

RAPPORTS ANNUELS

OACIQ

FARCIQ

109



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 : 978-2-924369-13-5 (PDF)

QASITO



Monsieur **Éric Girard**
Ministre des Finances
Gouvernement du Québec

QUÉBEC

Monsieur le Ministre,

Permettez-moi de vous présenter le rapport annuel de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 2019.

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

Pierre Hamel
Président du conseil d'administration

— TABLE DES MATIÈRES

07

PROFIL DE
L'ORGANISME

10

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION

14

MOT DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF
DE LA DIRECTION

17

COMITÉ DE DIRECTION

18

2019 EN CHIFFRES

21

REVUE DES ACTIVITÉS

34

BILANS DES COMITÉS
STATUTAIRES

41

RÉSULTATS FINANCIERS

42

RAPPORT DE L'AUDITEUR
INDÉPENDANT

71

RAPPORT DU 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 et hypothécaire encadrés par la *Loi sur le courtage immobilier*.

VISION

L'OACIQ est l'autorité du courtage immobilier et hypothécaire. 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

GOVERNANCE

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.

L'ÉQUILIBRE SUR TOUTE
LA LIGNE





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 2019.

Une gouvernance renouvelée

Au cours de l'exercice 2019, le conseil d'administration, conformément à la mission de protection du public impartie par le gouvernement via la *Loi sur le courtage immobilier*, a donné l'exemple en apportant son entière contribution pour assurer l'implantation de sa nouvelle gouvernance, et appuyer la direction afin que les différentes mesures du projet de loi 141 soient déployées.

Voici un aperçu des activités du conseil au cours de 2019 :

- Mise en œuvre de la nouvelle structure et gouvernance du conseil d'administration;

- Intégration du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (FARCIQ) au sein des activités du conseil d'administration et de ses comités par la création du comité de décision en matière d'assurance de la responsabilité professionnelle;
- Revue du *Règlement intérieur* de l'Organisme ainsi que des profils de compétences du conseil et des comités pour tenir compte de l'intégration des activités du Fonds d'assurance à l'Organisme;
- Revue des politiques organisationnelles liées au Fonds d'assurance;
- Vigie stratégique du suivi du transfert du courtage hypothécaire à l'Autorité des marchés financiers;

- Nouvelles nominations et renouvellements de mandats dans les différents comités statutaires de l'Organisme;
- Échanges en vue de la prochaine planification stratégique triennale;
- Élection à la présidence et à la vice-présidence, selon la nouvelle gouvernance;
- Entrée en poste de nouveaux administrateurs nommés par le ministre des Finances;
- Adoption du plan stratégique 2020-2022.

Impacts des projets de loi

Le projet de loi 141 n'a pas été la seule pièce législative ayant eu un impact sur les activités de l'OACIQ. C'est aussi le cas du projet de loi 16, adopté en 2019 et entré en vigueur le 10 janvier 2020.

Comme mes collègues administrateurs, je suis persuadé que les décisions prises, appliquées de manière exemplaire par la direction et le personnel, auront grandement contribué à l'atteinte des objectifs du plan stratégique, et donc à la confiance du public, et je les en remercie.

Élections

Au cours de 2019, la composition du conseil d'administration a connu de nombreux changements, qui se poursuivront en 2020.

Michel Léonard a vu son mandat d'administrateur renouvelé, lors d'une élection par acclamation. Son mandat a débuté le 24 octobre comme administrateur exerçant principalement dans le domaine du courtage immobilier commercial. Au même poste, Roger Rhéaume a également été élu par acclamation. Son mandat, le premier à l'OACIQ, a aussi débuté le 24 octobre.

**JE SUIS CONFIANT
QUE L'OACIQ
SAURA CONTINUER
D'EXERCER SON
PRÉCIEUX RÔLE
D'AUTORITÉ
DU COURTAGE
IMMOBILIER AVEC
TOUT LE LEADERSHIP
NÉCESSAIRE.**

Par ailleurs, quatre administrateurs titulaires de permis ont terminé leur mandat : Mario Chouinard, Mario Lamirande, Luc Mailloux et Diane Ménard, tandis que quatre administrateurs représentant le public ont été nommés. Il s'agit de Richard Boivin, Dany Bergeron et Sébastien Boucher-Lavallée ; Nathalie Ebnoether a vu son mandat renouvelé.

Enfin, dernier changement : conformément à une nouvelle disposition du projet de loi 141, le président du conseil élu par les administrateurs est, pour la première fois, un représentant du public. Administrateur depuis 2017, j'ai l'honneur d'avoir été choisi à ce poste par les administrateurs, et les remercie de leur confiance. Michel Léonard occupe le poste de vice-président.

Je tiens à saluer tous les administrateurs que j'ai eu le plaisir de côtoyer, ainsi que ceux qui viennent de se joindre à nous. Je profite également de l'occasion pour souligner l'excellent travail de Michel Léonard à titre de président du

conseil d'administration au cours des trois dernières années, tout en saluant sa volonté de continuer à œuvrer au mieux-être de l'Organisme à titre de vice-président.

Enfin, au nom du conseil, je désire féliciter la direction de l'Organisme qui, cette année encore, a démontré son savoir-faire ainsi que sa capacité à atteindre et même dépasser les cibles fixées, tout en gérant admirablement le budget.

Une planification rigoureuse

Le conseil d'administration a adopté un plan stratégique robuste pour les trois prochaines années. Au cours de ce nouveau cycle, dans un marché qui restera hautement évolutif, tous les talents du conseil, de la direction et du personnel seront mis à contribution en vue de la réalisation de ce plan. Compte tenu de la qualité des équipes en place et

de leur agilité, je suis confiant que l'OACIQ saura continuer d'exercer son précieux rôle d'autorité du courtage immobilier avec tout le leadership nécessaire au maintien d'une protection pleine et entière des consommateurs qui utilisent les services d'un courtier immobilier résidentiel ou commercial.



Pierre Hamel, B.Sc., ASA, ACIA, ASC, C.Dir.

Président du conseil d'administration
OACIQ

MAINTENIR L'ÉQUILIBRE
ENTRE LE SAVOIR-ÊTRE
ET LE SAVOIR-FAIRE

NADINE
LINDSAY



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

L'année 2019 a été marquée par un accroissement de la compétence et de la rigueur, ainsi que par une vision tournée vers l'avenir. Cette année a également été caractérisée par la fin de notre plan stratégique triennal 2017-2019 qui a été accompli dans son entièreté.

Assurer la pérennité de l'Organisme

Beaucoup de belles réalisations ont pris place en cours d'année. Notamment, le changement du cœur applicatif de l'OACIQ qui nous permet dorénavant d'assurer la pérennité de l'organisation. C'est effectivement plus d'une cinquantaine de systèmes informatiques qui ne se parlaient pas, lesquels sont maintenant regroupés à l'intérieur d'un seul système qui nous permet d'avoir une vision 360 de la vie professionnelle du courtier immobilier.

Les excellents résultats financiers de 2019, obtenus par une saine gestion et qui amènent l'OACIQ à avoir un actif net de plus de 22 millions de dollars, permettent ainsi une stabilité financière de l'Organisme et, bien sûr, assurent la disponibilité des fonds pour le public.

La protection du public

Au cours de 2019, nous avons été présents sur plusieurs tribunes afin que le public prenne connaissance des protections offertes par la Loi

sur le courtage immobilier, de notre rôle de régulateur confié par le gouvernement, ainsi que du soutien et des services que nous offrons aux consommateurs.

Nous avons également déployé plusieurs efforts pour assurer un renforcement en continu de tous les mécanismes de protection prévus dans notre secteur de l'encadrement et des pratiques commerciales du courtage immobilier. Ceci afin d'assurer une protection adéquate du public lors de leurs transactions immobilières.

Nous travaillons depuis plusieurs années à assurer un encadrement approprié à la gestion en copropriété ainsi qu'à l'inspection en bâtiment, deux secteurs qui, jusqu'à la fin de 2019, n'étaient pas adéquatement encadrés. Nous sommes heureux que ces efforts se soient concrétisés à travers le projet de loi 16 par la ministre des Affaires municipales et de l'Habitation. Celui-ci assurera des règles de protection en regard de ces deux secteurs d'activités qui offriront une protection supplémentaire au public dans le cadre de leurs transactions immobilières.

NOUS LE CONSTATONS, TANT AUPRÈS DES COURTIERS QUE DES CONSOMMATEURS, L'OACIQ EST DEVENU UNE RÉFÉRENCE ENCORE PLUS CRÉDIBLE ET PERTINENTE.

Amélioration des compétences des courtiers

L'amélioration des formations données aux courtiers afin qu'ils maintiennent leurs compétences à jour, tant dans le domaine du courtage résidentiel que du courtage commercial, a été notable, car celles-ci ont été conçues avec encore plus d'expertise afin de fournir des formations plus pointues et

axées sur les enjeux de l'heure. Que l'on pense aux problèmes environnementaux, à l'éthique ou aux pratiques commerciales, ce sont tous des sujets qui ont été traités avec attention, afin d'offrir aux courtiers des formations qui leur permettent de rester à l'affût des nouvelles tendances et d'être encore plus performants dans leurs conseils au public.

Une gouvernance renouvelée

L'OACIQ a procédé à l'intégration du FARCQ, le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec qui, à travers le nouveau projet de loi 141, est dorénavant intégré aux réalités de l'OACIQ. C'est donc maintenant un seul conseil d'administration qui s'occupe des activités tant de l'OACIQ que du FARCQ.

Nous avons également mis en place une gouvernance renouvelée du conseil d'administration. Nos façons de faire ont donc continué de s'améliorer afin de nous permettre d'être encore mieux tournés vers l'avenir.

Une vision sur les besoins de demain

L'OACIQ s'est assuré d'une présence nationale, notamment par son leadership à titre de membre du regroupement des Autorités de réglementation du courtage immobilier du Canada (ARCIC). L'Organisme a également développé des relations internationales auprès de ses pairs et auprès de différentes parties prenantes afin de rester à l'affût des nouveautés et des meilleures pratiques d'affaires.

Nous avons également introduit un mécanisme de surveillance des pratiques émergentes afin d'assurer un encadrement cohérent à travers le développement des nouvelles façons de faire.

Une équipe dévouée et compétente

Tous ces accomplissements ont été possibles grâce à une équipe dévouée, performante et professionnelle que je tiens à remercier chaleureusement.

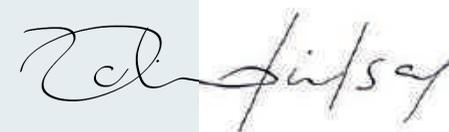
Également au conseil d'administration complémentaire qui a à cœur notre mission de protection du public.

Nos sondages le démontrent et nous le constatons, tant auprès des courtiers que des consommateurs, l'OACIQ est devenu une référence encore plus crédible et pertinente. Nous travaillons de concert avec différents organismes afin d'assurer encore une fois une protection adéquate pour le public en matière de transactions immobilières. Nous sommes très fiers du travail accompli et entendons poursuivre les efforts.

