

L'ADAPTATION AU CŒUR DE NOS ACTIONS

RAPPORT ANNUEL
2020



Dans ce document, le masculin englobe le féminin et est utilisé pour alléger le texte.

Édité et produit par l'ORGANISME D'AUTORÉGLÉMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC
4905, boulevard Lapinière, bureau 2200
Brossard (Québec) J4Z 0G2

© Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec
Tous droits réservés.

On ne peut reproduire cet ouvrage, en totalité ou en partie, sous quelque forme et par quelque procédé que ce soit, électronique, mécanique, photographique, sonore, magnétique ou autre, sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de l'éditeur.

Conception graphique : **OACIQ**

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 978-2-924369-15-9 (PDF)





Monsieur Éric Girard
Ministre des Finances
Gouvernement du Québec

QUÉBEC

Monsieur le Ministre,

Nous avons le plaisir de vous présenter le rapport annuel de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2020.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'PH', is placed above the name of the signatory.

Pierre Hamel
Président du conseil d'administration



TABLE DES MATIÈRES

07

PROFIL DE
L'ORGANISME

08

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION

12

MOT DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF
DE LA DIRECTION

15

COMITÉ DE DIRECTION

18

2020 EN CHIFFRES

23

REVUE DES ACTIVITÉS

44

BILANS DES COMITÉS
STATUTAIRES

51

RÉSULTATS FINANCIERS

52

RAPPORT DE L'AUDITEUR
INDÉPENDANT POUR L'OACIQ

80

RAPPORT DE L'AUDITEUR
INDÉPENDANT POUR LE FARCIQ

PROFIL DE L'ORGANISME

MISSION

L'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (**OACIQ**) assure la protection du public qui utilise les services de courtage immobilier encadrés par la *Loi sur le courtage immobilier*.

VISION

L'**OACIQ** est l'autorité du courtage immobilier. Il protège et assiste le public en s'assurant des saines pratiques des courtiers.

VALEURS

Les administrateurs et le personnel de l'**OACIQ** souscrivent pleinement aux valeurs de l'Organisme dans leurs activités professionnelles :



LEADERSHIP
COMPÉTENCE
INTÉGRITÉ

GOUVERNANCE

Le cadre de gouvernance dans lequel le conseil d'administration, la direction et le personnel de l'**OACIQ** évoluent, vise à assurer la cohérence et l'efficacité de ses interventions, tout en stimulant l'engagement et le respect des plus hautes normes d'éthique pour mieux remplir sa mission de protection du public.

PIERRE
HAMEL



MOT DU **PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Au nom du conseil d'administration, j'ai le plaisir de présenter le rapport annuel des activités de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) et celui du FARCIQ pour l'exercice 2020.

L'année 2020 a été marquée par une pandémie, la mise en place des dernières dispositions de la nouvelle *Loi sur le courtage immobilier* ainsi qu'une gestion efficace de la réglementation.

Le rôle de l'OACIQ est de s'assurer que les règles sont bien appliquées, dans le meilleur intérêt de la protection du public, et ce, quelles que soient les circonstances. L'année 2020 a été plutôt riche en matière de circonstances et lui a fait prendre toutes ses dimensions.

Impacts de la pandémie

La pandémie de la COVID-19, qui a sévi au Québec et partout ailleurs, a eu son lot de répercussions tant sur les activités de l'OACIQ que dans l'industrie du courtage immobilier. L'Organisme a dû s'ajuster en temps réel. Le conseil d'administration a dû se réunir à plusieurs reprises afin d'appuyer la direction. Les consignes sanitaires évoluaient de semaine en semaine. L'OACIQ a dû naviguer entre les interdictions de visites, la mise en place d'un plan de continuité des affaires, la gestion des effectifs, l'arrêt et la reprise brutale des activités, la fermeture des locaux, la gestion de crise, les communications, le report de paiements et bien d'autres. Tout cela dans un contexte où l'on ne pouvait se réunir en personne et où les réunions se déroulaient en visioconférence. La pandémie a mis à l'épreuve le plan de continuité des affaires ainsi que notre modèle de gestion des risques. Les défis ont été relevés avec brio. Je dis : Bravo !

Au cours de l'exercice qui vient de se terminer et conformément à la mission de protection du public dans le cadre de la *Loi sur le courtage immobilier*, le conseil d'administration a appuyé la direction dans la mise en oeuvre des projets prévus pour la première année de la planification stratégique 2020-2022. Le plan a dû être ajusté afin de répondre à certains défis posés par la pandémie. Les objectifs ont été essentiellement atteints.

Mise en place des dernières dispositions de la nouvelle Loi

La mise en application de la nouvelle *Loi sur le courtage immobilier* s'est finalisée avec le transfert du courtage hypothécaire à l'Autorité des marchés financiers (AMF), le 1^{er} mai 2020. Le conseil d'administration est entièrement satisfait de la façon dont ce transfert d'activités s'est déroulé, empreint d'une grande collaboration et d'une extrême rigueur.

Nouveautés en gouvernance

L'année 2020 constituait la première année complète d'application de la nouvelle Loi. La composition du conseil d'administration a ainsi été modifiée de façon importante. Le conseil tient, entre autres, à remercier et à souligner l'implication de M. Georges Bardagi, titulaire de permis, qui agissait à titre de vice-président du conseil et dont le mandat est venu à échéance, ainsi que M. Pierre Martel, représentant du milieu hypothécaire, dont le mandat s'est terminé en raison du transfert de l'encadrement du courtage hypothécaire à l'AMF. Nous sommes également heureux de souligner la réélection en 2020 de trois membres du conseil d'administration, titulaires de permis, qui agissent à titre d'administrateurs : Mme Diane Ménard, de même que Mme Stéphanie Gauthier et M. Joel Charron. Pour ma part, ce fut ma première année à titre de président du conseil d'administration et j'ai été ravi par le professionnalisme et la rigueur des membres du conseil d'administration et de la direction.

Dans un souci d'amélioration constante, le conseil d'administration a approuvé un programme renforcé de formation continue. Il a également apporté sa contribution à l'intégration de la gouvernance du **FARCIQ**, notamment, par une modification à la politique de placements du Fonds d'assurance.

Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (FARCIQ)

Le **FARCIQ** termine l'année 2020 avec un ratio de solvabilité confortable. Le conseil d'administration a approuvé une bonification des couvertures pour l'année 2021. La prime, parmi les plus basses de ses équivalents, est subventionnée par les surplus accumulés, ce qui démontre à la fois la bonne gestion historique du Fonds d'assurance et la raison pour laquelle la prime n'a pas changé depuis

plusieurs années. Le conseil d'administration a toutefois décidé d'augmenter la prime pour 2021. L'objectif du conseil est de continuer à subventionner la prime pour quelques années afin d'atteindre le ratio cible sans créer de soubresaut brutal de la prime par la suite.

Tous ensemble pour l'atteinte des objectifs

Le conseil d'administration est fier de la façon dont l'Organisme a su se positionner et exercer son rôle dans l'industrie du courtage immobilier. Il souligne la grande capacité d'adaptation des équipes en place qui ont maintenu le bon déroulement des opérations courantes.

Malgré l'incertitude causée par la pandémie et la gestion de crise qui en a découlé, les objectifs fixés pour cette première année de la planification stratégique 2020-2022 ont tous été atteints, et ce, grâce à la proactivité et au leadership de l'équipe de direction qui a également su garder l'organisation en bonne posture financière. Je l'en remercie.

Je tiens également à remercier les membres du conseil d'administration pour leur contribution à la protection du public et pour leur apport, tout au long de l'année, à l'amélioration de l'encadrement des titulaires de permis.

Finalement, au nom du conseil, je désire féliciter les employés de l'Organisme qui, encore une fois, et dans une année peu ordinaire, ont démontré leur savoir-faire, leur intégrité ainsi qu'une grande capacité d'adaptation. L'OACIQ saura continuer d'exercer son rôle de régulateur du courtage immobilier avec toutes les compétences et le leadership nécessaires à une protection pleine et entière du public.



Pierre Hamel, B.Sc., ASA, ACIA, ASC, C.Dir.
Président du conseil d'administration
OACIQ

**LE CONSEIL
D'ADMINISTRATION
EST FIER DE LA FAÇON
DONT L'ORGANISME
A SU SE POSITIONNER
ET EXERCER SON RÔLE
DANS L'INDUSTRIE
DU COURTAGE
IMMOBILIER.**

L'ADAPTATION **AU CŒUR**
DE NOS ACTIONS

NADINE
LINDSAY



MOT DE LA **PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION**

L'année 2020 a été marquée par une capacité d'adaptation exceptionnelle qui nous a poussés, tous et chacun, à faire preuve de persévérance, de résilience et de bienveillance. Devant une crise d'une telle ampleur, c'est en nous concentrant sur notre mission que nous avons mobilisé les acteurs de l'industrie et déployé des actions ciblées dans le but premier de permettre à l'OACIQ de jouer pleinement son rôle de régulateur et d'assurer la protection du public.

Agilité en temps de pandémie

Ce contexte unique et historique a évidemment eu des répercussions importantes sur les activités de l'Organisme, puisque les points de repères habituels étaient à redéfinir tout en répondant aux demandes qui étaient en hausse : l'agilité prend alors tout son sens. Sans relâche, et bien souvent devant composer avec un échéancier serré et de l'ambiguïté, notre équipe a su redoubler d'efforts afin de minimiser les impacts de la pandémie sur le déroulement des transactions immobilières, en plus d'assurer la protection du public.

Pour ce faire, nous avons veillé à transmettre aux titulaires de permis des recommandations claires respectant les mesures imposées par les autorités de santé publique. Nous avons conçu des mécanismes proactifs de communication efficace et des outils concrets pour nos différents publics, portant précisément sur le déroulement d'une transaction immobilière en contexte de pandémie. Nous avons ainsi adapté l'ensemble de nos interventions afin de gérer adéquatement les nouveaux risques liés à la situation en fonction de son évolution.

Ayant à cœur la santé et le bien-être de nos employés, des efforts continus ont également été déployés au courant de l'année pour les accompagner convenablement tant d'un point de vue organisationnel que d'un point de vue humain, afin que cette expérience puisse devenir, à certains égards, une opportunité sans précédent de développement de compétences.

L'ENCADREMENT DES COURTIER IMMOBILIERS AINSI QUE LE RESPECT DES RÈGLES DÉONTOLOGIQUES ET DE L'ÉTHIQUE ONT ÉTÉ AU CŒUR DE NOS PRIORITÉS.

La protection du public

La situation exceptionnelle entraînée par la COVID-19 a contribué à solidifier notre réputation auprès du public. Nous avons rempli pleinement notre rôle de protection du public par le déploiement de moyens efficaces afin d'informer les consommateurs des protections offertes par la *Loi sur le courtage immobilier*. Les résultats de nos actions, présentés dans ce rapport annuel, en témoignent.

Nous avons mis en place les premiers jalons de la révision complète du processus de certification et de maintien des permis et avons continué à resserrer notre encadrement pour qu'il soit encore plus performant. Le processus d'amélioration continue est maintenant un réflexe constant dans la pensée des employés et c'est ainsi que nous gardons à l'esprit l'importance de nous renouveler et de devenir meilleurs.

Nous avons terminé la transformation numérique de notre organisation par la finalisation de l'implantation de Courtier 360, un changement au

cœur des technologies utilisées par l'OACIQ. Cet outil, qui regroupe plus de 50 applications en une seule, nous permettra d'être plus efficaces et proactifs dans nos interventions.

Environnement de conformité et prévention

L'encadrement des courtiers immobiliers ainsi que le respect des règles déontologiques et de l'éthique ont été au cœur de nos priorités. L'amélioration de notre programme d'inspection et l'accélération du traitement de certains types de plaintes ont été les piliers de l'initiative de resserrement de l'encadrement.

En 2020, la prévention s'est concrétisée, entre autres, par une vigie renforcée des pratiques émergentes et par une pertinence accrue de notre Programme de formation continue obligatoire pour les dirigeants d'agence et les courtiers immobiliers.

Un regard constant sur les meilleures pratiques

À titre de membre du regroupement des Autorités de réglementation du courtage immobilier du Canada (ARCIC), l'OACIQ a contribué aux échanges sur les meilleures pratiques en matière immobilière au Canada. Cette collaboration, des plus utiles et précieuses, nous permet de demeurer à l'affût des pratiques émergentes en plus de nous assurer de maintenir une application de l'encadrement cohérente et de partager des outils et des informations pertinentes qui apportent en efficacité et poussent la réflexion.

Tournés vers l'avenir

Nous entrevoyons 2021 de façon positive, car tout comme 2020, la prochaine année nous amènera à innover et à accroître notre efficacité organisationnelle. Nous continuerons d'adapter notre gestion en conséquence, d'être sensibles à la nouvelle réalité, d'appliquer de façon judicieuse la *Loi sur le courtage immobilier* et de soutenir l'engagement et la santé de nos employés.

L'effervescence du marché immobilier et la nécessité d'informer le public seront, plus que jamais, au cœur de nos actions pour mettre de l'avant les protections prévues à la *Loi sur le courtage immobilier*.

Nos valeurs organisationnelles de leadership, de compétence et d'intégrité guideront chacune de nos actions et demeureront la pierre angulaire de nos relations avec nos clientèles et les parties prenantes.

Je souhaite remercier les membres du conseil d'administration, et particulièrement le président du conseil, M. Pierre Hamel, pour cette confiance renouvelée ainsi que pour leur excellente contribution à l'atteinte de notre mission de protection du public. Je remercie également les employés de l'OACIQ pour leur dévouement. C'est par l'engagement et la volonté à travailler tous ensemble dans la même direction que nous assurons une cohérence nécessaire à la pérennité de l'Organisme.



M^e Nadine Lindsay, LL.B., ASC, C.Dir., médiatrice

Présidente et chef de la direction de l'OACIQ et vice-présidente des Autorités de réglementation du courtage immobilier du Canada



COMITÉ DE DIRECTION*

DE GAUCHE À DROITE :

Vice-présidente exécutive, Affaires corporatives
Claudie Tremblay, LL.B., Adm.A., médiatrice

**Vice-présidente, Finances, TI et
Processus d'affaires**
Dominique Derome, Adm.A., ASC, FCPA, FCMA

Vice-présidente, Gouvernance
Caroline Simard, LL.M., Adm.A, ASC, médiatrice

Présidente et chef de la direction
Nadine Lindsay, LL.B., ASC, C.Dir., médiatrice

Vice-présidente, Relations avec les clientèles
Sofy Bourret

Vice-présidente, Encadrement
Caroline Champagne, B.C.L., LL.B., MBA,
médiatrice

Vice-présidente, Ressources humaines
Sophie Dubé, M.Sc., CRHA

* Photo prise en 2020, avant la pandémie de la COVID-19.

SOUS LE SIGNE DE LA COVID-19

En 2020, la pandémie mondiale de COVID-19 a affecté les façons de faire de chacun, toutes sphères d'activités professionnelles confondues. À l'OACIQ, les différents services ont maintenu leurs efforts quotidiens de façon adaptée, afin de ne pas réduire la prestation de service nécessaire au maintien des opérations courantes. C'est dans un contexte de télétravail qu'ont évolué la majorité des 180 employés de l'OACIQ en 2020. Seuls les employés affectés à l'administration des examens de certification, qui se devaient d'être maintenus pour assurer l'avenir de la profession en courtage immobilier, se sont régulièrement rendus à nos bureaux.

Tout au long de la pandémie, l'OACIQ a maintenu un contact avec le Gouvernement du Québec pour assurer le maintien des activités de courtage, en tout respect des recommandations des autorités sanitaires. À l'exception de quelques semaines durant lesquelles un confinement complet a été imposé, les courtiers immobiliers ont pu poursuivre leurs activités, l'habitation étant un besoin fondamental pour l'ensemble des citoyens, notamment pour les familles.

Contexte extraordinaire oblige, de nombreuses communications et des documents ont été produits et promus auprès des courtiers, afin d'encadrer leurs pratiques professionnelles et d'assurer le respect des mesures édictées par la Santé publique.

Plusieurs informations ont également été transmises au public, de façon continue, entre autres par le biais de nos réseaux sociaux et du centre de renseignements Info OACIQ, lequel a répondu à des centaines de demandes d'information, durant cette période achalandée de la COVID-19.

Nous aimons croire que l'adaptation, dont tous ont fait preuve devant une situation si exceptionnelle, laissera derrière elle quelques apprentissages et des façons de faire renouvelées, bénéfiques à la poursuite de notre mission de protection du public.

TRANSFERT DU COURTAGE HYPOTHÉCAIRE

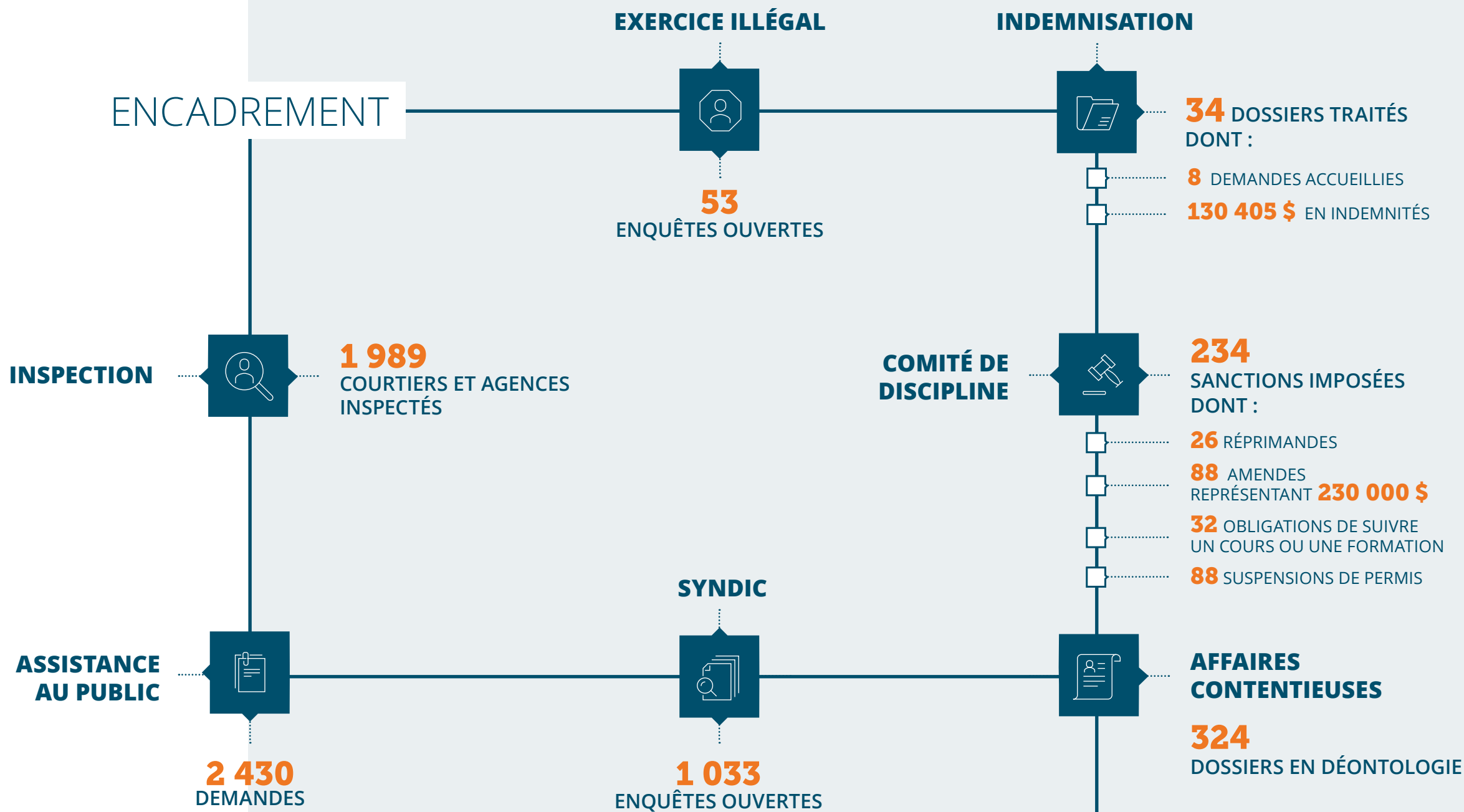
L'encadrement du courtage hypothécaire, assuré jusqu'alors par l'OACIQ a été repris par l'Autorité des marchés financiers (AMF), le 1^{er} mai 2020.

Au fil des mois précédant le transfert, de nombreuses communications ont été effectuées auprès des courtiers hypothécaires de sorte que la transition à l'AMF se fasse le plus harmonieusement possible.

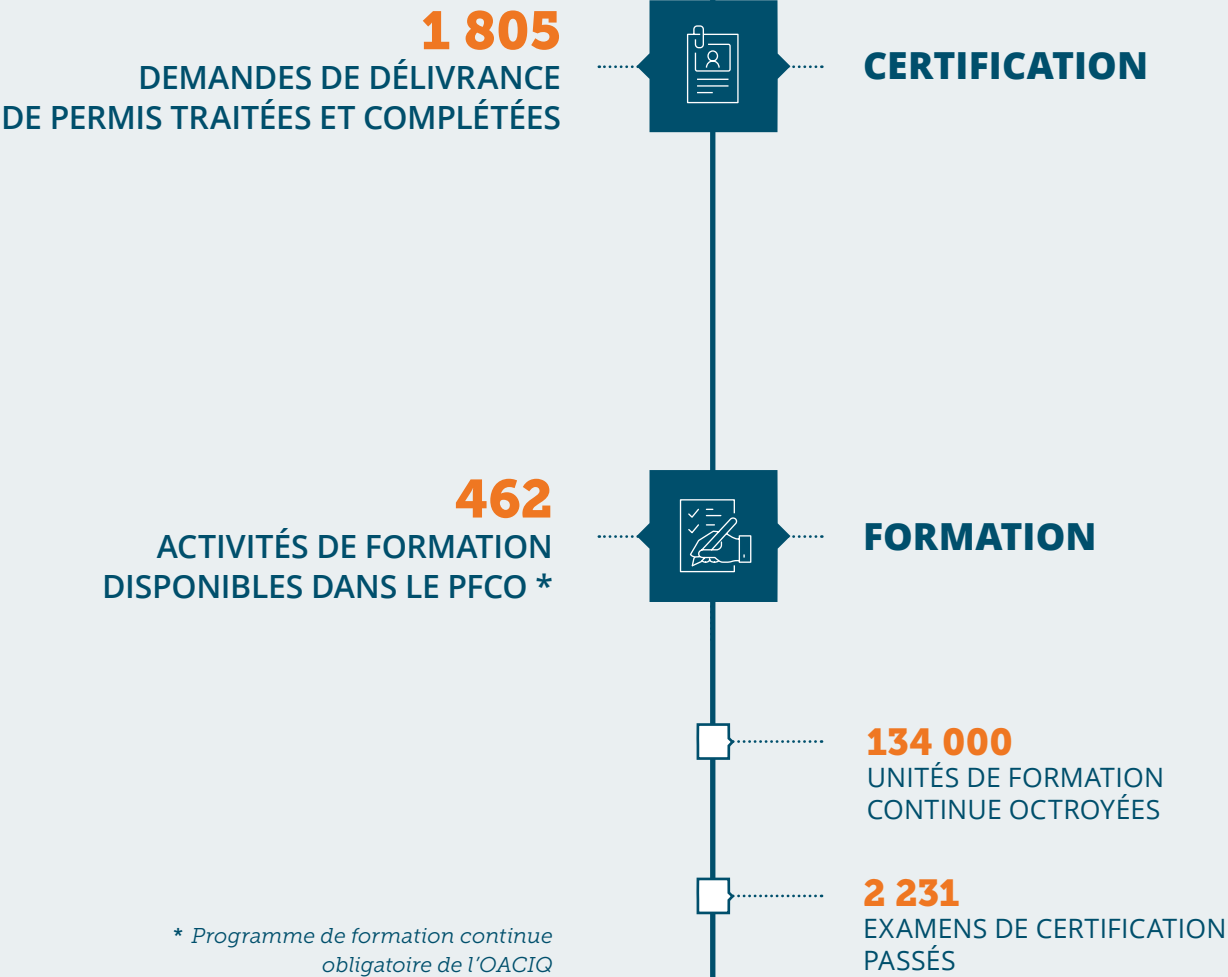
Il faut savoir que le courtage hypothécaire représentait moins de 4 % des revenus de l'OACIQ avant le transfert. Parmi les titulaires de permis anciennement inscrits auprès de l'OACIQ, seuls 759 courtiers et agences détenaient un permis de courtage hypothécaire. Par ailleurs, près de 11 000 titulaires de permis détenaient le droit d'exercer en courtage immobilier et hypothécaire : il s'agissait alors des 2/3 des titulaires de permis de l'OACIQ.

