

Référentiel de compétences de dirigeant d'agence

**Compétences professionnelles
évaluées par l'OACIQ**



Référentiel de compétences de dirigeant d'agence

Le référentiel de compétences est un guide qui permet aux futurs dirigeants d'agence de comprendre quelles compétences doivent être développées et maîtrisées pour agir de façon éthique et responsable dans sa pratique du courtage immobilier.

Cinq compétences composent le référentiel de compétences de dirigeant d'agence :

- Gérer une agence dans le domaine du courtage immobilier ou hypothécaire
- Diriger l'agence de façon à ce qu'elle remplisse ses obligations et ses responsabilités liées au courtage immobilier et hypothécaire
- Superviser les activités professionnelles des courtiers et du personnel administratif de l'agence
- Conseiller et accompagner les courtiers afin de favoriser leur développement professionnel
- Collaborer en tant que dirigeant d'agence et s'assurer de la collaboration des courtiers avec les différents partenaires

Chacune des compétences du référentiel a été élaborée à la suite d'une analyse de situations professionnelles suivie d'un processus de validation auprès des praticiens et professionnels du secteur afin de s'assurer que le référentiel correspond à la réalité tout en répondant aux exigences de la profession.

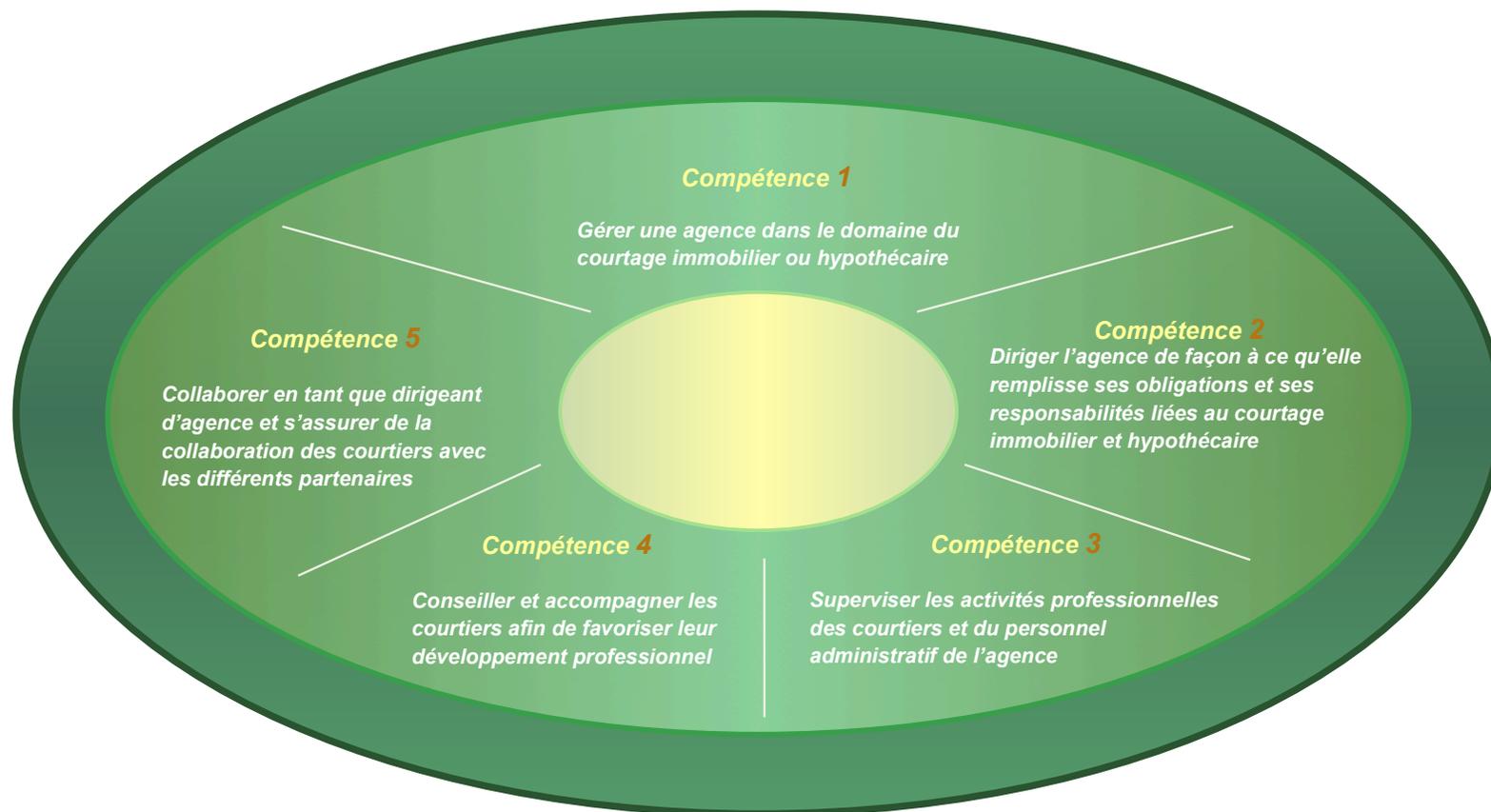
Une situation professionnelle représente la responsabilité qui incombe au dirigeant d'agence dans le cadre de ses fonctions professionnelles. De ces situations professionnelles découlent les actions professionnelles devant être mises en œuvre pour en assurer leur réalisation.