Un avenir bien planifié

L'année 2020 s'annonce être une année charnière, alors que débutera le nouveau cycle de notre planification stratégique 2020-2022. Celui-ci contient des mesures concrètes qui contribueront à ce que l'OACIQ maintienne un encadrement crédible et pertinent du courtage immobilier : privilégier une organisation saine et pérenne, accroître la confiance du public en demeurant la référence en encadrement de l'immobilier au Québec et continuer de protéger le public en tenant compte de

l'évolution du marché immobilier. Enfin, le marché immobilier évolue rapidement et le besoin d'information du public se fait croissant. L'OACIQ prévoit donc déployer un programme visant à renforcer la littéracie immobilière des consommateurs en vulgarisant les notions liées à l'immobilier résidentiel et commercial.



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



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

* Au 31 décembre 2019.

— 2019 EN CHIFFRES

ACTIVITÉS DE L'OACIQ **19**

PORTRAIT DU COURTAGE IMMOBILIER
ET HYPOTHÉCAIRE **20**

ACTIVITÉS DE L'OACIQ

ENCADREMENT

INSPECTIONS

2 330
courtiers et agences inspectés

ASSISTANCE AU PUBLIC

2 470
demandes

SYNDIC

340
enquêtes ouvertes

EXERCICE ILLÉGAL

74
enquêtes ouvertes

COMITÉ DE DISCIPLINE

263
sanctions imposées dont :

100
amendes représentant 195 000 \$

81
suspensions de permis

19
révocations de permis

INDEMNISATION

40
dossiers traités dont :

5
demandes accueillies

70 678 \$
en indemnités

FORMATION ET CERTIFICATION

FORMATION CONTINUE

557
activités de formation disponibles dans le PFCO*

369
nouvelles formations accréditées

188
formations de l'OACIQ

4 831
séances suivies

187 387
unités de formation continue octroyées

**Programme de formation continue obligatoire de l'OACIQ*

CERTIFICATION

2 272
examens administrés

1 962
demandes de délivrance de permis traitées

COMMUNICATIONS

INFO OACIQ

57 999
demandes traitées

OACIQ.COM

1 421 597
sessions

SYNBAD.COM

454 134
sessions

INFOLETTRES

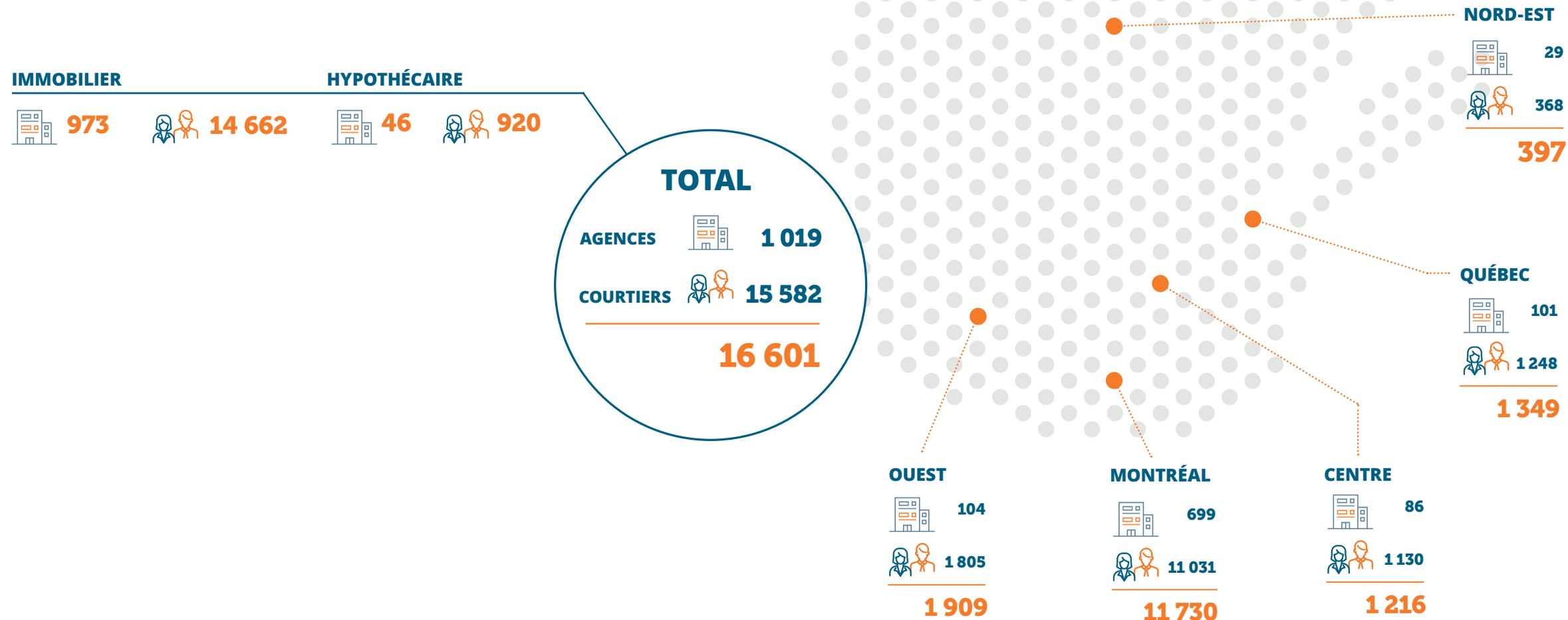
93

VISIBILITÉ

95,6 MILLIONS
de personnes potentiellement rejointes

PORTRAIT DU COURTAGE IMMOBILIER ET HYPOTHÉCAIRE

Le nombre d'agences et de courtiers immobiliers ou hypothécaires détenant un permis d'exercice valide était de 16 601 au 31 décembre 2019.



REVUE DES ACTIVITÉS

ENCADREMENT 22

Inspection	22
Assistance au public	24
Syndic	24
Indemnisation	25

CERTIFICATION 26

FORMATION 26

COMMUNICATIONS 28

Centre de renseignements Info OACIQ.....	28
Accès à l'information.....	28

GOVERNANCE ET ADMINISTRATION..... 30

Conseil d'administration	30
Ressources humaines	32
Ombudsman	32
Technologies de l'information	33

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 et hypothécaires.

En 2019, de nombreuses initiatives ont été prises afin de s'assurer que les titulaires de permis se conforment aux règles de l'art, exercent leur rôle conseil et respectent les règles de déontologie.

Inspection

Le Service d'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 2019, les inspecteurs de l'OACIQ ont visité 171 établissements, soit 157 agences et courtiers agissant à leur compte en courtage immobilier résidentiel, 12 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, 1 422 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 d'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 acomptes sont gérés avec rigueur.

Enfin, 120 nouveaux dirigeants d'agence ou courtiers à leur compte ont bénéficié d'une séance de démarrage. Ce type de séance s'adresse aux nouveaux dirigeants d'agence et aux nouveaux courtiers agissant à leur compte et est donnée par un inspecteur. 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 617 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 courtiers agissant à leur

compte, 524 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 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 2019, 226 demandes d'engagements à suivre une ou plusieurs formations ont été émises par les inspecteurs lorsque d'importantes lacunes ont été constatées en inspection.

Inspections d'agences et de courtiers à leur compte – 2019

Rapports aux courtiers, axés sur la compétence

 617

Auto-inspections en ligne

 1 422

Inspections en établissement

 171

Dirigeants d'agence et courtiers agissant à leur compte ayant participé à une séance de démarrage

 120

Inspections au total

 2 330

Autres interventions

- Près de 1 000 appels ont été effectués par le Service d'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;
- 15 interventions des inspecteurs ont eu lieu avant la délivrance des permis aux nouvelles agences afin de s'assurer de la mise en place immédiate du Programme de conformité.

Assistance au public

Lorsqu'une personne désire formuler une plainte contre un titulaire de permis de courtage immobilier ou hypothécaire délivré par l'Organisme, un responsable du Service d'assistance au public analyse en premier lieu la plainte, décide du traitement approprié à lui accorder, puis assiste cette personne dans la présentation d'une demande. Il fournit également les informations concernant les différentes ressources de l'OACIQ, ainsi que les obligations législatives et réglementaires des titulaires de permis.

En 2019, 2 470 demandes ont été reçues. Il s'agit d'une augmentation de 21 % comparativement à l'année précédente pour le nombre de dossiers ouverts.

Plaintes traitées - 2019

Actives en début d'année



Reçues en cours d'année



Fermées en cours d'année



Actives à la fin de l'année



Afin de veiller à la protection du public, les analystes ont effectué plusieurs interventions préventives rapides auprès des courtiers et de leur dirigeant d'agence. De plus, les analystes ont constaté diverses lacunes dans le travail de plusieurs courtiers. Pour veiller à leur encadrement, 164 avertissements ont été donnés et 103 engagements à suivre une ou plusieurs formations ont été signés par des courtiers et leur dirigeant d'agence.

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 à 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.

Le syndic a également maintenu son attention sur le rôle joué par les dirigeants d'agence dans le cadre des enquêtes visant des courtiers sous leur supervision ainsi que sur la tenue des dossiers, livres et registres, afin de les responsabiliser davantage relativement aux fonctions qu'ils exercent.

Enquêtes disciplinaires sur des courtiers et des agences – 2019

Actives en début d'année



Reçues en cours d'année



Fermées en cours d'année



Actives à la fin de l'année



Exercice illégal

Lorsque l'on soupçonne qu'une activité de courtage immobilier ou hypothécaire 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 exercé 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 – 2019

Actives en début d'année



Reçues en cours d'année



Fermées en cours d'année



Actives à la fin de l'année



Indemnisation

Le public victime de fraude, de manœuvre dolosive ou de détournement de fonds dans le cadre d'une transaction immobilière ou hypothécaire 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 et hypothécaires du Québec y cotisent annuellement.

À signaler en 2019 :

- 40 demandes reçues (incluant 5 demandes de révision);
- 39 demandes traitées et 1 fermeture administrative*;
- 5 des demandes traitées par le comité ont été accueillies;
- 70 678 \$ d'indemnités accordées.

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

CERTIFICATION

Le Service de la certification traite les dossiers de délivrance de permis ainsi que les changements de permis en lien avec la *Loi sur le courtage immobilier*, applicables aux agences et aux courtiers immobiliers ou hypothécaires autorisés par l'OACIQ. Le Service traite également les demandes des futurs titulaires de permis. Ces opérations s'effectuent selon un cadre réglementaire strict auquel les requérants doivent répondre. Au cours de l'exercice, 1 962 demandes de délivrance de permis ont été traitées. Au 31 décembre, l'OACIQ comptait 16 601 titulaires de permis.

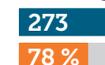
Examens de certification – 2019

■ Nombre de candidats
■ Taux de réussite

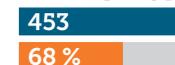
Courtage immobilier résidentiel



Courtage immobilier commercial



Courtage hypothécaire



Dirigeant d'agence



TOTAL



FORMATION

Le Service de la formation voit à ce que les compétences des titulaires de permis actuels et futurs autorisés par l'OACIQ soient optimales et constamment mises à jour. Le tout s'accomplit sur deux volets.

