire de la formation appropriée.</i>

13. L'annonce publicitaire – Le contenu / l'exactitude

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Toute publicité et promotion de biens immobiliers doit énoncer de manière précise les données sur les biens immobiliers et autres renseignements, et afficher bien en vue le nom de l'agence immobilière et tout renseignement supplémentaire prescrit par les règlements provinciaux.	13.1 Il est interdit aux courtiers ou agents immobiliers membres de promouvoir des services immobiliers ou des propriétés sans divulguer le nom de l'agence immobilière de manière à ce qu'il soit bien en vue, ou de permettre à toute personne employée par ce dernier ou qui lui est affiliée, de le faire. S'il s'avère peu pratique de divulguer le nom de l'agence immobilière du membre en raison de la nature de l'affichage (message texte, gazouillis, etc.), la divulgation n'est donc pas requise, à condition d'établir un lien à un affichage qui inclut la divulgation de tous les renseignements exigés. 13.2 Le site Web d'un membre lui sert de support publicitaire. Si son site Web a plusieurs pages, chacune des pages devient un support publicitaire. Tous les biens immobiliers qui y sont affichés et toutes les représentations faites sur un site Web doivent se conformer au Code de conduite des membres de l'ACI, ainsi qu'aux exigences provinciales et fédérales visées, et à toute autre exigence relative à la publicité. 13.3 Le prix de vente annoncé ou demandé doit être nul autre que celui auquel le propriétaire-vendeur a donné son consentement écrit.

14. L'annonce des inscriptions d'autres membres

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Le membre ne peut faire l'annonce d'un bien immobilier que si cette publicité n'a pas été restreinte à la demande du propriétaire-vendeur, et qu'elle est conforme aux règlements provinciaux et fédéraux.	14.1 L'agence immobilière inscriptrice peut permettre à d'autres agences immobilières de faire l'annonce de ses biens immobiliers, à condition d'en avoir reçu par écrit le consentement du propriétaire-vendeur. 14.2 Les sites Web de bureaux virtuels (BV), les sites Web d'échange de données sur Internet (IDX), et tout autre site ou technologie semblable qui affiche les biens immobiliers d'autres

ARTICLE	INTERPRÉTATION
	membres, seront assujettis aux lois applicables, et gérés conformément aux règles établies par la ou les chambres immobilières visées par ces sites. 14.3 À moins d'une stipulation du contraire dans une autre entente écrite, l'Interprétation 13.1 intéresse également l'article 14.

15. Les allégations publicitaires

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Les allégations ou offres faites dans la publicité doivent être justes, claires et compréhensibles.	15.1 L'annonce de la rémunération doit inclure les détails des services offerts et s'il y a des frais supplémentaires à prévoir. Si le taux de commission annoncé ne comprend pas les frais d'inscription au système MLS® de la chambre, il faut le mentionner dans l'annonce. 15.2 Les représentations quant au rendement (p. ex. « #1 », « meilleur vendeur », etc.) doivent inclure la région géographique visée, la période précise (p. ex. janvier-juin 2004), et la source ou la justification de l'allégation (p. ex. d'après le nombre de ventes inscrites au système MLS® de la chambre en question pour une période précise). 15.3 L'annonce de programmes, d'initiatives ou de garanties (p. ex. « Vous pouvez acheter une maison sans verser d'acompte. », « Si je ne vends pas votre maison, je l'achèterai personnellement. », etc.) doit énoncer clairement tous les détails importants de fonctionnement du programme, y compris, mais non de façon limitative, les exceptions et les échéanciers. 15.4 Les conditions ou restrictions importantes et tous autres frais seront affichés en version intégrale et bien en vue dans le corps de l'annonce, près de l'allégation ou l'offre et devront être conformes aux lois applicables. 15.5 Les conditions ou restrictions ou tous autres frais seront considérés comme « importants »,

ARTICLE	INTERPRÉTATION
	<i>s'ils pourraient vraisemblablement influencer sur la décision d'un consommateur de retenir les services d'une agence immobilière.</i> <i>15.6 Toute allégation ou offre faite dans une annonce doit également respecter les lois applicables, y compris la Loi sur la concurrence.</i> <i>15.7 L'interprétation 13.2 intéresse également l'article 15.</i>