Enfin, ces actions professionnelles nécessitent la maîtrise de ressources professionnelles. Ces ressources sont principalement les connaissances que doit maîtriser le candidat pour assumer avec professionnalisme et efficacité les actions professionnelles.

C'est à partir de ce référentiel de compétences qu'est conçu le nouvel examen de l'OACIQ.

Le processus d'élaboration du référentiel de compétences de dirigeant d'agence a été calqué sur le modèle proposé par M. Jacques Tardif, professeur à l'Université de Sherbrooke.

Référentiel de compétences de dirigeant d'agence



Référentiel de compétences de dirigeant d'agence

COMPÉTENCES	SITUATIONS PROFESSIONNELLES	ACTIONS PROFESSIONNELLES	RESSOURCES
1 Gérer une agence dans le domaine du courtage immobilier ou hypothécaire	1.1 Organiser la mise sur pied de l'agence et le déroulement de ses activités	1.1.1 Déterminer ou confirmer la forme juridique appropriée pour l'entreprise 1.1.2 Déterminer ou mettre à jour la structure de fonctionnement 1.1.3 Comprendre les caractéristiques du marché 1.1.4 Déterminer ou mettre à jour les objectifs stratégiques 1.1.5 Concevoir ou mettre à jour un plan d'affaires 1.1.6 Concevoir ou mettre à jour un plan d'opérations 1.1.7 Déterminer ou réviser les besoins de l'agence en ressources humaines, administratives et matérielles 1.1.8 Planifier les ressources financières et les budgets de fonctionnement 1.1.9 Obtenir le financement requis 1.1.10 Implanter des outils de gestion 1.1.11 Implanter des procédures de validation et de contrôle des activités	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les impacts légaux des différentes formes juridiques des courtiers et des agences (société par actions, franchisé, sous-franchisé, franchiseur, etc.) • Connaître les impacts fiscaux des différentes formes juridiques des courtiers et des agences (société par actions, franchisé, sous-franchisé, franchiseur, etc.) • Recourir aux ressources, aux statistiques et aux informations en lien avec le courtage immobilier ou hypothécaire • Recourir aux ressources et aux programmes gouvernementaux pour le démarrage d'entreprises • Connaître les principaux outils de gestion électronique des documents • Connaître les principaux outils de gestion de l'inventaire • Connaître les principaux logiciels comptables • Connaître les principaux logiciels de traitement de paie
	1.2 Gérer les ressources administratives, matérielles et financières d'une agence immobilière ou hypothécaire	1.2.1 Appliquer le plan d'affaires et le plan d'opérations 1.2.2 S'assurer que les budgets sont gérés en fonction de la capacité financière de l'agence 1.2.3 S'assurer que les registres comptables sont bien tenus 1.2.4 S'assurer que l'agence remplit ses obligations fiscales 1.2.5 Vérifier la disponibilité des ressources matérielles nécessaires au travail des employés et des courtiers	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les principes de base en comptabilité (fonds de roulement, liquidités, etc.) • Interpréter des états financiers • Appliquer des notions de fiscalité des particuliers et des entreprises (taxes, salarié, travailleurs autonomes, formulaire T5, etc.) • Utiliser les fonctionnalités de base d'un logiciel comptable • Appliquer des notions de base en finance (particularités des produits financiers tels CPG, dépôt à terme, etc.) • Connaître les cycles d'activité de l'agence afin de prévoir les ressources requises, notamment les liquidités