Il s'assure que tout candidat désirant se présenter à un examen de l'OACIQ a préalablement suivi et réussi un programme de formation de base reconnu par l'OACIQ. De ce fait, 22 établissements sont reconnus et offrent aux étudiants qui veulent devenir titulaire de permis ou dirigeant d'agence une formation adaptée et de qualité. D'ailleurs, l'OACIQ est intervenu davantage en 2019 auprès de ces établissements en ciblant ceux qui requerraient des ajustements dans les programmes reconnus afin de bien préparer les étudiants à la pratique du courtage immobilier. De plus, des rencontres trimestrielles avec tous les établissements ont eu lieu.

Concernant les examens de certification, l'OACIQ a administré 2 272 examens, tenu 23 séances dans ses locaux, 7 séances à Québec

ainsi qu'une séance à La Prairie, ce qui correspond à une augmentation de 13 % du nombre total d'exams administrés par le service. De plus, les actions de suivis au sein des établissements d'enseignement ont porté fruit, notamment pour le programme de dirigeant d'agence qui a vu ses statistiques de réussite bondir de 12 %.

Afin que les compétences des titulaires de permis autorisés par l'OACIQ restent optimales et à jour, le Service de la formation gère le Programme de formation continue obligatoire. Il conçoit et met sur pied une variété d'activités de formation continue couvrant la pratique du courtage immobilier et hypothécaire et des fonctions de dirigeant d'agence. Le service accrédite également des formations dispensées par des tiers. Ces dernières sont offertes en webinaire, en ligne et en salle, pendant toute la durée d'un cycle du Programme de formation continue obligatoire.

L'année 2019 a permis aux titulaires de permis de terminer les formations requises dans le cadre du cycle 2017-2019 du Programme de formation continue obligatoire qui s'est terminé le 30 avril 2019.

Le nouveau cycle, débuté le 1^{er} mai 2019, se raffine en offrant aux titulaires de permis un parcours de

formation continue plus adapté à leur pratique en courtage. Ainsi, des formations visant des besoins précis et d'autres visant certains enjeux d'actualité sont mises sur pied et offertes par l'OACIQ, en partenariat avec certaines ressources externes, et proposent une approche interactive aux participants. Qui plus est, les formations visant les dirigeants d'agence misent davantage sur les compétences managériales dans le cadre de leurs fonctions et leur permettent un meilleur accompagnement. Enfin, pour assurer un meilleur contrôle, une validation des connaissances est désormais incluse pour tous les titulaires de permis dans les nouvelles formations obligatoires dispensées par l'OACIQ.

L'OACIQ ainsi que ses 114 dispensateurs accrédités offrent une variété de 557 formations aux courtiers et aux dirigeants d'agence dans le cadre du présent cycle 2019-2021 (2019-2020 pour les courtiers hypothécaires) du Programme.

Plus de 187 000 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

	 Offertes	 Séances	 Participants	 UFC
 En salle	219	833	22 170	54 738
 En ligne	132	2 882	25 696	36 781
 En webinaire	206	1 116	41 135	95 868
=	557	4 831	89 001	187 387

COMMUNICATIONS

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.

Informier 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 :



Les nouveaux guides de l'acheteur et du vendeur ont été mis en ligne et lancés en septembre, et déjà **plus de 1,4 million de pages** ont été consultées*;



57 999 demandes d'information ont été traitées par le centre de renseignements Info OACIQ;



Nos campagnes publicitaires, nos initiatives médiatiques ainsi que notre présence dans les médias sociaux nous ont permis de rejoindre un auditoire potentiel de **plus de 95,6 millions de personnes****;



La fréquentation du site public s'est **accrue de 44 % (plus de 1,4 million de visites)**;



La notoriété de l'Organisme a augmenté de **8,7 % en 2018 à 13,1 % en 2019**, représentant un **bond de plus de 50 %**;



Plus de 171 220 personnes ont été rejointes lors de notre participation à 3 événements publics, dont le Salon national de l'habitation et Expo habitat Québec.

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

** Nombre d'expositions potentielles de notre contenu au public.

Un effort d'information particulier 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.

Centre de renseignements Info OACIQ

En 2019, le personnel du centre de renseignements Info OACIQ a mis ses connaissances au service du public et des titulaires de permis en répondant à 57 999 demandes d'information. Dans une perspective d'augmenter encore plus l'efficacité de ses services, Info OACIQ a tenu encore cette année des sondages de satisfaction auprès du public. Un taux de satisfaction de 98 % a été atteint, notamment quant à la qualité du service à la clientèle ainsi qu'aux références et aux informations transmises.

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 29 demandes d'accès.

UNE GESTION ÉQUILIBRÉE
EST UN GAGE DE CONFIANCE.

GOVERNANCE ET ADMINISTRATION

Conseil d'administration au 31 décembre 2019

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

Michel Léonard
VICE-PRÉSIDENT
DU CONSEIL
Courtage immobilier
commercial

Georges Bardagi
Courtage immobilier
résidentiel

Joël Charron
Courtage immobilier
résidentiel

Stéphanie Gauthier
Courtage immobilier
résidentiel

Pierre Martel
Courtage hypothécaire

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, B.A.A., A.V.A., C.A.A.S., FMA,
CIM, FCSI

Richard Boivin, avocat

Sébastien Boucher-Lavallée, CPA, CGA

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

Nathalie Ebnoether, M.A.

DE GAUCHE À DROITE

DEVANT

Stéphanie Gauthier,
courtier immobilier agréé DA

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

Michel Léonard, B. Comm., B.C.L., C.Dir.

Nadine Lindsay, LL.B., ASC, C.Dir.,
médiatrice

Georges Bardagi, B.A.A., Marketing,
courtier immobilier agréé

Nathalie Ebnoether, M.A.

Roger Rhéaume,
courtier immobilier agréé DA

DERRIÈRE

Joël Charron,
courtier immobilier agréé DA

Claudie Tremblay, LL.B., Adm.A, médiatrice

Jacques Métivier,
courtier immobilier agréé DA

Pierre Hamel, B.Sc., ASA, ACIA, ASC, C.Dir.

Pierre Martel, CHA,
courtier immobilier

Caroline Simard, LL.M., Adm.A, ASC,
médiatrice

Sébastien Boucher-Lavallée, CPA, CGA

ABSENTS DE LA PHOTO

Dany Bergeron, B.A.A., A.V.A., C.A.A.S., FMA,
CIM, FCSI

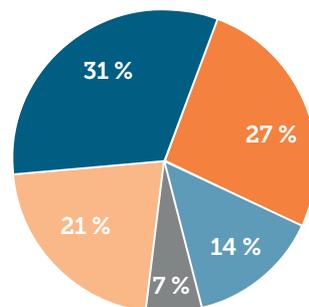
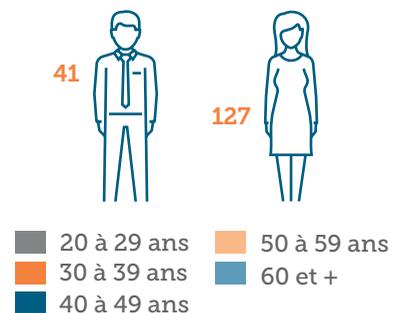
Richard Boivin, avocat



Ressources humaines

Les postes de l'OACIQ (incluant le FARCIQ) sont au nombre de 179 au 31 décembre 2019. Afin de préserver l'expertise, les employés ont accès à des programmes de développement professionnel. En 2019, ceux-ci ont ainsi suivi plus de 3 599 heures de formation. 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. Parmi les organismes bénéficiaires, mentionnons Abri de la Rive-Sud, la marche JEM (J'avance en marchant) de Revivre, la société de la SLA (sclérose en plaques amyotrophique) et Opérations Père Noël.

Répartition de l'effectif



Postes vacants : 11

Ombudsman

Dans un souci constant d'améliorer les services rendus au public ainsi que l'encadrement des courtiers, et afin de s'assurer que ses activités respectent son cadre juridique, l'Organisme s'est doté d'un service d'ombudsman. Celui-ci examine les requêtes formulées par le public, puis rend compte de ses constats et recommandations à la direction. En 2019, 24 dossiers ont été transmis à l'ombudsman. De ces derniers, 10 ont été réacheminés vers les services appropriés et 14 ont été traités par l'ombudsman.

Technologies de l'information

Les technologies de l'information de l'OACIQ ont pour rôle d'assurer la pérennité des systèmes de gestion de l'information, la sécurité de l'intégrité des données ainsi que l'évolution et le développement des infrastructures technologiques. En 2019, plusieurs initiatives ont été déployées afin de permettre à l'OACIQ de respecter sa mission d'encadrer la pratique du courtage immobilier et hypothécaire au Québec de façon encore plus proactive.

Par exemple, une démarche d'observation et d'analyse en matière de sécurité technologique a été réalisée auprès des utilisateurs, et sur des processus et de la technologie. Cette approche a mené à la mise en place de solutions (infrastructure, matériels et logiciels) encore plus sécurisées. De plus, le Service d'optimisation des processus a été fusionné avec celui des technologies de l'information, contribuant ainsi à l'uniformisation des pratiques d'affaires de l'organisation.

Le projet majeur du Service des technologies de l'information fut certainement la mise en application du projet Courtier 360. Cette nouvelle solution CRM (gestion de la relation client) offre une approche intégrée, centralisée, évolutive et sécuritaire pour la gestion de nos relations avec les titulaires de permis. Les applications des services de première ligne, soit Info OACIQ, Certification, Assistance au public et Syndic, ont été déployées avec succès.

BILANS DES COMITÉS STATUTAIRES

Comité d'inspection	35
Comité de discipline	36
Comité de révision des décisions du syndic	37
Comité de délivrance et de maintien des permis	38
Comité d'indemnisation	39
Comité de décision en matière d'assurance de la responsabilité professionnelle	40

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 ses 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, sans maximum, 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 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 2019, le comité a tenu 4 séances au cours desquelles 70 dossiers d'inspection lui ont été présentés. De ces 70 dossiers*, le comité a acheminé 8 situations au Service d'assistance au public pour une analyse plus approfondie et 55 ont été transférées au syndic pour une enquête quant à la commission d'une infraction à la Loi ou à l'un de ses règlements.

Le comité a recommandé à 37 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 37 engagements, 4 étaient assortis d'une ou de plusieurs formations à suivre, dont la plupart portant sur *La gestion des comptes en*

fidéicommiss et *La tenue des dossiers et registres*. Par ailleurs, 4 engagements visaient notamment l'établissement d'un plan de redressement et 6 autres, le devoir d'informer par écrit les courtiers de leur obligation de divulguer par écrit toute entente de rétribution.

Faits saillants

Cette année, le manquement le plus fréquent pour un courtier est de ne pas avoir collaboré avec le Service d'inspection dans le cadre de l'auto-inspection, soit 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 – Sommaire des dépôts et des retraits* 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.

* 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.

