

LIVRE BLANC



Propositions pour une réforme des métiers de l'immobilier



FÉDÉRATION NATIONALE DE L'IMMOBILIER

129, rue du Faubourg Saint-Honoré
75407 Paris Cedex 08
Tél.: 01 44 20 77 00
www.fnaim.fr

UNION DES SYNDICATS DE L'IMMOBILIER

60, rue Saint-Lazare
75009 Paris
Tél.: 01 55 32 01 00
www.unis-immo.fr



Préface

L'intermédiation immobilière en France c'est, au quotidien, **48 000 entreprises qui administrent 7 millions de lots en copropriété, 2 millions de biens en gérance et qui réalisent plus de 400 000 transactions sur le logement ancien.** Avec 170 000 emplois et un chiffre d'affaires de 18 milliards d'euros pour les activités d'agent immobilier et d'administrateur de biens, elle contribue à hauteur de 13 % de la valeur ajoutée de l'ensemble des activités économiques du pays.

Cette réussite réside pour une grande part dans la capacité d'une profession, fidèle à ses valeurs d'origine, à innover au fil du temps en faveur d'une qualité de service toujours plus poussée. Les structures familiales et autres agences patrimoniales d'après-guerre ont progressivement cédé la place à de véritables entreprises, comme en témoignent l'explosion du nombre d'entrepreneurs indépendants et l'émergence des groupes et des franchises.

La loi Hoguet de 1970 n'est pas étrangère à cette réussite. Le développement de l'intermédiation immobilière a en effet été garanti par la moralisation de la profession et le respect de trois piliers fondamentaux plébiscités par les professionnels eux-mêmes: un cadre législatif strict des compétences d'accès à la profession, une obligation d'assurance de responsabilité civile professionnelle (RCP), et une garantie financière dès lors que le professionnel détient des fonds au nom et pour le compte de sa clientèle.

Dans ce contexte, ceux qui viendraient s'opposer à la raison d'être de la profession et à son aptitude à servir les intérêts des clients se heurteraient à la réalité des chiffres: **les agents immobiliers ont depuis gagné 40 % de parts de marché du particulier à particulier, 60 % des transactions sur le logement ancien sont réalisées par les agents immobiliers contre 20 % en 1970, et 90 % des immeubles en copropriété sont gérés par des syndic professionnels,** les enquêtes d'opinions révélant que 85 % des Français apprécient le service rendu par leur syndic de copropriété.

Pour autant, si depuis 40 ans l'architecture de la loi Hoguet n'a pas évolué, on peut se poser la question de savoir si elle est en mesure de faire face aux évolutions qui ont marqué le début du XXI^e siècle.

Il va sans dire que les conditions d'exercice des métiers se sont complexifiées. **De la loi de la jungle, on est passé à la jungle des lois:** la multiplicité des textes, les renforcements des codes de la consommation, de la construction et de l'habitation, de commerce ou encore la transposition de directives européennes conduisent chaque jour les professionnels à acquérir toujours plus de compétences juridiques, techniques, comptables, commerciales...



L'intermédiation immobilière est au cœur de la vie des Français.



La loi Hoguet est-elle en mesure de faire face aux évolutions du début du XXI^e siècle ?

Les besoins de la clientèle ont évolué. Sur fond de pressions consuméristes et technologiques, « tout ou presque » est accessible en ligne : offre globale à la vente et à la location, argus des prix, visites virtuelles, conseils juridiques, diagnostics, simulateurs et comparateurs de financement, de devis... En quelques clics, la clientèle s'improviserait presque agent immobilier, juriste, comptable, voire même syndic ! C'est irréaliste, certes, compte tenu de la complexité et des spécialités désormais reconnues des métiers. Mais une chose est sûre, le comportement du consommateur s'est modifié en conséquence : il est devenu de plus en plus exigeant en termes d'expertise, de prestations et de disponibilité, appelant les professionnels à développer une offre globale de services.

Le rôle de l'agent immobilier ne se limite plus aujourd'hui à trouver un client pour son vendeur ou à proposer un bien correspondant à la recherche d'un acheteur, mais à entreprendre toutes les démarches utiles pour le compte de ses clients : recherche de diagnostiqueurs, de plans de financement, démarches administratives, services à la personne... L'administrateur de biens n'encaisse plus seulement les loyers pour le compte de son bailleur, il devient un véritable conseiller en gestion de patrimoine. Le syndic, quant à lui, au-delà de veiller à la réglementation en vigueur et à la gestion des parties communes, peut être amené à gérer les parties privatives des immeubles ou trouver des financements pour les travaux des copropriétés ! Son rôle social, d'animateur de la collectivité, voire d'arbitre, fait de lui un acteur incontournable au sein de la copropriété.

Ce modèle vertueux, qui renforce le rôle et la place des professionnels dans la société, n'est malheureusement pas sans limite. Des marchés « d'opportunité » se développent sous l'impulsion de certains acteurs cupides qui considèrent l'immobilier comme un job et non comme un métier. L'exercice des métiers, exacerbé par la concurrence, devient propice à la pratique du « low-cost » au détriment du devoir de conseil nécessaire à la sécurisation des transactions. Certains professionnels sont même aujourd'hui enclins à dématérialiser leurs agences au profit de vitrines Internet animées par des agents commerciaux qui ne sont soumis à aucune contrainte et à aucun contrôle dans l'exercice de leur métier ! Alors, si les abus se font de plus en plus nombreux, doit-on en conclure que la profession n'est plus en mesure de préserver les intérêts de la clientèle ? Doit-on conclure qu'elle n'est plus capable de répondre à ses attentes, alors que ces dernières sont toujours plus nombreuses ? La profession mérite-t-elle de voir son image souillée dans les médias ou dans l'esprit du législateur ? Certes non. **Il apparaît seulement primordial d'apporter de nouvelles garanties aux consommateurs.**



Le rôle social du syndic fait de lui un acteur incontournable au sein de la copropriété.



Le rôle de l'agent immobilier ne se limite pas qu'à la recherche de biens.

Comment ? Avec ambition, en s'appuyant sur la force du diagnostic et en se posant les bonnes questions. Les règles fixées par la loi Hoguet, qui rappelons-le, régissent les conditions d'accès à la profession et d'exercice des métiers, fournissent-elles toujours un cadre adapté au développement des entreprises et à la préservation de l'emploi ? Définissent-elles encore un standard de qualité de services adapté à la sécurisation des consommateurs et à la transparence ? Constituent-elles toujours un remède pour protéger le consommateur des abus de certains professionnels ?

En ouvrant les États généraux des professions immobilières, c'est à autant de questions auxquelles la Fédération nationale de l'immobilier (FNAIM) et l'Union des syndicats immobiliers (UNIS) ont souhaité répondre. **Avec des objectifs clairement définis : à l'issue d'une large concertation, autoriser la profession à prendre son avenir en main et présenter des propositions adaptées aux attentes de l'ensemble de la société civile et des professionnels.**

Associations de consommateurs, garants financiers, assureurs, organismes de formation, universitaires, professeurs de droit, économistes et professionnels sont unanimes. Il est indispensable d'améliorer les conditions de fond exigées pour l'exercice des activités soumises à la loi Hoguet.

Le fruit et la synthèse de notre réflexion engagée tout au long du premier semestre 2011 prennent aujourd'hui la forme d'un recueil de propositions rassemblées autour de six axes principaux :

- le renforcement des exigences en matière de compétences professionnelles ;
- la création d'un code de déontologie ;
- une solution alternative à la voie judiciaire ;
- le respect des règles professionnelles ;
- la création d'un Conseil national des professions immobilières ;
- le renforcement de la protection des consommateurs et la préservation de l'équilibre économique des entreprises.

René PALLINCOURT
Président de la FNAIM

Serge IVARS
Président de l'UNIS



Les États généraux des professions immobilières ont pour but de poser un diagnostic et d'avancer des propositions.



Sommaire

06	CAPACITÉ PROFESSIONNELLE ET FORMATION
10	DÉONTOLOGIE
12	RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES
14	DISCIPLINE
18	CONSEIL NATIONAL DES PROFESSIONS IMMOBILIÈRES
20	ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE
22	I - Extension des activités soumises à la loi Hoguet
24	II - Renforcement de la compétence des agents commerciaux relevant de la loi Hoguet et un meilleur encadrement de leurs activités
26	III - Garantie financière
28	IV - Les comptes des syndicats de copropriété
31	V - La fixation des honoraires
32	VI - Clarification des modes d'exercice des activités accessoires ou complémentaires
35	Annexes

Capacité professionnelle et formation

— CONSTAT

Actuellement, l'aptitude professionnelle n'est requise qu'au moment de la délivrance de la carte autorisant l'exercice des activités relevant de la loi.

L'accès aux activités s'effectue:

- par la possession d'un diplôme de l'enseignement supérieur de type généraliste (niveau Bac + 3 sanctionnant des études juridiques, économiques ou commerciales, ou Bac + 2 pour le BTS professions immobilières) mais sans aucune expérience professionnelle préalable;
- par un accès mixte diplôme et pratique: Bac ou équivalent + pratique professionnelle de trois années au moins;
- par la promotion sociale: exercice professionnel de quatre années pour les cadres ou dix années pour les non-cadres, mais sans garantie que les compétences théoriques nécessaires à l'exercice de chacune des activités soient réellement acquises.

