

**Protocole pour les Indications Transnationales de clients et pour le règlement de conflits**  
**Approuvé par le Comité Exécutif du Consortium International des Associations de**  
**Professionnels de l'Immobilier (ICREA) le 13-5-2002**

**LE PRÉSENT PROTOCOLE**, signé conformément aux termes de la Clause IV (3) de l'Accord de Création du Consortium International des Associations de Professionnels de l'Immobilier (ci-dessous appelé « Accord de Consortium » ), a été approuvé en annexe à cet Accord de Consortium, par la majorité des Associations Membres du Consortium, le 8 novembre 2002:

### **1. Définitions.**

*Jours*: Lorsqu'on cite le mot "jours" dans le présent protocole, on fait référence aux jours civils.

*Partie*: ce mot fait référence à la personne physique ou morale qui (a) se consacre de manière active aux affaires dans le secteur de l'immobilier; (b) qui est membre d'une Association membre ; et (c) qui est d'accord de son propre gré pour adhérer aux termes, normes et conditions détaillées dans ce protocole.

*Association Adhérente*: désigne une Association membre qui a adhéré au présent protocole.

*Association membre*: toute association de professionnels de l'immobilier qui a signé l'« Accord de Création du Consortium International des Associations de Professionnel de l'immobilier”.

**2. Portée de ces normes et procédures.** Les termes du présent protocole sont appliqués à toutes les Parties d'une Association Adhérente qui : (a) indique un acheteur, un vendeur, un locataire ou un propriétaire à une Partie appartenant à une autre Association Adhérente ; ou bien (b) qui bénéficie de l'indication d'un acheteur, d'un vendeur, d'un locataire ou d'un propriétaire faite par une Partie appartenant à une autre Association Adhérente, suivant un contrat formel consignait la promesse conditionnelle de paiement d'une rémunération. Le but de ces indications transnationales de clients peut être l'achat, la location, la vente, l'administration ou l'évaluation d'une propriété, ou bien des services de conseil liés à l'opération.

**3. Formulaire de contrat d'indication de clients.** Pour que le contrat d'indication de clients soit valable, conformément aux termes du présent protocole, il devra être réalisé sur un formulaire électronique de l'ICREA dûment validé, tel qu'il est fourni par cette institution et validé par l'opérateur du site.

**4. Nature contraignante de ces normes et de ces procédures.** Les termes et les conditions du présent protocole s'appliquent à tous les contrats d'indication de clients détaillés dans les

précédents alinéas 2 et 3, signés par les Parties des Associations Adhérentes sauf indication contraire dans les termes d'un contrat d'indication de clients.

**5. Devoir d'informer.** Chaque partie devra tenir au courant l'autre partie de tous les faits et événements remarquables, y compris la signature de contrats d'achat et / ou de location et de clôture.

**6. Rémunération.** Toutes les rémunérations devront être convenues au préalable et confirmées par écrit et de manière électronique au moyen du Contrat d'Indication de clients de l'ICREA. Sauf indication contraire dans le Contrat d'Indication de clients, la partie bénéficiaire de l'indication obtiendra une rémunération à l'échéance de l'opération, payée par le client indiqué. La partie à l'origine de l'indication a le droit exigible de percevoir une commission de cette rémunération, à l'exception des cas où des lois applicables interdiraient ce paiement. La rémunération citée ci-dessus, sera exigible et devra être payée immédiatement, une fois reçu le paiement total ou partiel, par le bénéficiaire. Le montant de ladite rémunération sera celui qui a été établi dans le contrat d'indication de clients et pourra être imposé ? dans le pays où se réalise l'opération.

**7. Autres termes et modifications du contrat.** Pour que l'une partie d'un Contrat d'Indication de clients de l'ICREA puisse demander le remboursement des frais, ce remboursement devra être fixé par les termes explicites du contrat d'indication. Pour que les modifications faites au contrat original d'indication puissent être valables, elles devront être détaillées dans une modification formelle signée par les deux parties et validée de la manière établie dans l'alinéa 3, supra.

## **8. Application des droits détaillés dans le Contrat d'Indication de clients**

### **A. Autorisation**

En signant le Contrat type d'Indication de Clients par opération électronique de l'ICREA, les Parties acceptent de soumettre à arbitrage tout conflit qui pourrait se produire entre elles lors du rapport d'indication, conformément au présent protocole. Les Parties reconnaissent en même temps le caractère contraignant des sentences d'arbitrage prononcées par les arbitres nommés par l'ICREA et acceptent de les payer dans un délai ne dépassant pas trente (30) jours.