Dans une situation, le comité a imposé à un courtier l'obligation de suivre plusieurs formations.

Dossiers – 2019

Nombre de dossiers traités

 70

Situations transférées au Service d'assistance

 8

Situations transférées au Bureau du syndic

 55

Engagements émis par le comité

 37

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 l'entrée en vigueur de certaines modifications à la LCI le 13 juillet 2018, le montant minimum des amendes est de 2 000 \$ et le maximum, de 50 000 \$. De plus, la Loi 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 2019, le Syndic de l'Organisme avait déposé 57 plaintes devant le comité de discipline. Durant l'exercice, le comité a tenu 70 journées d'audience, a rendu 72 décisions au fond et a imposé 263 sanctions, soit par chef d'infraction :

- 23 réprimandes;
- 100 amendes représentant un montant global de 195 000 \$;

- 25 obligations de suivre un cours ou une formation;
- 5 conditions ou restrictions au permis;
- 81 suspensions de permis;
- 19 révocations du permis;
- 10 autres ordonnances.

De manière générale, les périodes de suspension temporaire imposées par le comité de discipline en 2019 variaient de 30 jours à 5 ans.

La *Loi sur le courtage immobilier* prévoit un droit d'appel à la Cour du Québec de certaines décisions du comité. Ainsi, en 2019 :

- 16 décisions du comité de discipline ont été portées en appel devant la Cour du Québec;
- 13 décisions ont été rendues par la Cour du Québec en appel de décisions rendues par le comité de discipline;
- 1 décision rendue par la Cour du Québec a fait l'objet d'une demande en révision judiciaire devant la Cour supérieure, laquelle a été rejetée.

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 référer le dossier au comité d'inspection.

Décisions

En 2019, le comité a reçu 19 demandes de révision. De ces 19 demandes, 16 ont été traitées par le comité et 3 demeuraient actives au 31 décembre.

Le nombre de demandes reçues et traitées a plus que doublé, en comparaison de l'année 2018. Ceci s'explique notamment par l'abolition des frais administratifs requis pour la demande de révision, laquelle vise à assurer au public un accès accru à ce mécanisme de protection.

Parmi les dossiers étudiés par le comité au cours de cet exercice, ce dernier a confirmé la décision du syndic et conclu qu'il n'y avait pas lieu de porter plainte devant le comité de discipline dans 14 dossiers. Dans 2 dossiers, le comité a conclu qu'il y avait lieu de suggérer au syndic de compléter son enquête et de rendre par la suite une nouvelle décision quant à l'opportunité de porter plainte.

Dossiers - 2019

Nombre de dossiers traités

 16

Nature des avis rendus

 16

Pas lieu de porter plainte devant le comité de discipline*

 14

Suggérer au syndic de compléter son enquête*

 2

* Dans un dossier, le comité a également suggéré au syndic de référer le dossier au comité d'inspection.

Comité de délivrance et de maintien des permis

Le comité de délivrance et de maintien des permis (CDMP) 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, pénal ou criminel ayant un lien avec l'exercice des opérations de courtage.

Dans de telles situations, le comité peut imposer les mesures prévues à la Loi si la protection du public le justifie.

Décisions

Le comité a traité 103 dossiers au cours des 17 séances qu'il a tenues en 2019. Il a ainsi étudié 53 dossiers de personnes ayant demandé la délivrance d'un permis de courtier immobilier ou hypothécaire, 40 dossiers de titulaires de permis ainsi que 10 demandes d'avis anticipé. Les situations sur lesquelles le comité s'est penché dans ces dossiers se dénombrent comme suit : 59 infractions disciplinaires ou pénales ou actes criminels et 53 cessions de biens (incluant les cas d'avis anticipé).

Le comité a ainsi rendu les 99 décisions suivantes :

- 39** permis délivrés sans condition ni restriction;
- 19** permis délivrés avec conditions ou restrictions;
- 19** permis maintenus sans condition ni restriction;
- 16** permis maintenus avec conditions ou restrictions;

- 2** permis refusés;
- 3** permis suspendus; et
- 1** permis révoqué.

Deux dossiers ont été portés en appel et demeuraient pendants au 31 décembre 2019. Dans l'un des deux dossiers, une demande en sursis de l'exécution de la décision du comité a été accueillie. De plus, deux dossiers de demandes de pourvoi en contrôle judiciaire auprès de la Cour supérieure demeuraient également pendants fin 2019.

Au cours de cet exercice, il y a eu une augmentation significative du nombre de situations concernant une cession de biens auprès des demandeurs de permis. Celles-ci sont passées de 10 dossiers sur 50 en 2018 à 20 dossiers sur 53 en 2019.

De plus, en tenant compte du nombre de situations traitées, soulignons la poursuite d'une hausse des décisions pour lesquelles le comité a imposé des conditions ou des restrictions au permis, de 24 % des situations visées en 2018 à 34 % en 2019.

Comité d'indemnisation

Le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier (FICI) est affecté au paiement des indemnités payables 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 à même le 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 1^{er} janvier 2019, 26 dossiers étaient en attente d'analyse.

En 2019, le comité d'indemnisation a tenu 9 séances lors desquelles 39 demandes ont été étudiées par ce dernier et pour lesquelles il a rendu des décisions. Parmi ces décisions rendues, le comité a accueilli 5 demandes d'indemnisation pour un montant total de 70 678 \$ en indemnités accordées. Au cours de l'année 2019, 35 nouvelles demandes ont été reçues et 5 ont fait l'objet d'une réouverture suivant une demande de révision. De plus, un dossier a fait l'objet d'une fermeture administrative*.

Au 31 décembre 2019, 26 dossiers demeuraient en attente d'analyse et deux demandes en révision judiciaire déposées en 2018 étaient toujours pendantes.

Indemnisation – 2019

Dossiers en attente d'analyse au 1^{er} janvier

 26

Demandes reçues en cours d'année¹

 40

Demandes traitées

 39

Dossiers en attente d'analyse à la fin de l'année

 26

Demandes d'indemnisation accueillies

 5

Indemnités accordées

 70 678 \$

¹ Ce chiffre comprend les nouveaux dossiers (35 dossiers pour 2019) et ceux qui ont fait l'objet d'une réouverture suivant une demande de révision (5 dossiers pour 2019).

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

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 nouvelle instance décisionnelle. Il a été créé à la suite de la révision des lois dans le secteur financier, plus précisément suivant les modifications apportées à la *Loi sur les assureurs*.

Le 13 juin 2019, le conseil d'administration du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (**FARCIQ**) a fait une reddition de compte à l'**OACIQ**. Depuis cette date, c'est le conseil d'administration de l'**OACIQ** qui exerce les fonctions et les pouvoirs relatifs à l'assurance responsabilité professionnelle. Pour sa part, le CDARP détient l'ensemble des fonctions et pouvoirs relatifs au traitement des dossiers de réclamation. À la demande du conseil d'administration de l'**OACIQ**, le CDARP fait aussi 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.

Pour plus d'informations quant aux données financières et statistiques du **FARCIQ**, nous vous invitons à prendre connaissance du mot du directeur général du **FARCIQ** joint à la présentation des états financiers du **FARCIQ** (p. 74).

RÉSULTATS FINANCIERS

L'année financière 2019 se clôture avec un excédent des produits sur les charges de 4,4 M \$ pour le fonds d'administration général et le fonds d'indemnisation. Cet excédent est l'aboutissement d'efforts considérables en agilité et en efficacité ainsi que de plusieurs actions et particularités du marché, dont :

- L'intensification de la formation de base et des examens en raison de l'effervescence du marché immobilier et de l'attrait soutenu pour l'activité de courtier immobilier;
- L'engouement accru pour l'offre de formation de l'OACIQ, qui permet davantage de flexibilité aux courtiers, et qui atteste de la qualité et de la crédibilité de l'Organisme en tant que dispensateur;
- La haute performance des marchés financiers et la vigilance constante de l'Organisme quant à sa politique de placements.

La solidité financière, l'optimisation des processus, le déploiement d'outils technologiques performants, la gestion efficace des fournisseurs et la rétention de ressources humaines compé-

tentes ont permis à l'Organisme de réduire les coûts d'opération. Ces réalisations lui ont également permis de mettre de l'avant des projets innovateurs et d'envergure tels que :

- Le rehaussement du leadership de l'encadrement du courtage immobilier;
- L'accroissement de la visibilité de l'OACIQ sur le plan national et international;
- Un rendez-vous immobilier réussi, traitant de l'équilibre;
- Une accessibilité supérieure des services offerts au public.

Avec l'évolution constante de sa gouvernance et la vigie soutenue des modèles d'affaires émergents, l'OACIQ se positionne comme un régulateur avant-gardiste qui pourra assurer avec confiance son rôle exclusif de protection du public. De plus, afin de répertorier tous les efforts en optimisation des processus et en contrôle des coûts de l'Organisme, un tableau des gains corporatifs a été créé.

RAPPORT

DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ORGANISME
D'AUTORÉGLIMENTATION 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 2019 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.



pwc

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 2019;
- l'état des résultats pour l'exercice clos à cette date;
- l'état de l'évolution des actifs nets 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 un résumé des principales méthodes comptables.

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 26 février 2020

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

ORGANISME D'AUTORÉGLÉMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

État de la situation financière · Au 31 décembre 2019

	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Total 2019	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Total 2018
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
ACTIF						
À court terme						
Encaisse	2 596 493	763 192	3 359 685	2 726 462	997 641	3 724 103
Placements (note 3)	13 164 240	7 950 069	21 114 309	9 908 594	6 548 500	16 457 094
Intérêts courus à recevoir	-	657	657	-	1 648	1 648
Comptes débiteurs (note 4)	678 986	-	678 986	760 540	-	760 540
Avance interfonds (note 5)	58 506 *	-	-	34 512 *	-	-
Stocks de formulaires	108 046	-	108 046	80 591	-	80 591
Frais payés d'avance	514 495	-	514 495	395 311	-	395 311
	17 120 766	8 713 918	25 776 178	13 906 010	7 547 789	21 419 287
Participation dans une société en commandite (note 6)	4 057 939	-	4 057 939	3 874 600	-	3 874 600
Immobilisations corporelles (note 7)	3 524 813	-	3 524 813	3 732 314	-	3 732 314
Immobilisations incorporelles (note 8)	704 447	-	704 447	14 711	-	14 711
	25 407 965	8 713 918	34 063 377	21 527 635	7 547 789	29 040 912
PASSIF						
À court terme						
Comptes créditeurs et charges à payer (note 9)	3 056 364	6 779	3 063 143	2 271 951	4 601	2 276 552
Avance interfonds (note 5)	-	58 506 *	-	-	34 512 *	-
Provision pour indemnités (note 10)	-	174 508	174 508	-	172 780	172 780
Produits perçus d'avance	5 749 080	341 444	6 090 524	5 694 712	333 413	6 028 125
	8 805 444	581 237	9 328 175	7 966 663	545 306	8 477 457
Avantage incitatif reporté, à la valeur comptable nette	2 218 866	-	2 218 866	2 430 185	-	2 430 185
	11 024 310	581 237	11 547 041	10 396 848	545 306	10 907 642
Engagements et éventualités (notes 11 et 12)						
Actifs nets						
Investis en immobilisations	2 010 396	-	2 010 396	1 316 840	-	1 316 840
Affectations d'origine interne – participation dans la SEC (immeuble)	250 000	-	250 000	-	-	-
Non affectés	12 123 259	-	12 123 259	9 813 947	-	9 813 947
Fonds d'indemnisation	-	8 132 681	8 132 681	-	7 002 483	7 002 483
	14 383 655	8 132 681	22 516 336	11 130 787	7 002 483	18 133 270
	25 407 965	8 713 918	34 063 377	21 527 635	7 547 789	29 040 912