2020 EN CHIFFRES

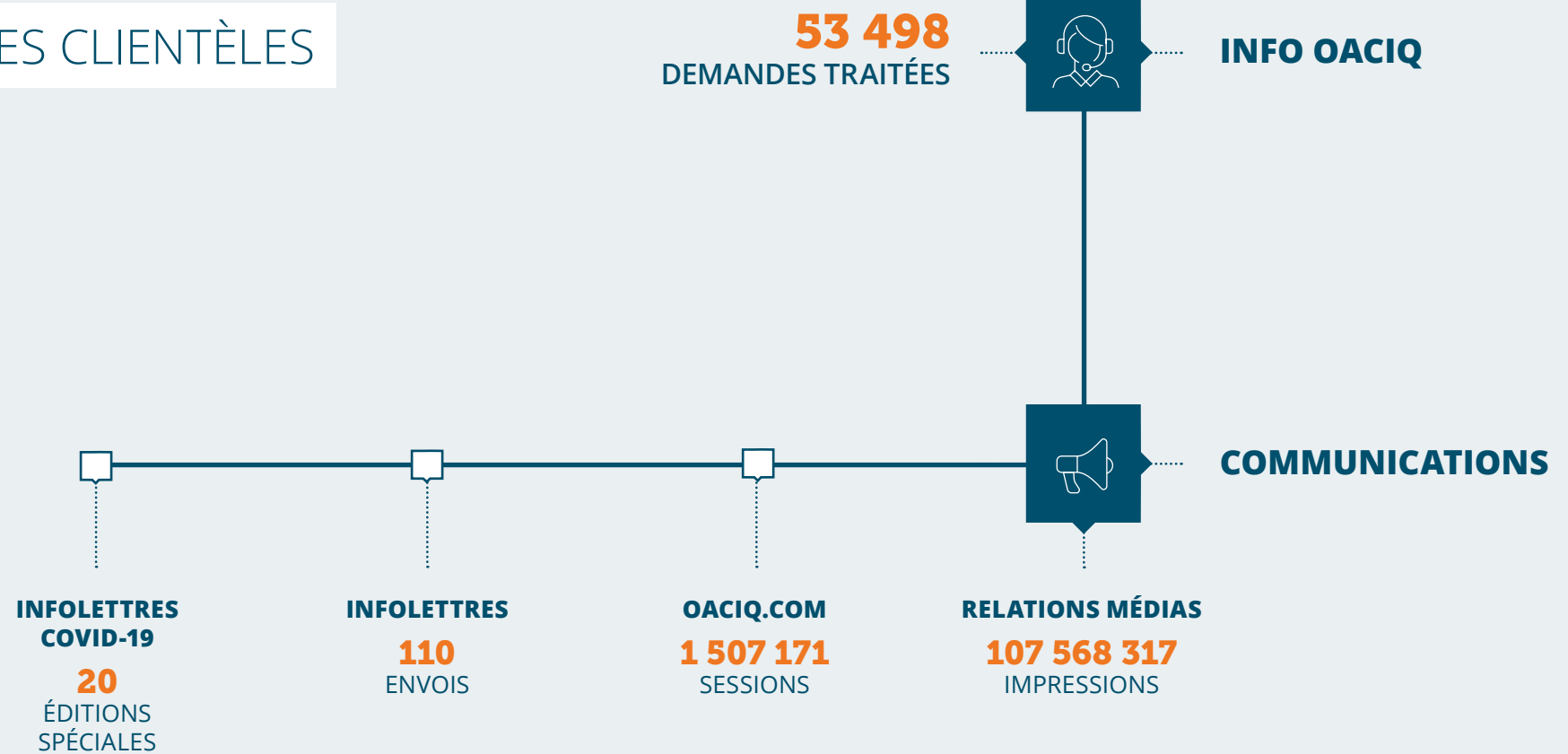
Le moins que l'on puisse dire, c'est qu'il y a de l'action à l'OACIQ. Tout au long de l'année, les différents services ont travaillé sur divers projets et mandats visant les courtiers et le public. En un coup d'œil, voyez les résultats issus des activités de l'OACIQ pour l'exercice 2020. Laissons les chiffres parler d'eux-mêmes!



CERTIFICATION ET FORMATION



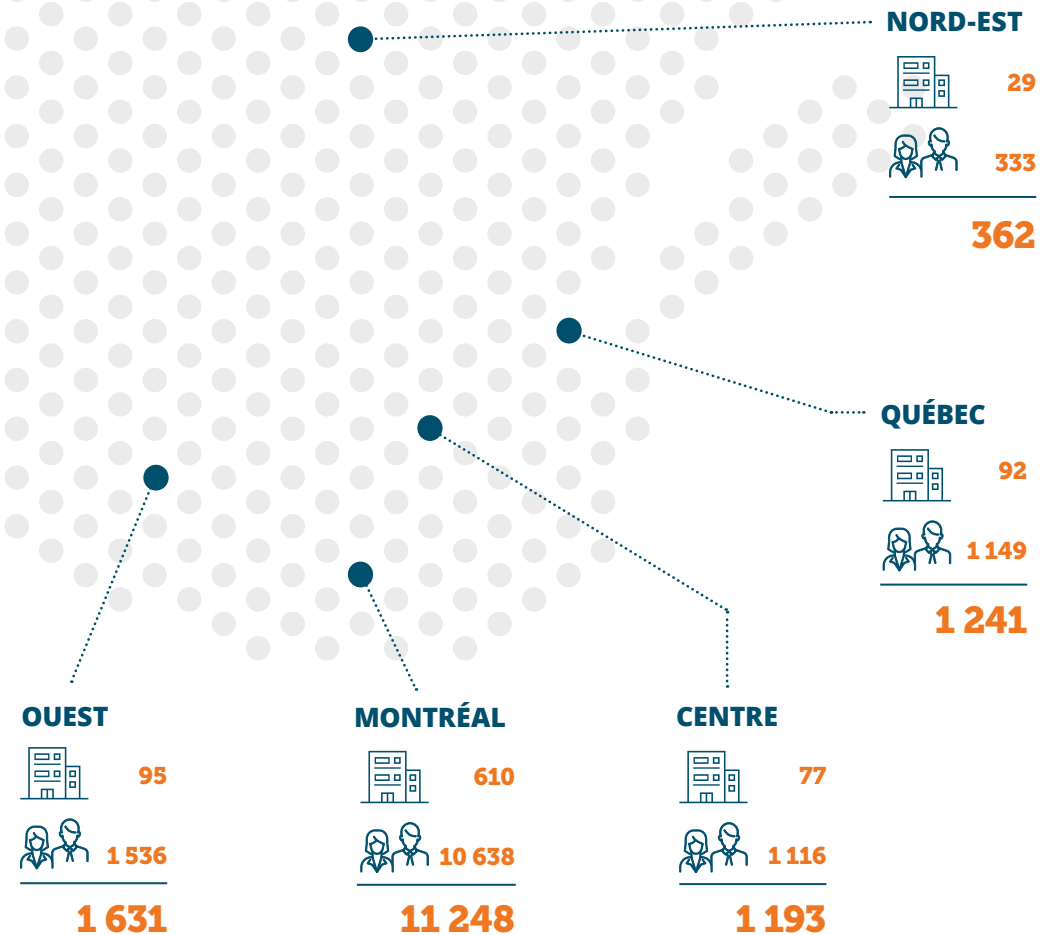
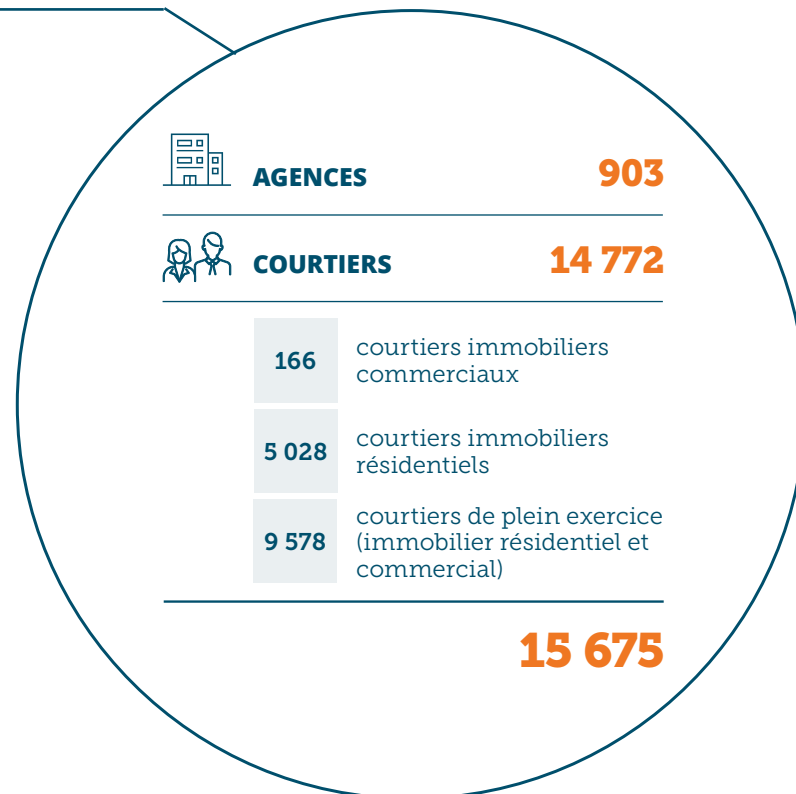
RELATIONS AVEC LES CLIENTÈLES



PORTRAIT DU COURTAGE IMMOBILIER

Le nombre d'agences et de courtiers immobiliers détenant un permis d'exercice valide était de 15 675 au 31 décembre 2020.

COURTAGE IMMOBILIER



REVUE DES ACTIVITÉS

ENCADREMENT.....24

Inspection	24
Assistance au public	26
Syndic	27
Affaires contentieuses	29
Indemnisation	30

CERTIFICATION31

FORMATION32

RELATIONS AVEC LES CLIENTÈLES.....35

Communications	35
Centre de renseignements Info OACIQ.....	36
Accès à l'information.....	36

GOUVERNANCE ET ADMINISTRATION.....38

Conseil d'administration	38
Ressources humaines	40
Ombudsman	41
Technologies de l'information	41
FARCIQ.....	42

Tout au long de l'année 2020, les différents services de l'Organisme ont fait preuve de résilience et de professionnalisme en travaillant d'arrachepied, et ce, dans le seul but de continuer de mener à bien la mission de protection du public de l'OACIQ. C'est en ce sens que chaque projet a été réalisé, que chaque action a été entreprise. Apprenez-en davantage sur ce qui a mobilisé chaque service et voyez les excellents résultats qui en ont découlé.

ENCADREMENT

Afin que le public soit bien protégé, l'OACIQ dispose, en vertu de la *Loi sur le courtage immobilier*, de différents moyens pour encadrer la pratique des agences et des courtiers immobiliers. En 2020, de nombreuses initiatives ont été prises afin de s'assurer que les titulaires de permis se conforment aux règles, exercent leur rôle de conseil et respectent leurs obligations déontologiques.

Inspection

Le Service de l'inspection veille à ce que les activités et les compétences des professionnels autorisés par l'OACIQ soient conformes aux règlements et aux normes de qualité en vigueur. Ainsi, l'équipe d'inspecteurs procède à la vérification de transactions, de dossiers, de comptes, de livres et de registres. Au besoin, des recommandations appropriées sont faites auprès des courtiers et des dirigeants d'agence.

En 2020, les inspecteurs de l'OACIQ ont inspecté **112** établissements, soit 100 agences et courtiers agissant à leur compte en courtage immobilier résidentiel, 10 en courtage immobilier commercial et 2 en courtage hypothécaire. En plus des inspections régulières, les inspecteurs ont effectué des interventions directes afin de s'assurer que les correctifs avaient été apportés à la suite de lacunes soulevées lors d'une inspection, ou afin de corriger des manquements au *Rapport des opérations en fidéicommiss* annuel. Par ailleurs, **1 398** questionnaires d'auto-inspection en ligne ont été remplis par autant d'agences et de courtiers agissant à leur compte. Les réponses ont par la suite été analysées afin d'établir les interventions nécessaires dans le cadre d'une saine gestion des risques. Parmi ces interventions, plusieurs dirigeants d'agence ou courtiers à leur compte ont été contactés par le Service de l'inspection afin de s'assurer que des correctifs seront apportés à la suite de constats de non-conformité.

Dans le cadre du Programme de conformité, les dirigeants d'agence se sont engagés à établir des politiques et à mettre en place des processus pour

respecter les dix principales attentes que le régulateur a envers eux pour assurer le respect de la *Loi sur le courtage immobilier* et de sa réglementation. Ces attentes visent principalement à permettre aux dirigeants d'agence de conseiller, d'encadrer et de surveiller plus efficacement les activités des courtiers sous leur supervision afin que le public soit mieux protégé. Les comptes en fidéicommiss ont également fait l'objet d'une inspection attentive visant à s'assurer que les sommes perçues pour autrui sont gérées avec rigueur. Enfin, **175** nouveaux dirigeants d'agence ou courtiers à leur compte ont bénéficié d'une séance de démarrage. Ce type de séance, donnée par un inspecteur, s'adresse aux nouveaux dirigeants d'agence et aux nouveaux courtiers agissant à leur compte. L'objectif de cette séance est de voir à ce que les nouvelles responsabilités qui incombent aux dirigeants d'agence et aux courtiers agissant à leur compte soient bien comprises et que les participants soient bien outillés pour la mise en place des mesures qui assureront le respect de la *Loi sur le courtage immobilier* et de sa réglementation.

La vérification axée sur la compétence

Les dossiers de contrat de courtage et de transaction de 304 courtiers ont fait l’objet d’une vérification axée sur la compétence. Grâce à la gestion électronique des documents mise en place par certaines agences ou certains courtiers agissant à leur compte, 259 de ces inspections ont pu être effectuées à distance.

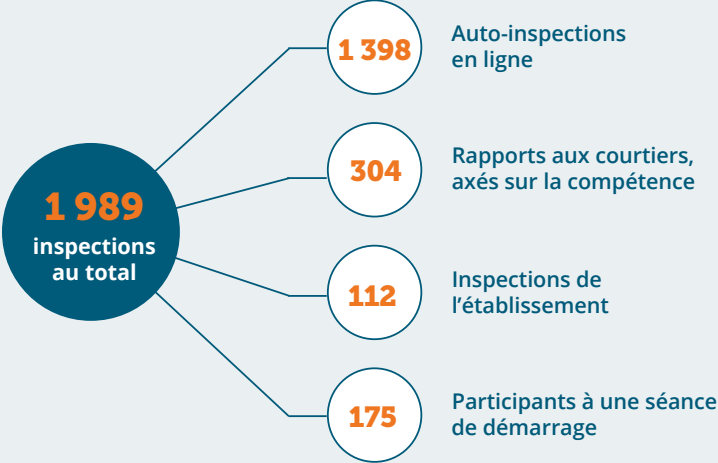
Les constats et les améliorations requises sont consignés dans un rapport personnel destiné à chaque courtier inspecté. Ils visent particulièrement la façon dont le courtier élabore ses dossiers et mène à terme les contrats ou les propositions de transaction qu’il a rédigés et négociés. Lorsque des courtiers agissent pour une agence, les rapports d’inspection des courtiers inspectés sont aussi transmis au dirigeant d’agence. Celui-ci doit en prendre connaissance. Il doit ensuite veiller à ce que les courtiers sous sa supervision apportent les améliorations requises dans leur pratique afin de s’assurer de la protection du public.

Au cours de 2020, 145 demandes d’engagement à apporter des correctifs immédiatement ont été émises par les inspecteurs lorsque d’importantes lacunes ont été constatées en inspection. Par ailleurs, 130 de ces demandes d’engagement incluaient une ou plusieurs formations à suivre.

Autres interventions

- Près de 900 appels ont été effectués par le Service de l’inspection en soutien aux agences et aux courtiers à leur compte pour répondre à diverses questions en lien avec des sujets propres à l’inspection;
- 34 interventions des inspecteurs ont eu lieu avant la délivrance des permis aux nouvelles agences ou auprès de nouveaux dirigeants d’agence afin de s’assurer de la mise en place immédiate du Programme de conformité.

Inspections d’agences et de courtiers agissant à leur compte – 2020

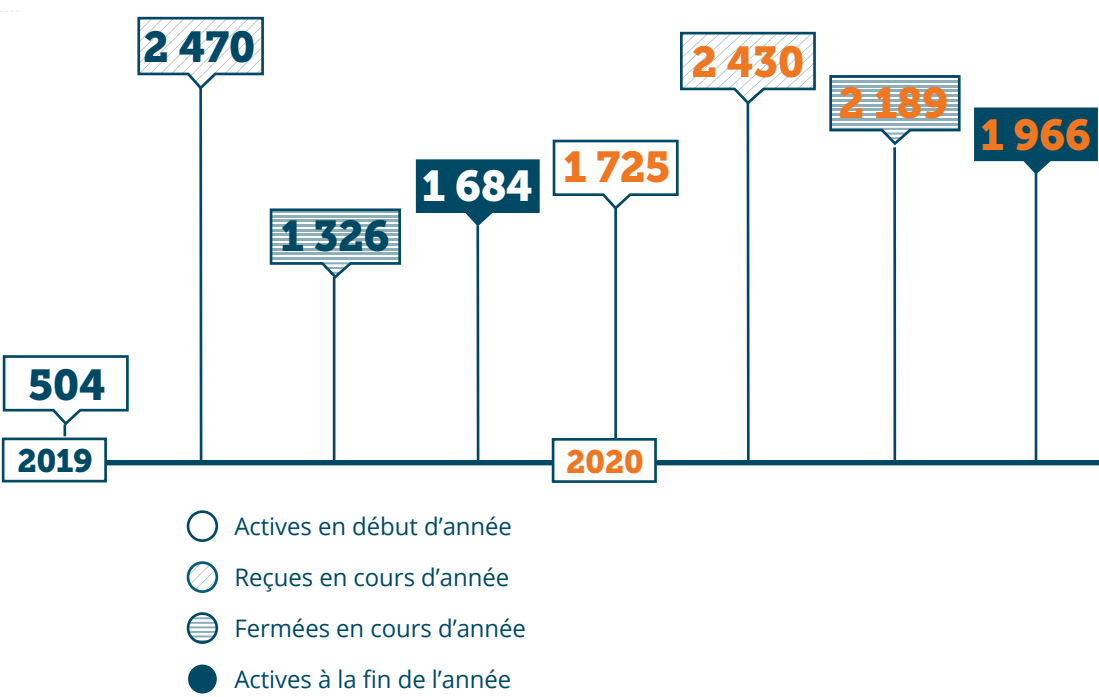


Assistance au public

Lorsqu’une personne désire formuler une plainte contre un titulaire de permis de courtage immobilier, présenter une réclamation au Fonds d’indemnisation du courtage immobilier ou au Fonds d’assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec, le Service d’assistance au public l’accompagne dans sa demande et tout au long du processus de traitement. Un responsable de ce service examine la nature de la plainte, identifie et détermine le traitement approprié à lui accorder. Il fournit également les informations concernant les recours possibles, et intervient auprès du courtier ou de son dirigeant d’agence afin de trouver une solution.

En 2020, 2 430 demandes ont été reçues. La mise en place de nouveaux processus de traitement et de priorisation des dossiers a permis de fermer **65 %** plus de dossiers que l’année précédente.

Plaintes traitées



Syndic

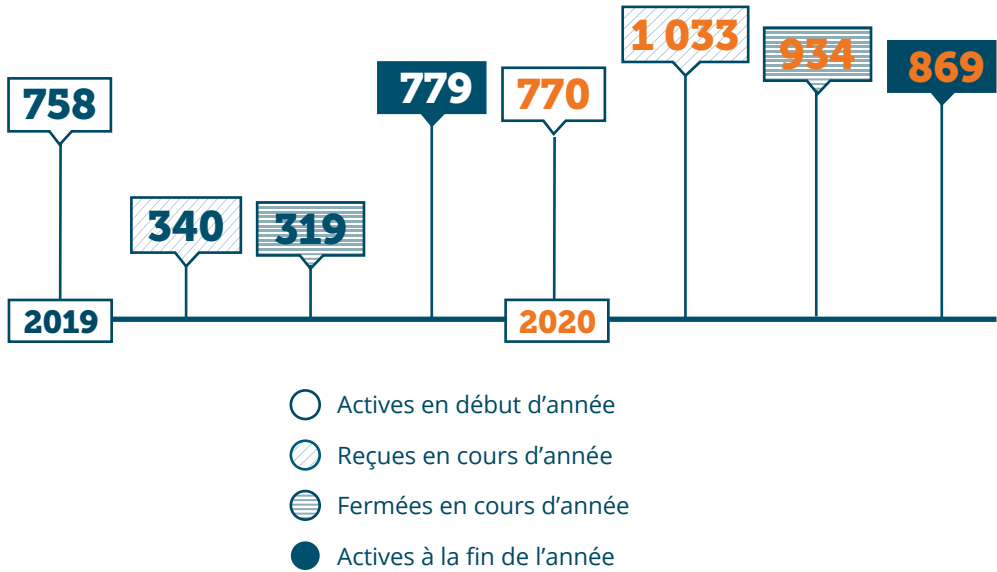
Le Service d'assistance au public et le comité d'inspection doivent aviser le syndic dès qu'ils ont des motifs raisonnables de croire qu'une infraction à la *Loi sur le courtage immobilier* ou ses règlements a été commise par un courtier ou une agence, y compris son administrateur ou son dirigeant. Le syndic a alors pour fonction de faire enquête et de déterminer s'il y a lieu de déposer une plainte disciplinaire devant le comité de discipline de l'OACIQ. Le syndic recommande l'imposition de sanctions dissuasives et exemplaires afin d'assurer la protection du public.