### **B. Arbitres**

L'ICREA fera une liste d'arbitres et mettra à la disposition des parties l'information les concernant, dans la partie du site de l'ICREA protégée par un mot de passe. Dans un délai ne dépassant pas les trente jours après l'adhésion au présent protocole, l'Association Adhérente présentera auprès du secrétariat de l'ICREA les noms, les compétences et les coordonnées (adresse, n° de téléphone, fax et adresse électronique) d'au moins trois (3) arbitres ayant une expérience d'au moins 10 (dix) ans dans le domaine des biens immobiliers, ainsi qu'une expérience prouvée en arbitrage. D'autres arbitres pourront être ajoutés à cette liste à tout moment, suivant le critère des

Associations Adhérentes ou quand cela s'avèrerait nécessaire pour maintenir une quantité minimale d'arbitres. L'information reçue par le secrétariat de l'Association Adhérente concernant les compétences des arbitres, leur expérience professionnelle, leur expérience dans le règlement de conflits et leur disponibilité pour agir comme arbitre sera mise à la disposition des Parties sur le site de l'ICREA.

### **C. Début de l'arbitrage**

L'ICREA développera et mettra à disposition des Parties sur son site web, les formulaires de type suivant : formulaire de demande d'arbitrage, de réponse d'arbitrage, de rapports d'arbitrage et de réfutation d'arbitrage. Les Parties pourront demander un arbitrage en remplissant le formulaire de demande par voie électronique et en le présentant à l'ICREA via le site internet de l'institution. Dans les demandes, il est nécessaire d'inclure une brève description du conflit et de préciser le montant en conflit, ou bien dire sur quelles bases la rémunération sera calculée. Dans ce formulaire, il est aussi nécessaire de préciser que le demandeur a accepté le caractère contraignant des termes de la sentence d'arbitrage. Le formulaire doit être signé par le demandeur et par une autorité de l'entreprise du demandeur s'il n'en était pas une. Les demandes d'arbitrage devront être accompagnées du versement d'une taxe de dépôt à hauteur de 500 \$ US, qui sera retenue par l'ICREA tant que l'arbitrage sera en cours. Cette taxe sera versée par virement bancaire électronique, sur le compte bancaire de l'ICREA, net de frais de banque. Les Parties demandant l'arbitrage pourront récuser tout possible arbitre pour cause justifiée, la récusation devant être jointe à la présentation de la demande d'arbitrage auprès de l'ICREA.

Suite à la demande d'arbitrage dûment présentée, l'ICREA en informera immédiatement le défendeur concerné et lui demandera de compléter le formulaire de réponse et de l'envoyer à l'ICREA. La réponse devra préciser clairement que le défendeur accepte le caractère contraignant de la sentence d'arbitrage et doit être signée par lui et par un responsable de son entreprise (s'il n'en est pas un). Les réponses d'arbitrage devront être accompagnées du versement d'une taxe de dépôt de 500 \$ US, qui sera retenue par l'ICREA tant que l'arbitrage sera en cours. Quand les parties présentent leur réponse à l'ICREA, elles peuvent récuser tout arbitre pour cause justifiée.

### **D. Récusations**

Il n'existe pas de récusations sans cause et les raisons pour récuser un arbitre doivent être clairement fondées. Dans le rare cas où tous les arbitres potentiels de l'ICREA seraient récusés par le demandeur ou par le défendeur, le comité exécutif de l'ICREA tranchera et désignera un arbitre parmi ceux dont la récusation n'a pas abouti. Si les arbitres non récusés sont disponibles, l'arbitre est désigné par le Secrétariat de l'ICREA. Si tous les arbitres disponibles sont récusés, le comité exécutif pourra, à sa discrétion, désigner un arbitre alternatif ou bien libérer les parties de leur devoir d'entamer un processus d'arbitrage. Si un arbitre alternatif intervient, il peut aussi faire l'objet d'une récusation.

Les arbitres devront refuser une nomination dans les cas suivants :

- a. S'ils entretiennent des rapports commerciaux ou personnels avec une des parties en conflit.
- b. S'ils sont liés personnellement ou commercialement, ou s'ils ont un intérêt personnel ou commercial dans l'opération.
- c. S'ils se trouvent dans l'impossibilité de mener le processus d'arbitrage de manière rapide et équitable, soit par manque de ressources soit par manque de temps ou bien pour des raisons personnelles ou commerciales.

## **E. Soumission de conflits à l'arbitre**

Une fois que l'ICREA aura convenablement reçu les demandes et les réponses d'arbitrage (y compris les taxes de dépôts correspondantes), le comité exécutif désignera un arbitre parmi ceux qui n'auraient pas été récusés ou bien parmi ceux qui auraient été récusés sans succès. L'arbitre devra résider dans un pays différent de ceux des Parties en conflit ou bien avoir une nationalité différente de la leur.

L'ICREA devra immédiatement informer les parties du nom et des coordonnées électroniques de l'arbitre. L'ICREA fournira simultanément aux Parties le formulaire de Rapports type de l'ICREA – avec un maximum de 10 (dix) pages à double interligne- qui sera utilisé pour communiquer avec l'arbitre. Avant de présenter le formulaire de rapport à l'arbitre, les Parties devront y joindre les copies du Contrat d'Indication de clients de l'ICREA signé par les Parties, le formulaire de demande ou le formulaire de réponse. Ces documents ne sont pas comptabilisés dans le maximum de 10 (dix) pages autorisées pour le formulaire de rapport. Les Parties se serviront du formulaire de rapport pour fournir des informations sur les faits et pour expliquer à l'arbitre les raisons soutenant ou non la sentence demandée. Les parties ont un délai de trente (30) jours comptés à partir de la réception du formulaire de rapport de l'ICREA, pour présenter à l'arbitre les formulaires de rapport dûment remplis. L'arbitre n'acceptera ni ne tiendra compte d'aucune autre information une fois écoulé ledit délai de trente (30) jours. Cette information ne pourra pas être présentée autrement ou sous un autre format.