Ces conditions d'accès ne concernent que les dirigeants et leurs responsables de succursales, et pas leurs collaborateurs, qu'ils soient salariés ou indépendants.

Une fois la carte professionnelle délivrée, il ne pèse sur leurs titulaires aucune obligation de formation professionnelle continue. De même, si les conditions de l'exercice du droit à la formation continue s'exercent déjà dans le cadre législatif et réglementaire propre aux salariés, la profession peut souffrir d'un manque de compétences juridiques, comptables et techniques de certains collaborateurs, appréhendés fréquemment par la clientèle comme le représentant légal.

Pourtant, les professionnels de l'immobilier interviennent dans des domaines de plus en plus complexes et en évolution constante: leur responsabilité s'accroît chaque jour davantage.

Par ailleurs, depuis une vingtaine d'années, le secteur de l'immobilier a connu une mutation profonde. D'un secteur marchand, il est devenu un secteur de prestataires de services. Les clients sont de plus en plus exigeants et attendent davantage de professionnalisme de leurs interlocuteurs.

Sans entrer dans une logique malthusienne, le constat conduit à renforcer le professionnalisme des acteurs assujettis à la loi.



Actuellement, l'aptitude professionnelle n'est requise qu'au moment de la délivrance de la carte.



La condition d'aptitude professionnelle ne concerne que les dirigeants et les responsables d'établissements secondaires.

— ORIENTATIONS

Compétence initiale

COMPÉTENCE INITIALE DES DIRIGEANTS

Accès par diplôme, il y a lieu de prévoir:

- une formation académique minimale commune aux activités de transaction, de gérance locative et de copropriété;
- complétée par l'obtention d'un certificat d'aptitude professionnelle adapté, comportant un stage obligatoire en entreprise et un module de formation spécifique à l'activité que l'on souhaite exercer (agent immobilier, mandataire en vente de fonds de commerce, gérant d'immeubles, syndic de copropriété...).

S'agissant de la formation académique commune, eu égard aux évolutions réglementaires et pratiques de ces dernières années, il est désormais souhaitable d'exercer ces métiers avec une solide formation théorique initiale, sanctionnée par un diplôme de niveau Bac + 3, (diplôme délivré par l'État ou au nom de l'État, diplôme ou titre inscrit au répertoire national des certifications professionnelles sanctionnant des études juridiques, économiques ou commerciales) en distinguant les diplômes « généraux » des diplômes « professionnels ».

Pour les diplômes professionnels, à savoir les licences et les masters spécialisés en immobilier, de par la nature même de ces formations dispensées dans le cadre de l'alternance (apprentissage ou professionnalisation), le certificat d'aptitude professionnelle susvisé n'est ici pas requis.

Accès par la promotion sociale

La justification de l'aptitude professionnelle par la promotion sociale doit être maintenue et adaptée. Elle valorise la progression sociale et l'initiative individuelle.

- Accès mixte « diplôme et pratique »;
- Bac ou titre inscrit au répertoire national des certifications professionnelles d'un niveau équivalent (niveau IV) et sanctionnant des études juridiques, économiques ou commerciales, et exercice d'une pratique professionnelle salariée de trois années dans le métier visé;
- BTS professions immobilières, et un an d'exercice dans le métier visé;



Une formation de base commune aux activités, complétée par l'obtention d'un certificat d'aptitude spécifique à l'activité envisagée.



Le maintien de l'accès par la promotion sociale, complété par un certificat d'aptitude professionnelle adapté.

... Capacité professionnelle et formation

- Accès par la seule expérience professionnelle: exercice d'un emploi salarié dans le métier visé pendant au moins cinq années pour les cadres et dix années pour les non-cadres.

Ces trois types d'accès seront complétés par un certificat d'aptitude professionnelle adapté.

COMPÉTENCE INITIALE DES DIRECTEURS D'ÉTABLISSEMENTS SECONDAIRES ET DES AGENTS COMMERCIAUX

Eu égard à l'autonomie des directeurs d'agences et à l'indépendance des agents commerciaux, il est nécessaire qu'ils satisfassent, les uns comme les autres, à une condition de compétence professionnelle de même niveau que celle exigée de la part des dirigeants. Le certificat d'aptitude professionnelle exigé ci-avant sera adapté.

COMPÉTENCE INITIALE DES COLLABORATEURS SALARIÉS HABILITÉS

La profession et sa clientèle peuvent souffrir d'un réel manque de compétences de base de certains collaborateurs habilités par le titulaire de la carte professionnelle à négocier, s'entremettre ou s'engager pour le compte de ce dernier.

Il y a lieu de soumettre leur habilitation à une condition d'aptitude professionnelle ou à 50 heures de formation en rapport avec l'habilitation.

La formation continue

Eu égard à un domaine en perpétuelle évolution, une obligation légale de formation professionnelle continue est indispensable pour toutes les personnes titulaires d'une carte professionnelle, pour les personnes qui assurent la direction des établissements secondaires et pour les personnes habilitées par un titulaire de la carte professionnelle à négocier, s'entremettre ou s'engager pour le compte de ce dernier.

Par principe, l'aptitude initiale ainsi que le contenu de la formation continue et son quantum devraient être déterminés par des représentants de la profession.

Pour que cette obligation de formation continue soit efficiente, son non-respect devrait pouvoir être appréhendé sur le plan disciplinaire.



Une aptitude professionnelle requise pour les directeurs d'établissements secondaires, les agents commerciaux et les collaborateurs habilités.



La formation continue devient obligatoire.



— PROPOSITIONS

Soumettre les professionnels à des compétences élargies, adaptées à chacun des métiers ou des fonctions, avec création de mentions de spécialités sur les cartes professionnelles (syndic, transaction en fonds de commerce...).

Pour l'aptitude initiale des dirigeants, des directeurs d'établissements secondaires et des agents commerciaux :

- un diplôme d'un niveau Bac + 3;
- le maintien des systèmes de promotion sociale (validation des acquis de l'expérience -VAE-, validation des acquis professionnels -VAP- etc.);
- et pour ces deux voies d'accès, à l'exception des diplômes professionnels, création de certificats d'aptitude spécifiques à chaque activité.

Mise en place d'une aptitude initiale spécifique pour les salariés habilités par un titulaire de la carte professionnelle à négocier, s'entremettre ou s'engager pour le compte de ce dernier.

Dispositions transitoires

Ces nouvelles règles d'aptitude initiale ne s'appliquent pas aux dirigeants, directeurs d'établissements secondaires, agents commerciaux et salariés habilités qui exercent déjà leur activité à la date d'entrée en vigueur de la réforme.

Formation continue professionnelle obligatoire :

- pour les dirigeants;
- pour les directeurs d'établissements secondaires;
- pour les agents commerciaux;
- pour les salariés habilités par un titulaire de la carte professionnelle à négocier, s'entremettre ou s'engager pour le compte de ce dernier.

Le non-respect de l'obligation de formation continue est assorti de sanctions disciplinaires à l'encontre :

- des personnes physiques titulaires de la carte professionnelle;
- des représentants légaux et statutaires des personnes morales titulaires de ladite carte qui ne respectent pas l'obligation de formation continue qui leur incombe personnellement, ou qui n'ont pas mis en œuvre les moyens permettant à leurs salariés de respecter l'obligation qui leur incombe;
- des agents commerciaux.

Déontologie

— CONSTAT

Les consommateurs sont de plus en plus attachés au respect de règles d'éthique et de déontologie de la part des entreprises avec lesquelles ils sont en relation.

C'est particulièrement vrai dans l'immobilier, dont l'image dans le grand public est souvent brouillée, les professions mal comprises, parce que mal connues. Les clients, les partenaires, les financiers et les marchés sont de plus en plus exigeants en termes de loyauté et de comportements professionnels. Les manquements sont sanctionnés: image dégradée, perte de parts de marché...

Dans les rapports entre une entreprise soumise à une déontologie et son client, se nouent des relations de confiance et de sécurité. C'est également par référence à la règle déontologique que sont résolus les inévitables conflits entre les entreprises.

Actuellement, les garanties apportées par les syndicats professionnels dans ce domaine, aussi méritoires soient-ils, ne parviennent pas à restaurer cette confiance, et ce d'autant plus que l'adhésion à ces organisations reste facultative. C'est ainsi que les pratiques abusives de certains sont mises en exergue et discréditent toute une profession.

— ORIENTATIONS

À côté de la législation, il apparaît donc aujourd'hui nécessaire que tous les professionnels de l'immobilier normalisent leurs pratiques. Collectivement, il convient de parvenir à un standard de qualité de services pour restaurer la confiance, servir la transparence, promouvoir auprès des consommateurs la compétence et le professionnalisme et expliquer le coût des services. Ces principes s'appliqueront notamment dans le cas d'activités complémentaires ou accessoires à l'activité principale et qui sont proposées à la clientèle (Cf. « Environnement économique », p. 20).