Pendant l'année 2020, plusieurs gestes ont été posés par le syndic en lien avec les orientations stratégiques de l'OACIQ.

Le syndic a renforcé son approche en ce qui concerne les titulaires de permis qui manquent à leur obligation de collaborer avec l'Organisme. Des mesures ont été prises contre des agences et leurs dirigeants ainsi que des courtiers à leur compte ayant omis de soumettre leur questionnaire d'auto-inspection dûment rempli dans les délais requis. À cet effet, **46** plaintes disciplinaires ont été déposées auprès du comité de discipline.

Des efforts considérables ont été déployés afin d'accélérer le traitement des enquêtes, notamment en mettant en place un processus allégé pour certains types de dossiers pouvant faire l'objet d'un traitement plus rapide. Ces efforts ont donné lieu à une augmentation de **192 %** du nombre d'enquêtes terminées, comme l'illustre le tableau ci-contre :

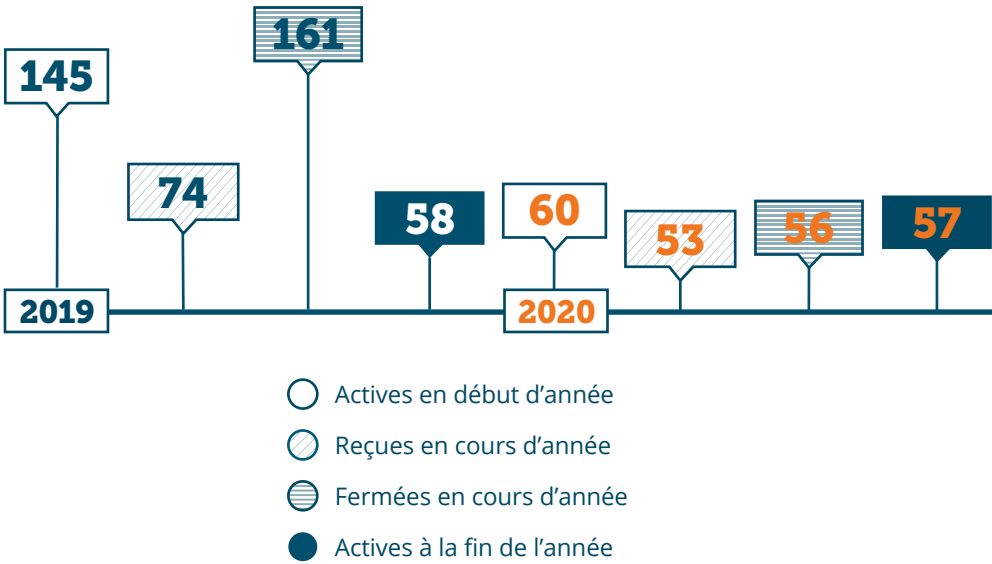
Enquêtes disciplinaires sur des courtiers et des agences



Exercice illégal

Lorsque l'on soupçonne qu'une activité de courtage immobilier est exercée par une personne qui n'est pas titulaire d'un permis délivré par l'OACIQ, une enquête est menée. Si la preuve démontre qu'effectivement l'activité de courtage a été exercée illégalement, des procédures pénales sont déposées à la Cour du Québec. Celle-ci doit décider de la culpabilité de la personne visée et des sanctions à lui imposer, le cas échéant.

Enquêtes sur l'exercice illégal



Affaires contentieuses

Le Service des affaires contentieuses travaille en étroite collaboration avec le Bureau du syndic. Il veille également à effectuer toutes les représentations devant les tribunaux en regard des dossiers concernant l'Organisme. Les avocats de l'équipe des Affaires contentieuses agissent comme conseillers du Bureau du syndic. Ainsi, les avocats peuvent être consultés à toutes les étapes d'une enquête.

Une fois les dossiers terminés par le Bureau du syndic, ils sont acheminés aux Affaires contentieuses pour le dépôt de plaintes ou pour des avis juridiques.

Le Service des affaires contentieuses travaille également avec les autres services de l'Organisme lorsque ceux-ci font l'objet de procédures judiciaires. Les membres de l'équipe traitent notamment des dossiers de déontologie, d'exercice illégal, de litige, de subrogation, d'homologation, d'accès à l'information et en appel de décisions rendues par certains comités statutaires et par le comité de discipline.

Pendant l'année 2020, les Affaires contentieuses ont reçu **324** dossiers en déontologie et 8 dossiers en exercice illégal, comparativement à 110 dossiers en déontologie et 21 dossiers en exercice illégal pour 2019.

De plus, **139** plaintes ont été déposées au greffe du comité de discipline en 2020, alors qu'en 2019, 57 plaintes avaient été déposées.

Pendant l'année 2020, 10 constats d'infraction ont été émis, comparativement à 12 constats pour l'année 2019.

En date du 31 décembre 2020, 46 plaintes avaient été déposées, au motif que les titulaires de permis n'avaient pas produit leur auto-inspection dans les délais fixés par l'Organisme.

En 2020, plusieurs chefs d'infraction contenus dans les plaintes concernaient l'obligation d'information, de vérification, d'éviter de se placer en situation de conflits d'intérêts et de collaboration. Des plaintes ont été déposées à l'égard de dirigeants d'agence et d'agences pour ne pas avoir encadré adéquatement les activités de leurs courtiers.

Plusieurs décisions d'intérêt ont été rendues pendant l'année 2020 :

- Une décision rendue par la Cour du Québec en regard de l'application de la globalité¹;
- Une décision rendue par le comité de discipline rappelant l'importance du devoir de vérification².

Le Service des affaires contentieuses a participé activement aux travaux ayant mené au transfert des activités d'encadrement du courtage hypothécaire à l'Autorité des marchés financiers afin de permettre un transfert efficace et complet. Les Affaires contentieuses terminent les dossiers en déontologie et en exercice illégal qui avaient été déposés avant le 1^{er} mai 2020.

La pandémie a amené beaucoup de changement dans les façons de travailler. Nous avons rapidement débuté des audiences devant le comité de discipline en mode virtuel (Zoom). Cela a nécessité certains ajustements notamment sur la préparation et la présentation de la preuve. Certains dossiers devant les tribunaux supérieurs (Cour du Québec et Cour supérieure) ont dû être retardés en raison de la fermeture des tribunaux.

¹ *Gingras c. Pluviose, 2020 QCCQ 8495*, <https://canlii.ca/t/jc5nt>

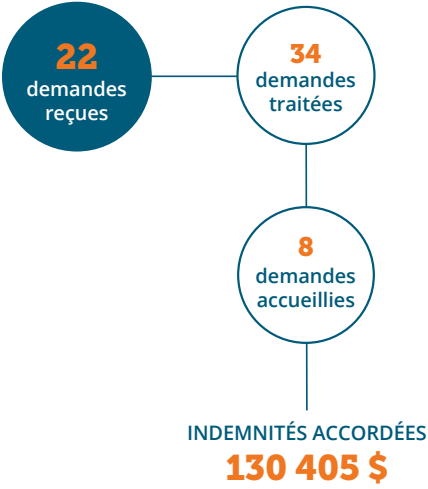
² *Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec c. Duault, 2020 CanLII 101662 (QC OACIQ)*, <https://canlii.ca/t/jc7f6>

Indemnisation

Le public victime de fraude, de manœuvre dolosive ou de détournement de fonds dans le cadre d’une transaction immobilière impliquant un courtier, peut faire appel au comité d’indemnisation. Ce comité a la tâche de statuer sur l’admissibilité des réclamations et de décider du montant des indemnités à verser.

Les indemnités versées proviennent du Fonds d’indemnisation du courtage immobilier (FICI). Ce fonds, qui prévoit une protection financière aux consommateurs, est constitué par la *Loi sur le courtage immobilier*. L’ensemble des agences et des courtiers immobiliers du Québec y cotisent annuellement.

À signaler en 2020 :



CERTIFICATION

En 2020, le Service de la certification a revu le processus de délivrance de permis d'agence dans son entièreté. Il comprend dorénavant des vérifications effectuées par divers services de l'Organisme pour assurer le respect des exigences prévues à la *Loi sur le courtage immobilier* et sa réglementation. De plus, le questionnaire annuel de mise à jour des renseignements, à remplir lors du maintien de permis, a été revu en profondeur afin de recueillir toute l'information pertinente et nécessaire pour le régulateur. Enfin, pour s'assurer de la conformité des dossiers des agences et des courtiers immobiliers, l'OACIQ a entamé un exercice de mise à jour des photos dans le Registre des titulaires de permis, accessible au public sur le site oaciq.com.

Au cours de l'exercice se terminant le 31 décembre 2020, **1 805** demandes de délivrance de permis ont été traitées par le Service de la certification de l'OACIQ.

À noter : Ces délivrances ont été traitées en 2020, mais peuvent avoir pris effet en 2021 (par exemple, une demande de délivrance traitée le 21 décembre 2020, prenant effet le 1^{er} janvier 2021).

Au 31 décembre 2020, l'OACIQ comptait **15 675** titulaires de permis valides dont 469 agissaient à leur compte.

Voici les statistiques par région administrative, en date du 31 décembre 2020 :

		Courtiers	Agences
NORD-EST	Abitibi-Témiscamingue	62	8
	Bas-Saint-Laurent	99	9
	Côte-Nord	21	2
	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	5	1
	Saguenay-Lac-Saint-Jean	146	9
QUÉBEC	Capitale-Nationale	1 006	74
	Chaudière-Appalaches	143	18
CENTRE	Centre-du-Québec	118	8
	Estrie	286	28
	Lanaudière	529	32
	Mauricie	183	9
MONTRÉAL	Laval	2 205	74
	Montréal	2 309	152
	Montréal	6 124	384
OUEST	Laurentides	1 081	73
	Outaouais	455	22
TOTAL		14 772	903

FORMATION

Le Service de la formation contribue à la réalisation de la mission de l'OACIQ en veillant à ce que les compétences des courtiers immobiliers et des dirigeants d'agence actuels et futurs soient actualisées et répondent à l'évolution du courtage immobilier, ainsi qu'en faisant passer les examens de certification.

Formation de base en courtage immobilier résidentiel et commercial

L'OACIQ reconnaît les programmes de formation de base en fonction de référentiels de compétences. Au 31 décembre 2020, les programmes reconnus étaient dispensés par 22 établissements d'enseignement, un nouveau programme ayant été reconnu en cours d'année. La vigie et le soutien aux établissements d'enseignement se sont poursuivis. L'accompagnement des candidats aux

examens a été réalisé notamment par la tenue de 26 webinaires préparatoires aux examens, auxquels 495 candidats ont assisté.

L'OACIQ, à titre de membre du regroupement des Autorités de réglementation du courtage immobilier du Canada, a contribué activement aux travaux en cours visant l'élaboration de profils de compétences pancanadiens pour les courtiers et les dirigeants d'agence, afin de favoriser la synergie entre les provinces.

Examens de certification

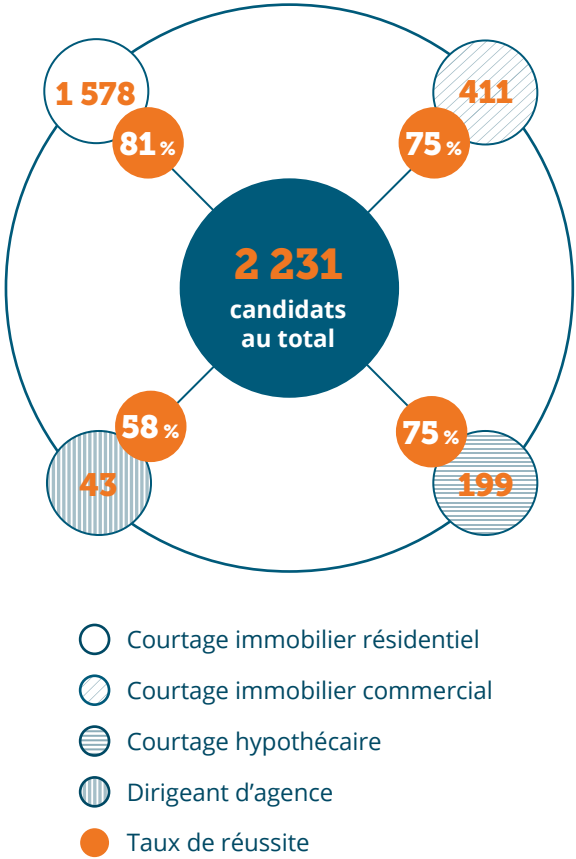
En ce qui concerne les examens de certification, des interventions accrues ont été nécessaires en 2020, étant donné les circonstances liées à la Covid-19. Ainsi, le nombre de séances est passé de 30 en 2019 à **63** en 2020 dans les locaux de l'OACIQ. Les séances qui ont eu lieu à Québec ont été maintenues au nombre de 7 pour l'année 2020. Toutes les mesures sanitaires imposées par le gouvernement ont été mises en place et scrupuleusement respectées. La période de confinement du printemps 2020 a provoqué une suspension des séances d'examens du 16 mars au 14 juin inclusivement. Par conséquent, les séances initialement prévues ont été reportées aux mois de juin et juillet, permettant ainsi aux candidats de

passer leur examen dans les meilleurs délais et de limiter les impacts créés par la pandémie. Malgré ces circonstances exceptionnelles, l'OACIQ a organisé des séances d'examens pour **2 231** candidats, comparativement à 2 272 en 2019.

Notons que dans le cadre du transfert de l'encadrement du courtage hypothécaire à l'Autorité des marchés financiers réalisé le 1^{er} mai 2020, la fréquence des examens de certification en courtage hypothécaire a été augmentée pour répondre aux besoins avant cette date.

En vue d'une amélioration continue, le processus d'inscription a été revu afin que seules les demandes d'inscription des candidats comportant les dossiers complets soient étudiées, et ce, pour en accélérer le traitement. Le lancement d'un guide de préparation au nouveau format d'examen a eu lieu en novembre, en lien avec l'implantation de questions à choix de réponses et de questions ouvertes à réponses courtes dans les examens de certification. Cette implantation est prévue à compter de juin 2021. Des rencontres ont été menées auprès des établissements d'enseignement pour faire connaître les objectifs et les outils disponibles et recueillir les rétroactions afin de leur offrir le meilleur soutien possible.

Examens de certification – 2020



Formation continue

Le Service de la formation est en charge du Programme de formation continue obligatoire (PFCO). Il conçoit et met sur pied une variété d'activités de formation continue couvrant la pratique du courtage immobilier et les fonctions de dirigeant d'agence. Le Service accrédite également des formations dispensées par des tiers en fonction de critères prédéterminés. Ces dernières sont offertes en webinaire, en autoformation (en ligne) et en salle, pendant toute la durée du cycle.

L'OACIQ a implanté un nouveau système de gestion des apprentissages permettant ainsi une approche intégrée de tous les produits de formation offerts par l'OACIQ et par les dispensateurs externes à même le site synbad.com. Il est désormais plus facile pour les titulaires de permis de s'inscrire aux formations et de suivre leur progression dans le PFCO, et pour l'Organisme de vérifier l'avancement dans le Programme.

De plus, le Service a mis en place plusieurs initiatives pour la formation continue, dont la mise en place d'une infolettre trimestrielle destinée exclusivement aux 114 dispensateurs externes de formations. Ces communications rappellent les rôles des intervenants, promeuvent les nouveautés et permettent le partage des meilleures pratiques en matière de formation continue.

De nouveaux produits de formation visant le courtage immobilier commercial et offrant des outils mieux adaptés aux besoins de ce secteur d'activités ont été conçus et accrédités. Effectivement, **63** produits portant sur le courtage immobilier commercial sont ainsi offerts.

L'offre de produits en autoformation (formations en ligne) a été revue à la hausse, permettant une meilleure adaptation aux besoins des titulaires de permis et une plus grande flexibilité en matière d'accès aux formations.

Pendant la période du confinement du printemps 2020, l’offre de ces formations a été augmentée de façon substantielle permettant ainsi aux titulaires de permis d’avancer dans leur programme de formation continue obligatoire. Il est ainsi possible d’offrir des formations de plus longues durées et surtout de miser sur les commandes au sein des agences et des autres parties prenantes. De ce fait, **41** événements virtuels de formation ont eu lieu entre mars et décembre 2020.

L’OACIQ ainsi que ses 114 dispensateurs accrédités offrent une variété de 462 formations aux courtiers immobiliers et aux dirigeants d’agence dans le cadre du cycle actuel 2019-2021. Plus de **134 000** unités de formation continue (UFC) ont été octroyées aux titulaires de permis durant l’année.

Activités de formation continue de l'OACIQ et des dispensateurs

	OACIQ	Dispens.	TOTAL
Français	61	282	343
Anglais	57	62	119
TOTAL	118	344	462

RELATIONS AVEC LES CLIENTÈLES

Afin de remplir sa mission de protection du public en vertu de la *Loi sur le courtage immobilier*, l'OACIQ met à la disposition des consommateurs tout un éventail de ressources et de services.

Dans le contexte particulier de la pandémie de COVID-19, il était important de transmettre aux titulaires de permis les diverses recommandations émanant des autorités de santé publique. À cette fin, l'OACIQ a produit le *Guide sur les meilleures pratiques en période de coronavirus* et a communiqué de nombreuses mises à jour, entre autres via son bulletin PRO@CTIF, son site extranet réservé aux titulaires de permis (synbad.com) et son site web public (oaciq.com).

Communications

Informers le public pour lui permettre de faire des choix éclairés a été plus que jamais une priorité de l'Organisme, comme les actions suivantes le démontrent :



Nos campagnes publicitaires ont permis de joindre différents publics cibles pour un total de **14 136 291** personnes* ;



Notre présence médiatique a connu une hausse, indéniablement liée à la COVID, un sujet qui aura été au cœur de l'actualité en 2020. Ainsi, **107 568 317** personnes ont été en contact avec les mentions, les entrevues et autres parutions dans les médias.



Nos plateformes sociales ont connu un engouement qui nous a permis de joindre **2 334 195** internautes.



La fréquentation du site public compte **3,3 millions** de pages vues et 1,4 million de sessions, soit une augmentation de 5,2 % par rapport à 2019. Une hausse de **20 %** de nouveaux visiteurs a été notée. Les nouveaux *Guide de l'acheteur* et *Guide du vendeur* ont quant à eux récolté plus de 457 924 visites, 83 067 sessions et **55 561** nouveaux utilisateurs.



La pandémie ayant eu un impact important sur la scène événementielle, la majorité des événements prévus à l'agenda ont été annulés. Nous avons tout de même joint plus de 46 000 consommateurs en février dans le cadre de l'Expo habitat Québec.



Un effort d'information a été fait auprès des titulaires de permis afin qu'ils présentent à leurs clients l'OACIQ et les protections offertes par la *Loi sur le courtage immobilier* lors de la signature d'un contrat de courtage.

* Nombre de fois que le contenu a été affiché par des internautes en un laps de temps donné.

Centre de renseignements Info OACIQ

En 2020, le personnel du centre de renseignements Info OACIQ a mis ses connaissances au service du public et des titulaires de permis en répondant à **53 498** demandes d'information, dont près de 14 % ont été adressées par courriel. Dans le contexte particulier de la pandémie, plus de **8 000** questions ont porté sur les meilleures pratiques de courtage immobilier à adopter en période de coronavirus. Afin de maintenir l'efficacité de ses services, Info OACIQ tient annuellement des sondages de satisfaction auprès du public, dans un souci constant d'offrir un service à la clientèle de haute qualité et adapté aux différentes régions. Un taux de satisfaction de **98 %** a été maintenu pour une troisième année consécutive, notamment quant à la qualité du service offert ainsi qu'aux références et aux informations transmises.

De plus, les réponses obtenues à un autre sondage effectué auprès des courtiers immobiliers résidentiels et commerciaux mèneront à des initiatives pour mieux refléter les tendances par région.

Accès à l'information

L'OACIQ diffuse de manière proactive sur son site web les documents et les renseignements d'intérêt pour l'information du public et des professionnels autorisés. L'Organisme se conforme également à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Cette année, l'Organisme a reçu et traité **31** demandes d'accès.

UNE ANNÉE
EFFERVESCENTE,
**UN CONTEXTE
HISTORIQUE**

GOUVERNANCE ET ADMINISTRATION

Conseil d’administration au 31 décembre 2020

ADMINISTRATEURS ÉLUS PARMI LES TITULAIRES DE PERMIS (PAR LEURS PAIRS)

Michel Léonard
VICE-PRÉSIDENT
DU CONSEIL
Courtage immobilier
commercial

Joël Charron
Courtage immobilier
résidentiel

Stéphanie Gauthier
Courtage immobilier
résidentiel

Diane Ménard
Courtage immobilier
résidentiel

Jacques Métivier
Courtage immobilier
commercial

Roger Rhéaume
Courtage immobilier
commercial

ADMINISTRATEURS NOMMÉS PAR LE MINISTRE DES FINANCES

Pierre Hamel, B.Sc., ASA, ACIA, ASC, C.Dir.
PRÉSIDENT DU CONSEIL

Dany Bergeron, FMA, CIM®, FCSI®, RIAC

Richard Boivin, avocat

Sébastien Boucher-Lavallée, CPA, CGA

Jacqueline Codsí, M.Ps.org., CRIA, ASC, PCC

Nathalie Ebnoether, M.A.

CONSEIL D'ADMINISTRATION



Pierre Hamel,
B.Sc., ASA, ACIA, ASC, C.Dir.
PRÉSIDENT DU CONSEIL



Stéphanie Gauthier,
courtier immobilier
agrée DA



Roger Rhéaume,
courtier immobilier
agrée DA



**Sébastien Boucher-
Lavallée,** CPA, CGA



Michel Léonard,
B. Comm., B.C.L., C.Dir.
VICE-PRÉSIDENT
DU CONSEIL



Diane Ménard,
courtier immobilier
agrée DA



Dany Bergeron,
FMA, CIM®, FCSI®, RIAC



Jacqueline Codsi,
M.Ps.org., CRIA,
ASC, PCC



Joël Charron,
courtier immobilier
agrée DA



Jacques Métivier,
courtier immobilier
agrée DA



Richard Boivin,
Avocat



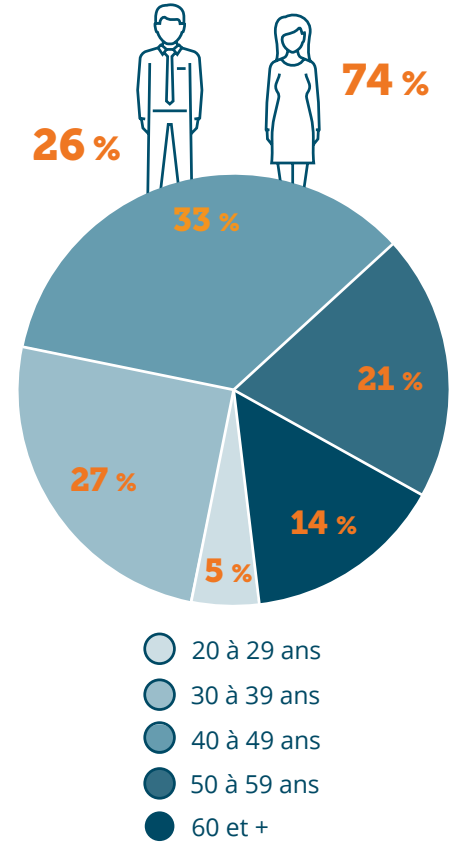
Nathalie Ebnoether,
M.A.