* 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 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 2019

	Fonds d'administration générale			Fonds d'indemnisation	TOTAL
	Investis en immobilisations	Affectations d'origine interne	Non affectés		
	\$	\$	\$	\$	\$
Solde au 31 décembre 2017	1 471 137	-	6 851 456	6 303 692	14 626 285
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	(303 689) *	(771 934) ***	3 883 817	698 791	3 506 985
Investissement en immobilisations	149 392 **	-	(149 392)	-	-
Affectations d'origine interne – annexe – rayonnement	-	771 934 ***	(771 934)	-	-
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2018	1 316 840	-	9 813 947	7 002 483	18 133 270
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	(298 271) *	250 000 ****	3 301 139	1 130 198	4 383 066
Investissement en immobilisations	991 827 **	-	(991 827)	-	-
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2019	2 010 396	250 000	12 123 259	8 132 681	22 516 336

* Correspond à l'amortissement des immobilisations de 509 592 \$ (515 010 \$ en 2018), déduction faite de l'amortissement de l'avantage incitatif de 211 319 \$ (211 321 \$ en 2018) pour les améliorations locatives.

** Correspond à l'investissement en immobilisations de 991 827 \$ (149 392 \$ en 2018).

*** Jusqu'au 23 juin 2018, le Fonds de financement, qui avait été établi conformément à l'article 47 de la *Loi sur le courtage immobilier*, devait servir notamment à la production et à la diffusion d'informations relatives aux droits du public dans le domaine du courtage immobilier et à la promotion de la qualité des services des courtiers et des agences. À cette date, l'article 47 de la Loi a été abrogé avec l'entrée en vigueur du PL 141, qui a aboli le Fonds de financement. Les activités de production et de diffusion d'informations relèvent dorénavant du Fonds d'administration générale, d'où le retrait de l'affectation d'origine interne de l'actif net en 2019.

**** Au cours de l'exercice, le conseil d'administration a imputé un montant de 250 000 \$ (néant en 2018) dans le fonds d'affectations d'origine interne comme fonds de prévoyance pour l'entretien du bâtiment.

ORGANISME D'AUTORÉGLÉMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

État des résultats · Exercice clos le 31 décembre 2019

	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Total 2019	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	TOTAL 2018
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
PRODUITS						
Maintien de permis	14 573 869	1 010 375	15 584 244	14 263 255	985 991	15 249 246
Délivrances	1 263 863	-	1 263 863	1 112 398	-	1 112 398
Étude de dossiers de délivrance	970 870	-	970 870	941 404	-	941 404
Revenus administratifs – certification	317 918	-	317 918	307 276	-	307 276
Formation continue – annexe	3 413 354	-	3 413 354	2 192 509	-	2 192 509
Formation de base et examens – annexe	1 650 291	-	1 650 291	1 438 338	-	1 438 338
Formulaires – annexe	965 977	-	965 977	1 040 109	-	1 040 109
Discipline et syndic – annexe	282 411	-	282 411	371 699	-	371 699
Exercice illégal de courtage – annexe	49 191	-	49 191	64 117	-	64 117
Rayonnement – annexe	292 093	-	292 093	168 439	-	168 439
Revenus de gestion (note 14)	220 391	-	220 391	198 098	-	198 098
Quote-part de la participation dans la SEC, après amortissements (note 6)	183 339	-	183 339	83 364	-	83 364
Revenus (pertes) de placement (note 13)	883 257	470 332	1 353 589	(81 806)	(33 579)	(115 385)
Autres revenus	34 359	26 380	60 739	31 962	95 894	127 856
	25 101 183	1 507 087	26 608 270	22 131 162	1 048 306	23 179 468

ORGANISME D'AUTORÉGLÉMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

État des résultats · Exercice clos le 31 décembre 2019 (suite)

	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Total 2019	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	TOTAL 2018
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
CHARGES						
Formation continue – annexe	1 623 775	-	1 623 775	1 113 734	-	1 113 734
Formation de base et examens – annexe	878 188	-	878 188	717 588	-	717 588
Formulaires – annexe	240 582	-	240 582	282 802	-	282 802
Discipline et syndic – annexe	3 154 034	-	3 154 034	2 898 847	-	2 898 847
Exercice illégal de courtage – annexe	450 497	-	450 497	98 754	-	98 754
Rayonnement – annexe	1 304 898	-	1 304 898	940 373	-	940 373
Conseil d'administration et comités	636 532	35 073	671 605	622 080	40 664	662 744
Révision de la <i>Loi sur le courtage immobilier</i>	412 298	-	412 298	288 672	-	288 672
Contribution au ministère des Finances	194 285	-	194 285	191 355	-	191 355
Salaires et charges sociales	9 488 211	108 509	9 596 720	8 999 314	85 392	9 084 706
Formations et cotisations	173 304	2 441	175 745	189 698	3 468	193 166
Déplacements	83 224	-	83 224	104 239	-	104 239
Occupation des locaux	972 879	5 752	978 631	986 763	5 591	992 354
Assurances	108 934	1 075	110 009	99 301	1 131	100 432
Amortissements (notes 7 et 8)	376 171	3 524	379 695	379 329	4 320	383 649
Frais de bureau	266 768	1 450	268 218	241 086	1 873	242 959
Technologies de l'information	382 122	2 605	384 727	107 763	806	108 569
Entretien et réparations	41 973	414	42 387	81 671	930	82 601
Honoraires	581 211	109 615	690 826	579 151	104 941	684 092
Frais financiers	478 429	34 025	512 454	400 448	34 534	434 982
Indemnisation (note 15)	-	72 406	72 406	-	65 865	65 865
	21 848 315	376 889	22 225 204	19 322 968	349 515	19 672 483
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	3 252 868	1 130 198	4 383 066	2 808 194	698 791	3 506 985

ORGANISME D'AUTORÉGLÉMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

État des flux de trésorerie · Exercice clos le 31 décembre 2019

	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Total 2019	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Total 2018
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT						
Excédent des produits sur les charges	3 252 868	1 130 198	4 383 066	2 808 194	698 791	3 506 985
Éléments sans effet sur la trésorerie :						
Perte réalisée et non réalisée (gain) sur les placements (note 13)	(495 448)	(280 581)	(776 029)	305 233	276 571	581 804
Quote-part des résultats nets de la société en commandite après amortissements	(183 339)	-	(183 339)	(83 364)	-	(83 364)
Amortissements des immobilisations	509 592	-	509 592	515 010	-	515 010
Amortissement de l'avantage incitatif	(211 319)	-	(211 319)	(211 321)	-	(211 321)
	2 872 354	849 617	3 721 971	3 333 752	975 362	4 309 114
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement	749 702	36 922	786 624	(270 740)	56 175	(214 565)
	3 622 056	886 539	4 508 595	3 063 012	1 031 537	4 094 549
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT						
Remboursement de capital de la société en commandite (note 6)	-	-	-	350 000	-	350 000
Acquisition de placements	(16 195 198)	(1 383 988)	(17 579 186)	(11 782 890)	(1 316 616)	(13 099 506)
Produit de la cession de placements	13 435 000	263 000	13 698 000	10 640 967	1 137 260	11 778 227
Acquisition d'immobilisations	(991 827)	-	(991 827)	(149 392)	-	(149 392)
	(3 752 025)	(1 120 988)	(4 873 013)	(941 315)	(179 356)	(1 120 671)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT						
Variation nette de l'encaisse	(129 969)	(234 449)	(364 418)	2 121 697	852 181	2 973 878
Encaisse au début	2 726 462	997 641	3 724 103	604 765	145 460	750 225
ENCAISSE À LA FIN	2 596 493	763 192	3 359 685	2 726 462	997 641	3 724 103

ORGANISME D'AUTORÉGLÉMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

Notes annexes · 31 décembre 2019

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, 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 :

Instrument 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.

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, licences et technologies	3 à 7 ans

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.

Entité contrôlée

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

2. Principales méthodes comptables (suite)

Entité contrôlée (suite)

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.

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.

Impôts sur les bénéfiques

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

2. Principales méthodes comptables (suite)

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 sont constitués de fonds d'obligations et d'actions.

Les placements du Fonds d'indemnisation sont constitués d'obligations provinciales, municipales et de coupons détachés à des taux variant de 4,00 % à 5,00 % (de 4,00 % à 5,00 % au 31 décembre 2018), échéant entre juin 2021 et janvier 2023 ainsi que de parts 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)

	2019		2018	
	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation
	\$	\$	\$	\$
Coût des obligations et des fonds d'obligations	10 597 848	6 332 270	7 952 102	5 277 390
Coût des actions et des fonds d'actions	2 451 120	1 463 264	2 216 736	1 413 909
	13 048 968	7 795 534	10 168 838	6 691 299
Juste valeur des obligations et des fonds d'obligations	10 625 970	6 394 168	7 924 521	5 263 002
Juste valeur des actions et des fonds d'actions	2 538 270	1 555 901	1 984 073	1 285 498
	13 164 240	7 950 069	9 908 594	6 548 500

4. Comptes débiteurs

	2019	2018
	\$	\$
FONDS D'ADMINISTRATION GÉNÉRALE		
Créances d'exploitation	725 886	981 651
Provision pour créances douteuses	(151 038)	(261 955)
	574 848	719 696
Taxes à la consommation	104 138	40 844
	678 986	760 540

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 2019 est la suivante :

	2019	2018
	\$	\$
BILAN		
Actif		
Immeuble locatif, au coût	10 478 366	10 478 366
Autres actifs	1 779 171	1 591 648
	12 257 537	12 070 014
Passif		
Emprunts bancaires	8 081 100	8 381 528
Autres passifs	91 425	88 165
	8 172 525	8 469 693
Actif net	4 085 012	3 600 321
	12 257 537	12 070 014

La quote-part de l'OACIQ dans les résultats nets de la société en commandite pour l'exercice clos le 31 décembre 2019 est la suivante :

ÉTAT DES RÉSULTATS		
Produits	1 612 308	1 476 035
Charges	1 127 618	1 091 320
Bénéfice avant amortissement	484 690	384 715
Amortissement	(301 351)	(301 351)
Quote-part des résultats nets de la société en commandite	183 339	83 364

La quote-part de l'OACIQ dans les flux de trésorerie de la société en commandite pour l'exercice clos le 31 décembre 2019 est la suivante :

Mouvements de trésorerie		
Activités d'exploitation	607 426	512 062
Activités d'investissement	(169 211)	(33 931)
Activités de financement	(319 440)	(656 385)
	118 775	(178 254)

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 1 970 898 \$ en 2019 (1 955 593 \$ en 2018). Aucun montant dû (néant en 2018) n'est inclus dans les comptes créditeurs et charges à payer. Les opérations entre parties liées ont lieu dans le cours normal des activités et sont mesurées à la valeur d'échange.