Référentiel de compétences de dirigeant d'agence

COMPÉTENCES	SITUATIONS PROFESSIONNELLES	ACTIONS PROFESSIONNELLES	RESSOURCES
	1.3 Gérer les ressources humaines de l'agence	<p>1.3.1 Appliquer une politique de rémunération et de rétribution</p> <p>1.3.2 Recruter et retenir des courtiers compétents</p> <p>1.3.3 Sélectionner et embaucher du personnel et des courtiers en fonction des profils recherchés</p> <p>1.3.4 Rédiger des contrats d'embauche et de service</p> <p>1.3.5 Établir les procédures d'accueil et d'intégration des nouveaux courtiers et des nouveaux employés</p> <p>1.3.6 Organiser et coordonner le travail et les tâches</p> <p>1.3.7 Communiquer les objectifs et les résultats attendus</p> <p>1.3.8 Tenir à jour un dossier ressources humaines pour chaque employé et chaque courtier</p> <p>1.3.9 Remplir et tenir à jour le registre des sociétés par actions</p> <p>1.3.10 Connaître les obligations de l'agence en regard des lois, des normes et des régimes gouvernementaux applicables aux employeurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les obligations de l'agence en regard : <ul style="list-style-type: none"> ○ de la Loi sur les normes du travail ○ de la CSST ○ du Régime d'assurance-emploi ○ du Régime québécois d'assurance parentale ○ de la Loi canadienne sur les droits de la personne ○ des dispositions réglementaires en lien avec le harcèlement ○ de la Loi sur le salaire minimum • Utiliser des outils de gestion des ressources humaines • Utiliser des techniques d'entrevue d'embauche • Appliquer les normes de l'agence ou du franchiseur • Appliquer des styles de gestion appropriés • Appliquer des principes de communication efficaces • Utiliser les procédures et la documentation internes
	1.4 Promouvoir les services de courtage offerts par l'agence immobilière ou hypothécaire	<p>1.4.1 Publiciser les services de courtage immobilier ou hypothécaire offerts par l'agence</p> <p>1.4.2 Vérifier la conformité des publicités et de la documentation de l'agence et des courtiers</p> <p>1.4.3 Inscrire l'agence aux services de diffusion de l'information et aux services de mise en marché</p> <p>1.4.4 Utiliser les outils technologiques, les outils de communication et les plateformes des réseaux sociaux</p> <p>1.4.5 Organiser ou participer à des événements de réseautage (association, regroupement, colloque, gala)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les stratégies de vente, de marketing et de publicité • Connaître les obligations de l'agence et des courtiers en regard des <i>Règles sur les télécommunications non sollicitées</i> • Utiliser la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus • Connaître les obligations de l'agence et des courtiers en regard des règles de publicité (<i>Guide sur la publicité des agences et des courtiers immobiliers et hypothécaires</i>) • Connaître les obligations de l'agence et des courtiers à l'égard de la <i>Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement</i> • Connaître les obligations de l'agence et des courtiers à l'égard des règles de fonctionnement des sites interagences • Appliquer des principes de communication efficaces • Utiliser des outils de présentation tel PowerPoint • Connaître les associations et les regroupements de la région