16. La discrimination

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Le membre ne doit refuser ses services professionnels à aucune personne, ni participer à tout plan qui favoriserait la discrimination contre quiconque, pour des raisons de race, d'origine nationale ou ethnique, de religion, de couleur, de sexe, d'état familial, d'âge, d'identité sexuelle, d'orientation sexuelle, d'état civil ou d'invalidité.	<i>16.1 Les membres doivent se conformer à la législation pertinente sur les droits de la personne.</i>

17. La conformité aux règlements des chambres et associations

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Le membre doit respecter les règlements et les politiques établis par sa chambre immobilière, son association immobilière provinciale ou territoriale, et ceux de L'Association canadienne de l'immeuble (ACI).	

18. La conformité aux exigences législatives

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Le membre doit conduire ses affaires en toute conformité avec les stipulations des dispositions législatives et réglementaires.	<i>18.1 Une chambre ne peut accuser un membre en vertu du présent article que s'il est trouvé coupable d'avoir enfreint une loi ou un règlement</i>

ARTICLE	INTERPRÉTATION
	<i>par l'organisme dûment autorisé à rendre une telle décision.</i> <i>18.2 Une attestation de déclaration de culpabilité ou autre preuve de non-conformité émise par un organisme dûment autorisé peut servir de preuve de non-conformité en vertu du présent article.</i> <i>18.3 Rien dans le présent article n'empêche une chambre d'entamer une procédure disciplinaire s'il est possible que le comportement faisant l'objet d'une accusation en vertu d'autres statuts ou règlements soit également jugé une violation du Code de conduite des membres de l'ACI.</i>

19. Le dénigrement d'un autre détenteur de permis

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Le membre ne doit jamais dénigrer publiquement un autre détenteur de permis immobilier. Si on lui demande son avis, il doit le donner avec toute l'intégrité et la courtoisie professionnelles qui s'imposent.	<i>19.1 Le membre ne doit jamais faire de remarque désobligeante dans toute communication ou média, y compris les médias sociaux, sur la capacité, l'intégrité et la compétence d'un autre détenteur de permis immobilier.</i> <i>19.2 Si on demande à un membre ses commentaires sur une transaction particulière, ou sur les pratiques professionnelles d'un autre détenteur de permis immobilier, le membre devrait s'exprimer avec toute l'objectivité, l'intégrité et la courtoisie professionnelles qui s'imposent.</i> <i>19.3 Le présent article ne s'applique pas à la publicité véridique des membres. Toute publicité d'un membre qui contient des remarques désobligeantes en apparence au sujet d'autres détenteurs de permis ou concurrents, de leurs entreprises ou de leur conduite professionnelle pourrait faire l'objet d'une accusation d'ordre éthique, mais seulement si ces déclarations sont jugées fausses ou trompeuses aux termes de la Loi sur la concurrence ou si elles sont interdites par la loi.</i>

20. Le respect des relations contractuelles

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Le mandat ou autre rapport contractuel établi par un détenteur de permis immobilier doit être respecté par tous les membres. De même, à moins d'autorisation du détenteur de permis, les négociations, qui ont rapport à une offre ou à l'acceptation d'une offre, menées avec toute partie représentée en mandat exclusif doivent être menées avec le détenteur de permis représentant la partie.	<i>20.1 Le membre ne devrait en aucune façon, par des directives ou des suggestions particulières, informer une partie intéressée qu'elle devrait essayer de se soustraire aux obligations qui lui incombent en vertu de l'entente.</i> <i>20.2 Le membre peut, avant l'expiration d'un contrat de mandat d'acheteur ou d'une inscription en vigueur, conclure un contrat de courtage avec un propriétaire-vendeur pour la même propriété ou un contrat de mandat d'acheteur avec le même acheteur, si les conditions suivantes sont respectées:</i> <i>a) le propriétaire-vendeur ou l'acheteur (i) peut prendre l'initiative de la communication avec le propriétaire-vendeur ou l'acheteur; ou (ii) si le membre prend l'initiative, il doit se plier aux règlements de la chambre relativement à la sollicitation et tout règlement ou autres lois fédérales ou provinciales applicables; et</i> <i>b) tout nouveau contrat de courtage relativement à la vente de la propriété ou du contrat de mandat d'acheteur conclu avec l'acheteur ne prendra pas effet avant que l'inscription ou le contrat de mandat d'acheteur en vigueur ne soit arrivé à échéance.</i>