Aux 31 décembre 2019 et 2018, 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 2019 s'établit comme suit :

	2019	2018
	\$	\$
Solde au début	3 874 600	4 141 236
Remboursement de capital	-	(350 000)
Quote-part des résultats nets après amortissements	183 339	83 364
SOLDE À LA FIN	4 057 939	3 874 600

7. Immobilisations corporelles

	2019			2018
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
	\$	\$	\$	\$
FONDS D'ADMINISTRATION GÉNÉRALE				
Équipement informatique	285 411	143 393	142 018	97 901
Matériel de bureau	11 241	11 141	100	5 710
Matériel téléphonique	3 973	3 854	119	928
Ameublement	1 919 452	1 243 648	675 804	759 562
Améliorations locatives	4 911 909	2 205 137	2 706 772	2 868 213
	7 131 986	3 607 173	3 524 813	3 732 314

Du montant total de l'amortissement des immobilisations de 509 592 \$ (515 010 \$ en 2018), un montant de 376 171 \$ (379 329 \$ en 2018) 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 475 679 \$ (484 100 \$ en 2018) provenant des immobilisations corporelles et de 33 913 \$ (30 910 \$ en 2018) provenant des immobilisations incorporelles.

8. Immobilisations incorporelles

	2019			2018
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
	\$	\$	\$	\$
FONDS D'ADMINISTRATION GÉNÉRALE				
Logiciels et licences	12 167	12 167	-	14 711
Technologies	723 649	19 202	704 447	-
	735 816	31 369	704 447	14 711

9. Crédoeurs et charges à payer

	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

	2018		
	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Total
	\$	\$	\$
Comptes fournisseurs	437 414	-	437 414
Frais courus	96 944	4 601	101 545
Salaires et vacances à payer	1 436 660	-	1 436 660
Sommes à remettre à l'État	300 933	-	300 933
	2 271 951	4 601	2 276 552

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 entre juin 2020 et juin 2024. Les engagements minimaux futurs s'élèvent à 24 624 137 \$ et comprennent les paiements suivants pour les cinq prochains exercices :

	\$
2020	2 858 933
2021	2 363 837
2022	2 342 926
2023	2 176 088
2024	2 146 171

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 2019 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

	2019			2018		
	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Total	Fonds d'administration générale	Fonds d'indemnisation	Total
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Revenus réinvestis	385 198	178 988	564 186	217 891	101 616	319 507
Revenus d'intérêts	2 611	10 763	13 374	5 536	141 376	146 912
	387 809	189 751	577 560	223 427	242 992	466 419
Perte réalisée (gain) sur les placements	119 932	(16 753)	103 179	(175 763)	(16 979)	(192 742)
Gain non réalisé (perte) sur les placements	375 516	297 334	672 850	(129 470)	(259 592)	(389 062)
	495 448	280 581	776 029	(305 233)	(276 571)	(581 804)
REVENUS (PERTES) DE PLACEMENT	883 257	470 332	1 353 589	(81 806)	(33 579)	(115 385)

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

Les états financiers sommaires au 31 décembre 2019 du FARCIQ sont les suivants :

	2019	2018
	\$	\$
BILAN		
Actif	60 587 580	58 251 197
Passif	18 211 606	17 223 853
Surplus cumulé	42 375 974	41 027 344
	60 587 580	58 251 197
ÉTAT DES RÉSULTATS		
Produits	6 959 098	6 733 628
Charges	6 933 021	6 784 508
Bénéfice net (perte nette) de l'exercice	26 077	(50 880)
Gain non réalisé (perte) sur les titres disponibles à la vente	1 828 037	(653 224)
Portion reclassée dans les résultats en provenance des titres disponibles à la vente	(505 484)	(359 277)
Résultat global	1 348 630	(1 063 381)
FLUX DE TRÉSORERIE		
Activités d'exploitation	1 139 139	1 306 377
Activités d'investissement	(821 208)	809 130

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*.

Au cours de l'exercice, l'OACIQ a reçu du FARCIQ, pour des frais de gestion et de commandite, un montant de 87 418 \$ (69 325 \$ en 2018) et un montant de 114 345 \$ (112 739 \$ en 2018) pour des frais d'occupation de locaux. À ces montants s'ajoutent des remboursements de dépenses totalisant 194 525 \$ (132 532 \$ en 2018). Ces opérations ont été conclues dans le cours normal des activités et ont été comptabilisées à la valeur d'échange établie par les parties. Au 31 décembre 2019, un montant de 57 006 \$ est à recevoir (13 768 \$ en 2018) en lien avec ces opérations. Les comptes créditeurs et charges à payer comprennent un montant à payer de 13 357 \$ (15 223 \$ en 2018) pour les primes perçues par l'OACIQ pour le FARCIQ.

15. Fonds d'indemnisation

	2019	2018
	\$	\$
Indemnités payées au cours de l'exercice	70 678	138 877
Variation nette de la provision pour indemnités	1 728	(73 012)
	72 406	65 865

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 2019, les principaux passifs financiers de l'OACIQ étaient les comptes créditeurs et charges à payer.

17. Événement postérieur à la date de clôture

Dans le cadre de la révision de la *Loi sur le courtage immobilier* RLRQ, c. C-73.2, l'encadrement du courtage hypothécaire sera transféré à l'Autorité des marchés financiers. Ce changement législatif, prenant place à compter du 1^{er} mai 2020, aura un impact peu significatif sur les ressources financières de l'OACIQ pour l'année 2020.

ANNEXE

Produits et charges · Exercice clos le 31 décembre 2019

FORMATION CONTINUE	2019	2018
	\$	\$
PRODUITS		
Formation continue	3 413 354	2 192 509
CHARGES		
Salaires et charges sociales	1 124 663	752 367
Déplacements	73 666	36 173
Occupation des locaux	163 303	158 747
Assurances	11 187	8 053
Amortissement	36 660	30 764
Frais de bureau	22 494	19 525
Technologies de l'information	38 989	5 742
Entretien et réparations	4 310	6 624
Honoraires	101 349	49 058
Frais financiers	47 154	46 681
	1 623 775	1 113 734
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	1 789 579	1 078 775

ANNEXE (SUITE)**Produits et charges · Exercice clos le 31 décembre 2019**

FORMATION DE BASE ET EXAMEN	2019	2018
	\$	\$
PRODUITS		
Formation de base et examen	1 650 291	1 438 338
CHARGES		
Salaires et charges sociales	624 175	478 359
Déplacements	3 779	1 643
Occupation des locaux	156 600	152 231
Assurances	6 610	5 532
Amortissement	21 662	21 131
Frais de bureau	15 867	19 574
Technologies de l'information	16 014	3 944
Entretien et réparations	2 547	4 550
Frais financiers	30 934	30 624
	878 188	717 588
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	772 103	720 750

ANNEXE (SUITE)**Produits et charges · Exercice clos le 31 décembre 2019**

FORMULAIRES	2019	2018
	\$	\$
PRODUITS		
Vente de formulaires	965 977	1 040 109
CHARGES		
Salaires et charges sociales	27 593	27 953
Formulaires	93 407	114 681
Frais de bureau	-	12 804
Honoraires	97 213	105 219
Frais financiers	22 369	22 145
	240 582	282 802
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	725 395	757 307

ANNEXE (SUITE)**Produits et charges · Exercice clos le 31 décembre 2019**

DISCIPLINE ET SYNDIC	2019	2018
	\$	\$
PRODUITS		
Amendes et débours	282 411	371 699
CHARGES		
Salaires et charges sociales	2 290 633	1 859 373
Jetons de présence	116 854	157 050
Déplacements	35 145	53 141
Occupation des locaux	287 497	279 476
Assurances	19 774	18 620
Amortissement	64 798	71 128
Frais de bureau	22 832	134 080
Technologies de l'information	47 902	13 276
Entretien et réparations	7 619	15 314
Honoraires	252 986	289 475
Frais financiers	7 994	7 914
	3 154 034	2 898 847
INSUFFISANCE DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(2 871 623)	(2 527 148)

ANNEXE (SUITE)**Produits et charges · Exercice clos le 31 décembre 2019**

EXERCICE DE COURTAGE ILLÉGAL	2019	2018
	\$	\$
PRODUITS		
Pénalités	49 191	64 117
CHARGES		
Salaires et charges sociales	81 407	59 122
Déplacements	2 337	3 711
Occupation des locaux	9 599	9 331
Assurances	660	586
Amortissement	2 162	2 238
Frais de bureau	820	1 597
Technologies de l'information	1 599	418
Entretien et réparations	254	482
Honoraires	350 280	19 904
Frais financiers	1 379	1 365
	450 497	98 754
INSUFFISANCE DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(401 306)	(34 637)

ANNEXE (SUITE)**Produits et charges · Exercice clos le 31 décembre 2019**

RAYONNEMENT	2019	2018
	\$	\$
PRODUITS		
Rayonnement	292 093	168 439
CHARGES		
Salaires et charges sociales	201 474	209 675
Déplacements	80 788	41 741
Occupation des locaux	65 567	63 738
Assurances	1 408	1 597
Amortissement	4 615	6 100
Frais de bureau	105 008	82 699
Technologies de l'information	3 412	1 139
Entretien et réparations	543	1 313
Honoraires	121 990	81 442
Frais financiers	25 069	12 732
Publicité et représentation	695 024	438 197
	1 304 898	940 373
INSUFFISANCE DES PRODUITS SUR LES CHARGES	(1 012 805)	(771 934)

LA QUÊTE DE L'ÉQUILIBRE
POUR LE PUBLIC

RAPPORT ANNUEL 2019



Fonds d'assurance responsabilité professionnelle
du courtage immobilier du Québec



— TABLE DES MATIÈRES

73

NOTRE MISSION

74

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

78

RAPPORT DE L'AUDITEUR
INDÉPENDANT

81

ÉTATS FINANCIERS

85

NOTES ANNEXES

107

CERTIFICAT DE L'ACTUAIRE

NOTRE MISSION

PROTÉGER LE PATRIMOINE DES ASSURÉS PAR LA SOUSCRIPTION À L'ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE.

Notre rôle se divise en trois volets.



D'abord, nous offrons une protection en cas de faute, d'erreur, de négligence ou d'omission qui pourrait être commise par un titulaire de permis de courtage dans l'exercice de ses activités professionnelles.



Ensuite, nous nous assurons de verser une indemnité en regard de la perte qui en résulte lorsque la responsabilité professionnelle est démontrée.



Finalement, nous répondons aux besoins et aux préoccupations des courtiers à l'égard de leur assurance responsabilité professionnelle tout en les aidant à prévenir les risques liés aux erreurs professionnelles.