Référentiel de compétences de dirigeant d'agence

COMPÉTENCES	SITUATIONS PROFESSIONNELLES	ACTIONS PROFESSIONNELLES	RESSOURCES
	1.5 Assurer le développement et la pérennité de l'agence immobilière ou hypothécaire	1.5.1 Détecter et évaluer des occasions d'affaires 1.5.2 Négocier des ententes de partenariat conformes aux normes établies 1.5.3 Recourir à des méthodes loyales de concurrence et de sollicitation de clients 1.5.4 Développer des mesures pour améliorer la disponibilité et la qualité des services offerts 1.5.5 Évaluer et comparer la performance de l'agence 1.5.6 Adapter les décisions d'affaires en fonction du marché et de la situation économique 1.5.7 Faire preuve d'innovation dans la gestion de l'agence et dans l'offre de service 1.5.8 Développer un réseau d'affaires influent 1.5.9 Se tenir informé des nouveautés et des tendances dans le domaine immobilier et hypothécaire 1.5.10 Établir des procédures de délégation des responsabilités en cas d'absence prolongée ou de vacances du dirigeant d'agence	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les obligations de l'agence en regard de la <i>Loi sur la concurrence</i> • Connaître les obligations de l'agence et des courtiers à l'égard de la <i>Loi sur la protection du consommateur</i> • Utiliser des outils pour sonder la satisfaction des clients • Utiliser des outils technologiques pour optimiser la gestion et l'offre de service de l'agence • Utiliser différentes sources d'information pour connaître les particularités du marché immobilier local, régional et national • Utiliser différentes sources d'information pour connaître les actualités économiques locales, régionales et nationales • Connaître les règles et les conditions de référencement • Connaître les obligations de l'agence et des courtiers en regard du <i>Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité</i> et en regard de la divulgation des conflits d'intérêts • Connaître les principes de gestion des priorités

Référentiel de compétences de dirigeant d'agence

COMPÉTENCES	SITUATIONS PROFESSIONNELLES	ACTIONS PROFESSIONNELLES	RESSOURCES
2 Diriger l'agence de façon à ce qu'elle remplisse ses obligations et ses responsabilités liées au courtage immobilier et hypothécaire	2.1 S'assurer que l'agence remplit ses obligations en lien avec la bonne tenue des dossiers de transactions	2.1.1 Veiller à ce que les procédures en lien avec la tenue des dossiers soient appliquées par les courtiers 2.1.2 Vérifier que les dossiers sont remis à l'agence en temps voulu 2.1.3 Vérifier que tous les documents requis sont consignés dans le dossier 2.1.4 S'assurer que les documents consignés au dossier sont conformes	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les obligations de l'agence en regard du <i>Règlement sur les dossiers, livres et registres, la comptabilité en fidéicommiss et l'inspection des courtiers et des agences</i> Utiliser les formulaires aide-mémoire « Documents manquants » produits par l'OACIQ
	2.2 S'assurer que l'agence remplit ses obligations en lien avec la bonne tenue des différents rapports et registres liés aux activités d'une agence immobilière ou hypothécaire	2.2.1 Vérifier que les registres sont bien remplis et maintenus 2.2.2 S'assurer que les rapports requis par l'OACIQ sont produits à temps	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les obligations de l'agence en regard du <i>Règlement sur les dossiers, livres et registres, la comptabilité en fidéicommiss et l'inspection des courtiers et des agences</i> Utiliser la documentation produite par l'OACIQ
	2.3 S'assurer que l'agence remplit ses obligations en lien avec le maintien, la gestion et la bonne tenue du compte en fidéicommiss	2.3.1 Vérifier que le compte en fidéicommiss est bien tenu 2.3.2 Veiller à ce que les conciliations bancaires mensuelles soient produites 2.3.3 Vérifier que le rapport annuel est produit	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre les obligations de l'agence en regard du <i>Règlement sur les dossiers, livres et registres, la comptabilité en fidéicommiss et l'inspection des courtiers et des agences</i> Appliquer les règles de remboursement des dépôts en fidéicommiss Utiliser la documentation et les formulaires aide-mémoire produits par l'OACIQ pour la gestion des comptes en fidéicommiss Interpréter les informations des conciliations bancaires
	2.4 Encadrer l'utilisation, la conservation, la rétention, l'archivage et la destruction des dossiers de façon à préserver l'intégrité et la confidentialité des renseignements qui s'y trouvent	2.4.1 Mettre en place des procédures appropriées 2.4.2 Prévoir des espaces dédiés à la conservation et à l'archivage des documents 2.4.3 Restreindre l'accès aux dossiers ou aux fichiers 2.4.4 Appliquer les mesures pour éviter les falsifications de documents	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les obligations de l'agence en regard de <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i> Utiliser la documentation produite par l'OACIQ Connaître les conséquences du vol et de la fraude d'identité