21. Conduite inacceptable

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Le membre doit se garder d'adopter une conduite honteuse, non professionnelle ou indigne d'un courtier ou agent immobilier membre.	<i>21.1 Le présent article vise à traiter toute conduite qui, en toute circonstance et de toute évidence, va au-delà d'une simple erreur.</i> <i>21.2 Dans le présent article, « conduite » ne se limite pas à la conduite adoptée dans le cadre de services immobiliers.</i>

22. La responsabilité du courtier

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Le directeur d'une agence immobilière est tenu de surveiller et de contrôler les activités du membre et des autres membres du personnel qu'il a à sa charge.	22.1 « Directeur » signifie la personne désignée en tant que représentante de l'entreprise, soit pour les fins de la loi provinciale relative à l'octroi du permis immobilier, ou à l'égard de la relation entre l'agence immobilière et la chambre ou l'association immobilière. 22.2 Pour décider si la surveillance est suffisante, il faut prendre en compte tous les facteurs pertinents, y compris, mais sans en exclure d'autres: a) si l'agence immobilière a adopté des politiques et procédures écrites qu'elle a remises à tous les membres et au personnel; b) si les activités de l'agence font l'objet de révisions régulières, afin d'assurer que les politiques et procédures ont été mises à jour et à exécution comme il se doit; c) si le directeur a pris toutes les mesures raisonnables en vue d'assurer la conformité de tous les membres et du personnel; d) si chaque transaction a été révisée par le directeur, y compris dépôts en fiducie, fiches d'enregistrement des ventes, conventions d'inscription et contrats de vente, et toute correspondance transmise sur le papier à en-tête de l'agence immobilière; e) si le directeur a pris les mesures correctives nécessaires lorsqu'on a décelé une infraction commise par un membre ou le personnel; f) si l'agence immobilière a dûment informé la société, le membre, et les autres membres du personnel et les a tenus à jour, relativement aux modifications à la loi, aux statuts et règlements et à d'autres questions pertinentes.

23. La collaboration avec la chambre ou association

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Si on demande à un membre de collaborer d'une manière quelconque dans une enquête disciplinaire ou un procès, le membre doit présenter le dossier complet de l'affaire au comité compétent de la chambre ou de l'association immobilière à laquelle le membre appartient.	23.1 <i>Le membre qui fait l'objet d'une enquête pour pratique contraire à l'éthique doit communiquer sur demande au comité compétent tout le matériel et les renseignements relatifs à l'affaire en cause qu'il a en sa possession.</i> 23.2 <i>À la demande du comité compétent à instruire une accusation de conduite contraire à l'éthique portée contre un autre membre, le membre devrait lui fournir tout matériel ou renseignements pertinents qu'il possède et être prêt à témoigner à l'audition de la cause. Une telle collaboration ne devrait aucunement être considérée comme un « litige », au sens de l'article 26.</i> 23.3 <i>Lorsqu'un membre a des motifs raisonnables de croire</i> <i>(a) qu'un autre membre a enfreint le Code de conduite des membres de l'ACI, et</i> <i>(b) que cette personne en subira sans doute des conséquences dommageables, le membre devrait en informer immédiatement la chambre en question par écrit, indiquant le nom du membre, son adresse et son numéro de téléphone. Le rapport devrait être fait de bonne foi, sans malice ou arrière-pensée.</i>