ALAIN
CHOUINARD



MOT DU **DIRECTEUR GÉNÉRAL**

Au nom du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec (FARCIO), je suis fier de présenter le bilan du Fonds pour l'exercice 2019.

Une solidité financière précieuse

Le bilan financier annuel du FARCIO est, cette année encore, très positif. Ainsi, bien que le FARCIO ait maintenu en 2019 une prime subventionnée, c'est-à-dire une prime qui est inférieure à son coût réel, il a réussi à dégager un bénéfice d'exploitation de 26 077 \$, ainsi qu'un résultat global positif de 1 348 630 \$, en raison des revenus réels d'investissement et de la variation favorable des placements anticipés, mais non réalisés.

Année après année, le Fonds est géré de manière prudente et équilibrée. Résultat : les surplus cumulés atteignent désormais près de 42,4 M \$, ce qui contribue grandement à assurer la stabilité du Fonds d'assurance à moyen terme.

Des réclamations en hausse

En 2019, il y a eu une hausse des réclamations de 8 %, soit 697, contre 645 en 2018. Le coût total des indemnités versées est toutefois demeuré stable à 1,5 M \$.

Bien que le FARCIO parvienne à dégager de bons résultats financiers, les coûts en lien avec la sinistralité sont en hausse et génèrent un déficit technique croissant. Ce constat devra être pris en considération dans les années à venir, lors de l'évaluation et de la fixation de la prime d'assurance.

LES SURPLUS CUMULÉS ATTEIGNENT DÉSORMAIS PRÈS DE 42,4 M \$, CE QUI CONTRIBUE GRANDEMENT À ASSURER LA STABILITÉ DU FONDS D'ASSURANCE À MOYEN TERME.

Une présence active et positive

Le FARDIQ accorde une grande importance à la prévention des réclamations.

C'est pourquoi, dans le cadre du Programme de formation continue obligatoire de l'OACIQ, le Fonds offre des formations gratuites aux assurés. Au cours de 2019, plus de 2 500 UFC ont été octroyées grâce à ces formations dispensées par le FARDIQ, telles *Ma responsabilité professionnelle* et *Revue annuelle de la jurisprudence en responsabilité professionnelle du courtage immobilier*.

Aussi, tout au long de l'année, le FARDIQ a fait preuve de proactivité, notamment par :

- sa participation à divers événements de l'industrie à titre de commanditaire ou d'exposant, dont le RDV OACIQ, ou par des formations dispensées dans les agences;
- des publications régulières dans le PRO@CTIF;
- plus de 1 300 trousseaux d'assurance envoyés aux nouveaux courtiers.

Une gouvernance renouvelée

Comme annoncé lors du précédent bilan annuel et conformément à une mesure législative adoptée par le gouvernement dans le cadre du projet de loi 141, depuis le 13 juin 2019, les affaires d'assurance du FARDIQ relèvent du conseil d'administration de l'OACIQ. L'Organisme demeure titulaire du permis d'assureur et est assujéti aux règles prévues à la *Loi sur les assureurs*.

Conformément à cette même loi, un comité de décision en matière d'assurance responsabilité professionnelle (CDARP) a été créé. Ce comité a la responsabilité du traitement des déclarations de sinistres. Les membres de ce nouveau comité sont nommés par le conseil d'administration de l'OACIQ.

Il est composé d'experts, assurant une compétence collective diversifiée, qui connaissent bien le FARDIQ pour avoir siégé à son conseil d'administration, soit : Martin Dupras, Louis-Georges Pelletier, Marc Simard et Michel Léonard.

Je tiens à remercier les membres du dernier conseil d'administration du FARCIO pour leur contribution exemplaire. Ma reconnaissance va également aux membres du nouveau CDARP, qui contribuent à ce que la mise en place de ce comité et le traitement des réclamations puissent se faire de manière rigoureuse. Enfin, je désire exprimer ma gratitude aux employés pour leur engagement et leur implication dans l'ensemble des réalisations du Fonds.

2020 : le FARCIO, un assureur de premier plan

Dans le cadre de son plan stratégique 2020-2022 adopté par le conseil d'administration de l'OACIQ, le FARCIO entreprendra prochainement avec enthousiasme des réflexions importantes sur les meilleurs moyens de consolider son rôle d'assureur juste et conforme, tout en contribuant à l'encadrement des assurés.

**LE FONDS EST GÉRÉ
DE MANIÈRE PRUDENTE
ET ÉQUILBRÉE.**



M^e Alain Chouinard, MBA
Directeur général

L'ASSURANCE
DE MIEUX FAIRE

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 2019 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 2019;
- 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, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

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, 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 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 son activité, 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 24 février 2020

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 2019

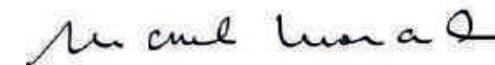
(en dollars canadiens)

	2019	2018
	\$	\$
ACTIF		
Encaisse	1 855 537	2 032 326
Bons du Trésor (taux d'intérêt de 1,65 %; 1,60 % au 31 décembre 2018) et acceptation bancaire	219 457	383 510
Placements (note 4)	56 787 109	54 002 709
Revenus de placement à recevoir	247 943	245 583
Primes à recevoir et autres débiteurs (note 12)	75 051	45 016
Somme à recouvrer des réassureurs pour le passif de sinistres (note 7)	507 000	737 000
Franchises à recouvrer des assurés pour le passif de sinistres	803 368	757 776
Frais payés d'avance	32 729	32 102
Immobilisations corporelles	10 249	15 175
Actifs incorporels	49 137	-
	60 587 580	58 251 197
PASSIF		
Comptes créditeurs et charges à payer	615 233	484 155
Primes non acquises	1 916 005	1 909 922
Passif de sinistres (note 7)	15 680 368	14 829 776
	18 211 606	17 223 853
SURPLUS CUMULÉ		
Surplus cumulé à la clôture de l'exercice	39 870 518	39 844 441
Cumul des autres éléments du résultat global	2 505 456	1 182 903
	42 375 974	41 027 344
	60 587 580	58 251 197

Approuvé par le conseil,



Pierre Hamel
Président



Michel Léonard
Vice-président

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 2019

(en dollars canadiens)

	2019	2018
	\$	\$
PRODUITS		
Primes acquises	5 649 873	5 615 321
Primes cédées de réassurance (note 9)	(404 700)	(404 700)
Primes nettes acquises (note 9)	5 245 173	5 210 621
CHARGES		
Sinistres et frais de règlement	5 581 570	5 480 575
Frais généraux	1 351 451	1 303 933
	6 933 021	6 784 508
PERTE TECHNIQUE	(1 687 848)	(1 573 887)
REVENUS DE PLACEMENT ET AUTRES REVENUS (NOTE 4)	1 713 925	1 523 007
BÉNÉFICE NET (PERTE NETTE) DE L'EXERCICE	26 077	(50 880)
AUTRES ÉLÉMENTS DU RÉSULTAT GLOBAL		
Éléments qui seront ultérieurement reclassés en résultat net		
Gain non réalisé (perte) sur titres disponibles à la vente	1 828 037	(653 224)
Portion reclassée dans les résultats en provenance des titres disponibles à la vente	(505 484)	(359 277)
AUTRES ÉLÉMENTS DU RÉSULTAT GLOBAL DE L'EXERCICE	1 322 553	(1 012 501)
RÉSULTAT GLOBAL DE L'EXERCICE	1 348 630	(1 063 381)

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 2019

(en dollars canadiens)

			2019	2018
	Surplus cumulé	Cumul des autres éléments du résultat global	Montant net	Montant net
	\$	\$	\$	\$
SOLDE À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	39 844 441	1 182 903	41 027 344	42 090 725
Bénéfice net (perte nette) de l'exercice	26 077	-	26 077	(50 880)
Autres éléments du résultat global de l'exercice	-	1 322 553	1 322 553	(1 012 501)
SOLDE À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE	39 870 518	2 505 456	42 375 974	41 027 344

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 2019

(en dollars canadiens)

	2019	2018
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX	\$	\$
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Bénéfice net (perte nette) de l'exercice	26 077	(50 880)
Ajustements pour		
Amortissement des immobilisations corporelles	4 926	4 074
Amortissement des primes et escomptes sur placements	203 942	169 678
Gains réalisés sur cession de placements	(505 484)	(359 277)
Revenus de dividendes réinvestis	(388 234)	(331 572)
	(658 773)	(567 977)
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement		
Revenus de placement à recevoir	(2 360)	(10 762)
Primes à recevoir et autres comptes débiteurs	(30 035)	111 276
Somme à recouvrer des réassureurs pour le passif de sinistres	230 000	361 000
Franchises à recouvrer des assurés pour le passif de sinistres	(45 592)	(74 111)
Frais payés d'avance	(627)	(982)
Comptes créditeurs et charges à payer	131 078	209 217
Primes non acquises	6 083	24 628
Passif de sinistres	850 592	686 111
	1 139 139	1 306 377
	480 366	738 400
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations corporelles	-	(13 439)
Acquisition d'actifs incorporels	(49 137)	-
Acquisition de placements	(38 965 454)	(26 817 692)
Produit de la cession de placements	38 193 383	27 640 261
	(821 208)	809 130
VARIATION NETTE DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU COURS DE L'EXERCICE	(340 842)	1 547 530
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	2 415 836	868 306
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE	2 074 994	2 415 836
La trésorerie et les équivalents de trésorerie se composent des éléments suivants :		
Encaisse	1 855 537	2 032 326
Bons du Trésor et acceptation bancaire	219 457	383 510
	2 074 994	2 415 836

Les notes annexes font partie intégrante des présents états financiers.

FONDS D'ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

Notes annexes · 31 décembre 2019

(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, des courtiers immobiliers et 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 2020.

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 temporaire 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.

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.

3. Principales méthodes comptables (suite)

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
Améliorations locatives	Durée du bail
Mobilier et équipement	5 ans
Matériel informatique	3 ans

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

3. Principales méthodes comptables (suite)

Dépréciation d'actifs à long terme (suite)

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.

Modification d'une norme comptable

IFRS 16 Contrats de location

Le 1^{er} janvier 2019, le Fonds a adopté IFRS 16 *Contrats de location*, qui remplace la norme IAS 17 *Contrats de location* ainsi que les interprétations connexes. IFRS 16 énonce les principes de comptabilisation, d'évaluation, de présentation et d'information

relatifs aux contrats de location. IFRS 16 introduit un modèle de comptabilisation unique pour le preneur, qui exige de comptabiliser au bilan des actifs et des passifs liés aux contrats de location pour la plupart de ces contrats, éliminant ainsi la distinction actuelle entre les contrats de location simple et les contrats de location-financement. Pour le bailleur, la distinction entre les contrats de location simple et les contrats de location-financement demeure très faible.

Le Fonds estime que l'adoption d'IFRS 16 n'a entraîné aucune incidence significative.

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 2021 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 2021 (un exposé-sondage propose toutefois le report de cette date au 1^{er} janvier 2022).