Référentiel de compétences de dirigeant d'agence

COMPÉTENCES	SITUATIONS PROFESSIONNELLES	ACTIONS PROFESSIONNELLES	RESSOURCES
3 Superviser les activités professionnelles des courtiers et du personnel administratif de l'agence	3.1 S'assurer que l'agence, son personnel et ses courtiers exercent des activités uniquement dans les champs pour lesquels ils possèdent les compétences ou l'expertise requises et pour lesquels, le cas échéant, ils détiennent une autorisation	3.1.1 Vérifier que les tâches confiées au personnel administratif ne visent pas des actions réservées aux titulaires d'un permis de courtier 3.1.2 Vérifier la validité du permis des courtiers et s'assurer de leur renouvellement annuel 3.1.3 Vérifier les antécédents disciplinaires et judiciaires lors de l'embauche 3.1.4 Valider les références professionnelles et les formations suivies 3.1.5 Tenir à jour un registre des courtiers et des sociétés par actions	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les obligations de l'agence et des courtiers en regard du <i>Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité</i> • Connaître les obligations de l'agence et des courtiers en regard du <i>Règlement sur la délivrance des permis de courtier ou d'agence</i> • Connaître les obligations de l'agence et des courtiers en regard de l'assurance responsabilité professionnelle
	3.2 Superviser les pratiques des courtiers immobiliers ou hypothécaires débutants	3.2.1 Valider les compétences et les connaissances des courtiers débutants 3.2.2 Vérifier les dossiers des courtiers débutants avant la mise en marché 3.2.3 Vérifier les transactions faites par les courtiers débutants 3.2.4 Superviser le déroulement des transactions prises en charge par les courtiers débutants 3.2.5 Fournir une rétroaction adaptée au degré d'autonomie du courtier débutant 3.2.6 Documenter les rencontres et les éléments à améliorer	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser la documentation produite par l'OACIQ • Connaître les obligations du dirigeant d'agence et de l'agence en regard de l'encadrement des courtiers débutants
	3.3 Superviser les courtiers de l'agence afin qu'ils effectuent avec compétence des activités de courtage immobilier ou hypothécaire	3.3.1 Vérifier la conformité des dossiers 3.3.2 Valider la compétence des courtiers 3.3.3 Vérifier que les formulaires recommandés ou obligatoires sont utilisés en fonction des particularités de la transaction 3.3.4 Vérifier que les conditions ont été stipulées et que les clauses types ont été rédigées en fonction des particularités de la transaction	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les bonnes pratiques recommandées par l'OACIQ • Connaître les obligations de l'agence et des courtiers en regard du <i>Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité</i> • Utiliser la documentation produite par l'OACIQ