L'adoption d'un code de déontologie imposé à tous sera une étape majeure dans la structuration de la profession. C'est par la mise en place de règles de bons comportements et leur application effective, qu'une profession se distingue et démontre sa maturité. Mais plus encore, l'adoption d'un code de déontologie qui s'impose à tous marque la volonté de la profession de placer le consommateur au cœur de ses préoccupations. Ce code devra mettre notamment en avant la transparence, l'engagement vis-à-vis des consommateurs et la loyauté entre confrères. Il devra être élaboré et contrôlé par la profession.



Des consommateurs de plus en plus exigeants en termes de loyauté et de comportements professionnels.



L'adoption d'un code de déontologie qui s'impose à tous: une étape majeure dans la structuration des professions.



— PROPOSITIONS

Poser le principe de l'instauration de règles déontologiques qui s'imposent à toutes les personnes relevant de la loi Hoguet, qu'elles soient membres d'une organisation professionnelle ou non.

Le corpus déontologique doit avoir pour vocation de placer le consommateur au centre des préoccupations des professionnels.

Les principes appelés à guider le comportement des professionnels en toutes circonstances ne sont pas propres à telle ou telle activité, ils constituent la substance des comportements entrepreneuriaux et sociaux. La transparence, l'engagement vis-à-vis des consommateurs et la loyauté entre confrères en sont le cœur.

Parmi les principes qui doivent plus particulièrement être mis en exergue, on peut notamment citer:

- le respect du libre choix du client;
- la confidentialité;
- la loyauté des méthodes commerciales et de la publicité;
- l'information sur les conflits d'intérêt possibles;
- l'obligation de refuser la mission (outre les interdictions légales ou réglementaires) lorsque le professionnel:
 - est incompetent en la matière,
 - est en conflit avec l'une des parties,
 - n'est pas en mesure d'agir dans l'intérêt de sa clientèle;
- le devoir de responsabilité et l'absence de manœuvres déloyales;
- des rémunérations clairement prévues et identifiées;
- une prise en charge formalisée des réclamations et un traitement dans des délais raisonnables;
- une concurrence libre, saine et loyale reposant sur la qualité du service;
- la formalisation de la collaboration entre professionnels.

Règlement amiable des litiges

— CONSTAT

Placer le consommateur au cœur des préoccupations, c'est aussi lui permettre de se faire entendre lorsqu'un litige survient avec une entreprise.

Parce que la très grande majorité des litiges résulte d'erreurs bénignes, voire d'une simple incompréhension, ils doivent pouvoir être réglés de manière amiable et donner lieu à une possibilité de conciliation. Cela étant, la conciliation n'est pas un substitut à la procédure judiciaire et/ou disciplinaire lorsque celle-ci s'impose.

Encombrement, lenteur, coût, complexité sont autant de critiques formulées très régulièrement à l'encontre des tribunaux.

C'est pourquoi, depuis une quinzaine d'années, en France comme en Europe, les modes alternatifs de règlement des conflits se développent et se présentent de plus en plus comme des solutions qu'il faut privilégier.

— ORIENTATIONS

Lorsque les voies de recours au niveau des entreprises sont épuisées, la mise en place d'un organe tentant d'apporter une réponse qui soit plus adaptée que le procès apparaît aujourd'hui nécessaire dans l'immobilier.

À cet égard, il convient de souligner que l'expérience des procédures de règlement amiable des litiges mises en place par les organisations professionnelles ou les grandes entreprises, démontre que la grande majorité des différends peuvent ainsi être réglés.

Eu égard au nombre de cabinets implantés sur tout le territoire et au fait que la grande majorité d'entre eux sont des petites entreprises, la mise en place d'organes régionaux de conciliation semble être la réponse la mieux adaptée à notre secteur.



Placer le consommateur au cœur des préoccupations et lui permettre de se faire entendre lorsqu'un litige survient avec une entreprise.



Une commission paritaire régionale de conciliation : une solution pour un règlement amiable des litiges.



— PROPOSITIONS

Instaurer dans le ressort de chaque cour d'appel, une commission régionale de conciliation pour traiter les litiges entre professionnels et consommateurs ou non-professionnels.

Les missions de la Commission

Elle connaît des litiges nés à l'occasion d'une opération visée par la loi Hoguet entre les professionnels et les consommateurs ou les non-professionnels, à l'exclusion des questions portant sur l'adéquation de la rémunération au service offert. Elle ne se substitue pas aux autres commissions pouvant exister (par exemple la Commission départementale de conciliation en matière locative).

La Commission s'efforce de concilier les parties dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. En cas de conciliation, il est dressé un acte signé des parties. À défaut, la Commission dresse un procès-verbal de non-conciliation.

Si, à l'occasion de l'examen d'un litige, la Commission a connaissance de faits de nature à constituer des manquements ou des contraventions graves ou répétitifs aux règles auxquelles sont astreints les professionnels et susceptibles de donner lieu à une sanction disciplinaire, elle en informe la Commission nationale de discipline.

Si, pour un même litige, un tribunal est saisi parallèlement à la Commission régionale, celui-ci ne peut statuer tant que le délai de conciliation n'est pas écoulé. Ce sursis à statuer n'est pas applicable aux demandes faites devant le juge des référés.

Composition

La Commission est composée, en nombre égal, de représentants des professionnels et de représentants des associations de défense des consommateurs agréées, conformément à l'article L.411-1 du Code de la consommation.

Pour les litiges entre professionnels, les organisations professionnelles conservent les organes d'arbitrage qui leur sont propres.

Discipline

— CONSTAT

Le respect de la loi et de la déontologie rehausse l'image d'une profession. Il est déterminant pour installer durablement une relation de confiance avec la clientèle. Les manquements doivent être effectivement sanctionnés.

Qu'en est-il aujourd'hui ?

- **Les pouvoirs publics ne disposent pas de moyens nécessaires**, ni pour le contrôle a priori (au stade de la délivrance des cartes professionnelles), ni pour le contrôle a posteriori (vérification du respect de l'ensemble des obligations pesant sur les professionnels).
- **Les organisations professionnelles opèrent elles-mêmes des contrôles et disposent de procédures spécifiques de sanctions, d'arbitrage et de discipline.** Pour autant, ces procédures ne sont pas harmonisées. En outre, elles ne sont pas dépositaires d'un pouvoir suffisant : leur autorité auprès de leurs membres n'est autre que celle que leurs adhérents leur reconnaissent. Par ailleurs, près de 40 % des professionnels relevant de la loi Hoguet ne sont affiliés à aucune organisation professionnelle. Ce sont donc quelque 12 000 entreprises qui ne sont contrôlées que par les autorités publiques, avec les limites liées aux moyens disponibles et aux prérogatives que leur confère la loi.



Le respect de la loi et de la déontologie : pour rehausser l'image d'une profession et installer une relation de confiance avec la clientèle.

— ORIENTATIONS

Il apparaît donc aujourd'hui nécessaire de disposer d'un outil disciplinaire cohérent, apte à appréhender et sanctionner effectivement les mauvais comportements de l'ensemble des acteurs soumis à la loi Hoguet, les sanctions pouvant conduire à l'interdiction d'exercer dans les cas les plus graves.

Il s'agit là d'une responsabilité collective que la profession doit prendre en charge. L'État n'a pas réussi jusqu'alors à garantir l'orthodoxie des pratiques professionnelles et la sérénité du public, ne serait-ce que parce qu'il ne s'est pas doté des moyens suffisants.

La solution consiste à déléguer cette mission à la profession, sous le contrôle du ministère de la Justice.

Pour favoriser la crédibilité du système et éviter les critiques parfois faites à la discipline ordinale, les personnes en charge de la procédure gagneraient à répondre à des critères d'indépendance et d'impartialité.

Enfin, pour garantir une application uniforme des règles de déontologie sur l'ensemble du territoire, la mise en place d'une instance nationale est apparue souhaitable.



Un outil disciplinaire est nécessaire pour appréhender et sanctionner les mauvais comportements.



— PROPOSITIONS

Instaurer un système disciplinaire propre à l'ensemble des professionnels de l'immobilier et poser le principe selon lequel tout manquement aux lois, règlements et prescriptions du Code de déontologie, toute négligence grave, tout manquement à la probité ou à l'honneur, se rapportant à des faits commis dans le cadre de leurs activités peut donner lieu à une sanction disciplinaire.

ARCHITECTURE DU DISPOSITIF DISCIPLINAIRE

Les sanctions sont prononcées par une commission nationale de discipline composée de 15 membres:

- un magistrat de l'ordre judiciaire qui en assure la présidence;
- un magistrat de l'ordre judiciaire appartenant au Parquet général;
- un professeur des universités ou un maître de conférences, chargé d'un enseignement juridique;
- 12 représentants des professionnels nommés par le garde des Sceaux sur proposition du Conseil national des professions immobilières (à créer).

Les membres du Conseil national des professions immobilières ne peuvent pas siéger dans cette commission nationale de discipline.