Ressources humaines

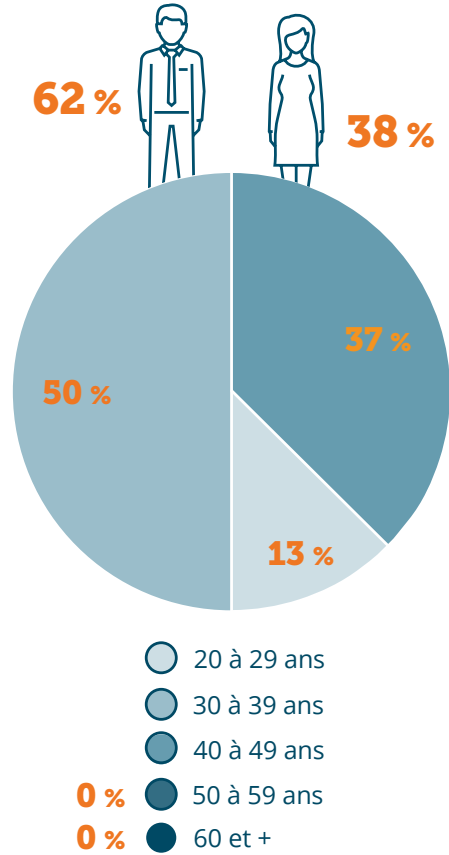
Les postes de l’OACIQ (incluant le FARCIQ) sont au nombre de **181** au 31 décembre 2020. Afin de préserver l’expertise, les employés ont accès à des programmes de développement professionnel. En 2020, ceux-ci ont ainsi suivi plus de **2 851** heures de formation et plus de 200 heures consacrées à la sensibilisation et à la gestion de la santé mentale. Le comité DAC (ou Donnez à la collectivité) de l’OACIQ a coordonné plusieurs activités de bienfaisance tout au long de l’année. Grâce au temps alloué par l’organisation, les employés ont pu exprimer leur solidarité par des dons et du bénévolat, particulièrement en début d’année. Bien que la pandémie ait un peu ralenti le volet bénévolat, l’OACIQ a pu exprimer sa solidarité. Parmi les organismes bénéficiaires, mentionnons Abri de la Rive-Sud, la marche JEM (J’avance en marchant) de Revivre et Opération Père Noël.

Comme employeur bienveillant, l’OACIQ a mis sur pied un nouveau programme de superconférences offrant à ses employés des conférences obligatoires, portant sur des sujets chauds de l’actualité. Ainsi, en 2020, nos employés ont été formés sur le courtage immobilier, sur la cybersécurité et sur les biais inconscients en regard de la diversité et de l’inclusion.

Répartition de l'effectif OACIQ



Répartition de l'effectif FARCIQ



Ombudsman

L'ombudsman de l'OACIQ est une personne qui se penche de façon indépendante, confidentielle et impartiale sur les demandes d'examen du public en lien avec les processus appliqués par les divers services de l'OACIQ au cours du traitement d'un dossier. Il est membre du Forum canadien des ombudsmans et il en respecte les principes éthiques.

Toute personne du public estimant avoir fait l'objet d'un traitement non conforme aux processus établis peut faire appel à l'ombudsman une fois que son dossier aura passé toutes les étapes prévues dans la *Loi sur le courtage immobilier*. Après réception d'une demande d'examen, l'ombudsman l'analyse afin de déterminer si les processus établis ont été correctement suivis.

Pour ce faire, en fonction de son rôle et de ses limites, l'ombudsman communique avec le requérant et l'assiste pour tenter de résoudre le problème, le cas échéant. Dans un esprit d'amélioration continue, l'ombudsman peut, au besoin, proposer des améliorations dans le traitement des dossiers aux services de l'OACIQ qui sont concernés.

Exceptionnellement, l'ombudsman peut refuser de se saisir d'une demande s'il estime notamment qu'elle est prématurée ou que les circonstances démontrent qu'un examen n'est pas nécessaire.

En 2020, **26** dossiers ont été transmis à l'ombudsman, comparativement à 24 en 2019. De ces dossiers, 20 ont été réacheminés vers les services appropriés et **6** ont été traités par l'ombudsman.

Technologies de l'information

L'année 2020 a été une année charnière pour le Service des technologies de l'information à plusieurs égards. En lien avec son rôle d'assurer la pérennité des systèmes de gestion de l'information et de l'intégrité des données, le projet d'implantation du CRM (gestion de la relation client), soit Courtier 360, a été terminé avec succès. Cela a mené à la centralisation de l'ensemble des activités encadrant les opérations de gestion des dossiers des titulaires de permis, maintenant réunis sur cette plateforme.

Le second projet d'importance a été les réalisations encadrant la sécurité informatique, sujet d'actualité.

La démarche visait à traiter les trois aspects suivants;

- **les processus** : par la mise en place de contrôles définis, mesurables et suivis quotidiennement;
- **le personnel** : par le perfectionnement des compétences des agents de sécurité et des connaissances de l'ensemble des employés de l'OACIQ en matière de cybersécurité en continu. Une formation obligatoire ajoutée au plan d'intégration de tous les nouveaux employés a été mise en place et, trimestriellement, une nouvelle formation portant sur la cybersécurité est offerte à tous les employés;
- **la technologie** : par le déploiement d'outils et de solutions qui nous ont permis de réaliser de grandes améliorations et un renforcement des éléments touchant la sécurité dans son ensemble, dont une mise à jour des éléments de l'infrastructure, un renforcement de la sécurité sur chaque poste de travail ainsi que pour les accès à distance au réseau de l'OACIQ.

La migration des données de l'**OACIQ** a été un troisième projet d'envergure pour le Service des technologies de l'information en 2020. L'ensemble des données opérationnelles de l'**OACIQ** ont été transférées vers la nouvelle plateforme utilisée par l'outil Courtier 360. Cette première étape nous permet une meilleure exploitation des données, dont la mise en place de tableaux de bord opérationnels permettant un suivi optimal des indicateurs stratégiques et de la performance des activités des principaux axes de l'**OACIQ**. Autre initiative importante sur ce même chapitre, qui a donné suite aux changements apportés par la *Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières*, les données concernant les opérations hypothécaires ont été transférées avec succès vers l'Autorité des marchés financiers qui en est maintenant responsable, et ce, afin d'assurer la poursuite des activités de ce domaine.

FARCIQ

Le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (**FARCIQ**) a comme responsabilité, notamment, d'indemniser le public à la suite d'une faute, d'une erreur ou d'une omission par un courtier immobilier ou une agence dans le cadre de son activité professionnelle.

Tous les courtiers et toutes les agences doivent acquitter une prime d'assurance responsabilité professionnelle au **FARCIQ**.

En 2020, le **FARCIQ** a entrepris des réflexions importantes qu'il poursuivra jusqu'en 2022, relativement aux meilleurs moyens de consolider son rôle d'assureur juste et conforme, tout en contribuant à l'encadrement des assurés.

La prévention des litiges est aussi une priorité mise de l'avant par le **FARCIQ** afin de réduire le risque de réclamations. C'est en ce sens que le Fonds a continué, en 2020, à offrir des formations gratuites aux assurés, dans le cadre du Programme de formation continue obligatoire (PFCO) de l'**OACIQ**.

Le rôle du CDARP envers le FARCIQ

Le comité de décision en matière d'assurance de la responsabilité professionnelle (CDARP) est une instance décisionnelle créée à la suite de la révision des lois dans le secteur financier. Il résulte plus spécifiquement des modifications requises par la *Loi sur les assureurs*, prévoyant que toutes les fonctions et tous les pouvoirs relatifs au traitement des déclarations de sinistre soient délégués à ce comité. À la demande du conseil d'administration de l'**OACIQ**, le CDARP fait des recommandations en ce qui concerne les stratégies liées à la structure de réassurance du **FARCIQ**, la prime et le libellé, ainsi que le programme de prévention et les statistiques entourant les réclamations.

UNE SEULE MISSION :
PROTÉGER LE PUBLIC

BILANS DES COMITÉS STATUTAIRES

Comité d’inspection	45
Comité de discipline.....	46
Comité de révision des décisions du syndic	47
Comité de délivrance et de maintien des permis	48
Comité d’indemnisation	49
Comité de décision en matière d’assurance de la responsabilité professionnelle	50

L’OACIQ veille à l’application de la *Loi sur le courtage immobilier* et s’assure que les titulaires de permis autorisés à agir par l’Organisme respectent leurs obligations, dont les règles déontologiques. Pour ce faire, six comités sont constitués en vertu de la Loi.

À deux exceptions près, ces comités sont formés d’au moins 3 et d’au plus 9 membres, dont un président. Les membres de ces comités sont nommés par le conseil d’administration de l’OACIQ pour un mandat renouvelable de 3 ans. Ces comités et leurs membres sont indépendants du conseil d’administration, ainsi que du personnel de l’Organisme.

Le comité de discipline est formé d’au moins 3 membres, sans maximum, et dont le président ainsi que les vice-présidents, obligatoirement des avocats ayant au moins 10 ans de pratique, sont nommés par le ministre des Finances. Pour sa part, le comité de décision en matière d’assurance de la responsabilité professionnelle (CDARP) est formé d’un minimum de 3 membres, dont un doit être membre du conseil d’administration de l’Organisme et titulaire de permis.

Comité d'inspection

Le comité d'inspection a pour fonction de surveiller les activités des courtiers et des agences. Son approche est axée sur la vérification de la conformité et sur la prévention. Le comité participe ainsi à l'amélioration des pratiques professionnelles, tout en ayant un impact direct sur les normes de qualité dans la profession.

Activités

En 2020, le comité a tenu 4 séances au cours desquelles 89 dossiers d'inspection lui ont été présentés. De ces 89 dossiers, le comité en a achevé 18 au Service d'assistance au public pour une analyse plus approfondie et 80 ont été transférés au syndic pour une enquête quant à la commission d'une infraction à la *Loi sur le courtage immobilier* ou à l'un de ses règlements.

Le comité a recommandé à 17 occasions que le courtier ou le dirigeant d'agence prenne l'engagement d'apporter sans délai les correctifs nécessaires de façon à respecter les dispositions de la *Loi sur le courtage immobilier* et de ses règlements. De ces 17 engagements à apporter les correctifs appropriés, 9 concernaient un engagement du dirigeant d'agence d'informer par écrit ses courtiers de leur obligation de divulguer par

écrit toute entente de rétribution. De plus, 7 engagements portaient sur l'interdiction de percevoir une rétribution dans le cas où le titulaire de permis, son conjoint ou une compagnie dont lui ou son conjoint ont le contrôle obtient un prêt garanti par hypothèque immobilière.

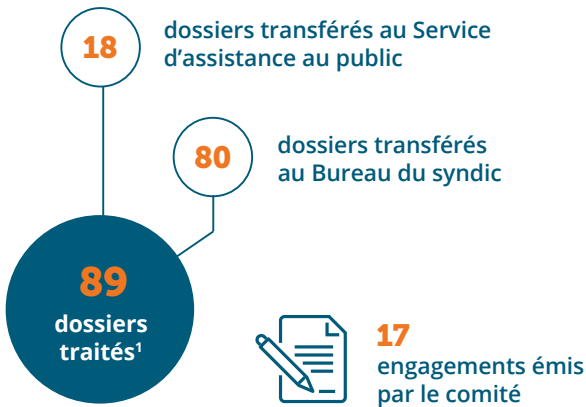
Faits saillants

Cette année, le manquement le plus fréquent pour un courtier est de ne pas avoir collaboré avec le Service de l'inspection dans le cadre de l'auto-inspection, en ne remplissant pas le questionnaire dans le délai imparti ou en ne transmettant pas dans le délai requis le *Rapport des opérations en fidéicommiss* ou le *Registre des avis de divulgation*, le cas échéant.

Les recommandations que le comité a faites à certains courtiers ou dirigeants d'agence à la suite d'inspections portent principalement sur deux problématiques :

- Le fait de ne pas avoir divulgué par écrit à son client ses ententes de rétribution avec les institutions financières pour un référencement hypothécaire;
- La perception d'une rétribution lorsque le courtier n'y a pas droit.

Dossiers – 2020



¹ Il est à noter qu'un même dossier d'inspection peut comporter plusieurs situations pouvant donner lieu à plusieurs recommandations ou divers engagements. Ainsi, le nombre de situations est supérieur au nombre de dossiers.

Comité de discipline

Le comité de discipline est saisi de toute plainte formulée par le syndic contre un titulaire de permis de l’OACIQ pour une infraction aux dispositions de la *Loi sur le courtage immobilier* (LCI) ou de sa réglementation. Il se prononce sur la culpabilité de ce dernier et peut imposer des sanctions comme la suspension du permis et des amendes. Depuis le 13 juillet 2018, le montant minimum des amendes est de 2 000 \$ et le maximum de 50 000 \$. De plus, la LCI prévoit que le comité doit tenir compte du préjudice causé par l’infraction et des avantages qui en ont été tirés.

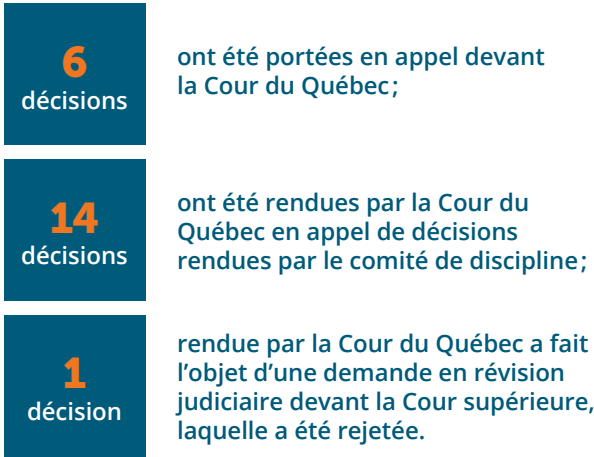
Décisions

Au 31 décembre 2020, le syndic de l’Organisme avait déposé **144** plaintes devant le comité de discipline. Durant l’exercice, le comité a tenu 100 journées d’audience, a rendu 72 décisions au fond et a imposé **234** sanctions réparties comme suit :



De manière générale, les périodes de suspension temporaire imposées par le comité de discipline en 2020 variaient de 30 jours à 7 ans.

La *Loi sur le courtage immobilier* prévoit un droit d’appel à la Cour du Québec de certaines décisions du comité. Ainsi, en 2020 :



Comité de révision des décisions du syndic

Lorsque le syndic décide de ne pas porter plainte, le plaignant peut présenter une demande devant le comité de révision des décisions du syndic. Après avoir pris connaissance du dossier complet, ainsi que des observations du demandeur et du syndic, les membres du comité de révision statuent et émettent un avis.

Le comité de révision peut, dans chaque avis émis :

- Conclure qu’il n’y a pas lieu de porter plainte devant le comité de discipline; ou
- Suggérer au syndic de compléter son enquête et de rendre par la suite une nouvelle décision quant à l’opportunité de déposer une plainte; ou
- Conclure qu’il y a lieu de déposer une plainte devant le comité de discipline et suggérer la nomination d’un syndic ad hoc qui, après enquête, prendra la décision de porter plainte ou non.

De plus, le comité peut suggérer au syndic de transmettre le dossier au comité d’inspection.

Décisions

En 2020, le comité a reçu 12 demandes de révision. Le nombre de demandes reçues a légèrement diminué en comparaison de l’année 2019 qui en comptait 18.

Au cours du présent exercice, 10 avis ont été rendus par le comité. Parmi ceux-ci, 7 ont confirmé la décision du syndic et ont conclu qu’il n’y avait pas lieu de porter plainte devant le comité de discipline.

Enfin, 2 dossiers demeuraient ouverts au 31 décembre 2020.

Dossiers – 2020



* De ces 7 avis, 2 ont suggéré au syndic de transmettre le dossier au comité d’inspection

Comité de délivrance et de maintien des permis

Le comité de délivrance et de maintien des permis a pour fonction de statuer sur la délivrance ou le maintien d'un permis lorsque la personne qui en fait la demande ou son titulaire a déjà :

- vu son permis révoqué, suspendu ou assorti de restrictions ou de conditions par le comité de discipline de l'OACIQ ou par un organisme encadrant le courtage immobilier;
- fait cession de biens ou fait l'objet d'une ordonnance de séquestre;
- fait l'objet d'un régime de protection au majeur ou d'un antécédent disciplinaire ou criminel ayant un lien avec l'exercice des opérations de courtage.

Le comité peut alors imposer les mesures prévues à la *Loi sur le courtage immobilier*, si cela est justifié pour la protection du public.

Décisions

Le comité a traité **69** dossiers au cours des 19 séances qu'il a tenues en 2020. Il a ainsi étudié 36 dossiers de personnes ayant demandé la délivrance d'un permis de courtier immobilier ou

hypothécaire (avant le 1^{er} mai 2020), 24 dossiers de titulaires de permis ainsi que 9 demandes d'avis anticipé. Les situations sur lesquelles le comité s'est penché dans ces dossiers se dénombrent comme suit : 24 infractions disciplinaires ou actes criminels et 41 cessions de biens (incluant les cas d'avis anticipé).

Le comité a ainsi rendu les **58** décisions suivantes :

15	Permis délivrés sans condition ni restriction
17	Permis délivrés avec conditions ou restrictions
9	Permis maintenus sans condition ni restriction
13	Permis maintenus avec conditions ou restrictions
3	Permis refusés
1	Permis suspendu
0	Permis révoqué

De plus, 1 dossier a été porté en appel et demeurerait pendant au 31 décembre 2020.

Au cours de cet exercice, le nombre de situations mettant en cause une cession de biens des demandeurs de permis a continué de progresser. Celles-ci sont passées de 20 dossiers sur 53 en 2019 (37,7 %) à 19 sur 36 en 2020 (52,7 %). Soulignons aussi que le nombre de décisions pour lesquelles le comité a imposé des conditions ou des restrictions au permis a continué d'augmenter, passant de 24 % en 2018 à 34 % en 2019, et à **52 %** en 2020.

Comité d'indemnisation

Le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier (FICI) est affecté au paiement des indemnités accordées aux victimes de fraude, de manœuvres dolosives ou de détournement de fonds dont est responsable un courtier ou une agence. Le comité d'indemnisation, constitué au sein de l'OACIQ, statue sur l'admissibilité des réclamations qui lui sont présentées et décide du montant des indemnités pouvant être versées à une victime, directement du FICI.

Depuis l'entrée en vigueur de modifications au *Règlement sur le fonds d'indemnisation*, le 10 mai 2018, le seuil maximal d'indemnisation est de 100 000 \$ pour des actes commis à partir de cette date et le délai pour déposer une réclamation est de deux ans à compter de la connaissance de la fraude alléguée.

Activités

Au 31 décembre 2019, 26 dossiers ouverts durant l'exercice faisaient toujours l'objet d'une analyse.

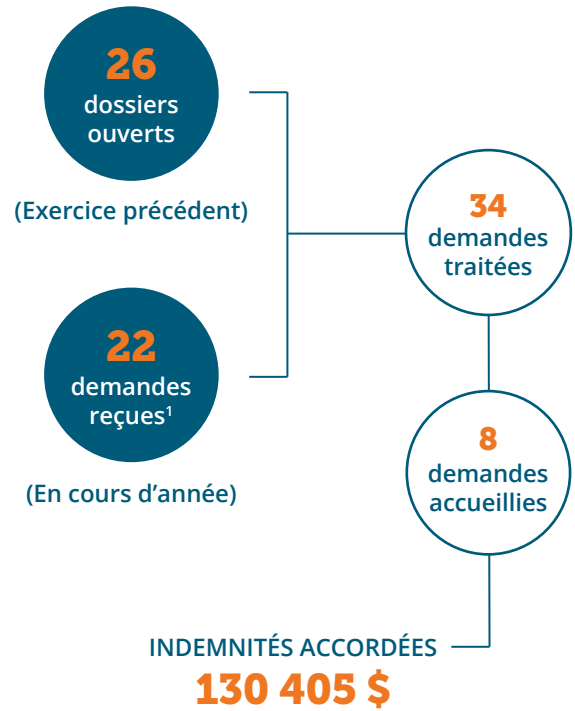
De plus, au cours de l'année 2020, 20 nouvelles demandes ont été reçues tandis que 2 dossiers ont fait l'objet d'une réouverture suivant une demande de révision.

Le comité d'indemnisation a tenu 9 séances lors desquelles 34 demandes ont été étudiées et pour lesquelles il a rendu des décisions. Parmi les décisions rendues, le comité a accueilli 8 demandes d'indemnisation pour un montant total de 130 405 \$ en indemnités accordées.

Au 31 décembre 2020, 12 dossiers étaient toujours en cours d'analyse. De plus, 2 dossiers ont fait l'objet d'une fermeture administrative*.

** Une fermeture administrative peut avoir lieu, par exemple, lorsque le demandeur retire sa demande d'indemnisation.*

Indemnisation – 2020



¹ Ce chiffre comprend les nouveaux dossiers (20 dossiers pour 2020) et ceux qui ont fait l'objet d'une réouverture suivant une demande de révision (2 dossiers pour 2020).

Comité de décision en matière d'assurance de la responsabilité professionnelle

Le comité de décision en matière d'assurance de la responsabilité professionnelle (CDARP) est une instance décisionnelle qui détient l'ensemble des fonctions et des pouvoirs relatifs au traitement des dossiers de réclamation.

Le CDARP a également un pouvoir de recommandation en ce qui concerne les stratégies liées à la structure de réassurance, la prime, les protections, les statistiques entourant les réclamations ainsi que le programme de prévention. Les recommandations qui en découlent sont ensuite formulées au conseil d'administration de l'OACIQ qui exerce, depuis juin 2019, les fonctions et les pouvoirs relatifs à l'assurance responsabilité professionnelle.

En 2020, le CDARP a réalisé sa première année complète d'activités selon les nouvelles règles de gouvernance mises en place. Au cours de l'année, quatre réunions ont été tenues.

Dans le cadre de son rôle, le CDARP s'est notamment penché sur les sujets suivants :

- Veiller à la conformité et à la mise en application du nouvel article 53.1 de la *Loi sur le courtage immobilier*. Conformément à ce nouvel article, le CDARP doit aviser le syndic dès qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une infraction à la *Loi sur le courtage immobilier* a été commise. Cette disposition vise essentiellement à mieux protéger le public et on la retrouve également au sein des comités de même nature que celle du CDARP. C'est une obligation qui s'ajoute à celle du titulaire de permis d'informer l'OACIQ de toute réclamation formulée contre lui auprès de son assureur à l'égard de sa responsabilité professionnelle, comme prévue à l'article 10 du *Règlement sur la délivrance des permis de courtier ou d'agence*;
- Effectuer les travaux visant à l'amélioration des protections pour la police d'assurance 2021-2022 ainsi qu'à la révision de la prime;
- Évaluer les besoins en réassurance;
- Recommander des initiatives de prévention pour l'année à venir.