24. L'arbitrage

ARTICLE	INTERPRÉTATION
En cas de conflit entre les membres de différentes agences immobilières relevant de la même chambre ou association relativement aux droits ou commissions gagnés ou à gagner en rapport avec une transaction immobilière, le conflit doit être remis à l'arbitrage, conformément aux Règlements et aux statuts et	24.1 <i>Un conflit entre membres que l'on remet à l'arbitrage conformément au présent article ne doit pas être considéré comme un « litige » selon le sens et l'intention de l'article 26.</i> 24.2 <i>Lorsqu'un membre ne soumet pas un conflit à l'arbitrage conformément au Règlement et aux statuts et règlements applicables, on peut recourir</i>

ARTICLE	INTERPRÉTATION
règlements de leur chambre immobilière ou association.	<i>au présent article pour se défendre dans toute autre action ou procédure.</i> <i>24.3 Le présent article n'exige pas que les membres aient recours à l'arbitrage lorsque toutes les parties à un conflit avisent leur chambre ou association par écrit qu'elles choisissent de ne pas avoir recours à l'arbitrage devant leur chambre ou association.</i>

25. L'arbitrage entre les chambres et entre les provinces

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Tout conflit entre des membres associés à des agences immobilières différentes relevant de chambres immobilières ou associations différentes relativement à la rémunération gagnée ou à gagner en rapport avec une transaction immobilière doit être remis à l'arbitrage, conformément aux Règlements et aux statuts et règlements de l'association provinciale ou territoriale compétente. Si les membres touchés appartiennent à des associations provinciales ou territoriales différentes, le litige ou le conflit doit être soumis à l'arbitrage conformément aux Règlements et aux statuts et règlements de L'Association canadienne de l'immeuble.	<i>25.1 Les interprétations 24.1, 24.2 et 24.3 intéressent également l'article 25.</i>

26. Éviter les conflits

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Le membre doit conduire ses affaires de manière à éviter d'entrer en litige avec ses collègues.	<i>26.1 Tout membre qui est au courant ou est impliqué dans un conflit ou litige avec un autre membre par suite d'une accusation de mauvaise conduite ou de conduite immorale de la part de l'autre membre devrait communiquer ces faits au comité compétent pour fins de résolution afin que l'affaire puisse être réglée conformément aux statuts et règlements de la chambre, association, société ou du conseil dont relève le membre.</i>

ARTICLE	INTERPRÉTATION
	26.2 « Litige », tel qu'utilisé dans le présent article, ne comprend pas les pratiques agressives ou novatrices, à condition que ces pratiques soient morales, et les conflits relatifs aux commissions ou droits ou la répartition des commissions ou droits. 26.3 Les membres ne devraient pas interrompre une enquête disciplinaire ou un procès relatif à une accusation de mauvaise conduite de la part d'un autre membre ou y faire obstacle. 26.4 Les membres ne devraient pas faire de divulgation non autorisée ou rendre public des allégations, des résultats ou une décision associés à une enquête disciplinaire, une instance ou un appel. 26.5 Les membres ne devraient pas sciemment faire obstacle à une enquête disciplinaire ou à une instance en déposant plusieurs plaintes basées sur le même incident ou la même transaction.

27. Les marques de commerce de l'ACI

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Le membre ne doit utiliser les marques de commerce de L'Association canadienne de l'immeuble qu'en stricte conformité avec les règles, règlements et politiques de l'ACI.	27.1 Le membre ne contestera pas la validité des marques de commerce de l'ACI. 27.2 Le membre ne doit pas utiliser les marques de commerce de l'ACI dans des noms de domaine ou des adresses électroniques, à moins d'en avoir reçu l'autorisation expresse en vertu des politiques de l'ACI. 27.3 Le membre ne doit pas utiliser, afficher, ou tenter d'enregistrer comme marque de commerce tout mot, expression, terme, initiale ou dessin-marque qui incorpore les marques de l'ACI, ou y ressemble au point de prêter à confusion.

ARTICLE	INTERPRÉTATION
	27.4 Les membres doivent s'assurer que les acheteurs et propriétaires-vendeurs à qui ils fournissent un service, et tout autre tiers participant à la transaction d'une façon quelconque, n'utilisent pas les marques de commerce de l'ACI de manière non autorisée. Cette obligation comprend l'exigence de protéger les marques de commerce de l'ACI par une obligation contractuelle, telle que prévue dans les politiques de l'ACI.