LES PERSONNES PUNISSABLES

Les mesures disciplinaires sont prononcées à l'encontre des personnes physiques titulaires de la carte professionnelle, des représentants légaux et statutaires des personnes morales titulaires de ladite carte, des personnes qui assurent la direction des établissements secondaires et des agents commerciaux.

La cessation des fonctions de ces personnes ne fait pas obstacle aux poursuites disciplinaires pour des faits commis pendant l'exercice de leurs fonctions.

LES SANCTIONS DISCIPLINAIRES

- rappel à l'ordre;
- avertissement;
- blâme;
- interdiction temporaire d'exercer pour une durée n'excédant pas trois ans;
- interdiction définitive d'exercer.

Les deux dernières sanctions peuvent être assorties d'un sursis à exécution.

RAPPEL À L'ORDRE, AVERTISSEMENT ET BLÂME

Le rappel à l'ordre, l'avertissement et le blâme peuvent être accompagnés, pendant un délai d'un an, de mesures de contrôle et de formation soumettant la personne sanctionnée à des obligations particulières déterminées par la Commission. **Ces obligations** peuvent également être prescrites par la Commission de discipline lorsque la personne ayant fait l'objet d'une interdiction temporaire reprend ses fonctions.

FRAIS OCCASIONNÉS

Les frais occasionnés par l'action disciplinaire et les sanctions inhérentes sont **à la charge exclusive de la personne sanctionnée.**

ACTION DISCIPLINAIRE

L'action disciplinaire se prescrit par cinq ans à compter de la Commission des faits ou de l'extinction des mandats à l'origine des faits commis.

SAISINE DE LA COMMISSION

La Commission nationale de discipline peut être saisie par:

- le garde des Sceaux, ministre de la Justice;
- le procureur de la République;
- le Conseil national des professions immobilières;
- les associations de défense des consommateurs agréées conformément à l'article L.411-1 du Code de la consommation lorsqu'elles sont mandatées à cet effet par un consommateur;
- les syndicats ou associations représentant les professionnels.

Rappel: si, à l'occasion de l'examen d'un litige, une commission régionale de conciliation a connaissance de faits de nature à constituer des manquements ou des contraventions graves ou répétitifs pouvant donner lieu à une sanction disciplinaire, elle en informe la Commission nationale de discipline.

DÉCISIONS

Les décisions de la Commission sont **susceptibles d'appel** devant la cour d'appel. L'appel est suspensif.

RÉPERTOIRE

La Commission crée et tient à jour un **répertoire des personnes sanctionnées** avec l'indication de ces sanctions.

Conseil national des professions immobilières

— CONSTAT

L'ensemble des propositions issues des « États généraux des professions immobilières », si elles emportent l'adhésion des pouvoirs publics, feront des professionnels de l'immobilier des acteurs organisés autour d'un corpus déontologique, dotés d'un organe disciplinaire et d'un dispositif de conciliation.

L'ensemble des personnes auditionnées se sont accordées pour considérer que toutes ces mesures devaient s'appliquer à l'ensemble des professionnels, quelles que soient leur taille ou leurs spécialités.

Les organisations syndicales du secteur immobilier ont toujours marqué leur attachement le plus fort à l'orthodoxie des pratiques, à la transparence et à l'éthique en étant très présentes pour assurer la représentation et la défense des intérêts professionnels et économiques de leurs membres, à tous les niveaux. De ce point de vue, pour leurs adhérents, et très largement pour tous les professionnels, elles doivent conserver le rôle majeur de représentation des métiers qu'elles fédèrent, tant devant les pouvoirs publics que devant l'ensemble des acteurs de la société civile.

— ORIENTATIONS

Aujourd'hui, 40 % des entreprises que compte la profession ne sont affiliées à aucun syndicat : il apparaît en conséquence nécessaire de créer un organe national représentatif de l'ensemble de la profession. Cet organe, majoritairement composé de professionnels représentatifs chargés, aux côtés de l'État, de la corégulation de leurs métiers, aurait une compétence nationale et une mission d'intérêt général.

Il aurait notamment pour mission de concourir au bon exercice des activités des professionnels de l'immobilier régies par la loi Hoguet, de proposer au garde des Sceaux les règles du Code de déontologie, de définir l'aptitude requise pour l'exercice des métiers et le contenu de la formation professionnelle continue des titulaires de la carte professionnelle et de leurs collaborateurs habilités, et d'organiser le contrôle de cette formation.

Il recenserait l'ensemble des titulaires de cartes professionnelles dans un annuaire accessible au public.



Le Conseil national des professions immobilières, représentatif de l'ensemble de la profession, serait chargé de la corégulation des métiers.



— PROPOSITIONS

Créer un « Conseil national des professions immobilières », établissement d'utilité publique doté de la personnalité morale, en charge de concourir au bon exercice des activités soumises à la loi Hoguet.

Les missions du Conseil national des professions immobilières:

- proposer au garde des Sceaux les règles constituant le Code de déontologie;
- proposer au garde des Sceaux les représentants des professionnels devant siéger à la Commission nationale de discipline;
- proposer au garde des Sceaux la nature de l'aptitude nécessaire pour obtenir la carte professionnelle;
- proposer au garde des Sceaux le contenu et le quantum de la formation professionnelle continue obligatoire des porteurs de cartes, des responsables de succursales et des personnes habilitées (cf. ancienne carte grise) par un titulaire de la carte à négocier, s'entremettre ou s'engager pour le compte de ce dernier (salariés ou agents commerciaux);
- par délégation, contrôler le respect de l'obligation de formation continue et agréer, en considération de leur aptitude à remplir cette mission, des associations ou des syndicats professionnels à cet effet;
- rendre compte de l'accomplissement de ses missions dans un rapport adressé chaque année au garde des Sceaux;
- créer et tenir à jour un registre national des titulaires de cartes professionnelles;
- fixer le montant de la cotisation versée annuellement par chaque détenteur de carte professionnelle ou par chaque agent commercial dûment habilité par un détenteur de carte professionnelle.

Composition du Conseil national des professions immobilières:

- six représentants des professionnels issus des syndicats représentatifs et parmi lesquels est choisi le président du Conseil;
- un représentant de leurs cocontractants, issu d'une association de consommateurs agréée;
- le garde des Sceaux, ministre de la Justice ou son représentant;
- le ministre en charge du Logement ou son représentant.

Environnement économique

*Pour un juste équilibre
entre consommateurs et professionnels*

Le monde de l'immobilier a connu de profondes mutations et son modèle, comme celui de nombreux autres secteurs économiques, s'est transformé.

Sans exhaustivité, au gré des concentrations, de l'arrivée massive de nouveaux intervenants, du développement d'Internet, de la crise du logement, de la diminution du pouvoir d'achat, de la montée du consumérisme, du renchérissement du coût salarial, professionnels et consommateurs évoluent dans un contexte économique difficile où la concurrence est exacerbée.

Les règles définies depuis une quarantaine d'années, qu'elles concernent les acteurs ou leurs domaines d'intervention, doivent aujourd'hui prendre en compte les attentes exprimées de part et d'autre dans un modèle pérenne et équilibré :

- afin de renforcer la sécurité des consommateurs, de leur proposer des prestations principales et complémentaires de qualité, d'améliorer leur information : garantie financière, compte bancaire, recherche d'une offre globale de services... ;*
- tout en n'obérant pas l'équilibre financier, souvent précaire des entreprises du secteur, pour préserver dynamisme commercial et esprit d'initiative : pertinence des modes de rémunération des métiers...*

I - EXTENSION DES ACTIVITÉS SOUMISES À LA LOI HOGUET

IMMOBILIER D'ENTREPRISE

— CONSTAT

La législation n'appréhende pas certaines opérations portant sur des patrimoines professionnels et les garanties que son application confère ne bénéficient pas à la clientèle des mandataires qui interviennent dans ces domaines. **L'adaptation du champ d'application de la loi est nécessaire.**

— ORIENTATIONS

Certaines opérations, bien que réalisées par des professionnels de l'immobilier spécialisés, n'apportent pas les garanties que la clientèle est en droit d'attendre, car elles ne sont pas soumises à la loi Hoguet. À ce titre, la cession de droit au bail et la cession de listes ou de fichiers portant sur des fonds de commerce méritent, afin de clarifier et sécuriser les relations, d'être intégrées dans la loi.

L'intermédiation portant sur des parts sociales non négociables est aujourd'hui soumise à la loi lorsque l'actif social comprend un immeuble ou un fonds de commerce.

Au même titre, lorsqu'une transaction porte sur l'achat ou la vente d'actions lorsque l'actif social comprend un immeuble ou un fonds de commerce (SAS ou SASU par exemple), l'opération devrait bénéficier des mêmes garanties.



La réglementation doit prendre en compte les attentes exprimées dans un modèle pérenne et équilibré.



Pourtant réalisées par des professionnels de l'immobilier, certaines opérations n'apportent pas les garanties attendues.