Référentiel de compétences de dirigeant d'agence

COMPÉTENCES	SITUATIONS PROFESSIONNELLES	ACTIONS PROFESSIONNELLES	RESSOURCES
	3.4 Vérifier que les administrateurs, les employés et les courtiers de l'agence agissent conformément aux lois	3.4.1 S'impliquer dans les activités de l'agence de façon à détecter les irrégularités ou les problématiques 3.4.2 Effectuer des audits de dossiers 3.4.3 Vérifier l'application des règles de conduite 3.4.4 Démontrer et susciter des comportements éthiques, intègres et responsables 3.4.5 Vérifier que les courtiers offrent une disponibilité raisonnable à leurs clients 3.4.6 Connaître les obligations et les responsabilités du dirigeant d'agence en regard des lois et de la réglementation 3.4.7 Adhérer aux règles de conduite et aux bonnes pratiques recommandées pour la profession	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les obligations de l'agence des courtiers à l'égard de la <i>Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes</i> • Connaître les règles et le rôle du CANAFE • Appliquer les normes de prévention des fraudes dans la préparation des demandes de prêts hypothécaires de l'ACCHA • Comprendre les obligations de l'agence en regard de la <i>Loi sur la concurrence</i> • Connaître les obligations de l'agence et des courtiers à l'égard de la <i>Loi sur la protection du consommateur</i> • Comprendre les obligations de l'agence et de ses courtiers en regard du <i>Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité</i> • Connaître les obligations de l'agence et des courtiers en regard de l'assurance responsabilité professionnelle
	3.5 Vérifier que les employés et les courtiers évitent ou divulguent, selon les normes établies, toute situation de conflit d'intérêts.	3.5.1 Informer périodiquement les courtiers des procédures applicables pour ce type de situation 3.5.2 Effectuer l'audit de dossiers 3.5.3 Établir des procédures pour ce type de situation 3.5.4 Vérifier que les formulaires recommandés par l'OACIQ pour ce type de situation sont utilisés	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les obligations de l'agence et des courtiers en regard du <i>Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité</i> • Consulter et utiliser la documentation produite par l'OACIQ en lien avec les avis de divulgation et les conflits d'intérêts
	3.6 Appliquer un plan de mesures correctives pour les employés ou les courtiers ayant démontré des lacunes dans l'exercice de leurs fonctions	3.6.1 Documenter les irrégularités et les erreurs observées 3.6.2 Rencontrer les employés ou les courtiers pour discuter des problématiques observées 3.6.3 Mettre en place un plan de redressement 3.6.4 Effectuer un suivi de l'application du plan de redressement 3.6.5 Mesurer les résultats obtenus et réviser le plan de redressement au besoin	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les principes de gestion des ressources humaines • Recourir au Service de formation continue de l'OACIQ • Consulter le site Web de l'OACIQ

Référentiel de compétences de dirigeant d'agence

COMPÉTENCES	SITUATIONS PROFESSIONNELLES	ACTIONS PROFESSIONNELLES	RESSOURCES
	3.7 Évaluer le rendement du personnel administratif	3.7.1 Définir les critères et les objectifs de rendement 3.7.2 Établir un processus d'évaluation du rendement et de la performance 3.7.3 Communiquer une rétroaction sur la qualité du travail et les résultats obtenus	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser des outils d'évaluation (grille, formulaire de rendement) • Utiliser des outils de suivi des résultats
	3.8 Évaluer avec le courtier l'application de l'entente de service conclue	3.8.1 Déterminer avec le courtier les objectifs et le plan d'action 3.8.2 Déterminer avec le courtier ses besoins de soutien ou de services de la part de l'agence 3.8.3 Communiquer au courtier une rétroaction sur la qualité du travail effectué pour l'agence et sur les résultats obtenus	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser des outils d'évaluation (grille, formulaire de rendement) • Utiliser des outils de suivi des résultats • Utiliser des techniques de communication efficaces

Référentiel de compétences de dirigeant d'agence

COMPÉTENCES	SITUATIONS PROFESSIONNELLES	ACTIONS PROFESSIONNELLES	RESSOURCES
4 Conseiller et accompagner les courtiers afin de favoriser leur développement professionnel	4.1 Aider les courtiers débutants à intégrer la profession	4.1.1 Informer les nouveaux courtiers des exigences et des caractéristiques de la profession 4.1.2 Appliquer un plan d'intégration et de formation pour les courtiers débutants 4.1.3 Aider les courtiers débutants à adopter les comportements attendus envers les clients et les autres courtiers 4.1.4 Effectuer un suivi régulier du développement professionnel des courtiers débutants	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les principes de mentorat et de compagnonnage • Appliquer les procédures internes • Recourir à des mises en situation ou à des simulations de rencontres avec des courtiers débutants
	4.2 Accompagner (coacher) les courtiers afin de les aider à développer et à mettre à jour leurs compétences professionnelles	4.2.1 Proposer ou appuyer des mesures visant à accroître et à mettre à jour les compétences professionnelles des courtiers 4.2.2 Établir et appliquer un plan de formation sur mesure 4.2.3 Mobiliser et motiver les courtiers individuellement et en groupe 4.2.4 Rendre accessibles les ressources documentaires spécialisées 4.2.5 Organiser périodiquement des rencontres et des activités d'équipe 4.2.6 Encourager le partage et le transfert d'expertise entre les courtiers de l'agence 4.2.7 Maintenir à jour ses connaissances dans le domaine du courtage immobilier ou hypothécaire	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer des principes de leadership • Appliquer des techniques de motivation • Consulter la documentation produite par l'OACIQ et les outils disponibles sur <i>Synbad</i> • Recourir au Service de formation continue de l'OACIQ • Se tenir informé de l'offre de formations spécialisées • Se tenir informé des colloques offerts • Appliquer les styles de gestion appropriés • Utiliser des techniques d'animation d'une rencontre et d'un groupe