28. Les droits de propriété intellectuelle des chambres et associations

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Le membre doit respecter la propriété intellectuelle et autres droits de propriété des autres membres, chambres, associations provinciales et territoriale, ainsi que ceux de l'ACI.	28.1 Les droits d'accès et d'utilisation qui sont accordés au membre relativement aux sites Web et autres bases de données des chambres, associations, de l'ACI et d'autres membres, sont assujettis aux politiques d'utilisation adoptées par le propriétaire du site. 28.2 Le membre ne doit pas violer le droit d'auteur ou autre participation qu'aurait un autre membre relativement à son inscription. 28.3 Le membre ne doit pas utiliser les dénominations sociales ou marques de commerce d'une firme, franchise, ou toute organisation autre que celles avec lesquelles le membre a des affiliations, ou toute dénomination sociale ou marque de commerce dont la ressemblance pourrait prêter à confusion, à moins d'en avoir obtenu l'autorisation par écrit. Cette restriction comprend, sans toutefois imposer de limite, les utilisations non autorisées d'Internet, telles que les noms de domaine, les adresses électroniques et les métabalises.

29. Le membre dans son rôle de mandant

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Lorsque le membre agit à titre de mandant dans une transaction immobilière, il ou elle ne peut se décharger des responsabilités que lui impose le Code de conduite des membres de l'ACI.	<i>29.1 Le membre agit à titre de mandant lorsqu'il achète ou tente d'acheter ou de vendre directement en son nom ou par l'entremise d'une entité dans laquelle le membre a une participation directe ou indirecte dans un bien immobilier.</i>

30. Obligation de collaborer

ARTICLE	INTERPRÉTATION
Les systèmes MLS® sont des systèmes de vente collaborative entre les membres, qui procurent des avantages tant aux courtiers et agents immobiliers qu'à leurs clients qui achètent ou qui vendent des propriétés. Un courtier ou agent immobilier a l'obligation de collaborer avec d'autres courtiers ou agents immobiliers lorsqu'ils fournissent des services professionnels relatifs à l'immobilier.	<i>30. 1 Les courtiers et agents immobiliers s'engagent à participer à la vente collaborative entre les membres au nom de leurs clients qui achètent ou qui vendent des propriétés.</i> <i>30.2 Un courtier ou agent immobilier qui annonce auprès du public la vente d'une propriété doit se conformer à la Politique de collaboration entre les courtiers et agents immobiliers, établie par l'ACI.</i>

DÉFINITIONS

Les définitions ci-dessous sont offertes à titre indicatif seulement et visent à rendre le Code de conduite des membres de l'ACI plus facile à comprendre.

PUBLICITÉ:	toute action de mise en marché en vue de promouvoir l'agence immobilière, le courtier ou agent immobilier membre ou une transaction; elle comprend toute représentation orale, écrite ou graphique sous quelque forme que ce soit, y compris des médias électroniques.
ÉVALUATION:	une opinion de valeur portée sur des intérêts précis à l'égard de biens immobiliers particuliers, ou certains aspects de ces derniers, à partir d'une analyse des données pertinentes; cette évaluation doit être rendue par des particuliers qui ont la formation requise pour préparer ce genre d'évaluation.
CHAMBRE:	un membre d'une chambre ou association immobilière locale ou d'une association provinciale ou territoriale; elle comprend, le cas échéant, un organisme chargé de la conformité.
ACHETEUR:	une personne qui acquiert ou tente d'acquérir un droit dans un bien immobilier en en faisant l'acquisition.
CLIENT:	un acheteur ou propriétaire-vendeur représenté par un courtier ou agent immobilier membre.
RÉMUNÉRATION:	le paiement remis à un courtier ou agent immobilier membre en échange des services rendus relatifs à l'achat ou la vente; elle comprend les commissions, honoraires, et toute autre forme de rétribution ou somme accordée en échange des services rendus par un courtier ou agent immobilier membre.
RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS:	tout renseignement personnel ou commercial à l'égard d'un particulier qui, de par sa nature, devrait être traité comme un renseignement confidentiel.
CONSOMMATEUR:	un acheteur ou un propriétaire-vendeur qui n'est pas un client.
MARQUES DE COMMERCE DE L'ACI:	comprend, sans en exclure d'autres, les mots REALTOR® et REALTOR Link®, les logos REALTOR® et REALTOR Link®, le service MLS®, et les logos connexes MLS®.
DOUBLE MANDAT:	une relation dans laquelle une agence immobilière ou un courtier ou agent immobilier membre représente, à titre d'agent, plus d'une partie dans la même transaction.
IDX:	(« Internet Data Exchange ») ou échange de données sur Internet, signifie un système de réciprocité en vertu duquel les agences immobilières participantes consentent à annoncer sur leurs sites Web les inscriptions en vigueur de chacun, soit à partir de la base de données MLS® de la chambre, ou à partir de REALTOR.ca, sous réserve de suivre les règles de la chambre immobilière en vigueur, et d'en assurer l'imputabilité et la surveillance par le courtier ou agent immobilier membre responsable.