— PROPOSITION

Étendre la loi aux opérations suivantes :

- sauf si l'opération intervient dans le cadre d'un marché réglementé à l'achat ou à la vente d'actions lorsque l'actif social comprend un immeuble ou un fonds de commerce (actuellement, seules sont visées les opérations portant sur des parts non négociables de sociétés);
- à la cession de bail;
- à la cession de listes ou de fichiers portant sur des fonds de commerce.

LES CHASSEURS D'APPARTEMENTS

— CONSTAT

Actuellement, les missions des « chasseurs d'appartements » sont loin d'être homogènes. Dans la plupart des cas, le chasseur d'appartements offre à l'acheteur un service complet (aide à la recherche, conseil, négociation, accompagnement de l'acheteur de la naissance de son projet jusqu'à la signature de l'acte définitif). **Ses missions relèvent alors de la loi Hoguet et il doit respecter toutes les obligations qui en découlent.** En revanche, dans d'autres cas, certains « facilitateurs immobiliers » s'exonèrent de ces contraintes légales. En proposant un service d'assistance aux personnes désireuses de vendre un bien directement aux particuliers (réception des appels téléphoniques, réalisation et comptes rendus des visites...), et en s'effaçant lorsque le moment de la négociation arrive, ils échappent aux dispositions de la loi. Ces activités immobilières qui permettent de mettre en relation des vendeurs et des acheteurs à côté de celles exercées par les agents immobiliers et les marchands de listes, se trouvent exonérées des garanties offertes par la loi Hoguet à la clientèle (garantie financière, assurance responsabilité civile...).

— ORIENTATIONS

Afin de permettre une meilleure protection des consommateurs, de clarifier le statut de cette nouvelle profession et d'assurer une égalité de traitement entre les intermédiaires immobiliers, l'activité des chasseurs d'appartements et autres « facilitateurs immobiliers » devrait être soumise aux dispositions de la loi Hoguet.



En proposant un service d'assistance certains « facilitateurs immobiliers » s'exonèrent de la loi Hoguet.

— PROPOSITION

Intégrer les services « des chasseurs d'appartements » dans le champ d'application de la loi Hoguet, y compris lorsque les services ne comprennent pas la négociation.

II - RENFORCEMENT DE LA COMPÉTENCE DES AGENTS COMMERCIAUX RELEVANT DE LA LOI HOGUET ET UN MEILLEUR ENCADREMENT DE LEURS ACTIVITÉS

— CONSTAT

Face à la dégradation de notre environnement économique et aux profondes mutations du métier d'agent immobilier (essor de l'Internet et des nouvelles technologies notamment), le recours aux travailleurs non salariés soumis au statut des agents commerciaux est de plus en plus fréquent.

Dans ce domaine, leur nombre est passé en moins de 5 ans de 10 000 à près de 20 000. De vastes réseaux se forment et des agences immobilières, qui n'apparaissent que comme des prestataires de services porteurs de carte professionnelle, mettent en place des « bataillons » de mandataires indépendants souvent peu qualifiés, sur l'ensemble du territoire. **Cette stratégie, pour autant qu'elle soit profitable à ceux qui la développent, n'est pas satisfaisante en termes de qualité de services et de protection du consommateur.**

Actuellement, la loi n'impose ni aptitude ni compétence aux agents commerciaux immobiliers. Ils ne sont soumis à aucun contrôle dans l'exercice de leur métier, si ce n'est l'habilitation qui leur est donnée par leur propre mandant. Pourtant, leur indépendance les rapproche de ceux qui assument la responsabilité d'établissements secondaires dépendant de l'agent immobilier pour lesquels le législateur a, dès l'origine, considéré qu'il était nécessaire de disposer d'une compétence professionnelle afin que la clientèle puisse entrer en relation avec un responsable qualifié.



Le recours aux collaborateurs non salariés soumis au statut des agents commerciaux est de plus en plus fréquent.

— ORIENTATIONS

Dans l'immobilier, tout recours à un collaborateur exerçant sous un statut d'indépendant doit apporter **sécurité et garanties aux consommateurs.**

Cela conduit à exiger que ces personnes disposent d'une compétence professionnelle minimale qui soit actualisée tout au long de leur activité.

La sécurisation de la relation commerciale ne peut se dispenser d'une assurance personnelle en responsabilité de cet acteur économique. De plus, lorsque la relation commerciale s'établit avec un consommateur non professionnel et en raison de la protection d'intérêt général qui lui est attachée, l'agent commercial ne devrait pouvoir exercer que dans une limite géographique proche d'un établissement principal ou secondaire fixe où le consommateur est susceptible de se rendre.

La qualité d'indépendant de cet intervenant, et son absence de lien de subordination justifient qu'il soit soumis aux mêmes règles de compétences, de déontologie et de discipline que le titulaire de la carte.



Le recours à un collaborateur indépendant doit apporter sécurité et garanties aux consommateurs.

— PROPOSITION

Renforcer la compétence de l'agent commercial et sécuriser sa relation:

- disposer d'une aptitude professionnelle;
- être soumis à une obligation de formation continue;
- disposer d'une assurance responsabilité civile personnelle;
- être soumis aux règles déontologiques de la profession;
- être passible de sanctions disciplinaires en cas d'infractions;
- dans le domaine résidentiel, exercer dans un secteur géographique déterminé (le Département dans lequel se situe le siège du titulaire de la carte ou celui dans lequel se trouve une succursale) afin que les consommateurs puissent être en relation avec un interlocuteur de proximité.

III - GARANTIE FINANCIÈRE

— CONSTAT

La carte professionnelle ne peut être délivrée qu'à une personne physique ou morale qui justifie d'une garantie financière permettant le remboursement des fonds, effets ou valeurs déposés, et qui est spécialement affectée à ce remboursement.

Si la défaillance des professionnels reste rare, l'expérience montre qu'en cas de défaillance du professionnel, certains garants se révèlent très procéduriers quant à la recevabilité des créances, voire refusent de prendre en charge certains sinistres. La raison majeure tient à ce que ces derniers ne contrôlent pas assez efficacement les entreprises de services immobiliers, et ce pour deux raisons:

- ils n'ont que la responsabilité de vérifier la représentation des fonds mandants détenus par les professionnels et non le respect des autres conditions d'exercice;
- à côté de garants spécialisés, dont la connaissance des pratiques professionnelles est reconnue, d'autres n'ont pas la même approche ni la même exigence alors qu'ils garantissent pourtant la moitié environ des professionnels. Ces garants n'opèrent aucun contrôle sur place, mais seulement des vérifications sur pièces.



Certains garants ne contrôlent pas assez efficacement les professionnels de l'immobilier.

— ORIENTATIONS

Seuls les garants ayant mis en place des procédures de contrôles internes, périodiques et inopinés (par exemple sur la pointe annuelle des fonds détenus), et des modèles de suivi des risques seraient habilités à garantir les professionnels de l'immobilier.

Ceci devrait passer par la mise en place d'un référentiel agréé de procédures de contrôle.



Une nouvelle exigence pour les garants: la mise en place d'un référentiel agréé de procédures de contrôles.

— PROPOSITION

Seuls les garants ayant mis en place des procédures de contrôles internes, au moyen d'un référentiel et de modèles de suivi des risques, sont habilités (par l'Autorité de contrôle prudentiel) à garantir les professionnels.

IV - LES COMPTES DES SYNDICATS DE COPROPRIÉTÉ

— CONSTAT

Depuis qu'elle a été instaurée, la garantie financière a permis d'apporter une sécurité quasi totale aux copropriétaires. Le nombre de sinistres, à l'occasion desquels une copropriété aurait été victime d'un préjudice financier en atteste: il est inférieur à 0,01 % en 2007 pour la CGAIM. Contrairement à ce que certains affirment, la garantie financière est assurée de façon équivalente, voire meilleure, quand elle est adossée à un compte bancaire unique du syndic.

La garantie financière et la sécurisation des fonds des syndicats des copropriétaires sont étroitement liées.

Le rapprochement bancaire

Le syndic professionnel gère plusieurs dizaines, voire centaines de syndicats. L'établissement régulier d'autant d'états de rapprochements bancaires constitue une charge extrêmement lourde, susceptible d'occasionner des « oublis ».

Le contrôle effectif, lors des inspections du garant financier, paraît difficile et c'est donc l'efficacité de la garantie financière dont bénéficie la clientèle qui est alors en cause.

L'analyse globale de la comptabilité du syndic

Le compte unique permet au garant d'avoir une vue exhaustive de la situation financière du cabinet du syndic, qui constitue un **élément déterminant lui permettant de délivrer la garantie financière au cabinet du syndic.** Il permet au garant, notamment en cas de retrait de la garantie, d'avoir la certitude de bloquer tous les fonds détenus pour le compte des copropriétés gérées alors que la présence de comptes séparés peut être ignorée du garant.

Le compte unique, appartenant au premier degré au cabinet du syndic, figure obligatoirement dans son bilan. Il est donc nécessairement connu du garant ce qui n'est pas le cas des comptes séparés qui appartiennent à chaque syndic.

C'est une difficulté non négligeable en cas de retrait de garantie.



Un compte unique du syndic rend plus efficace la garantie financière.



Compte bancaire unique ou séparé: le syndic tient pour chaque syndic une comptabilité séparée.