Référentiel de compétences de dirigeant d'agence

COMPÉTENCES	SITUATIONS PROFESSIONNELLES	ACTIONS PROFESSIONNELLES	RESSOURCES
	4.3 Aider les courtiers à être en affaires	4.3.1 Aider les courtiers à élaborer et à concrétiser leurs objectifs 4.3.2 Outiller les courtiers en suggérant des stratégies d'affaires 4.3.3 Outiller les courtiers en suggérant des méthodes de travail et des outils technologiques 4.3.4 Aider les courtiers à faire preuve d'initiative 4.3.5 Soutenir les courtiers dans le développement de leurs habiletés entrepreneuriales (entrepreneurship) 4.3.6 Conseiller et encourager les courtiers lorsqu'ils éprouvent des difficultés 4.3.7 Intégrer les courtiers à son réseau de contacts 4.3.8 Faire preuve de disponibilité et d'écoute envers les courtiers	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser différents outils de gestion du temps • Connaître les règles fiscales qui s'appliquent aux courtiers (TPS, TVQ, impôts, statut de travailleur autonome) • Appliquer des techniques d'écoute active
	4.4 Conseiller les courtiers lors des différentes étapes d'une transaction immobilière ou hypothécaire	4.4.1 Aider les courtiers à avoir une compréhension exacte et approfondie des particularités d'une transaction immobilière ou hypothécaire 4.4.2 Effectuer des vérifications ou des recherches sur des sujets spécifiques pour les courtiers 4.4.3 Consulter des ressources pour répondre aux questions des courtiers 4.4.4 Soutenir les courtiers lorsqu'ils éprouvent des difficultés ou des problèmes au cours d'une transaction 4.4.5 Aider les courtiers à prévenir les problématiques ou les risques de recours	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître le champ d'expertise des différents professionnels entourant une transaction immobilière ou hypothécaire : avocat, comptable, notaire, arpenteur, évaluateur, fiscaliste, planificateur financier, expert en bâtiments, créancier hypothécaire, bailleur de fonds, etc. • Consulter les publications et sites Web liés au courtage immobilier ou hypothécaire et à la réglementation applicable • Connaître le rôle et les limites des nouveaux produits ou services (assurance titres, etc.)

Référentiel de compétences de dirigeant d'agence

COMPÉTENCES	SITUATIONS PROFESSIONNELLES	ACTIONS PROFESSIONNELLES	RESSOURCES
5 Collaborer en tant que dirigeant d'agence et s'assurer de la collaboration des courtiers avec les différents partenaires	5.1 Collaborer en tant que dirigeant d'agence et s'assurer de la collaboration de ses courtiers avec d'autres agences ou d'autres courtiers	5.1.1 Appliquer les ententes de partenariat conclues avec d'autres agences 5.1.2 S'assurer que les courtiers et l'agence partagent toute l'information et la documentation pertinentes pour faire progresser les transactions immobilières ou hypothécaires 5.1.3 S'assurer que l'information partagée par l'agence et ses courtiers est exacte et conforme 5.1.4 Vérifier que les courtiers offrent un traitement équitable aux promesses d'achat provenant des clients des autres courtiers et des compétiteurs 5.1.5 S'assurer que les courtiers utilisent des méthodes loyales de concurrence et de sollicitation 5.1.6 Vérifier que les courtiers respectent leurs obligations en lien avec la collaboration 5.1.7 Être disponible pour les autres dirigeants d'agence ou les courtiers des autres agences au besoin	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les obligations de l'agence en regard du <i>Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité</i> • Utiliser le registre foncier, le registre des entreprises • Connaître les caractéristiques des documents valides, des documents originaux • Recourir aux techniques de réseautage • Utiliser les technologies et les outils de télécommunication • Connaître les principes de gestion des priorités
	5.2 Collaborer en tant que dirigeant d'agence et s'assurer de la collaboration de ses courtiers avec les clients	5.2.1 S'assurer que les clients aient accès aux services de l'agence dans les délais raisonnables 5.2.2 Vérifier que les courtiers respectent leurs obligations liées à la collaboration avec les clients 5.2.3 Appliquer les procédures prévues lorsqu'un courtier quitte l'agence 5.2.4 Être disponible pour les clients 5.2.5 Développer et appliquer un processus de traitement des plaintes qui protège les droits et les intérêts des clients	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer des principes du service à la clientèle • Consulter la documentation produite par l'OACIQ • Utiliser les technologies et les outils de télécommunication • Connaître les principes de gestion des priorités