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 2019, l'IASB a publié un exposé-sondage dans lequel il propose des modifications à IFRS 17, dont le report de un an de la date d'entrée en vigueur, soit le 1^{er} janvier 2022. La période de commentaires sur l'exposé-sondage s'est terminée en septembre 2019 et la version définitive des modifications apportées à la norme devra être publiée en 2020. 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

3. Principales méthodes comptables (suite)

Estimations et hypothèses comptables importantes (suite)

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.

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 caractéristiques et des profils de risque similaires, le cours

4. Placements (suite)

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 instru-

ment 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 2019 et 2018. 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

	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

	2018			
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Total
	\$	\$	\$	\$
Obligations du gouvernement fédéral	-	3 566 479	-	3 566 479
Obligations des gouvernements provinciaux	-	16 410 113	-	16 410 113
Obligations des gouvernements municipaux	-	10 838 443	-	10 838 443
Obligations de sociétés	-	12 745 162	-	12 745 162
Fonds de placement	-	10 442 512	-	10 442 512
	-	54 002 709	-	54 002 709

4. Placements (suite) · Échéance des placements

	2019				Total
	Moins de 1 an	De 1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	Sans échéance	
	\$	\$	\$	\$	\$
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

	2018				Total
	Moins de 1 an	De 1 an à 5 ans	Plus de 5 ans	Sans échéance	
	\$	\$	\$	\$	\$
Obligations du gouvernement fédéral	436 384	1 406 911	1 723 184	-	3 566 479
Obligations des gouvernements provinciaux	5 596 434	6 269 832	4 543 847	-	16 410 113
Obligations des gouvernements municipaux	2 574 834	7 860 890	402 719	-	10 838 443
Obligations de sociétés	2 058 548	7 649 601	3 037 013	-	12 745 162
Fonds de placement	-	-	-	10 442 512	10 442 512
	10 666 200	23 187 234	9 706 763	10 442 512	54 002 709

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

	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

	2018			
	Coût amorti	Gains	Pertes	Juste valeur
	\$	\$	\$	\$
Obligations du gouvernement fédéral	3 532 919	33 560	-	3 566 479
Obligations des gouvernements provinciaux	16 412 336	53 471	(55 694)	16 410 113
Obligations des gouvernements municipaux	10 880 898	13 955	(56 410)	10 838 443
Obligations de sociétés	12 822 900	19 800	(97 538)	12 745 162
Fonds de placement	9 170 753	1 303 514	(31 755)	10 442 512
	52 819 806	1 424 300	(241 397)	54 002 709

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

	2019	2018
	\$	\$
Intérêts	1 217 184	1 188 092
Dividendes	388 234	331 572
Variation de l'escompte sur obligation	(203 942)	(169 678)
Gains réalisés sur cession de placements	505 484	359 277
Frais de gestion	(193 035)	(186 256)
	1 713 925	1 523 007

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'elle 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 447 087 \$ (435 602 \$ au 31 décembre 2018).

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 2019, le Fonds détient indirectement, de par ses parts de fonds, 12 078 420 \$ (10 442 512 \$ au 31 décembre 2018) de titres négociés sur les marchés boursiers. En conséquence, une variation de 1 % de la juste valeur de ces actifs aurait un impact de 120 784 \$ (104 425 \$ au 31 décembre 2018) 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 2018). 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 :

	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

	2018					
	AAA	AA	A	BBB	Non cotée	Juste valeur
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
	(en milliers de dollars)					
Obligations du gouvernement fédéral	3 567	-	-	-	-	3 567
Obligations des gouvernements provinciaux	-	16 410	-	-	-	16 410
Obligations des gouvernements municipaux	-	-	-	-	10 838	10 838
Obligations de sociétés	-	7 745	3 771	1 229	-	12 745

5. Renseignements supplémentaires sur les instruments financiers (suite)

Exposition maximale au risque de crédit des instruments financiers

	2019	2018
	\$	\$
Encaisse	1 855 537	2 032 326
Bons du Trésor et acceptation bancaire	219 457	383 510
Obligations du gouvernement du Canada, des provinces et des municipalités	31 621 096	30 815 035
Obligations de sociétés	13 087 593	12 745 162
Revenus de placement à recevoir	247 943	245 583
Primes à recevoir et autres comptes débiteurs	75 051	45 016
Somme à recouvrer des réassureurs pour le passif de sinistres	507 000	737 000
Franchises à recouvrer des assurés pour le passif de sinistres	803 368	757 776
	48 417 045	47 761 408

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 2019 et 2018, 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, aux courtiers immobiliers et aux courtiers hypothécaires du Québec. Le risque lié aux contrats d'assurance comprend sur-tout 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 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 2018 a été maintenue à 345 \$ en 2019 pour les courtiers immobiliers et les agences, et à 245 \$ en 2018 et en 2019 pour les courtiers hypothécaires. 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

7. Passif de sinistres (suite)

règlement du passif différera 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 410 106 \$ au 31 décembre 2019 (527 600 \$ au 31 décembre 2018) pour tenir compte de la valeur temporelle de l'argent. À cet effet, un taux moyen d'actualisation de 1,90 % (2,29 % en 2018) 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 1 664 997 \$ au 31 décembre 2019 (1 420 243 \$ au 31 décembre 2018).

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 augmentation de 1 % du taux d'actualisation aurait une incidence à la baisse de 233 792 \$ (233 508 \$ au 31 décembre 2018) sur la valeur des sinistres non réglés en date de l'état de la situation finan-

cière alors qu'une diminution de 1 % du taux d'actualisation aurait une incidence à la hausse de 242 817 \$ (243 130 \$ au 31 décembre 2018) 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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total
	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
À la fin de l'exercice de souscription	6 073 405	5 608 678	5 283 626	4 749 235	5 407 964	4 615 194	4 948 557	5 524 969	4 951 093	
Un an après	4 671 308	4 468 644	4 069 840	4 607 025	5 439 827	4 137 714	4 713 490	4 865 831		
Deux ans après	4 077 761	4 144 194	3 301 052	4 552 032	5 138 710	3 604 401	4 530 731			
Trois ans après	3 245 717	3 543 060	3 288 660	4 561 616	5 048 986	3 671 419				
Quatre ans après	3 125 725	3 551 053	3 347 492	4 254 503	5 012 496					
Cinq ans après	3 247 652	3 343 806	3 005 507	4 314 815						
Six ans après	3 241 606	3 323 517	2 943 504							
Sept ans après	3 167 900	3 258 499								
Huit ans après	3 120 618									
Estimation des sinistres encourus ultimes	3 120 618	3 258 499	2 943 504	4 314 815	5 012 496	3 671 419	4 530 731	4 865 831	4 951 093	36 669 006
Sinistres réglés	3 120 618	3 225 216	2 857 515	3 914 795	4 546 943	2 860 226	1 972 943	1 694 459	581 203	24 773 918
Sinistres non réglés	-	33 283	85 989	400 020	465 553	811 193	2 557 788	3 171 372	4 369 890	11 895 088
Effet de l'actualisation et des marges										1 136 410
Autres										1 845 502
SINISTRES NON RÉGLÉS FINAUX										14 877 000

Note : Ce tableau a été diminué des franchises à recouvrer des assurés pour le passif de sinistres de 803 368 \$.

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

	2019			2018		
	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	14 072	737	13 335	13 460	1 098	12 362
Variation des pertes et des frais estimatifs dans le cas des sinistres subis au cours des exercices précédents	(1 259)	(230)	(1 029)	(2 180)	(467)	(1 713)
Pertes et frais relatifs aux sinistres subis durant l'exercice en cours	6 526	-	6 526	7 108	106	7 002
Moins les recouvrements reçus (sommes versées) à l'égard des sinistres subis						
Durant l'exercice en cours	(955)	-	(955)	(1 082)	-	(1 082)
Au cours des exercices précédents	(3 507)	-	(3 507)	(3 234)	-	(3 234)
SOLDE À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE	14 877	507	14 370	14 072	737	13 335

Note : Ce tableau a été diminué des franchises à recouvrer des assurés pour le passif de sinistres de 803 368 \$ (757 776 \$ en 2018).

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'une année 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 2019 au 1^{er} janvier 2020.

9. Primes nettes acquises

	2019	2018
	\$	\$
PRIMES BRUTES SOUSCRITES	5 655 955	5 638 376
Primes cédées de réassurance	(404 700)	(404 700)
Primes nettes souscrites	5 251 256	5 233 676
Variation des primes non acquises	(6 083)	(23 055)
PRIMES NETTES ACQUISES	5 245 173	5 210 621

Les primes nettes acquises n'ont pas été diminuées d'une provision pour créances douteuses en 2019 et en 2018, 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 est unifiée avec celle de la cotisation annuelle à l'OACIQ. 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 un niveau cible aux fins de surveillance, de 150 %.

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 :

	2019	2018
	\$	\$
Capital disponible	42 327	41 027
Capital requis	5 509	5 128
Excédent du capital disponible sur le capital requis	36 818	35 899
TCM (EN %)	768,32 %	800,06 %

11. Opérations avec l'OACIQ

Par différentes ententes avec l'OACIQ, le Fonds a reçu la prestation de certains services de gestion et offert des commandites, le tout totalisant 83 965 \$ (64 508 \$ en 2018), en plus de frais d'occupation de locaux d'un montant de 114 345 \$ (112 739 \$ en 2018). À ces montants s'ajoutent d'autres frais payés, totalisant 197 978 \$ (137 350 \$ en 2018). Ces opérations ont été conclues dans le cours normal des activités et sont mesurées à la valeur convenue entre les parties. Au 31 décembre 2019, un montant de 57 005 \$ est à payer (13 768 \$ au 31 décembre 2018) en lien avec ces opérations. Les primes à recevoir et autres comptes débiteurs comprennent un montant de 13 357 \$ (15 223 \$ en 2018) pour les primes et les franchises perçues par l'OACIQ pour le Fonds.

12. Primes à recevoir et autres comptes débiteurs

	2019	2018
	\$	\$
Franchises à recevoir	64 750	31 900
Primes à recevoir	10 187	13 116
Autres montants à recevoir	114	-
	75 051	45 016

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 2019 est de 262 394 \$ (303 759 \$ en 2018).

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 2019 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	14 877	14 877
(2) Sinistres et frais de règlement non payés acceptés	0	0
(3) Sinistres et frais de règlement non payés bruts (1) + (2)	14 877	14 877
(4) Sommes à recouvrer des réassureurs	507	507
(5) Autres sommes à recouvrer liées aux sinistres non payés	803	803
(6) Autres éléments de passif	803	803
(7) Sinistres et frais de règlement non payés nets (3) – (4) – (5) + (6)	14 370	14 370

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		2 114
(2) Passif des primes non gagnées net		2 249
(3) Primes non gagnées brutes	1 916	
(4) Primes non gagnées nettes	1 916	
(5) Insuffisance de primes	333	333
(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

21 février 2020

Date de l'opinion

ECKLER

LE SENS DE L'ÉQUILIBRE



OASIS



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

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