Que le compte bancaire soit unique ou séparé, le syndic tient pour chaque syndic une comptabilité séparée qui fait apparaître la position de chaque copropriétaire à l'égard du syndic. À défaut, la reconstitution de la comptabilité est soumise aux mêmes difficultés, que le compte bancaire soit unique ou séparé.

Le compte individualisé comptablement par syndic (modalités du compte unique) permet d'avoir d'une façon exhaustive tous les mouvements bancaires d'une copropriété donnée au même titre qu'un compte séparé.

L'alourdissement de la gestion des copropriétés

La systématisation du compte séparé multipliera le nombre de comptes à gérer. Chaque compte séparé aura à supporter des frais de tenue de compte, des refus de paiements (salaires des gardiens et employés d'immeuble, fournisseurs etc.) voire des agios en cas de découvert accidentel, des rejets de chèques pour défaut de provisions, des erreurs d'imputation des versements...

Les rapprochements bancaires à effectuer sur ces multiples comptes entraînent une charge de travail considérable, ou pire, ne sont pas effectués avec toute la rigueur nécessaire. **L'alourdissement de cette gestion générera inéluctablement une hausse des honoraires.**

Les produits financiers

Le compte unique contribue, en cas de produits financiers, au résultat nécessaire de l'entreprise du syndic, à défaut duquel celui-ci devrait par conséquent augmenter ses honoraires, qu'il s'agisse du forfait de la gestion courante ou des prestations particulières.

La présence d'un compte unique permet au syndic de cumuler l'ensemble des fonds des syndicats qu'il gère et, grâce à ce cumul, de percevoir des produits financiers. Ces produits ne sont possibles que parce que la masse des fonds détenus permet de générer techniquement des produits auxquels ne pourraient prétendre les copropriétés, prises individuellement, compte tenu de la modicité et de la variabilité des fonds déposés sur chaque compte séparé.



La systématisation du compte séparé alourdirait la gestion du syndic et entraînerait une nécessaire augmentation de ses honoraires.

S'il existe par exemple des provisions pour travaux futurs, celles-ci peuvent être déposées sur des comptes spéciaux portant intérêt au seul bénéficiaire du syndicat, sous déduction éventuelle des frais de gestion afférents à ces comptes.

En revanche, la rémunération des comptes séparés apparaît le plus souvent irréaliste aux motifs que :

- les comptes courants des copropriétés ne sont habituellement pas rémunérés par les banques ;
- seuls des avoirs stables et placés peuvent donner lieu à rémunération ;
- une trésorerie courante d'une copropriété isolée ne peut pas, en général, dégager d'excédents de trésorerie suffisamment significatifs pour être placés.

Ces observations ont été traduites dans le décret de 1967 dont l'article 35-1 dispose « L'assemblée décide s'il y a lieu du placement des fonds recueillis... ». Quant à la recommandation n° 8 de la Commission relative à la copropriété, elle préconise le placement des fonds recueillis lorsqu'ils ont le caractère de fonds de réserve ou de prévoyance, ce qui exclut la trésorerie courante.

— ORIENTATIONS

Garantie financière et comptes bancaires sont étroitement liés : l'adoption de la solution du compte global est, sans conteste, l'outil le plus adapté à la surveillance de ces fonds. De ce point de vue, il est plus sécurisant pour les mandants.



La rémunération des comptes séparés recueillant la trésorerie courante apparaît le plus souvent irréaliste.

— PROPOSITIONS

- Laisser la faculté aux copropriétaires de dispenser le syndicat d'ouvrir un compte bancaire séparé au nom du syndicat.
- En cas de compte unique, favoriser des sous-comptes individualisés comptablement par copropriété en conservant au syndicat la possibilité de placer les fonds mandants et de percevoir des intérêts financiers.
- Interdire la compensation ou les conventions de fusion entre ce compte et tout autre compte ouvert au nom de son titulaire dans le même établissement de crédit.

— CONSTAT

Les honoraires ont été libérés depuis une ordonnance de 1986. Cette liberté des prix a favorisé le dynamisme commercial et entrepreneurial et a permis une libre et saine concurrence. Cette liberté a toutefois été encadrée pour garantir aux consommateurs une offre variée et attractive. Les obligations d'affichage des services et des prix leur assurent une information préalable et transparente permettant un choix éclairé.

— ORIENTATIONS

Tout retour à un encadrement des honoraires serait préjudiciable aux consommateurs et bloquerait toute possibilité d'adaptation ou d'innovation. Par exemple, la liste des missions incombant à un syndicat de copropriété est aujourd'hui clairement définie. Elle résulte d'un consensus conclu en 2007 qui démontre la capacité des consommateurs et des professionnels à s'entendre en dehors de tout cadre normatif pour aboutir à une solution équilibrée.

Toute remise en cause de ces accords :

- constituerait un retour à l'époque révolue du contrôle des prix ;
- entraînerait l'homogénéisation des services ;
- annihilerait le choix du consommateur de pouvoir disposer d'une offre variée ;
- mettrait fin à la possibilité pour les entreprises d'innover et de répondre à des demandes « sur mesure ».



La liberté des honoraires : facteur de dynamisme commercial, de libre et saine concurrence.

— PROPOSITIONS

- Maintenir les obligations d'information préalable et d'affichage.
- S'en tenir aux positions adoptées par l'ensemble des acteurs et actées par l'arrêté Novelli (arrêté du 19 mars 2010).

VI - CLARIFICATION DES MODES D'EXERCICE DES ACTIVITÉS ACCESSOIRES OU COMPLÉMENTAIRES

RECHERCHE DE LOCATAIRES

— CONSTAT

Actuellement, les activités de transaction et de gestion sont régies par des dispositions qui leur sont propres. Ainsi, l'entremise relative à l'acte de location relève exclusivement de l'activité spécifique de transaction et des règles qui lui sont particulières. Or, il est pour le moins paradoxal de considérer que les administrateurs de biens :

- soient soumis aux formalités spécifiques prévues pour les « transactionnaires » lorsqu'ils concluent des baux;
- doivent être titulaires de la carte gestion et de la carte transaction immobilière;
- doivent disposer d'une double garantie: une pour la gestion, une pour la transaction.

— ORIENTATIONS

Tout le monde s'accorde à considérer que les administrateurs de biens, titulaires d'un mandat de gestion, ont pour mission d'administrer et de pourvoir à la location des immeubles dont ils ont la charge. Par essence, ils devraient donc pouvoir conclure un bail portant sur les biens qu'ils gèrent en n'étant soumis qu'aux règles spécifiques à l'administration de biens.



Les administrateurs de biens titulaires de la carte gestion et d'un mandat de gestion doivent pouvoir conclure un bail.

— PROPOSITION

- Considérer comme relevant de l'activité de gestion immobilière, l'entremise portant sur la location ou la sous-location, saisonnière ou non, en nu ou en meublé, d'immeubles bâtis ou non bâtis lorsqu'elle constitue l'accessoire d'un mandat de gestion.

LES SERVICES ANNEXES

RECHERCHE DE CRÉDIT, SOUSCRIPTION DE PRODUITS D'ASSURANCE, CONSEIL EN INVESTISSEMENT FINANCIER, PRÉSENTATION D'OFFRES DE DÉMÉNAGEMENT, DE MOBILITÉ...

— CONSTAT

Les professionnels de l'immobilier peuvent être conduits à rechercher des solutions de financement pour leurs clients, proposer des produits d'assurance en complément de leur mandatement, fournir des conseils sur des investissements en défiscalisation ou encore sur différents choix patrimoniaux.

Les réglementations sur le statut des intermédiaires en opérations de banque, des intermédiaires en assurance ou des conseillers en investissement financier coexistent avec la loi Hoguet sans cohérence d'ensemble. Par ailleurs, **les professionnels de l'immobilier peuvent aussi proposer divers services non réglementés** pour accompagner la mobilité d'un ménage, organiser le déménagement et l'installation ou encore présenter des aides à la personne...

— ORIENTATIONS

Si certaines de ces offres globales de services sont de fait liées à la mission principale, elles répondent, plus généralement, à une attente des consommateurs. Bien que rien ne s'oppose à ce que ces services puissent continuer à être proposés, il est nécessaire :

- d'assurer une meilleure transparence de l'offre (cf. pp. 10-11 « Déontologie »);
- de les assortir des mêmes garanties (RCP et garantie financière) que celles qui accompagnent la prestation principale.



Les statuts d'IOB, de CIF, d'intermédiaire en assurances coexistent avec la loi Hoguet sans réelle cohérence.



L'offre globale de services: garantir la prestation et assurer une meilleure transparence.

— PROPOSITION

- Adapter la législation applicable aux activités réglementées pour permettre aux professionnels de l'immobilier d'exercer, à titre accessoire, ces activités réglementées complémentaires et de percevoir des honoraires.