Une fois que l'arbitre aura reçu les formulaires de rapport complets des deux Parties, il fournira une copie du formulaire du demandeur au défendeur et vice versa. Les deux parties auront alors un délai supplémentaire de 14 (quatorze) jours pour présenter la réfutation, qui ne devra pas dépasser les 5 (cinq) pages et pour laquelle il faudra utiliser le formulaire de réfutation de l'ICREA.

## **F. Manque de réponse / manque de présentation du formulaire de rapport**

Les circonstances suivantes ne constitueront pas un empêchement pour l'arbitre au moment d'émettre une sentence d'arbitrage contraignante : le manque de réponse ou le refus de répondre de la part du demandeur, ni le non acquittement du droit de dépôt correspondant, ni le retard dans la présentation du formulaire de rapport qui doit être présenté dans un délai de 30 (trente) jours.

## **G. Sentences arbitrales**

Les arbitres devront prononcer leur sentence arbitrale immédiatement. Ils ne pourront en aucun cas prendre plus de 60 (soixante) jours à partir de la date d'échéance de la présentation des formulaires de rapport. La non-présentation de la décision de l'arbitre dans les 60 (soixante) jours (même en cas d'incapacité) ne libère pas les parties de leur devoir d'entamer un processus d'arbitrage, et l'ICREA pourra nommer en toute liberté et à son gré un arbitre différent pour trancher le conflit. S'il était nécessaire de nommer un arbitre et que la date ou les dates d'échéance pour les réponses, présentations ou récusations étaient échues, la sentence arbitrale sera prononcée sur la base des réponses, présentations ou récusations déjà présentées suivant le présent protocole. Si l'une des dates n'était pas échue, les arbitres récemment nommés fixeront de nouvelles dates d'échéance, mais seulement pour la réception des documents les plus importants.

Les arbitres présenteront la sentence arbitrale (s'il y en avait) aux parties, par écrit et par courrier électronique à l'ICREA.

Si la sentence arbitrale est favorable à la réclamation du demandeur, la taxe de dépôt sera remboursée à la partie ayant demandé l'arbitrage. Si la sentence dispose qu'il ne faut payer aucune somme au demandeur, la taxe de dépôt payée par le défendeur lui sera remboursée. Si la sentence est partielle l'arbitre déterminera la manière dont la taxe de dépôt sera versée. Si les parties règlent le conflit avant le début de la gestion de l'arbitre, les droits de dépôt payés par les parties leur sont remboursés, avec en moins 100 dollars US au titre de la taxe administrative, que les parties devront payer par moitié. Si un de l'ICREA considère qu'il n'y pas de raison justifiée pour reporter le délai, les sentences devront être payées dans les 30 (trente) jours qui suivent la notification de la sentence aux deux parties.

## **H. Non acquittement des sentences arbitrales**

Si un membre du Comité exécutif de l'ICREA considère qu'il n'y pas de raison justifiée pour reporter le délai, le non acquittement de la sentence arbitrale dans les 30 (trente) jours sera dénoncé devant l'association de professionnels de l'immobilier du défendeur et pourra donner lieu à la suppression des services fournis par l'ICREA au défendeur et à son entreprise suite à une action entamée par l'ICREA, ou bien en vertu des lois ou des règlements de l'association nationale de professionnels de l'immobilier. En même temps, l'association nationale des professionnels de l'immobilier du défendeur pourra lui imposer d'autres pénalités s'il est prouvé que celui-ci a manqué aux devoirs des membres de l'organisation, comme par exemple à son code d'éthique. Les noms des Parties n'ayant pas respecté la décision rendue par la sentence arbitrale ainsi que les noms de leurs entreprises seront publiés et mis à la disposition des autres Parties et des Associations Adhérentes sur la page privée du site web de l'ICREA pendant 3 (trois) ans. Le cas échéant, le non acquittement des sentences arbitrales sera aussi dénoncé auprès des associations locales de professionnels de l'immobilier de l'Etat du défendeur. Les sentences arbitrales conformes au présent Protocole pourront se faire valoir auprès d'un tribunal compétent du pays où se trouve la propriété qui fait l'objet du conflit.

## 9. Communication et formation

Les Associations Adhérentes s'engagent à diffuser le Système d'Indications Transnationales de Clients de l'ICREA auprès de leurs membres et à encourager son utilisation au moyen des différents outils de formation et de communication disponibles.

**L'ASSOCIATION SIGNATAIRE CI-DESSOUS accepte et avalise le présent** protocole, et dispose que son représentant autorisé signe en bas à la date consignée:

\_\_\_\_\_  
[Association]

\_\_\_\_\_  
[Date]

\_\_\_\_\_  
[Signature autorisée]