En ce qui concerne le traitement des dossiers de réclamation, le CDARP a suivi la gestion des sinistres dans un contexte exceptionnel de pandémie. Les constats établis ont été les suivants :

- Peu d'impact sur le traitement des dossiers, à l'exception des délais additionnels occasionnés en raison de l'activité judiciaire réduite. Ce ralentissement a diminué la fréquence de fermeture des dossiers;
- Sur le plan des statistiques, le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (FARCIQ) a reçu **661** nouvelles réclamations en 2020, comparativement à 697 en 2019. Au 31 décembre, **715** dossiers étaient ouverts et en traitement;
- Plus de 1,5 M\$ d'indemnisation a été versé au cours de l'année.

Quant aux données financières, nous vous invitons à prendre connaissance des états financiers du FARCIQ (p.80).

RÉSULTATS FINANCIERS

L'exercice financier 2020 se termine avec un excédent des produits sur les charges de 2,7 M\$. Cet excellent résultat est principalement attribuable aux sources de revenus suivantes :

- Le haut niveau de maintien de permis malgré le transfert du courtage hypothécaire à l'Autorité des marchés financiers;
- L'augmentation des revenus d'examens due à l'enthousiasme soutenu pour la profession de courtier immobilier;
- La hausse des revenus de placements attribuable à l'effervescence positive des marchés financiers aux derniers trimestres.

De plus, avec l'arrivée de la pandémie, l'OACIQ a effectué une gestion hautement prudente des dépenses et des ressources afin d'assurer la pérennité de l'Organisme, dans un contexte nettement incertain. Avec toutes les mesures de contrôles instaurées réduisant ainsi certaines dépenses dont les frais de déplacement, les frais de bureau et les activités de rayonnement, ainsi que l'application des directives ministérielles quant à l'arrêt des activités favorisant les regroupements tels que le RDV OACIQ, la santé financière de l'OACIQ est demeurée positive.

Le leadership de la direction a permis à l'OACIQ de se positionner comme un organisme modèle, tant dans la poursuite des activités en télétravail que dans l'application des directives gouvernementales et la compréhension des mesures d'aide proposées. En effet, dès le jour 1 de la déclaration

de la pandémie, les employés de l'Organisme étaient fonctionnels dans un environnement 100 % à distance et pouvaient ainsi assurer la poursuite des activités de l'OACIQ et protéger le public.

Malgré la pandémie, l'OACIQ a réalisé les activités qui étaient prévues au plan stratégique, dont d'importants projets tels que la finalisation de Courtier 360, l'amélioration de l'environnement en matière de cybersécurité, l'implantation d'un portail de développement professionnel, l'optimisation de plusieurs processus, la gestion sans papier de documents, ainsi que l'établissement de toutes les mesures sanitaires exigées par les autorités de santé publique pour offrir un environnement sain et sécuritaire pour les sessions d'examens, les audiences disciplinaires et pour l'ensemble des employés devant être présents pour assurer la tenue de ces activités.

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

**AU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DE L'ORGANISME D'AUTORÉGLÉMENTATION
DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC**

Notre opinion

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (l'« Organisme ») au 31 décembre 2020 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.



PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l.
4255, boulevard Lapinière, bureau 300
Brossard (Québec) J4Z 0C7
Tél. : 450 678-4255 • Téléc. : 450 678-1700

Notre audit

Nous avons effectué l'audit des états financiers de l'Organisme, qui comprennent :

- l'état de la situation financière au 31 décembre 2020;
- l'état de l'évolution des actifs nets pour l'exercice clos à cette date;
- l'état des résultats pour l'exercice clos à cette date;
- l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date;
- les notes annexes, qui comprennent les principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section *Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers* de notre rapport.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Indépendance

Nous sommes indépendants de l'Organisme conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers au Canada, et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'Organisme à poursuivre ses activités, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'Organisme ou de cesser ses activités, ou si elle n'a aucune autre solution réaliste que de le faire.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'Organisme.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers, pris dans leur ensemble, sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre

à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long du processus. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;

- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'Organisme;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'Organisme à poursuivre ses activités. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer

- l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'Organisme à cesser ses activités;
- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance, entre autres informations, l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.¹

Brossard (Québec)
Le 10 mars 2021

¹ **CPA auditeur**, CA, permis de comptabilité publique
n° A128779

ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

État de la situation financière · Au 31 décembre 2020

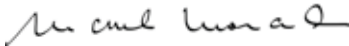
	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Total 2020	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Total 2019
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
ACTIF						
À court terme						
Encaisse	1 655 074	375 994	2 031 068	2 596 493	763 192	3 359 685
Placements (note 3)	16 323 306	8 279 362	24 602 668	13 164 240	7 950 069	21 114 309
Intérêts courus à recevoir	-	-	-	-	657	657
Comptes débiteurs (note 4)	780 280	-	780 280	678 986	-	678 986
Avance interfonds (note 5)	59 914 *	-	-	58 506 *	-	-
Stocks de formulaires	95 999	-	95 999	108 046	-	108 046
Frais payés d'avance	541 498	-	541 498	514 495	-	514 495
	19 456 071	8 655 356	28 051 513	17 120 766	8 713 918	25 776 178
Participation dans une société en commandite (note 6)	4 247 362	-	4 247 362	4 057 939	-	4 057 939
Immobilisations corporelles (note 7)	3 230 701	-	3 230 701	3 524 813	-	3 524 813
Immobilisations incorporelles (note 8)	1 302 687	-	1 302 687	704 447	-	704 447
	28 236 821	8 655 356	36 832 263	25 407 965	8 713 918	34 063 377
PASSIF						
À court terme						
Comptes créditeurs et charges à payer (note 9)	3 365 064	6 779	3 371 843	3 056 364	6 779	3 063 143
Avance interfonds (note 5)	-	59 914 *	-	-	58 506 *	-
Provision pour indemnités (note 10)	-	123 069	123 069	-	174 508	174 508
Produits perçus d'avance	5 738 389	324 765	6 063 154	5 749 080	341 444	6 090 524
	9 103 453	514 527	9 558 066	8 805 444	581 237	9 328 175
Avantage incitatif reporté, à la valeur comptable nette	2 007 546	-	2 007 546	2 218 866	-	2 218 866
	11 110 999	514 527	11 565 612	11 024 310	581 237	11 547 041
Engagements et éventualités (notes 11 et 12)						
Actifs nets						
Investis en immobilisations	2 525 842	-	2 525 842	2 010 394	-	2 010 394
Affectations d'origine interne – participation dans la SEC (immeuble)	250 000	-	250 000	250 000	-	250 000
Non affectés	14 349 980	-	14 349 980	12 123 261	-	12 123 261
Fonds d'indemnisation	-	8 140 829	8 140 829	-	8 132 681	8 132 681
	17 125 822	8 140 829	25 266 651	14 383 655	8 132 681	22 516 336
	28 236 821	8 655 356	36 832 263	25 407 965	8 713 918	34 063 377

* Ces montants ne sont pas présentés dans la colonne « Total » puisqu'ils s'éliminent d'un fonds à l'autre.

Approuvé par le Conseil,



Pierre Hamel
Président du conseil
d'administration



Michel Léonard
Vice-président du conseil
d'administration et
président du comité d'audit
et de gestion des risques

ORGANISME D'AUTORÉGLÉMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

État de l'évolution des actifs nets · Exercice clos le 31 décembre 2020

	Fonds d'administration générale			Fonds d'indemnisation	TOTAL
	Investis en immobilisations	Affectations d'origine interne	Non affectés		
	\$	\$	\$	\$	\$
Solde au 31 décembre 2018	1 316 840	-	9 813 947	7 002 483	18 133 270
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges**	(298 273) *	250 000	3 301 141	1 130 198	4 383 066
Investissement en immobilisations	991 827	-	(991 827)	-	-
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2019	2 010 394	250 000	12 123 261	8 132 681	22 516 336
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges**	(385 997) *	-	3 128 164	1 093 148	3 835 315
Investissement en immobilisations	901 445	-	(901 445)	-	-
Transfert de fonds ***	-	-	-	(1 085 000)	(1 085 000)
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2020	2 525 842	250 000	14 349 980	8 140 829	25 266 651

* Correspond à l'amortissement des immobilisations de 597 317 \$ (509 592 \$ en 2019), déduction faite de l'amortissement de l'avantage incitatif de 211 320 \$ (211 319 \$ en 2019) pour les améliorations locatives.

** Tel que prévoit la résolution du conseil d'administration daté du 28 novembre 2019, 5 % des remboursements de capital reçu de la société en commandite doit être affecté dans le fonds d'affectations d'origine interne comme fonds de prévoyance pour l'entretien du bâtiment jusqu'à ce qu'il atteigne 500 000 \$.

*** Dans le cadre de la révision de la *Loi sur le courtage immobilier* RLRQ, c. C-73.2, l'encadrement du courtage hypothécaire a été transféré à l'Autorité des marchés financiers (l'« AMF ») le 1^{er} mai 2020. Ainsi, une somme de 1 085 000 \$ a été versé à l'AMF au cours de l'exercice.

ORGANISME D'AUTORÉGLÉMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

État des résultats · Exercice clos le 31 décembre 2020

	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Total 2020	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	TOTAL 2019
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
PRODUITS						
Maintien de permis	14 375 189	982 889	15 358 078	14 573 869	1 010 375	15 584 244
Délivrances	1 097 293	-	1 097 293	1 263 863	-	1 263 863
Revenus administratifs – certification	1 299 592	-	1 299 592	1 288 788	-	1 288 788
Formation continue – annexe	2 447 928	-	2 447 928	3 413 354	-	3 413 354
Formation de base et examens – annexe	1 622 615	-	1 622 615	1 650 291	-	1 650 291
Formulaires – annexe	954 456	-	954 456	965 977	-	965 977
Discipline et syndic – annexe	218 089	-	218 089	282 411	-	282 411
Exercice illégal de courtage – annexe	58 305	-	58 305	49 191	-	49 191
Rayonnement – annexe	68 000	-	68 000	214 994	-	214 994
Revenus de gestion	262 732	-	262 732	220 391	-	220 391
Quote-part de la participation dans la SEC, après amortissements (note 6)	189 423	-	189 423	183 339	-	183 339
Revenus de placement (note 13)	1 095 092	520 574	1 615 666	960 356	470 332	1 430 688
Autres revenus	14 879	1 250	16 129	34 359	26 380	60 739
	23 703 593	1 504 713	25 208 306	25 101 183	1 507 087	26 608 270

ORGANISME D'AUTORÉGLÉMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

État des résultats · Exercice clos le 31 décembre 2020 (suite)

	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Total 2020	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	TOTAL 2019
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
CHARGES						
Formation continue – annexe	1 559 377	-	1 559 377	1 623 775	-	1 623 775
Formation de base et examens – annexe	981 717	-	981 717	878 188	-	878 188
Formulaires – annexe	234 769	-	234 769	240 582	-	240 582
Discipline et syndic – annexe	3 495 696	-	3 495 696	3 154 034	-	3 154 034
Exercice illégal de courtage – annexe	119 894	-	119 894	450 497	-	450 497
Rayonnement – annexe	397 499	-	397 499	1 304 898	-	1 304 898
Conseil d'administration et comités	546 603	26 817	573 420	636 532	35 073	671 605
Révision de la <i>Loi sur le courtage immobilier</i>	189 199	-	189 199	412 298	-	412 298
Contribution au ministère des Finances	244 428	-	244 428	194 285	-	194 285
Salaires et charges sociales	9 742 594	124 657	9 867 251	9 488 211	108 509	9 596 720
Formations et cotisations	152 788	2 368	155 156	173 304	2 441	175 745
Déplacements	18 345	-	18 345	83 224	-	83 224
Occupation des locaux	1 024 318	6 056	1 030 374	972 879	5 752	978 631
Assurances	128 285	1 370	129 655	108 934	1 075	110 009
Amortissements (notes 7 et 8)	419 298	4 479	423 777	376 171	3 524	379 695
Frais de bureau	184 923	862	185 785	266 768	1 450	268 218
Technologies de l'information	407 403	2 556	409 959	382 122	2 605	384 727
Entretien et réparations	14 720	157	14 877	41 973	414	42 387
Honoraires	603 882	125 415	729 297	581 211	109 615	690 826
Frais financiers	495 688	37 862	533 550	478 429	34 025	512 454
Indemnisation (note 15)	-	78 966	78 966	-	72 406	72 406
	20 961 426	411 565	21 372 991	21 848 315	376 889	22 225 204
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	2 742 167	1 093 148	3 835 315	3 252 868	1 130 198	4 383 066

ORGANISME D'AUTORÉGLÉMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

État des flux de trésorerie · Exercice clos le 31 décembre 2020

	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Total 2020	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Total 2019
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT						
Excédent des produits sur les charges	2 742 167	1 093 148	3 835 315	3 252 868	1 130 198	4 383 066
Éléments sans effet sur la trésorerie :						
Gain réalisée et non réalisée sur les placements (note 13)	(632 239)	(228 307)	(860 546)	(495 448)	(280 581)	(776 029)
Quote-part des résultats nets de la société en commandite après amortissements	(189 423)		(189 423)	(183 339)	-	(183 339)
Amortissements des immobilisations	597 317	-	597 317	509 592	-	509 592
Amortissement de l'avantage incitatif	(211 320)	-	(211 320)	(211 319)	-	(211 319)
	2 306 502	864 841	3 171 343	2 872 354	849 617	3 721 971
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement	180 351	(66 053)	114 298	749 702	36 922	786 624
	2 486 853	798 788	3 285 641	3 622 056	886 539	4 508 595
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT						
Transfert d'une portion de l'actif net	-	(1 085 000)	(1 085 000)	-	-	-
Acquisition de placements	(15 051 827)	(1 600 266)	(16 652 093)	(16 195 198)	(1 383 988)	(17 579 186)
Produit de la cession de placements	12 525 000	1 499 280	14 024 280	13 435 000	263 000	13 698 000
Acquisition d'immobilisations	(901 445)	-	(901 445)	(991 827)	-	(991 827)
	(3 428 272)	(1 185 986)	(4 614 258)	(3 752 025)	(1 120 988)	(4 873 013)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT						
Variation nette de l'encaisse	(941 419)	(387 198)	(1 328 617)	(129 969)	(234 449)	(364 418)
Encaisse au début	2 596 493	763 192	3 359 685	2 726 462	997 641	3 724 103
ENCAISSE À LA FIN	1 655 074	375 994	2 031 068	2 596 493	763 192	3 359 685

ORGANISME D'AUTORÉGLÉMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

Notes annexes · 31 décembre 2020

1. Constitution et nature des activités

L'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (**OACIQ**), constitué en personne morale selon la *Loi sur le courtage immobilier* RLRQ, c. C-73.2 (la « Loi »), a pour principale mission d'assurer la protection du public dans le domaine du courtage immobilier et du courtage en prêt garanti par hypothèque immobilière (jusqu'au 1^{er} mai 2020), par l'application des règles de déontologie et l'inspection des activités des courtiers et des agences en veillant, notamment, à ce que les opérations de courtage des courtiers et des agences s'accomplissent conformément à la Loi.

Il peut, en outre, dispenser de la formation auprès des courtiers et des dirigeants d'agence, à l'exclusion des cours de formation de base, et décerner les titres visés à l'article 48 de la Loi.

2. Principales méthodes comptables

Les états financiers ont été préparés selon les Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif et tiennent compte des principales méthodes comptables suivantes :

Instruments financiers

Les actifs et les passifs financiers sont constatés initialement à la juste valeur au moment où l'**OACIQ** devient partie aux dispositions contractuelles de l'instrument financier. Par la suite, tous les instruments financiers sont comptabilisés au coût après amortissement, à l'exception des placements qui sont comptabilisés à la juste valeur à la date de clôture. La juste valeur des placements est établie à partir des cours acheteurs. Les fluctuations de la juste valeur, les intérêts gagnés, les intérêts courus, les gains et les pertes réalisés à la cession et les gains et pertes non réalisés sont inclus dans les revenus (pertes) de placement.

Les coûts de transaction liés aux instruments financiers évalués à la juste valeur après leur comptabilisation initiale sont passés en charges au

moment où ils sont engagés. Dans le cas des autres instruments financiers, les coûts de transaction sont comptabilisés en augmentation de la valeur comptable de l'actif ou en diminution de la valeur comptable du passif et sont ensuite constatés sur la durée de vie prévue de l'instrument selon la méthode de l'amortissement linéaire. Tout escompte ou prime lié à un instrument évalué au coût après amortissement est amorti sur la durée de vie prévue de l'instrument selon la méthode de l'amortissement linéaire et est comptabilisé en résultat net à titre de produit ou de charge d'intérêts.

Dans le cas des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement, l'**OACIQ** comptabilise en résultat net une perte de valeur, le cas échéant, lorsqu'il y a des indications de dépréciation et lorsqu'il observe un changement défavorable important dans le calendrier ou le montant prévu des flux de trésorerie futurs. Lorsque l'ampleur de la dépréciation d'un actif précédemment déprécié se réduit et que cette réduction peut être rattachée à un événement postérieur à la comptabilisation de la moins-value, la moins-value déjà comptabilisée fait l'objet d'une reprise à même le résultat net de l'exercice au cours duquel la reprise a lieu.

2. Principales méthodes comptables (suite)

Comptabilité par fonds

Le Fonds d'administration générale est utilisé pour toutes les activités courantes de l'OACIQ. Les produits et les charges afférents à la prestation de services et à l'administration sont présentés dans le Fonds d'administration générale.

Le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier (le « Fonds d'indemnisation ») est destiné au paiement des indemnités aux victimes de fraude, de manœuvres dolosives ou de détournement de fonds dont est responsable un courtier ou une agence. Ce fonds est institué en conformité avec l'article 108 de la Loi. L'actif de ce fonds ne fait pas partie des actifs du Fonds d'administration générale de l'OACIQ et ne peut servir à prendre en charge les obligations de l'OACIQ.

Comptabilité par fonds – FARCIQ

Les modifications à la *Loi sur les assureurs* (RLRQ c. A-32.1) entrées en vigueur le 13 juin 2018 prévoient une gouvernance selon laquelle les affaires d'assurances sont désormais administrées par le

conseil d'administration de l'OACIQ. Le traitement des réclamations est pour sa part assuré par un comité décisionnel qui a été créé conformément à cette loi. Le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (FARCIQ) a pour mission d'assurer la responsabilité professionnelle des titulaires de permis délivrés par l'OACIQ. L'actif de ce fonds constitue une division du patrimoine de l'OACIQ destinée exclusivement aux affaires d'assurance de l'OACIQ. À des fins comptables uniquement, le FARCIQ est considéré comme une entité distincte de l'OACIQ, sans personnalité morale, et les informations financières du FARCIQ ne sont pas consolidées dans les états financiers de l'OACIQ, mais sont présentées sommairement à la note 14.

Constatation des produits

L'OACIQ applique la méthode du report pour comptabiliser les apports. Les apports affectés sont constatés à titre de produits de l'exercice au cours duquel les charges connexes sont engagées. Les apports non affectés sont constatés à titre de produits lorsqu'ils sont reçus ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et si sa réception est raisonnablement assurée.

Stocks de formulaires

Les stocks de formulaires destinés à la vente sont évalués au moindre du coût et de la valeur nette de réalisation, le coût étant déterminé selon la méthode de l'épuisement successif. La valeur nette de réalisation représente le prix de vente estimé pour les stocks, diminué des coûts estimés nécessaires pour réaliser la vente.

Immobilisations corporelles et incorporelles

Les immobilisations corporelles et incorporelles sont comptabilisées au coût et amorties en fonction de leur durée de vie utile estimative selon la méthode de l'amortissement linéaire sur les durées suivantes :

Équipement informatique	3 ans
Matériel de bureau	4 ans
Matériel téléphonique	7 ans
Ameublement	4 à 20 ans
Améliorations locatives	Durée restante du bail
Logiciels et licences	3 à 7 ans

2. Principales méthodes comptables (suite)

Dépréciation d'actifs à long terme

Les actifs à long terme sont soumis à un test de recouvrabilité lorsque des événements ou des changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Cette recouvrabilité est mesurée en comparant la valeur comptable des actifs à la valeur estimative des flux de trésorerie futurs directement rattachés à l'utilisation des actifs. Les actifs dépréciés sont inscrits à leur juste valeur, qui est déterminée principalement en utilisant les estimations des flux de trésorerie futurs actualisés directement rattachés à l'utilisation et à la sortie éventuelle des actifs.

Participation dans une société en commandite

L'OACIQ détient une participation de 50 % dans une société en commandite qui détient l'immeuble dans lequel l'OACIQ exerce ses activités.

L'OACIQ a décidé de comptabiliser sa participation dans la société en commandite selon la méthode de la comptabilisation à la valeur de consolidation

ajustée de l'amortissement de l'immeuble locatif calculé selon la méthode linéaire sur une durée de 40 ans.

Selon la méthode de la comptabilisation à la valeur de consolidation, l'OACIQ comptabilise la participation initialement au coût et ajuste la valeur comptable par la suite en y incluant la quote-part des résultats enregistrés par la société en commandite après l'acquisition, cette quote-part étant calculée selon les règles applicables en matière de consolidation. L'OACIQ prend la quote-part du résultat en compte dans la détermination de son résultat net et, en outre, augmente ou diminue le solde de son compte « Participation ». Enfin, il déduit de la valeur comptable de la participation sa quote-part des dividendes versés par l'entité émettrice. La quote-part des éléments du bilan n'est pas comptabilisée par l'OACIQ à l'état de la situation financière, mais est plutôt présentée à la note 6 « Participation dans une société en commandite ».

L'OACIQ comptabilise en résultat net une perte de valeur, le cas échéant, lorsqu'il observe un changement défavorable important dans le calendrier ou le montant prévu des flux de trésorerie futurs de l'entité émettrice. Lorsque l'ampleur de la dépréciation d'un actif précédemment déprécié se réduit et que cette réduction peut être rattachée à

un événement postérieur à la comptabilisation de la moins-value, la moins-value déjà comptabilisée fait l'objet d'une reprise à même le résultat net de l'exercice au cours duquel la reprise a lieu.

Produits perçus d'avance

Les produits de droits annuels des titulaires de permis sont imputés aux résultats sur une base mensuelle et sont répartis en fonction de la durée des permis, qui est de 12 mois. Selon l'article 22 du *Règlement sur la délivrance des permis de courtier ou d'agence*, ils ne sont pas remboursables aux titulaires de permis et seront appliqués aux résultats au cours de l'exercice suivant.