Annexes

36

TABLEAU SYNOPTIQUE

40

LISTE DES PERSONNES AUDITIONNÉES
— PHASE ÉCOUTE

45

TABLES RONDES

46

ATELIERS PROFESSIONNELS
— PHASE DIALOGUE

47

MEMBRES DU COMITÉ TECHNIQUE

Tableau synoptique

1 - LE RENFORCEMENT DES EXIGENCES EN MATIÈRE DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	PAGES 6-9
Par l'adaptation, à chacun des métiers, de la compétence professionnelle des dirigeants requise par la loi	<ul style="list-style-type: none"> L'aptitude initiale requise pour les dirigeants est déterminée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> un diplôme d'un niveau Bac + 3; le maintien des systèmes de promotion sociale (validation des acquis de l'expérience -VAE-, validation des acquis professionnels -VAP-...); pour ces deux voies d'accès, à l'exception des diplômes professionnels, création de certificats d'aptitude spécifiques à chaque activité. Création de mentions de spécialités sur les cartes professionnelles (syndic, transaction en fonds de commerce...).
Par la création d'une condition d'aptitude professionnelle pour certains collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'une aptitude initiale identique à celle des dirigeants pour les directeurs d'établissements secondaires et les agents commerciaux. Mise en place d'une aptitude initiale spécifique pour les salariés habilités par un titulaire de la carte professionnelle à négocier, s'entremettre ou s'engager pour le compte de ce dernier.
Par l'instauration d'une formation professionnelle continue obligatoire	<ul style="list-style-type: none"> La formation professionnelle continue est obligatoire pour : <ul style="list-style-type: none"> les dirigeants; les directeurs d'établissements secondaires; les agents commerciaux; les salariés habilités par un titulaire de la carte professionnelle à négocier, s'entremettre ou s'engager pour le compte de ce dernier. Le non-respect de l'obligation de formation continue est passible de sanctions disciplinaires.
2 - LA CRÉATION D'UN CODE DE DÉONTOLOGIE	PAGES 10-11
Qui s'impose à tous les professionnels soumis à la loi Hoguet	<ul style="list-style-type: none"> Les règles déontologiques s'imposent à toutes les personnes relevant de la loi Hoguet, qu'elles soient membres d'une organisation professionnelle ou non.
Qui place le consommateur au centre de ses dispositions	<ul style="list-style-type: none"> La transparence, l'engagement vis-à-vis des consommateurs et la loyauté sont au cœur de la déontologie. Les principes essentiels sont : <ul style="list-style-type: none"> le respect du libre choix du client; la confidentialité; la loyauté des méthodes commerciales et de la publicité; l'information sur les conflits d'intérêt possibles; l'obligation de refuser la mission (outre les interdictions légales ou réglementaires) lorsque le professionnel : <ul style="list-style-type: none"> est incompétent en la matière, est en conflit avec l'une des parties, n'est pas en mesure d'agir dans l'intérêt de sa clientèle; le devoir de responsabilité et absence de manœuvres déloyales; des rémunérations clairement prévues et identifiées; une prise en charge formalisée des réclamations et un traitement dans des délais raisonnables; une concurrence libre, saine et loyale reposant sur la qualité du service; la formalisation de la collaboration entre professionnels.

3 - UNE SOLUTION ALTERNATIVE À LA VOIE JUDICIAIRE	PAGES 12-13
Par la création de commissions régionales de conciliation pour traiter les litiges entre professionnels et consommateurs ou non-professionnels	<ul style="list-style-type: none"> La Commission s'efforce de concilier les parties dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. Si, à l'occasion de l'examen d'un litige, la Commission a connaissance de faits de nature à constituer des manquements ou des contraventions graves ou répétitifs aux règles auxquelles sont astreints les professionnels et susceptibles de donner lieu à une sanction disciplinaire, elle en informe la Commission nationale de discipline. La Commission est composée, en nombre égal, de représentants des professionnels et de représentants des associations de défense des consommateurs agréées, conformément à l'article L.411-1 du Code de la consommation.
4 - LE RESPECT DES RÈGLES PROFESSIONNELLES	PAGES 14-17
Par la création d'une commission nationale de discipline	<ul style="list-style-type: none"> Tout manquement aux lois, règlements et prescriptions du Code de déontologie, toute négligence grave, tout manquement à la probité ou à l'honneur, se rapportant à des faits commis dans le cadre de leurs activités peut donner lieu à une sanction disciplinaire. Les sanctions encourues sont le rappel à l'ordre, l'avertissement, le blâme, l'interdiction temporaire ou définitive d'exercer. Le rappel à l'ordre, l'avertissement et le blâme peuvent être accompagnés de mesures de contrôle et de formation. Les personnes punissables sont les personnes physiques titulaires de la carte professionnelle, les représentants des sociétés, les personnes qui assurent la direction des établissements secondaires et les agents commerciaux. La Commission nationale peut être saisie par le garde des Sceaux, le procureur de la République, le Conseil national des professions immobilières, les associations de défense des consommateurs agréées conformément à l'article L.411-1 du Code de la consommation lorsqu'elles sont mandatées à cet effet par un consommateur, les syndicats ou associations représentant les professionnels. La Commission est composée de 15 membres, deux magistrats dont un qui en assure la présidence, un professeur de droit, 12 représentants des professionnels nommés par le garde des Sceaux sur proposition du Conseil national des professions immobilières. Les membres du Conseil national des professions immobilières ne peuvent pas siéger à la Commission nationale de discipline.

Tableau synoptique

5 - LA CRÉATION D'UN CONSEIL NATIONAL DES PROFESSIONS IMMOBILIÈRES	PAGES 18-19
<p>Pour concourir au bon exercice des activités et participer à leur régulation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Établissement d'utilité publique, ses missions sont: <ul style="list-style-type: none"> - de proposer au garde des Sceaux: - les règles constituant le Code de déontologie, - les représentants des professionnels devant siéger à la Commission nationale de discipline, - la nature de l'aptitude nécessaire pour obtenir la carte professionnelle, - le contenu et le quantum de la formation professionnelle continue obligatoire; - de contrôler le respect de l'obligation de formation continue et d'agrée, en considération de leur aptitude à remplir cette mission, des associations ou des syndicats professionnels à cet effet; - de rendre compte de l'accomplissement de ses missions dans un rapport adressé chaque année au garde des Sceaux; - de créer et tenir à jour un registre national des titulaires de cartes professionnelles. • Le Conseil national des professions immobilières est composé de six représentants des professionnels issus des syndicats représentatifs et parmi lesquels est choisi le président du Conseil, un représentant de leurs cocontractants, du garde des Sceaux et du ministre en charge du Logement, ou leurs représentants.
6 - LE RENFORCEMENT DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS - LA PRÉSERVATION DE L'ÉQUILIBRE ÉCONOMIQUE DES ENTREPRISES	PAGES 20-33
<p>Par une extension du champ d'application de la loi Hoguet</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La loi s'applique aux opérations suivantes: <ul style="list-style-type: none"> - sauf si l'opération intervient dans le cadre d'un marché réglementé, à l'achat ou à la vente d'actions lorsque l'actif social comprend un immeuble ou un fonds de commerce; - à la cession de bail; - à la cession de listes ou de fichiers portant sur des fonds de commerce; - aux « chasseurs d'appartements » y compris lorsque leurs services ne comprennent pas de négociation.
<p>Par un renforcement de la compétence des agents commerciaux relevant de la loi Hoguet et un meilleur encadrement de leurs activités</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les agents commerciaux: <ul style="list-style-type: none"> - sont soumis à une condition d'aptitude professionnelle; - sont soumis à une obligation de formation continue; - disposent d'une assurance responsabilité civile personnelle; - sont soumis aux règles déontologiques de la profession; - sont passibles de sanctions disciplinaires; - dans le domaine résidentiel, ils ne peuvent exercer que dans un secteur géographique déterminé (le Département dans lequel se situe le siège du titulaire de la carte ou celui dans lequel se trouve une succursale) pour que les consommateurs puissent être en relation avec un interlocuteur de proximité.

<p>Par une amélioration de la garantie financière</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seuls les garants ayant mis en place des procédures de contrôle interne, au moyen d'un référentiel et de modèles de suivi des risques, sont habilités (par l'Autorité de contrôle prudentiel) à garantir les professionnels.
<p>Par le maintien de la faculté donnée aux copropriétaires de dispenser le syndic d'ouvrir un compte bancaire séparé au nom du syndicat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de compte unique, favoriser des sous-comptes individualisés comptablement par copropriété en conservant au syndic la possibilité de placer les fonds mandants et de percevoir des intérêts financiers; • interdiction de la compensation ou d'une convention de fusion entre ce compte et tout autre compte ouvert au nom de son titulaire dans le même établissement de crédit.
<p>Par la préservation de la liberté des honoraires</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien des obligations d'information préalable et d'affichage; • pour les honoraires des syndicats de copropriété, s'en tenir aux positions adoptées par l'ensemble des acteurs et actés par « l'arrêté Novelli » (arrêté du 19 mars 2010).
<p>Par une clarification des modes d'exercice des activités accessoires ou complémentaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Considérer comme relevant de l'activité de gestion immobilière l'entremise portant sur la location ou la sous-location, saisonnière ou non, en nu ou en meublé, d'immeubles bâtis ou non bâtis lorsqu'elle constitue l'accessoire d'un mandat de gestion; • Adaptation de la législation applicable aux activités réglementées pour permettre aux professionnels de l'immobilier d'exercer, à titre accessoire, ces activités complémentaires et de percevoir des honoraires.