Référentiel de compétences de dirigeant d'agence

COMPÉTENCES	SITUATIONS PROFESSIONNELLES	ACTIONS PROFESSIONNELLES	RESSOURCES
	5.3 Collaborer en tant que dirigeant d'agence et s'assurer de la collaboration de ses courtiers avec les autorités de réglementation	<p>5.3.1 Transmettre aux courtiers les informations diffusées par les autorités de réglementation</p> <p>5.3.2 Fournir ou s'assurer que les courtiers fournissent promptement toutes les informations et les documents requis par les autorités de réglementation, notamment pour une inspection, une enquête</p> <p>5.3.3 Se préparer adéquatement à une inspection de l'agence</p> <p>5.3.4 Donner suite ou s'assurer que les courtiers donnent suite aux demandes, aux recommandations et aux engagements provenant du syndic, du service d'assistance et du service d'inspection</p> <p>5.3.5 Rapporter aux autorités de réglementation toute pratique non conforme aux lois et aux règlements</p> <p>5.3.6 Connaître la mission et le rôle des autorités de réglementation du courtage immobilier et hypothécaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter la documentation produite par l'OACIQ • Appliquer les règles des Chambres immobilières • Appliquer les règles des bureaux de crédit • Appliquer les règles du CANAFE • Consulter les sites Web des autorités de réglementation
	5.4 Collaborer en tant que dirigeant d'agence et s'assurer de la collaboration de ses courtiers avec d'autres partenaires ou d'autres professionnels	<p>5.4.1 Appliquer les ententes de partenariat conclues avec d'autres professionnels</p> <p>5.4.2 Informer les courtiers des partenaires d'affaires auxquels ils ont accès</p> <p>5.4.3 Recommander aux courtiers de se diriger vers d'autres professionnels qualifiés ou experts reconnus lorsque la protection des intérêts de leurs clients le requiert</p> <p>5.4.4 Vérifier que les courtiers appliquent les règles en lien avec le référencement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les règles et les conditions du référencement • Consulter la documentation produite par l'OACIQ • Consulter les sites Web des ordres professionnels, des associations ou des organismes • Consulter les bottins de professionnels

Référentiel de compétences de dirigeant d'agence

COMPÉTENCES	SITUATIONS PROFESSIONNELLES	ACTIONS PROFESSIONNELLES	RESSOURCES
	5.5 Résoudre avec équité des situations problématiques qui surviennent entre différents partenaires d'affaires (courtiers, clients, etc.)	5.5.1 Encourager des comportements qui réduisent le risque de conflits 5.5.2 Prévenir et remédier aux situations problématiques 5.5.3 Suggérer et appliquer des solutions avec équité 5.5.4 Recourir à la conciliation, à la médiation, à l'arbitrage ou à d'autres moyens lorsque la situation le requiert 5.5.5 Préparer un dossier en vue de l'arbitrage	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer des techniques de résolution de conflits • Comprendre le rôle et le fonctionnement de la conciliation, de l'arbitrage et de la médiation • Connaître les obligations de l'agence et du courtier en regard du Code civil • Connaître les obligations de l'agence et du courtier en regard du <i>Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité</i> • Connaître le rôle et les règles du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (FARCIQ) • Connaître les obligations de l'agence et des courtiers en regard de l'assurance responsabilité professionnelle