Avantage incitatif reporté

L'avantage incitatif reporté représente des montants perçus par le locateur sous forme d'avantages incitatifs à la location des locaux, composés d'une allocation pour des améliorations locatives et d'un loyer gratuit. Cet avantage est amorti selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée initiale du bail échéant en juillet 2030, soit 20 ans. L'amortissement est porté en réduction des frais d'occupation à l'état des résultats.

2. Principales méthodes comptables (suite)

Impôts sur les bénéfices

Étant un organisme à but non lucratif aux fins des lois sur les impôts, l'OACIQ n'est pas assujetti aux impôts sur les bénéfices.

Ventilation des charges

Chaque service et chaque activité de l'OACIQ font l'objet d'une codification unique. Les dépenses par activité sont ventilées selon les clés de répartition suivantes :

Au prorata des heures travaillées aux ressources humaines :

- Salaires et charges sociales

Au prorata du nombre d'employés :

- Amortissement
- Assurances
- Entretien et réparations
- Frais de bureau
- Technologies de l'information

Au prorata du nombre de pieds carrés :

- Occupation des locaux

Au prorata des utilisateurs :

- Formations et cotisations
- Déplacements
- Honoraires
- Formulaires
- Publicité et représentation
- Jetons de présence

Au prorata du pourcentage des ventes :

- Frais financiers

Les montants imputés aux diverses activités sont présentés à l'état des résultats et à l'annexe.

Utilisation d'estimations

Dans le cadre de la préparation des états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, la direction doit établir des estimations et des hypothèses qui ont une incidence sur les montants des actifs et des passifs présentés, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur les montants des produits

et des charges constatés au cours de la période visée par les états financiers. Parmi les principales composantes des états financiers qui exigent des estimations de la direction figurent la provision pour créances douteuses, les durées de vie utile estimatives des immobilisations, la provision pour indemnités ainsi que les charges à payer. Les résultats réels pourraient varier par rapport à ces estimations.

3. Placements

Les placements du Fonds d'administration générale et du Fonds d'indemnisation sont constitués de fonds d'obligations et d'actions.

Les placements sont présentés dans l'actif à court terme étant donné qu'ils sont rachetables en tout temps.

3. Placements (suite)

	2020		2019	
	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation
	\$	\$	\$	\$
Coût des fonds d'obligations	12 451 827	6 222 146	10 597 848	6 332 270
Coût des fonds d'actions	3 370 868	1 675 584	2 451 120	1 463 264
	15 822 695	7 897 730	13 048 968	7 795 534
Juste valeur des fonds d'obligations	12 649 178	6 402 282	10 625 970	6 394 168
Juste valeur des fonds d'actions	3 674 128	1 877 080	2 538 270	1 555 901
	16 323 306	8 279 362	13 164 240	7 950 069

4. Comptes débiteurs

	2020	2019
	\$	\$
FONDS D'ADMINISTRATION GÉNÉRALE		
Créances d'exploitation	866 488	725 886
Provision pour créances douteuses	(124 445)	(151 038)
	742 043	574 848
Taxes à la consommation	38 237	104 138
	780 280	678 986

5. Avance interfonds

L'avance interfonds ne porte pas intérêt.

6. Participation dans une société en commandite

La quote-part de l'OACIQ dans les actifs nets de la société en commandite au 31 décembre est la suivante :

	2020	2019
	\$	\$
BILAN		
Actif		
Immeuble locatif, au coût	10 478 366	10 478 366
Autres actifs	2 133 500	1 779 171
	12 611 866	12 257 537
Passif		
Emprunts bancaires	7 768 061	8 081 100
Autres passifs	268 019	91 425
	8 036 080	8 172 525
Actif net	4 575 786	4 085 012
	12 611 866	12 257 537

La quote-part de l'OACIQ dans les résultats nets de la société en commandite pour l'exercice clos le 31 décembre est la suivante :

ÉTAT DES RÉSULTATS		
Produits	1 610 224	1 612 308
Charges	1 119 450	1 127 618
Bénéfice avant amortissement	490 774	484 690
Amortissement	(301 351)	(301 351)
Quote-part des résultats nets de la société en commandite	189 423	183 339

La quote-part de l'OACIQ dans les flux de trésorerie de la société en commandite pour l'exercice clos le 31 décembre est la suivante :

Mouvements de trésorerie		
Activités d'exploitation	727 798	607 426
Activités d'investissement	62 725	(169 211)
Activités de financement	(332 072)	(319 440)
	458 451	118 775

Les états financiers de la société en commandite sont préparés conformément aux Normes comptables canadiennes pour les entreprises à capital fermé. Il n'y a aucune différence significative résultant de l'application de normes comptables différentes entre la société en commandite et l'OACIQ, à l'exception du fait que la société en commandite n'a comptabilisé aucune charge à titre d'amortissement.

Il n'y a aucune opération entre ces deux parties à part le paiement du loyer et des frais connexes d'un montant de 1 946 373 \$ en 2020 (1 970 898 \$ en 2019). Les charges à payer incluent un montant de 7 456 \$ dû à la société en commandite au 31 décembre 2020 (néant en 2019). Les opérations entre parties liées ont lieu dans le cours normal des activités et sont mesurées à la valeur d'échange.

Aux 31 décembre 2020 et 2019, l'OACIQ cautionne, en tant que commanditaire, l'emprunt bancaire de la société en commandite, pour un montant maximal de 7 500 000 \$.

La valeur totale de la participation dans la société en commandite au 31 décembre 2020 s'établit comme suit :

	2020	2019
	\$	\$
Solde au début	4 057 939	3 874 600
Quote-part des résultats nets après amortissements	189 423	183 339
SOLDE À LA FIN	4 247 362	4 057 939

7. Immobilisations corporelles

	2020			2019
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
	\$	\$	\$	\$
FONDS D'ADMINISTRATION GÉNÉRALE				
Équipement informatique	366 752	178 373	188 379	142 018
Matériel de bureau	-	-	-	100
Matériel téléphonique	13 198	158	13 040	119
Ameublement	1 238 959	669 887	569 072	675 804
Améliorations locatives	4 921 395	2 461 185	2 460 210	2 706 772
	6 540 304	3 309 603	3 230 701	3 524 813

Du montant total de l'amortissement des immobilisations de 597 317 \$ (509 592 \$ en 2019), un montant de 419 298 \$ (376 171 \$ en 2019) est présenté distinctement à l'état des résultats du Fonds d'administration générale. Le solde restant est ventilé dans des centres de coût de ce même fonds. L'amortissement est composé de 448 907 \$ (475 679 \$ en 2019) provenant des immobilisations corporelles et de 148 410 \$ (33 913 \$ en 2019) provenant des immobilisations incorporelles.

8. Immobilisations incorporelles

	2020			2019
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
	\$	\$	\$	\$
FONDS D'ADMINISTRATION GÉNÉRALE				
Logiciels et licences	1 470 299	167 612	1 302 687	704 447

9. Comptes créditeurs et charges à payer

	2020		
	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Total
	\$	\$	\$
Comptes fournisseurs	364 959	-	364 959
Frais courus	542 492	6 779	549 271
Salaires et vacances à payer	2 031 201	-	2 031 201
Sommes à remettre à l'État	426 412	-	426 412
	3 365 064	6 779	3 371 843

	2019		
	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Total
	\$	\$	\$
Comptes fournisseurs	518 442	-	518 442
Frais courus	327 041	6 779	333 820
Salaires et vacances à payer	1 857 452	-	1 857 452
Sommes à remettre à l'État	353 429	-	353 429
	3 056 364	6 779	3 063 143

10. Provision pour indemnités

Dès la réception d'une réclamation dûment assermentée, la politique du Fonds d'indemnisation est de comptabiliser une provision de 25 % du montant réclamé. Depuis le 10 mai 2018, l'indemnité maximale payable à même ce fonds est de 100 000 \$ alors que, depuis le 1^{er} mai 2010, ce montant était de 35 000 \$. Cette provision est maintenue jusqu'à la décision finale du comité d'indemnisation.

11. Engagements

L'OACIQ s'est engagé à louer des bureaux auprès de la société en commandite détenant l'immeuble dans lequel l'OACIQ exerce ses activités, en vertu d'un bail qui vient à échéance en juillet 2030. De plus, l'OACIQ a contracté divers engagements, notamment pour le développement de logiciel et l'utilisation des photocopieurs, échéant jusqu'en août 2025. Les engagements minimaux futurs s'élèvent à 22 042 201 \$ et comprennent les paiements suivants pour les cinq prochains exercices :

	\$
2021	2 447 669
2022	2 353 621
2023	2 357 730
2024	2 146 723
2025	2 207 237

12. Éventualités

Dans le cours normal de ses activités, l'OACIQ est partie à diverses réclamations et l'issue de ces diverses réclamations en cours au 31 décembre 2020 ne peut être déterminée avec certitude. La direction de l'OACIQ est d'avis que le dénouement de ces litiges n'aura aucune influence défavorable importante sur sa situation financière, les résultats de ses activités et ses flux de trésorerie.

13. Revenus de placement

	2020			2019		
	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Total	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Total
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Revenus réinvestis	426 827	215 266	642 093	385 198	178 988	564 186
Revenus d'intérêts	36 026	77 001	113 027	79 710	10 763	90 473
	462 853	292 267	755 120	464 908	189 751	654 659
Gain réalisé (perte) sur les placements	246 900	1 209	248 109	119 932	(16 753)	103 179
Gain non réalisé sur les placements	385 339	227 098	612 437	375 516	297 334	672 850
	632 239	228 307	860 546	495 448	280 581	776 029
REVENUS DE PLACEMENT	1 095 092	520 574	1 615 666	960 356	470 332	1 430 688

14. Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (FARCIQ)

Les états financiers sommaires au 31 décembre 2020 du FARCIQ sont les suivants :

	2020	2019
	\$	\$
BILAN		
Actif	63 073 312	60 587 580
Passif	19 574 292	18 211 606
Surplus cumulé	43 499 020	42 375 974
	63 073 312	60 587 580
ÉTAT DES RÉSULTATS		
Produits	5 083 210	6 959 098
Charges	6 756 850	6 933 021
Bénéfice net (perte nette) de l'exercice	(1 673 640)	26 077
Gain non réalisé sur les titres disponibles à la vente	1 965 022	1 828 037
Portion reclassée dans les résultats en provenance des titres disponibles à la vente	831 664	(505 484)
Résultat global	1 123 046	1 348 630
FLUX DE TRÉSORERIE		
Activités d'exploitation	399 220	480 366
Activités d'investissement	(52 481)	(821 208)

Les états financiers du **FARCIQ** sont préparés selon les Normes internationales d'information financière (IFRS). La principale différence quant à l'application des méthodes comptables entre le **FARCIQ** et l'**OACIQ** a trait à la mesure et à la divulgation d'informations concernant les instruments financiers. Le **FARCIQ** respecte les exigences de présentation des IFRS, tandis que l'**OACIQ** respecte les exigences de la Partie III du *Manuel de CPA Canada – Comptabilité*.

Certains frais généraux assumés par l'**OACIQ** sont remboursés par le **FARCIQ**. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2020, un remboursement de dépense au montant de 639 576 \$ (2019 – 396 288 \$) a été comptabilisé en contrepartie des charges connexes assumés par l'**OACIQ**.

Au 31 décembre 2020, un montant de 53 923 \$ est à recevoir (57 005 \$ au 31 décembre 2019) du **FARCIQ** en lien avec ces opérations.

15. Fonds d'indemnisation

	2020	2019
	\$	\$
Indemnités payées au cours de l'exercice	130 405	70 678
Variation nette de la provision pour indemnités	(51 439)	1 728
	78 966	72 406

16. Instruments financiers

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs des instruments financiers de l'OACIQ fluctuent en raison de variations des prix du marché. Le risque de marché inclut le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. L'OACIQ est exposé à ce risque comme le décrivent les paragraphes suivants :

i) Risque de taux d'intérêt

Les placements portent intérêt à taux fixe. Par conséquent, une variation des taux d'intérêt du marché aura une incidence sur la juste valeur des placements.

ii) Autre risque de prix

L'autre risque de prix est le risque que la juste valeur ou les flux de trésoreries futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des prix du marché, autres que celles découlant du risque de taux d'intérêt, que ces variations soient causées par des facteurs propres à l'instrument en cause ou à son émetteur ou par des facteurs touchant tous les instruments financiers similaires négociés sur le marché. L'OACIQ est exposé à l'autre risque de prix par ses placements en actions et en fonds d'actions.

Risque de crédit

L'OACIQ consent du crédit aux titulaires de permis dans le cours normal de ses activités. Des évaluations de crédit sont effectuées de façon continue et une provision pour créances douteuses est comptabilisée dans l'état de la situation financière.

De plus, le risque de crédit découle du fait que l'OACIQ détient des placements en obligations. De ce fait, il existe un risque qu'un émetteur d'obligations ne s'acquitte pas de ses obligations envers l'OACIQ, ce qui aurait une incidence sur l'actif de celui-ci.

Risque de liquidité

L'objectif de l'OACIQ est de disposer de liquidités suffisantes pour être en mesure de remplir ses obligations financières à leur échéance. L'OACIQ surveille le solde de son encaisse et de ses flux de trésorerie qui découlent de ses activités pour être en mesure de respecter ses engagements. Au 31 décembre 2020, les principaux passifs financiers de l'OACIQ étaient les comptes créditeurs et charges à payer.

17. Chiffres de l'exercice précédent

Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés afin que leur présentation soit conforme à celle adoptée pour l'exercice courant.

ANNEXE

Produits et charges · Exercice clos le 31 décembre 2020

FORMATION CONTINUE	2020	2019
	\$	\$
PRODUITS		
Formation continue	2 447 928	3 413 354
CHARGES		
Salaires et charges sociales	1 024 792	1 124 663
Déplacements	3 527	73 666
Occupation des locaux	171 938	163 303
Assurances	15 010	11 187
Amortissement	49 059	36 660
Frais de bureau	12 688	22 494
Technologies de l'information	37 832	38 989
Entretien et réparations	2 193	4 310
Honoraires	185 588	101 349
Frais financiers	56 750	47 154
	1 559 377	1 623 775
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	888 551	1 789 579

ANNEXE (suite)

Produits et charges · Exercice clos le 31 décembre 2020

FORMATION DE BASE ET EXAMENS	2020	2019
	\$	\$
PRODUITS		
Formation de base et examens	1 622 615	1 650 291
CHARGES		
Salaires et charges sociales	703 266	624 175
Déplacements	3 134	3 779
Occupation des locaux	164 880	156 600
Assurances	8 980	6 610
Amortissement	29 351	21 662
Frais de bureau	15 495	15 867
Technologies de l'information	16 750	16 014
Entretien et réparations	1 030	2 547
Honoraires	1 214	-
Frais financiers	37 617	30 934
	981 717	878 188
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	640 898	772 103

ANNEXE (suite)

Produits et charges · Exercice clos le 31 décembre 2020

FORMULAIRES	2020	2019
	\$	\$
PRODUITS		
Vente de formulaires	954 456	965 977
CHARGES		
Salaires et charges sociales	35 281	27 593
Formulaires	67 313	93 407
Honoraires	110 048	97 213
Frais financiers	22 127	22 369
	234 769	240 582
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	719 687	725 395

ANNEXE (suite)
Produits et charges · Exercice clos le 31 décembre 2020

DISCIPLINE ET SYNDIC	2020	2019
	\$	\$
PRODUITS		
Amendes et débours	218 089	282 411
CHARGES		
Salaires et charges sociales	2 601 463	2 290 633
Jetons de présence	133 853	116 854
Déplacements	7 456	35 145
Occupation des locaux	302 697	287 497
Assurances	27 654	19 774
Amortissement	90 388	64 798
Frais de bureau	24 072	22 832
Technologies de l'information	43 845	47 902
Entretien et réparations	3 173	7 619
Honoraires	256 039	252 986
Frais financiers	5 056	7 994
	3 495 696	3 154 034
INSUFFISANCE DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(3 277 607)	(2 871 623)

ANNEXE (suite)
Produits et charges · Exercice clos le 31 décembre 2020

EXERCICE ILLÉGAL DE COURTAGE	2020	2019
	\$	\$
PRODUITS		
Pénalités	58 305	49 191
CHARGES		
Salaires et charges sociales	85 827	81 407
Déplacements	1 298	2 337
Occupation des locaux	10 107	9 599
Assurances	813	660
Amortissement	2 657	2 162
Frais de bureau	497	820
Technologies de l'information	1 516	1 599
Entretien et réparations	92	254
Honoraires	15 735	350 280
Frais financiers	1 352	1 379
	119 894	450 497
INSUFFISANCE DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(61 589)	(401 306)

ANNEXE (suite)
Produits et charges · Exercice clos le 31 décembre 2020

RAYONNEMENT	2020	2019
	\$	\$
PRODUITS		
Rayonnement	68 000	214 994
CHARGES		
Salaires et charges sociales	88 492	201 474
Déplacements	3 716	80 788
Occupation des locaux	69 034	65 567
Assurances	638	1 408
Amortissement	2 085	4 615
Frais de bureau	8 570	105 008
Technologies de l'information	1 190	3 412
Entretien et réparations	74	543
Honoraires	752	121 990
Frais financiers	1 576	25 069
Publicité et représentation	221 372	695 024
	397 499	1 304 898
INSUFFISANCE DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(329 499)	(1 089 904)

UNE GESTION
PRUDENTE DES DÉPENSES
ET DES RESSOURCES POUR
**ASSURER LA PÉRENNITÉ
DE L'ORGANISME**

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

**AU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DE L'ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION
DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC**

Notre opinion

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (le « Fonds ») au 31 décembre 2020 ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).



PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l.
1250, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 2500
Montréal (Québec) H3B 4Y1
Tél. : 514 205-5000 • Téléc. : 514 876-1502

Notre audit

Nous avons effectué l'audit des états financiers du Fonds, qui comprennent :

- l'état de la situation financière au 31 décembre 2020 ;
- l'état du résultat et du résultat global pour l'exercice clos à cette date ;
- l'état des variations du surplus cumulé pour l'exercice clos à cette date ;
- le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date ;
- les notes annexes, qui comprennent les principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section *Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers* de notre rapport.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Indépendance

Nous sommes indépendants du Fonds conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers au Canada. Nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux IFRS, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité du Fonds à poursuivre ses activités, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider le Fonds ou de cesser ses activités, ou si elle n'a aucune autre solution réaliste que de le faire.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière du Fonds.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers, pris dans leur ensemble, sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois

pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long du processus. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;

- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne du Fonds;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité du Fonds à poursuivre ses activités. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport.

Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener le Fonds à cesser ses activités;

- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance, entre autres informations, l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.¹

Montréal (Québec)
Le 25 février 2021

¹ CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique
n° A125840

FONDS D'ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

État de la situation financière · Au 31 décembre 2020

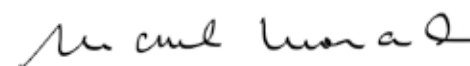
(en dollars canadiens)

	2020	2019
	\$	\$
ACTIF		
Encaisse	2 421 733	1 855 537
Bons du Trésor (taux d'intérêt de 1,65 % au 31 décembre 2019) et acceptation bancaire	-	219 457
Placements (note 4)	58 582 005	56 787 109
Revenus de placement à recevoir	259 258	247 943
Primes à recevoir et autres comptes débiteurs (note 12)	147 481	75 051
Somme à recouvrer des réassureurs pour le passif de sinistres (note 7)	481 000	507 000
Franchises à recouvrer des assurés pour le passif de sinistres	1 029 790	803 368
Frais payés d'avance	24 820	32 729
Immobilisations corporelles	40 907	10 249
Actifs incorporels	86 318	49 137
	63 073 312	60 587 580
PASSIF		
Comptes créditeurs et charges à payer	1 017 160	615 233
Primes non acquises	1 824 342	1 916 005
Passif de sinistres (note 7)	16 732 790	15 680 368
	19 574 292	18 211 606
SURPLUS CUMULÉ		
Surplus cumulé à la clôture de l'exercice	38 196 878	39 870 518
Cumul des autres éléments du résultat global	5 302 142	2 505 456
	43 499 020	42 375 974
	63 073 312	60 587 580

Approuvé par le conseil,



Pierre Hamel
Président du conseil d'administration



Michel Léonard
Vice-président du conseil d'administration
et président du comité d'audit et de gestion des risques

Les notes annexes font partie intégrante des présents états financiers.

FONDS D'ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

État du résultat et du résultat global · Pour l'exercice clos le 31 décembre 2020

(en dollars canadiens)

	2020	2019
	\$	\$
PRODUITS		
Primes acquises	5 473 379	5 649 873
Primes cédées de réassurance (note 9)	(402 325)	(404 700)
Primes nettes acquises (note 9)	5 071 054	5 245 173
CHARGES		
Sinistres et frais de règlement	5 342 873	5 581 570
Frais généraux (note 11)	1 413 977	1 351 451
	6 756 850	6 933 021
PERTE TECHNIQUE	(1 685 796)	(1 687 848)
REVENUS DE PLACEMENT ET AUTRES REVENUS (NOTE 4)	12 156	1 713 925
BÉNÉFICE NET (PERTE NETTE) DE L'EXERCICE	(1 673 640)	26 077
AUTRES ÉLÉMENTS DU RÉSULTAT GLOBAL		
Éléments qui seront ultérieurement reclassés en résultat net		
Gain non réalisé sur titres disponibles à la vente	1 965 022	1 828 037
Portion reclassée dans les résultats en provenance des titres disponibles à la vente	831 664	(505 484)
AUTRES ÉLÉMENTS DU RÉSULTAT GLOBAL DE L'EXERCICE	2 796 686	1 322 553
RÉSULTAT GLOBAL DE L'EXERCICE	1 123 046	1 348 630

Les notes annexes font partie intégrante des présents états financiers.

FONDS D'ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE
DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

État des variations du surplus cumulé · Pour l'exercice clos le 31 décembre 2020

(en dollars canadiens)

			2020	2019
	Surplus cumulé	Cumul des autres éléments du résultat global	Montant net	Montant net
	\$	\$	\$	\$
SOLDE À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	39 870 518	2 505 456	42 375 974	41 027 344
Bénéfice net (perte nette) de l'exercice	(1 673 640)	-	(1 673 640)	26 077
Autres éléments du résultat global de l'exercice	-	2 796 686	2 796 686	1 322 553
SOLDE À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE	38 196 878	5 302 142	43 499 020	42 375 974

Les notes annexes font partie intégrante des présents états financiers.