FAMILLE IMMÉDIATE:	conjoint, fils, fille, parent, frère ou sœur; elle comprend les personnes rangées dans ces catégories par des liens de mariage, de concubinage ou d'adoption, ainsi que les entités dans lesquelles ces personnes ont directement ou indirectement, une participation financière.
INSCRIPTION:	une entente conclue entre une agence immobilière et un client, autorisant l'agence immobilière à offrir à vendre le bien immobilier du client, selon des modalités précises. Une propriété affichée sur un système MLS® doit comporter une relation de mandant et mandataire et une offre de rémunération au bureau vendeur.
OPINION DE VALEUR:	une estimation de la valeur des intérêts précis à l'égard de biens immobiliers particuliers, ou certains aspects de ces derniers, à partir d'analyses comparatives partielles ou totales du marché. Une opinion de valeur peut contenir une analyse plus ou moins complète des données pertinentes, comparativement à celle d'une évaluation, et elle peut être effectuée par un courtier ou agent immobilier membre.
PERSONNE:	comprend le cas échéant, un particulier, une société, une compagnie, et toute autre entité que la loi juge apte à acheter et vendre des biens immobiliers.
ACHAT:	un échange réel ou envisagé, une option, une location à bail ou autre acquisition d'un intérêt sur un bien immobilier.
REALTOR®:	une marque de commerce déposée de REALTOR® Canada Inc., soit une compagnie composée à part égale de L'Association canadienne de l'immeuble et la National Association of REALTORS®, qui désigne les détenteurs de permis immobilier adhérent à L'Association canadienne de l'immeuble.
DÉTENTEUR ou TITULAIRE:	une personne autorisée par une administration à effectuer des transactions immobilières.
VENTE:	comprend un échange réel ou envisagé, une option, une location à bail, ou autre disposition d'un intérêt sur un bien immobilier.
PROPRIÉTAIRE- VENDEUR:	une personne qui dispose ou tente de disposer d'un intérêt sur un bien immobilier par la vente.
CONVENTION DE SERVICES:	une convention qui établit une relation entre une agence immobilière et une personne, et qui précise les responsabilités de chaque partie et comprend les services rendus par l'agence immobilière et toute rémunération exigible.

**SITE WEB DE
BUREAU VIRTUEL
(BV):**

un site Web d'une agence immobilière ou d'un courtier ou agent immobilier membre, ou une fonction à l'intérieur d'un tel site Web, par le biais duquel le courtier ou agent immobilier membre fournit des services de courtage aux consommateurs avec qui il a initialement établi une relation courtier-consommateur, où le consommateur a l'occasion d'effectuer une recherche des données MLS®, soit à partir de la base de données MLS® de la chambre ou à partir de REALTOR.ca, sous réserve de suivre les règles pertinentes de la chambre immobilière en question, et d'assurer l'imputabilité et la surveillance par le courtier ou agent immobilier membre responsable.