FONDS D'ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

Tableau des flux de trésorerie · Pour l'exercice clos le 31 décembre 2020

(en dollars canadiens)

	2020	2019
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX	\$	\$
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Bénéfice net (perte nette) de l'exercice	(1 673 640)	26 077
Ajustements pour		
Amortissement des immobilisations corporelles	4 808	4 926
Amortissement des primes et escomptes sur placements	381 424	203 942
Gains réalisés sur cession de placements	831 664	(505 484)
Revenus de dividendes réinvestis	(231 464)	(388 234)
	(687 208)	(658 773)
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement		
Revenus de placement à recevoir	(11 315)	(2 360)
Primes à recevoir et autres comptes débiteurs	(72 430)	(30 035)
Somme à recouvrer des réassureurs pour le passif de sinistres	26 000	230 000
Franchises à recouvrer des assurés pour le passif de sinistres	(226 422)	(45 592)
Frais payés d'avance	7 909	(627)
Comptes créditeurs et charges à payer	401 927	131 078
Primes non acquises	(91 663)	6 083
Passif de sinistres	1 052 422	850 592
	1 086 428	1 139 139
	399 220	480 366
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(35 466)	-
Acquisition d'actifs incorporels	(37 181)	(49 137)
Acquisition de placements	(81 379 544)	(38 965 454)
Produit de la cession de placements	81 399 710	38 193 383
	(52 481)	(821 208)
VARIATION NETTE DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU COURS DE L'EXERCICE	346 739	(340 842)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	2 074 994	2 415 836
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE	2 421 733	2 074 994
La trésorerie et les équivalents de trésorerie se composent des éléments suivants :		
Encaisse	2 421 733	1 855 537
Bons du Trésor et acceptation bancaire	-	219 457
	2 421 733	2 074 994

Les notes annexes font partie intégrante des présents états financiers.

FONDS D'ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

Notes annexes · 31 décembre 2020

(en dollars canadiens)

1. Constitution et nature des activités

L'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) a constitué le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (le « Fonds »), lequel est régi par la *Loi sur les assureurs*. L'OACIQ a obtenu son permis d'assureur le 4 juillet 2006 et le Fonds a commencé ses activités le 21 juillet 2006. Il a pour mission d'assurer la responsabilité professionnelle de l'ensemble des agences et des courtiers immobiliers du Québec, et, jusqu'au 30 avril 2020, des courtiers hypothécaires du Québec. Le siège social du Fonds se situe au 4905, boulevard Lapinière, bureau 2800, à Brossard (Québec) Canada. Le Fonds n'est pas assujéti à la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada).

2. Base de présentation

Les présents états financiers sont préparés selon les Normes internationales d'information financière (IFRS) en vigueur à la date de publication. La publication des états financiers et des notes annexes a été approuvée par une résolution du conseil d'administration en date du 24 février 2021.

Le Fonds présente les éléments de la situation financière par ordre de liquidité.

3. Principales méthodes comptables

Contrats d'assurance

Les contrats d'assurance sont ceux qui, à leur entrée en vigueur, transfèrent un risque d'assurance important. Le risque d'assurance est transféré lorsque le Fonds consent à indemniser un titulaire de contrat lorsqu'il se produit un événement futur incertain qui affecte celui-ci de

façon défavorable. Tous les contrats émis par le Fonds transfèrent un risque d'assurance important et sont, par conséquent, traités comme des contrats d'assurance.

Passif de sinistres

Le passif de sinistres comprend les sinistres et les frais de règlement non réglés (« sinistres non réglés »). Lors de la réception de tout avis de réclamation, les sinistres et frais de règlement sont soumis à une estimation du coût net ultime, dossier par dossier, puis réévalués à mesure que d'autres renseignements sont obtenus. Ils comprennent une provision pour tenir compte de l'évolution future des sinistres, incluant les sinistres survenus mais non déclarés, ainsi qu'une provision pour écarts défavorables comme le veulent les pratiques actuarielles reconnues au Canada. Les sinistres non réglés tiennent compte de la valeur temporelle de l'argent et sont donc actualisés au taux du marché des actifs investis sous-jacents. Un actuaire externe, nommé par le conseil d'administration, évalue le caractère suffisant du passif de sinistres en se fondant sur des techniques actuarielles appropriées.

3. Principales méthodes comptables (suite)

Primes non acquises

Les primes souscrites sont reportées à titre de primes non acquises et constatées comme produits au prorata de la durée des polices sous-jacentes. Les primes non acquises sont calculées en fonction de la tranche non échue des primes souscrites au prorata.

Réassurance

Les sinistres sont présentés à l'état du résultat et du résultat global, déduction faite des montants pris en charge par les réassureurs. Les montants estimatifs à recouvrer des réassureurs sur les sinistres non réglés et les montants estimatifs à payer pour les sinistres sont comptabilisés séparément.

Le montant à recouvrer des réassureurs est évalué de la même façon que le sont les sinistres non réglés et est inscrit en prenant en compte la valeur temporelle de l'argent.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent l'encaisse, les bons du Trésor et les acceptations bancaires, dont l'échéance est de trois mois ou moins à partir de la date d'acquisition. Les revenus d'intérêts sur la trésorerie et les équivalents de trésorerie sont constatés lorsqu'ils sont gagnés et inclus dans l'état du résultat et du résultat global, dans les revenus de placement et autres revenus.

Instruments financiers

Les instruments financiers sont composés des actifs financiers disponibles à la vente et des prêts et créances.

Les actifs financiers disponibles à la vente sont des actifs financiers qui sont désignés comme étant disponibles à la vente ou qui ne sont pas classés dans les prêts et créances, dans les placements détenus jusqu'à leur échéance ou dans les actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du résultat net. Les actifs financiers disponibles à la vente sont acquis pour une période indéfinie et peuvent être vendus pour répondre à des besoins de liquidités.

Les placements, tous classés dans la catégorie « disponibles à la vente » (DAV), sont comptabilisés à la juste valeur à l'état de la situation financière à la date de la transaction, et les variations de la juste valeur sont enregistrées en tant qu'autres éléments du résultat global jusqu'à ce que l'actif financier soit cédé ou qu'il ait subi une baisse de valeur autre que temporaire. Les coûts de transaction liés aux instruments financiers sont capitalisés et, pour les obligations, sont amortis sur la durée de l'instrument selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Durant la détention sans perte de valeur autre que temporaire d'un actif DAV, les gains et les pertes ne sont pas constatés dans les résultats de l'exercice. Lorsque l'actif est cédé ou subit une baisse de valeur autre que temporaire, le gain ou la perte est constaté à l'état du résultat et du résultat global, dans les revenus de placement et autres revenus et, en conséquence, le montant est soustrait des autres éléments du résultat global. Les gains et les pertes réalisés sur la vente d'actifs DAV sont déterminés selon la méthode du coût moyen.

3. Principales méthodes comptables (suite)

Instruments financiers (suite)

Les actifs financiers classés comme prêts et créances et détenus jusqu'à leur échéance sont évalués au coût après amortissement. L'encaisse, les bons du Trésor, les revenus de placement à recevoir, les primes à recevoir et autres comptes débiteurs et les franchises à recouvrer des assurés pour le passif de sinistres sont classés comme prêts et créances.

Passifs financiers au coût après amortissement

Les passifs financiers, composés des comptes créditeurs et charges à payer, sont comptabilisés au coût après amortissement.

Juste valeur des instruments financiers

Conformément à IFRS 7 *Instruments financiers – information à fournir*, pour les instruments financiers évalués à la juste valeur dans l'état de la

situation financière, le Fonds classe ses évaluations de la juste valeur selon une hiérarchie à trois niveaux décrits ci-dessous :

Niveau 1 – Technique d'évaluation basée sur les prix non ajustés cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques;

Niveau 2 – Technique d'évaluation pour laquelle toutes les données qui ont une incidence importante sur la juste valeur comptabilisée sont observables, directement ou indirectement;

Niveau 3 – Technique d'évaluation utilisant des données ayant une incidence importante sur la juste valeur comptabilisée et qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables.

Constatation des produits et des charges relatifs aux instruments financiers

La méthode d'amortissement de l'intérêt effectif est utilisée pour tous les coûts de transaction ajoutés au coût d'acquisition d'un instrument financier et pour les primes ou les escomptes gagnés ou engagés sur les instruments financiers DAV. Les revenus d'intérêts sont constatés à mesure qu'ils sont gagnés.

Détermination de la juste valeur des instruments financiers

La juste valeur d'un instrument financier est le prix qui serait reçu pour la vente d'un actif ou payé pour le transfert d'un passif lors d'une transaction normale entre des intervenants du marché.

Après la comptabilisation initiale, les justes valeurs sont déterminées en fonction de l'information disponible. Les justes valeurs des instruments financiers sont déterminées selon le cours de clôture pour les obligations et à leur valeur liquidative pour les parts de fonds communs de placement.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût, déduction faite de l'amortissement cumulé. Les taux d'amortissement sont établis de manière à amortir le coût des actifs sur leur durée de vie utile. La méthode linéaire est utilisée selon les durées suivantes :

Système téléphonique	3 ans
Mobilier et équipement	5 ans
Matériel informatique	3 ans

3. Principales méthodes comptables (suite)

Actifs incorporels

Les actifs incorporels sont comptabilisés au coût, déduction faite de l'amortissement cumulé, et sont composés de logiciels d'application et de logiciels d'exploitation. L'amortissement est fondé sur la durée de vie utile des logiciels, soit cinq ans, et est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire.

Dépréciation d'actifs à long terme

Les actifs à long terme sont soumis à un test de dépréciation lorsque des événements ou des changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait être supérieure à leur valeur recouvrable. La valeur recouvrable d'un actif ou d'une unité génératrice de trésorerie est la valeur la plus élevée entre la juste valeur diminuée des coûts de la vente et la valeur d'utilité de l'actif ou de l'unité génératrice de trésorerie. La valeur d'utilité est la valeur actuelle des flux de trésorerie futurs

attendus d'un actif ou d'une unité génératrice de trésorerie. Le montant de la perte de valeur représente l'écart net entre la valeur comptable et la valeur recouvrable et est imputé à l'état du résultat et du résultat global, le cas échéant. Au cours de l'exercice courant et des exercices précédents, aucune immobilisation corporelle ou actif corporel n'a fait l'objet d'une dépréciation.

Normes émises, mais non encore en vigueur

À la date d'approbation des présents états financiers, les interprétations suivantes avaient été publiées, mais n'étaient pas encore entrées en vigueur :

A. IFRS 9 *Instruments financiers*

Le 25 juillet 2014, l'International Accounting Standards Board (IASB) a mené à leur terme des éléments de ses mesures visant à répondre à la crise financière en apportant d'autres modifications à IFRS 9 *Instruments financiers* portant sur i) les révisions de son modèle de classement et d'évaluation, et ii) un modèle unique et prospectif de dépréciation fondé sur les pertes attendues.

Ces modifications d'IFRS 9 présentent un modèle logique de classement des actifs financiers, fondé sur les caractéristiques des flux de trésorerie et le modèle économique dans lequel l'actif est détenu. Ce modèle unique fondé sur des principes remplacera les dispositions actuelles fondées sur des règles généralement considérées comme très complexes et difficiles à appliquer. La nouvelle norme comprend également un modèle de dépréciation unique pour tous les instruments financiers.

La version modifiée d'IFRS 9 comprend un nouveau modèle de dépréciation fondé sur les pertes attendues, qui exigera la comptabilisation plus rapide des pertes de crédit attendues. Plus particulièrement, il faudra comptabiliser les pertes de crédit attendues à partir du moment où les instruments financiers sont comptabilisés et comptabiliser plus rapidement les pertes sur créances attendues sur la durée de vie totale. Pour plus de renseignements, on doit se référer à la section IFRS 4 *Contrats d'assurance* ci-dessous.

3. Principales méthodes comptables (suite)

Normes émises, mais non encore en vigueur (suite)

B. IFRS 4 Contrats d'assurance

L'IASB a publié, en septembre 2016, des amendements à la norme IFRS 4 *Contrats d'assurance*, qui visent à résoudre les préoccupations des assureurs et des organisations qui les représentent concernant les dates d'entrée en vigueur différentes d'IFRS 9 *Instruments financiers* au 1^{er} janvier 2018 et de la nouvelle norme IFRS attendue sur les contrats d'assurance.

Les amendements permettent, sans toutefois l'exiger, à une entité qui émet des contrats d'assurance d'effectuer un choix entre deux options. La première option consiste à appliquer une exemption temporaire pour continuer d'utiliser la norme IAS 39 *Instruments financiers : comptabilisation et évaluation* plutôt qu'IFRS 9 pour les exercices ouverts avant le 1^{er} janvier 2023 si l'entité n'a pas préalablement appliqué IFRS 9 et si ses activités prédominantes sont liées à l'assurance. La deuxième

option permet à une entité d'appliquer l'approche par superposition aux actifs financiers désignés qui sont admissibles selon certains critères spécifiques en reclassant, entre le résultat net et les autres éléments du résultat global, la différence entre le montant présenté dans le résultat net selon IFRS 9 et le montant qui aurait été présenté dans le résultat net si l'entité avait appliqué IAS 39 pour ces actifs.

Le Fonds a choisi d'appliquer l'exemption temporaire pour continuer d'utiliser IAS 39, soit le report de la date d'application d'IFRS 9 au 1^{er} janvier 2023.

C. IFRS 17 Contrats d'assurance

L'IASB a publié, en mai 2017, IFRS 17 *Contrats d'assurance*, qui remplacera la norme actuelle IFRS 4 *Contrats d'assurance*. IFRS 17 comprend les exigences relatives à la comptabilisation, à l'évaluation, à la présentation et aux informations à fournir applicables à tous les contrats d'assurance.

IFRS 17 exige que le passif des contrats d'assurance soit évalué selon un modèle général fondé sur la valeur actuelle. Ce modèle général est basé sur l'utilisation des hypothèses à la date de clôture pour estimer le montant, le

calendrier et l'incertitude des flux de trésorerie futurs et prend en compte les taux d'intérêt du marché et les incidences des options et des garanties des assurés. En outre, les entités ont la possibilité d'utiliser un modèle d'évaluation simplifié (méthode de répartition des primes) pour les contrats de courte durée qui est similaire à l'approche actuelle.

En juin 2020, l'IASB a publié des modifications à IFRS 17, dont le report de deux ans de la date d'entrée en vigueur, soit le 1^{er} janvier 2023. Le Fonds évalue actuellement l'incidence de l'adoption d'IFRS 17.

Estimations et hypothèses comptables importantes

La valeur comptable de certains actifs et passifs est souvent déterminée en fonction d'estimations et d'hypothèses portant sur des événements futurs. Les principales estimations et hypothèses qui présentent un risque significatif d'entraîner un rajustement important de la valeur comptable de certains actifs et passifs au cours de la prochaine période annuelle de présentation de l'information financière sont relatives à l'évaluation du passif de sinistres.

3. Principales méthodes comptables (suite)

Estimations et hypothèses comptables importantes (suite)

Le coût ultime du passif de sinistres est estimé au moyen de techniques actuarielles appropriées en matière d'évaluation prospective des sinistres, conformément à la pratique actuarielle reconnue au Canada.

La principale hypothèse servant de fondement à ces techniques consiste à supposer que l'expérience en matière de sinistres d'une société peut servir à prévoir l'évolution future des sinistres et, par conséquent, le coût ultime de leur règlement. Ces méthodes extrapolent donc l'évolution des pertes payées et subies, les coûts moyens de règlement par sinistre et le nombre de sinistres en fonction de l'évolution observée durant les exercices précédents et de la sinistralité escomptée.

L'évolution passée des sinistres est principalement analysée par année de survenance, mais cette analyse peut être précisée par région, par secteur d'activité et par type de sinistre. Les sinistres importants font habituellement l'objet d'une analyse distincte; une provision équivalant au montant estimé par l'expert en sinistres étant constituée, où ils font l'objet de projections distinctes pour tenir compte de leur évolution future. Dans la plupart des cas, aucune hypothèse explicite n'est posée quant aux taux éventuels d'inflation des sinistres ou aux ratios des sinistres. Les hypothèses utilisées sont plutôt celles qui sont implicites dans les antécédents en matière de sinistres et sur lesquelles sont fondées les projections. On utilise un jugement qualitatif supplémentaire pour évaluer dans quelle mesure les tendances passées pourraient ne pas s'appliquer à l'avenir afin d'établir le coût ultime estimé de règlement des sinistres, qui présente le résultat le plus vraisemblable parmi tous les résultats possibles, en tenant compte de toutes les incertitudes en cause.

4. Placements

Un instrument financier est considéré comme coté sur un marché actif (niveau 1) si des cours pour ce dernier sont aisément et régulièrement disponibles auprès d'une Bourse, d'un courtier, d'un négociateur, d'un secteur d'activité, d'un service d'évaluation des prix ou d'un organisme de réglementation, et que ces prix représentent des transactions réelles et intervenant régulièrement sur le marché dans des conditions de concurrence normale. Lorsqu'un marché actif coté existe, les justes valeurs des actifs financiers sont fondées sur les cours de clôture pour les obligations et sur la valeur liquidative pour les parts de fonds communs de placement.

En l'absence d'un marché actif, les justes valeurs sont fondées sur des données autres que les cours qui sont observables pour l'actif ou le passif, directement ou indirectement (niveau 2). Ces données incluent les taux du marché en vigueur pour les instruments possédant des caractéris-

tiques et des profils de risque similaires, le cours de clôture à la date de la transaction la plus récente assujettie aux rajustements des liquidités ou le cours moyen des courtiers lorsque les transactions sont trop rares pour constituer un marché actif. Plus précisément, la juste valeur des obligations est déterminée par l'actualisation des flux monétaires générés par l'obligation sur sa durée de détention. Le taux d'actualisation utilisé reflète le risque de crédit d'instruments comportant le même profil de risque que l'obligation évaluée à la date de présentation de l'information financière. En ce qui concerne les parts de fonds communs de placement, leur juste valeur est fondée sur leur valeur liquidative.

Certains instruments financiers pour lesquels les justes valeurs ne sont pas fondées sur les données de marché observables doivent être évalués en utilisant une technique d'évaluation ou un modèle fondé sur des hypothèses qui ne sont pas soutenues par les prix découlant des transactions courantes dans les marchés pour le même instrument ni fondées sur des données observables de

marché (niveau 3). Le Fonds ne détient aucun titre catégorisé en tant que niveau 3 aux 31 décembre 2020 et 2019. Il n'y a pas eu de transfert entre le niveau 1 et le niveau 2 au cours des exercices.

La répartition des instruments financiers du Fonds entre les niveaux susmentionnés est présentée ci-après.

4. Placements (suite) • Hiérarchie des évaluations à la juste valeur

	2020			
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Total
	\$	\$	\$	\$
Obligations du gouvernement fédéral	-	7 690 367	-	7 690 367
Obligations des gouvernements provinciaux	-	12 549 410	-	12 549 410
Obligations des gouvernements municipaux	-	12 528 540	-	12 528 540
Obligations de sociétés	-	13 084 118	-	13 084 118
Fonds de placement	-	12 729 570	-	12 729 570
	-	58 582 005	-	58 582 005

	2019			
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Total
	\$	\$	\$	\$
Obligations du gouvernement fédéral	-	8 639 639	-	8 639 639
Obligations des gouvernements provinciaux	-	11 884 204	-	11 884 204
Obligations des gouvernements municipaux	-	11 097 253	-	11 097 253
Obligations de sociétés	-	13 087 593	-	13 087 593
Fonds de placement	-	12 078 420	-	12 078 420
	-	56 787 109	-	56 787 109

4. Placements (suite) • Échéance des placements

	2020				
	Moins de 1 an	De 1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	Sans échéance	Total
	\$	\$	\$	\$	\$
Obligations du gouvernement fédéral	-	6 872 076	818 291	-	7 690 367
Obligations des gouvernements provinciaux	836 468	8 182 020	3 530 922	-	12 549 410
Obligations des gouvernements municipaux	2 297 910	9 969 122	261 508	-	12 528 540
Obligations de sociétés	2 164 620	9 313 540	1 605 958	-	13 084 118
Fonds de placement	-	-	-	12 729 570	12 729 570
	5 298 998	34 336 758	6 216 679	12 729 570	58 582 005

	2019				
	Moins de 1 an	De 1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	Sans échéance	Total
	\$	\$	\$	\$	\$
Obligations du gouvernement fédéral	2 346 403	5 678 782	614 454	-	8 639 639
Obligations des gouvernements provinciaux	-	6 865 476	5 018 728	-	11 884 204
Obligations des gouvernements municipaux	1 997 457	8 746 339	353 457	-	11 097 253
Obligations de sociétés	1 593 752	8 581 097	2 912 744	-	13 087 593
Fonds de placement	-	-	-	12 078 420	12 078 420
	5 937 612	29 871 694	8 899 383	12 078 420	56 787 109

4. Placements (suite) • Gains non réalisés (pertes) sur placements

2020				
	Coût amorti	Gains	Pertes	Juste valeur
	\$	\$	\$	\$
Obligations du gouvernement fédéral	7 524 575	167 172	(1 380)	7 690 367
Obligations des gouvernements provinciaux	12 190 341	360 083	(1 014)	12 549 410
Obligations des gouvernements municipaux	12 181 893	347 337	(690)	12 528 540
Obligations de sociétés	12 799 589	285 807	(1 278)	13 084 118
Fonds de placement	8 583 465	4 146 105	-	12 729 570
	53 279 863	5 306 504	(4 362)	58 582 005

2019				
	Coût amorti	Gains	Pertes	Juste valeur
	\$	\$	\$	\$
Obligations du gouvernement fédéral	8 609 154	38 614	(8 129)	8 639 639
Obligations des gouvernements provinciaux	11 813 228	90 090	(19 114)	11 884 204
Obligations des gouvernements municipaux	11 062 671	56 765	(22 183)	11 097 253
Obligations de sociétés	12 975 193	131 966	(19 566)	13 087 593
Fonds de placement	9 821 407	2 434 266	(177 253)	12 078 420
	54 281 653	2 751 701	(246 245)	56 787 109

4. Placements (suite) · Détails des revenus de placement et autres revenus

	2020	2019
	\$	\$
Intérêts	1 191 419	1 217 184
Dividendes	231 465	388 234
Variation de l'escompte sur obligation	(381 424)	(203 942)
Gains réalisés (pertes) sur cession de placements	(831 664)	505 484
Frais de gestion	(197 640)	(193 035)
	12 156	1 713 925

5. Renseignements supplémentaires sur les instruments financiers

La gestion des placements du Fonds est confiée à deux gestionnaires externes, lesquels doivent suivre la politique de placement adoptée par le conseil d'administration. La direction s'assure du respect des lignes directrices. Le portefeuille de placement est entièrement investi dans des marchés bien établis, actifs et liquides.

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier varient en raison de variations des cours du marché. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et le risque de prix lié au marché. La politique de placement du Fonds établit des principes et des limites à l'égard de ces risques. Le comité d'audit et de gestion des risques surveille régulièrement la conformité avec la politique de placement.

5. Renseignements supplémentaires sur les instruments financiers (suite)

Risque de change

Le risque de change est le risque que la valeur d'un instrument financier libellé en devises fluctue en raison de la variation des taux de change. Tous les instruments financiers du Fonds étant émis en dollars canadiens, le Fonds n'est pas soumis au risque de change.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque qu'une fluctuation des taux d'intérêt ait une incidence négative sur la situation financière du Fonds, laquelle survient lorsque les taux d'intérêt augmentent sur le marché. Ce risque est une composante importante du risque de marché et provient des activités d'assurance de dommages du Fonds ainsi que des portefeuilles de placement qu'il détient. Le Fonds a adopté une politique sur la gestion intégrée des risques qui tient compte du risque de taux d'intérêt.

Une variation dans les taux d'intérêt aurait une incidence sur les états financiers, de sorte qu'une variation de 1 % des taux d'intérêt entraînerait une augmentation ou une diminution des revenus de placement de 458 514 \$ (447 087 \$ au 31 décembre 2019).

Risque de prix lié au marché

Le risque de prix lié aux marchés boursiers découle de l'incertitude liée à la juste valeur des actifs négociés sur les marchés boursiers. La politique de placement du Fonds ne permet d'acquérir qu'un maximum de 30 % de la valeur marchande du portefeuille total en titres négociés sur les marchés boursiers, et ce, en vue de bonifier le rendement-risque, sous réserve des exigences de capital requis. Au 31 décembre 2020, le Fonds détient indirectement, de par ses parts de fonds, 12 729 570 \$ (12 078 420 \$ au 31 décembre 2019) de titres négociés sur les marchés boursiers. En conséquence, une variation de 1 % de la juste valeur de ces actifs aurait un impact de 127 296 \$ (120 784 \$ au 31 décembre 2019) sur le résultat global du Fonds.

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une partie à un instrument financier manque à l'une de ses obligations et amène de ce fait le Fonds à subir une perte financière. Le risque de crédit porte principalement sur les titres à revenu fixe, soit la majorité du portefeuille d'investissement.

La politique de placement du Fonds d'assurance encadre les qualités des titres qui peuvent être détenus, et les gestionnaires sont tenus de déposer périodiquement un rapport de conformité à cet égard. De plus, il est prévu que le Fonds ne pourra investir plus de 50 % de son portefeuille de titres à revenu fixe dans des titres de sociétés. Il n'investira pas plus de 5 % de son portefeuille de titres à revenu fixe dans les titres de sociétés cotées BBB et moins. Le Fonds n'investira pas plus de 10 % du portefeuille de titres à revenu fixe dans une même entité émettrice.

Le Fonds évalue la solidité financière du réassureur avant de signer tout contrat avec le réassureur et surveille régulièrement sa situation. En outre, le Fonds exige une notation minimale de son réassureur. Le réassureur a une notation minimale de A+ (A+ au 31 décembre 2019). L'agence de notation utilisée est AM Best.

5. Renseignements supplémentaires sur les instruments financiers (suite)

Risque de crédit (suite)

Les tableaux suivants présentent la juste valeur des obligations des gouvernements municipaux et des obligations de sociétés selon la nomenclature de l'agence de notation :

	2020					
	AAA	AA	A	BBB	Non cotée	Juste valeur
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
	(en milliers de dollars)					
Obligations du gouvernement fédéral	7 690	-	-	-	-	7 690
Obligations des gouvernements provinciaux	-	12 320	230	-	-	12 550
Obligations des gouvernements municipaux	-	-	-	-	12 528	12 528
Obligations de sociétés	175	6 095	5 600	1 214	-	13 084

	2019					
	AAA	AA	A	BBB	Non cotée	Juste valeur
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
	(en milliers de dollars)					
Obligations du gouvernement fédéral	8 640	-	-	-	-	8 640
Obligations des gouvernements provinciaux	-	11 884	-	-	-	11 884
Obligations des gouvernements municipaux	-	-	-	-	11 097	11 097
Obligations de sociétés	-	6 821	4 503	1 764	-	13 088

5. Renseignements supplémentaires sur les instruments financiers (suite)

Exposition maximale au risque de crédit des instruments financiers

	2020	2019
	\$	\$
Encaisse	2 421 733	1 855 537
Bons du Trésor et acceptation bancaire	-	219 457
Obligations du gouvernement du Canada, des provinces et des municipalités	32 768 317	31 621 096
Obligations de sociétés	13 084 118	13 087 593
Revenus de placement à recevoir	259 258	247 943
Primes à recevoir et autres comptes débiteurs	147 481	75 051
Somme à recouvrer des réassureurs pour le passif de sinistres	481 000	507 000
Franchises à recouvrer des assurés pour le passif de sinistres	1 029 789	803 368
	50 191 696	48 417 045

Concentration du risque de crédit

La concentration du risque de crédit survient soit lorsqu'un certain nombre d'emprunteurs ou de contreparties qui exercent des activités similaires sont situés dans le même secteur géographique ou qu'ils ont des caractéristiques économiques comparables. Un changement des conditions économiques, politiques ou autres pourrait influencer de la même façon sur leur capacité de remplir leurs engagements contractuels. Les actifs investis du Fonds pourraient être sensibles aux changements touchant un type d'industries en particulier. Tous les titres détenus sont émis au Canada.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque qu'une entité éprouve des difficultés à mobiliser les fonds nécessaires pour respecter ses engagements de trésorerie relativement à des instruments financiers. Afin de gérer ses exigences de trésorerie, le Fonds conserve une tranche de ses actifs investis sous forme de titres liquides. Aux 31 décembre 2020 et 2019, les passifs financiers viennent tous à échéance au cours de l'exercice suivant.

5. Renseignements supplémentaires sur les instruments financiers (suite)

Risque de flux de trésorerie

Le risque de flux de trésorerie est le risque de fluctuation des flux de trésorerie futurs associés à un instrument financier monétaire. Le Fonds réduit ce risque en appariant autant que possible les entrées monétaires des placements aux sorties monétaires des sinistres réglés.

Juste valeur

Les justes valeurs de l'encaisse, des bons du Trésor, des revenus de placement à recevoir, des primes à recevoir et autres comptes débiteurs, des franchises à recouvrer des assurés pour le passif de sinistres et des comptes créditeurs et charges à payer correspondent approximativement à leur valeur comptable en raison de leur échéance à court terme.

6. Risque d'assurance

Risque d'assurance et gestion

Le Fonds souscrit des contrats d'assurance responsabilité aux agences et aux courtiers immobiliers du Québec, et, jusqu'au 30 avril 2020, aux courtiers hypothécaires du Québec. Le risque lié aux contrats d'assurance comprend surtout le risque associé aux éléments suivants :

- La tarification et la souscription;
- La fluctuation du calendrier, de la fréquence et de la gravité des sinistres relativement aux prévisions;
- Une protection de réassurance inadéquate.

A. Souscription

Les polices couvrent généralement une période de 12 mois et elles ont une date de renouvellement qui est le 1^{er} mai de chaque année. Les activités du secteur de l'assurance sont de nature cyclique : le secteur réduit généralement les tarifs d'assurance après des périodes de rentabilité accrue, tandis qu'il accroît généralement les tarifs après les périodes de perte soutenue. La

rentabilité du Fonds a tendance à suivre ce modèle de marché cyclique. En outre, le Fonds est à risque à l'égard des changements dans la législation de l'assurance professionnelle et de la conjoncture économique.

Afin de surveiller correctement la propension au risque du Fonds, le prix de la prime annuelle est établi en utilisant un rendement interne sur le modèle des capitaux propres et un modèle des capitaux établi en fonction des risques de l'Autorité des marchés financiers (AMF). La prime annuelle établie à 345 \$ en 2019 a été maintenue à 345 \$ en 2020 pour les courtiers immobiliers et les agences. De plus, la limite de la garantie offerte aux assurés est demeurée au même montant (note 8).

Le comité d'audit et de gestion des risques surveille le profil de risque global du Fonds, cherchant à atteindre un équilibre entre le risque, le rendement et le capital, et détermine les politiques concernant le cadre de gestion du risque du Fonds. Le comité a pour mandat d'identifier, d'évaluer et de surveiller les risques et d'éviter les risques excédant le niveau de tolérance au risque du Fonds.

6. Risque d'assurance (suite)

Risque d'assurance et gestion (suite)

B. Gestion du processus d'indemnisation et réassurance

Un objectif du Fonds est de s'assurer qu'un passif de sinistres suffisant est établi pour couvrir les paiements des sinistres futurs. Le succès du Fonds dépend de sa capacité d'évaluer adéquatement le risque associé aux contrats d'assurance souscrits par le Fonds. Le Fonds établit le passif de sinistres afin de couvrir le passif estimé pour le paiement de tous les sinistres et les frais de règlement des sinistres engagés à l'égard des contrats d'assurance souscrits par le Fonds. Le passif de sinistres ne représente pas un calcul exact du passif. Il représente plutôt les estimations du Fonds quant aux paiements d'indemnités et aux frais de règlement des sinistres ultimes prévus. L'inflation prévue est prise en considération au moment de l'estimation du passif de sinistres, ce qui réduit d'autant le risque lié à l'inflation.

Sous l'égide du comité de décision en matière d'assurance de la responsabilité professionnelle (CDARP), des politiques rigoureuses

d'examen des sinistres sont en place afin d'évaluer les nouveaux sinistres et les sinistres en cours. En outre, des examens détaillés réguliers des procédures de traitement des sinistres réduisent l'exposition au risque du Fonds. Qui plus est, le Fonds a pour politique de gérer activement et d'intenter rapidement le règlement des réclamations, afin de réduire son exposition aux situations futures imprévues qui pourraient nuire à ses activités. Le CDARP analyse les sinistres et les questions litigieuses afin de s'assurer qu'un passif de sinistres suffisant est établi.

C. Sensibilité au risque d'assurance

La principale hypothèse servant de fondement aux estimations du passif de sinistres est que les sinistres futurs suivront une évolution semblable à celle des sinistres passés.

Les estimations du passif de sinistres sont aussi fondées sur divers facteurs quantitatifs et qualitatifs, dont :

- les coûts moyens de règlement par sinistre, y compris les frais de traitement des sinistres;
- la moyenne des sinistres par année de survenance;

- les tendances quant à l'ampleur et à la fréquence des sinistres.

La majeure partie ou la totalité des facteurs qualitatifs n'est pas directement quantifiable, particulièrement de manière prospective, et les effets de ces facteurs et de facteurs imprévus pourraient porter atteinte à la capacité d'évaluer précisément le risque des contrats d'assurance que le Fonds souscrit. En outre, il pourrait y avoir un délai, parfois de quelques années, entre le moment où survient un sinistre et celui où il est déclaré au Fonds, et des délais additionnels entre le moment où il est déclaré et le règlement final du sinistre.

Le Fonds affine ses estimations relatives au passif de sinistres de manière régulière à mesure que les sinistres sont déclarés et réglés. Établir un niveau approprié de passif de sinistres est un processus incertain en soi et les politiques liées à ce processus sont surveillées par le CDARP.

7. Passif de sinistres

Les provisions actuarielles sont établies de manière à refléter l'estimation du plein montant du passif associé à tous les engagements au titre des polices d'assurance en date de l'état de la situation financière, incluant les sinistres survenus, mais non déclarés (SSND). Le montant ultime du règlement du passif diffèrera des meilleures estimations pour diverses raisons, notamment l'obtention de renseignements supplémentaires sur les faits et circonstances liés aux sinistres.

Sinistres non réglés et sommes à recouvrer des réassureurs

L'établissement de la provision pour les sinistres non réglés ainsi que la détermination du montant à recouvrer des réassureurs au titre des sinistres non réglés sont fondés sur des techniques actuarielles établies qui requièrent l'utilisation d'hypothèses telles que l'évolution des sinistres et les statistiques de paiement, les taux futurs de fréquence et de gravité des sinistres, l'inflation ainsi que d'autres facteurs.

Les sinistres non réglés ont été réduits d'un montant net de 93 094 \$ au 31 décembre 2020 (410 106 \$ au 31 décembre 2019) pour tenir compte de la

valeur temporelle de l'argent. À cet effet, un taux moyen d'actualisation de 0,47 % (1,90 % en 2019) a été appliqué aux statistiques de règlement sous-jacentes. La provision pour écarts défavorables a augmenté les sinistres non réglés d'un montant net de 1 739 279 \$ au 31 décembre 2020 (1 664 997 \$ au 31 décembre 2019).

Primes non acquises

Les primes non acquises sont calculées au prorata d'après la tranche non échue des primes souscrites. Ce montant doit être suffisant pour couvrir tous les coûts futurs relatifs à la portion non expirée des polices en vigueur au 31 décembre. Les risques futurs à provisionner comprennent les sinistres et frais de règlement, les frais d'administration des polices et le coût de la réassurance se rapportant à ces polices. Advenant le cas où les primes non gagnées seraient insuffisantes pour couvrir ces coûts, le Fonds serait dans l'obligation d'inscrire un passif correspondant à la déficience.

Sensibilité aux taux d'intérêt

Étant donné que la valeur temporelle de l'argent est prise en compte pour établir les sinistres non réglés, une augmentation ou une diminution du taux d'actualisation entraînerait respectivement une diminution ou une augmentation de la charge pour sinistres non réglés. Ainsi, une aug-

mentation de 1 % du taux d'actualisation aurait une incidence à la baisse de 224 019 \$ (233 792 \$ au 31 décembre 2019) sur la valeur des sinistres non réglés en date de l'état de la situation financière, alors qu'une diminution de 1 % du taux d'actualisation aurait une incidence à la hausse de 231 983 \$ (242 817 \$ au 31 décembre 2019) sur la valeur des sinistres non réglés en date de l'état de la situation financière.

Évolution des sinistres des années antérieures

Le tableau suivant montre les estimations des sinistres cumulatifs survenus, y compris les SSND, pour les neuf dernières années de survenance et l'évolution subséquente ainsi que les paiements cumulatifs à ce jour. Cette évaluation est fondée sur les règlements réels complets ou partiels des sinistres en vertu des contrats d'assurance, ainsi que sur les estimations courantes du passif de sinistres pour les sinistres non encore réglés ou non encore déclarés.

7. Passif de sinistres (suite) · Estimation des sinistres encourus ultimes

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
À la fin de l'exercice de souscription	5 608 678	5 283 626	4 749 235	5 407 964	4 615 194	4 948 557	5 524 969	4 951 093	4 633 002	
Un an après	4 468 644	4 069 840	4 607 025	5 439 827	4 137 714	4 713 490	4 865 831	4 346 239		
Deux ans après	4 144 194	3 301 052	4 552 032	5 138 710	3 604 401	4 530 731	5 004 617			
Trois ans après	3 543 060	3 288 660	4 561 616	5 048 986	3 671 419	4 240 115				
Quatre ans après	3 551 053	3 347 492	4 254 503	5 012 496	3 525 675					
Cinq ans après	3 343 806	3 005 507	4 314 815	5 057 232						
Six ans après	3 323 517	2 943 504	4 266 301							
Sept ans après	3 258 499	2 909 086								
Huit ans après	3 258 499									
Estimation des sinistres encourus ultimes	3 258 499	2 909 086	4 266 301	5 057 232	3 525 675	4 240 115	5 004 617	4 346 239	4 633 002	37 240 766
Sinistres réglés	3 225 287	2 874 879	3 941 229	4 625 176	3 064 870	2 693 735	2 641 767	1 542 934	433 277	25 043 154
Sinistres non réglés	33 212	34 207	325 072	432 056	460 805	1 546 380	2 362 850	2 803 305	4 199 725	12 197 612
Effet de l'actualisation et des marges										1 476 259
Autres										2 029 129
SINISTRES NON RÉGLÉS FINAUX										15 703 000

Note : Ce tableau a été diminué des franchises à recouvrer des assurés pour le passif de sinistres de 1 029 790 \$.

7. Passif de sinistres (suite) · Évolution du passif net de sinistres

	2020			2019		
	Passif de sinistres directs	Passif de sinistres cédés	Passif net de sinistres	Passif de sinistres directs	Passif de sinistres cédés	Passif net de sinistres
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
	(en milliers de dollars)			(en milliers de dollars)		
SOLDE À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	14 877	507	14 370	14 072	737	13 335
Variation des pertes et des frais estimatifs dans le cas des sinistres subis au cours des exercices précédents	(1 290)	(26)	(1 264)	(1 259)	(230)	(1 029)
Pertes et frais relatifs aux sinistres subis durant l'exercice en cours	6 423	-	6 423	6 526	-	6 526
Moins les recouvrements reçus (sommes versées) à l'égard des sinistres subis						
Durant l'exercice en cours	(886)	-	(886)	(955)	-	(955)
Au cours des exercices précédents	(3 421)	-	(3 421)	(3 507)	-	(3 507)
SOLDE À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE	15 703	481	15 222	14 877	507	14 370

Note : Ce tableau a été diminué des franchises à recouvrer des assurés pour le passif de sinistres de 1 029 790 \$ (803 368 \$ en 2019).

8. Réassurance

La limite de garantie offerte par le Fonds est de 1 000 000 \$ par sinistre, par assuré, et est assujettie à une limite annuelle de 2 000 000 \$.

Dans le cours normal de ses affaires, le Fonds réassure une portion des risques assumés dans le but de limiter ses pertes advenant la survenance de sinistres majeurs ou une fréquence très élevée de sinistres.

Les modalités de l'entente peuvent varier d'un exercice à l'autre.

La réassurance offre une protection globale annuelle de 11 000 000 \$ en excédent de la rétention du Fonds de 6 000 000 \$, du 1^{er} janvier 2020 au 1^{er} janvier 2021.

9. Primes nettes acquises

	2020	2019
	\$	\$
PRIMES BRUTES SOUSCRITES	5 381 716	5 655 956
Primes cédées de réassurance	(402 325)	(404 700)
Primes nettes souscrites	4 979 391	5 251 256
Variation des primes non acquises	91 663	(6 083)
PRIMES NETTES ACQUISES	5 071 054	5 245 173

Les primes nettes acquises n'ont pas été diminuées d'une provision pour créances douteuses en 2020 et en 2019, établie à partir d'une analyse globale des primes à recevoir en fin d'exercice de façon à déterminer celles qui, selon toutes probabilités, ne seront pas encaissées. Cela s'explique par le fait que la facturation de la prime d'assurance et celle de la cotisation annuelle à l'OACIQ sont unifiées. Tant que l'OACIQ n'a pas perçu la prime auprès de l'assuré, ce dernier n'est pas couvert, ce qui justifie l'absence de créances douteuses.

10. Capital requis

Le capital requis est régi par l'AMF. Ainsi, le cadre de suffisance du capital fondé sur les risques est basé sur l'évaluation du risque des actifs, des passifs liés aux polices et des règlements structurés, des lettres de crédit, des instruments dérivés et des autres engagements par l'application de divers coefficients de pondération et de marge. Le Fonds doit se conformer aux exigences d'un test du capital disponible par rapport au capital requis, le test du capital minimal (TCM).

L'AMF exige que chaque assureur de dommages établisse un niveau cible interne de capital reflétant son profil de risque et justifie à l'AMF, par des explications appuyées sur des données appropriées, le niveau dont il s'est doté. Ce niveau cible interne doit être supérieur au seuil de capital minimal imposé par l'AMF de 100 %, et le niveau cible aux fins de surveillance doit être supérieur à ce seuil de 210 %.

Le Fonds a établi sa cible interne de capital requis à 375 % étant donné qu'il est nécessaire de bâtir un capital suffisant pour remplir les obligations futures liées à la protection du public. Le Fonds a dépassé autant le seuil minimal imposé que sa propre cible interne de capital requis.

Le capital disponible et le capital requis du Fonds s'établissent comme suit :

	2020	2019
	\$	\$
Capital disponible	43 413	42 327
Capital requis	6 510	5 509
Excédent du capital disponible sur le capital requis	36 903	36 818
TCM (EN %)	666,87 %	768,32 %

11. Frais généraux

Certains frais généraux sont payés par l'OACIQ. Par la suite, ils sont répartis entre l'OACIQ et le Fonds à l'aide de la gestion par activité. Cette méthode permet d'associer, à l'aide d'inducteurs, les frais généraux de l'OACIQ aux activités réalisées par celui-ci. Ces activités sont ensuite imputées aux produits et services rattachés, à leur coût réel, dont l'administration du Fonds. Pour l'exercice clos le 31 décembre 2020, une charge de 639 576 \$ a été comptabilisée dans le poste « Frais généraux » en lien avec cette répartition (396 288 \$ en 2019).

Au 31 décembre 2020, un montant de 53 923 \$ est à payer (57 005 \$ au 31 décembre 2019) à l'OACIQ.

12. Primes à recevoir et autres comptes débiteurs

	2020	2019
	\$	\$
Franchises à recevoir	103 763	64 750
Primes à recevoir	13 791	10 187
Autres montants à recevoir	29 927	114
	147 481	75 051

Les primes à recevoir et autres comptes débiteurs comprennent un montant de 16 290 \$ (13 357 \$ au 31 décembre 2019) pour les primes et les franchises perçues par l'OACIQ pour le Fonds.

13. Rémunération des principaux dirigeants

Les principaux dirigeants comprennent tous les membres du conseil d'administration et les dirigeants. Le montant de leur rémunération globale pour 2020 est 271 255 \$ (262 394 \$ en 2019).

CERTIFICAT DE L'ACTUAIRE

J'ai évalué le passif des polices incluant les sommes à recouvrer auprès des réassureurs dans l'état de la situation financière du Fonds d'assurance responsabilité du courtage immobilier du Québec au 31 décembre 2020 et sa variation dans l'état du résultat global pour l'exercice clos à cette date, conformément à la pratique actuarielle reconnue au Canada, notamment en procédant à la sélection d'hypothèses et de méthodes d'évaluation appropriées.

À mon avis, les données utilisées dans le cadre de l'évaluation de ces provisions sont fiables et suffisantes. J'ai vérifié la concordance des données d'évaluation avec les documents financiers de la société.

Voici les résultats de mon évaluation ainsi que les montants figurant dans l'état annuel :



PASSIF DES SINISTRES	Montants inscrits à l'état annuel (000 \$)	Estimation de l'actuaire (000 \$)
(1) Sinistres et frais de règlement non payés directs	15 703	15 703
(2) Sinistres et frais de règlement non payés acceptés	0	0
(3) Sinistres et frais de règlement non payés bruts (1) + (2)	15 703	15 703
(4) Sommes à recouvrer des réassureurs	481	481
(5) Autres sommes à recouvrer liées aux sinistres non payés	1 030	1 030
(6) Autres éléments de passif	1 030	1 030
(7) Sinistres et frais de règlement non payés nets (3) – (4) – (5) + (6)	15 222	15 222

PASSIF DES PRIMES	Montants inscrits à l'état annuel (col. 1) (000 \$)	Estimation de l'actuaire (col. 2) (000 \$)
(1) Passif des primes non gagnées brut		2 310
(2) Passif des primes non gagnées net		2 444
(3) Primes non gagnées brutes	1 824	
(4) Primes non gagnées nettes	1 824	
(5) Insuffisance de primes	620	620
(6) Autres éléments de passif	0	0
(7) Frais d'acquisition reportés	0	
(8) Maximum de frais d'acquisition pouvant être reportés (4) + (5) + (9) col. 1 – (2) col. 2		0
(9) Commissions non gagnées + Taxes sur les primes cédées reportées + Dépenses d'opérations d'assurance différées cédées	0	

À mon avis, le montant du passif des polices net des sommes à recouvrer auprès des réassureurs constitue une provision appropriée à l'égard de la totalité des obligations afférentes aux polices. De plus, les résultats sont fidèlement présentés dans les états financiers.

Xavier Bénarosch, FCAS, FICA

24 février 2021
Date de l'opinion





4905, boul. Lapinière, bureau 2200
Brossard (Québec) J4Z 0G2

Info OACIQ : 450 462-9800 ou 1 800 440-7170
oaciq.com • info@oaciq.com