Liste des personnes auditionnées

— phase écoute en 2011

PRÉNOM	NOM	FONCTION	ORGANISME	DATE D'AUDITION	TYPE D'AUDITION
PROFESSIONNELS					
ÉRIC	ALLOUCHE	Directeur adjoint du réseau	ERA	25 fév.	Individuelle
ARNAUD	BAZIRE	Président	NEXITY-LAMY	17 fév.	Collective
NATHANIEL	BILLON	Délégué général	BILLON IMMOBILIER	17 fév.	Collective
PHILIPPE	BIRDEN	Directeur général filiale	CRÉDIT AGRICOLE IMMOBILIER	17 fév.	Collective
BERNARD	CADEAU	Président du réseau	ORPI	25 fév.	Individuelle
DENIS	CLAVEL	Président du réseau	L'ADRESSE	2 mars	Individuelle
RENAUD	CORMIER	Président de la branche Services Immobiliers du groupe	AKERYS SERVICES IMMOBILIERS	17 fév.	Collective
BRUNO	CORNILLON	Responsable du GIE Orpi Gestion	ORPI	17 fév.	Collective
SERGE	DEGLISE	Président du groupe	ORALIA	17 fév.	Collective
ÉRIC	DERELY		SERGIC	17 fév.	Collective
YVES	GEVIN	Président de Foncia Président de Plurience	FONCIA	17 fév.	Collective
NICOLAS	JACQUET	Président exécutif	URBANIA	17 fév.	Collective
OLIVIER	NIVAUT	Directeur général de Sacam	SQUARE HABITAT	17 fév.	Collective
NATHALIE	PALLADITCHEF	Responsabilité du pôle Services au sein du Comité exécutif	ICADE	17 fév.	Collective
FRANÇOIS	PAYELLE	Directeur général	PROCIVIS IMMOBILIER	17 fév.	Collective
JÉRÔME	QUENTIN-MAUROY	Président	TAGERIM	17 fév.	Collective
LAURENT	VIMONT	Président du réseau	CENTURY 21	8 fév.	Individuelle
RESPONSABLES D'ÉTABLISSEMENT DE FORMATION					
ALAIN	BÉCHADE	Président	ICH	2 mars	Individuelle
THIERRY	CHEMINANT	Directeur pédagogique	GROUPE ESI	23 fév.	Individuelle
AVOCATS / PROFESSEURS					
HUGUES	PERINET-MARQUET	Professeur de droit à l'université Paris-II Membre de la CRC	UNIVERSITÉ PANTHÉON-ASSAS	2 mars	Individuelle
DANIEL	TOMASIN	Professeur à l'Institut des études juridiques de l'urbanisme et de la construction, université Toulouse 1 Capitole	IEJUC	28 fév.	Individuelle

PRÉNOM	NOM	FONCTION	ORGANISME	DATE D'AUDITION	TYPE D'AUDITION
AVOCATS / PROFESSEURS (SUITE)					
PATRICE	LEBATTEUX	Avocat à la Cour	BARREAU DE PARIS	25 fév.	Collective
BERNARD	BOUSSAGEON	Président d'honneur de la Chambre nationale des experts en copropriété Membre de la CRC Avocat honoraire	CNEC	23 fév.	Collective
CYRIL	SABATIÉ	Avocat à la cour	LBVS AVOCATS ASSOCIÉS	25 fév.	Individuelle
JEAN-PIERRE	CORDELIER	Docteur en droit Avocat	CORDELIER & ASSOCIÉS	28 fév.	Individuelle
JEAN-ROBERT	BOUYEURE	Rédacteur en chef de la revue <i>Administrer</i> Avocat honoraire	REVUE <i>Administrer</i>	25 fév.	Collective
NICOLAS	LEREGLE	Avocat	D'ALVERNY-DEMONT & ASSOCIÉS	23 fév.	Collective
EXPERTS					
PHILIPPE	PELLETIER	Avocat Président du Comité stratégique « Plan Bâtiment Grenelle »	LEFEVRE, PELLETIER ET ASSOCIÉS	28 fév.	Individuelle
BERNARD	VORMS	Directeur général	ANIL	2 mars	Individuelle
ISABELLE	COUËTOUX DU TERTRE	Directrice adjointe	ANIL	2 mars	Individuelle
JEAN	SOLANET	Vice-président de la Chambre nationale des conseillers en investissements financiers	SOLANET SAS	23 fév.	Individuelle
HERVÉ	PARENT	Président	FF2i	2 mars	Individuelle
JEAN-PHILIPPE	GUILLARD	Président d'honneur	CNASIM	23 fév.	Individuelle
MICHEL	MOUILLART	Professeur d'économie à l'université de Paris-X	UFR S.E.G.M.I. DÉPARTEMENT DE SCIENCES ÉCONOMIQUES UNIVERSITÉ DE PARIS-X	8 mars	Individuelle
HENRY	BUZY-CAZAUX	Chargé de mission auprès du président	CONSEIL DE L'IMMOBILIER DE L'ÉTAT	2 mars	Individuelle
GEORGES	ISAAC	Président	CGAIM	8 mars	Individuelle
ALAIN	GUÉNÉE	Directeur général adjoint	CGAIM	8 mars	Individuelle

Liste des personnes auditionnées — phase écoute en 2011

PRÉNOM	NOM	FONCTION	ORGANISME	DATE D'AUDITION	TYPE D'AUDITION
PROFESSIONS CONNEXES					
GROUPE BANQUES / ASSURANCES					
GUY	LERE	Directeur des marchés: logement social, prescripteurs et collectivités locales du Crédit Mutuel	CONFÉDÉRATION NATIONALE DU CRÉDIT MUTUEL	25 fév.	Collective
CLAUDE	DELAHAYE	Directeur des Activités sectorielles et de la construction de Verspieren	VERSPIEREN	25 fév.	Collective
NATHALIE	ROBERT	Directeur de clientèle secteur immobilier	GRAS SAVOYE	25 fév.	Collective
CLAIRE	LESPAGNOL	Responsable juridique, Direction des affaires juridiques	BNP PARIBAS REAL ESTATE	25 fév.	Collective
GROUPE GARANTS AGRÉÉS					
BERNARD	TERRASSE	Directeur "Département Professions réglementées immobilières" chez BRED Banque Populaire	BRED BANQUE POPULAIRE	28 fév.	Collective
BERNARD	REVOL	Vice-président directeur général délégué	GROUPEMENT FRANÇAIS DE CAUTION	28 fév.	Collective
MARIE-JOSEPH	CHARLES	Directeur général	GROUPEMENT FRANÇAIS DE CAUTION	28 fév.	Collective
PAUL	VIGNON	Directeur général adjoint de la Compagnie européenne de garanties et cautions	COMPAGNIE EUROPÉENNE DE GARANTIES ET CAUTIONS	28 fév.	Collective
STÉPHANE	CAMINATI	Directeur général de la CEGC	COMPAGNIE EUROPÉENNE DE GARANTIES ET CAUTIONS	28 fév.	Collective
RÉGIS	CARATGÉ	Directeur de Monte Paschi	MONTE PASCHI	2 mars	Individuelle
GROUPE ORDRES					
GÉRARD	RANCHON	Vice-président du Conseil supérieur de l'Ordre des experts-comptables	CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'ORDRE DES EXPERTS-COMPTABLES	2 mars	Collective
LAURENT	BENOUDYZ	Président du Club fiscal de l'Ordre des experts-comptables région Paris Ile-de-France	CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'ORDRE DES EXPERTS-COMPTABLES	2 mars	Collective
BÉRENGÈRE	RODRIGUES	Vice-président	CNOA	2 mars	Collective

PRÉNOM	NOM	FONCTION	ORGANISME	DATE D'AUDITION	TYPE D'AUDITION
GROUPE AUTRES PROFESSIONS CONNEXES					
PHILIPPE	DE ROBERT	Président des AGEA	AGEA	2 mars	Collective
DAVID	CHARLET	Président	ANACOFI-CIF	2 mars	Collective
ÉVELYNE	DESSEREY	Vice-présidente Présidente de la Commission gestion de patrimoine de la CMI	ANACOFI-CIF	2 mars	Collective
ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS - (CO) PROPRIÉTAIRES					
ÉRIC	COMPARAT	Vice-président	UNAF	2 mars	Individuelle
ANDRÉ	PHILIPPE	Vice-président	ARC	2 mars	Individuelle
BRUNO	DHONT	Directeur général	ARC	2 mars	Individuelle
PAUL	PHILIPPOT	Délégué général	UNPI	25 fév.	Individuelle
ANNE-MARIE	MASURE	Membre du Conseil d'administration	UFC QUE CHOISIR	25 fév.	Individuelle
CAROLINE	KELLER	Chargée de mission Énergie-Logement	UFC QUE CHOISIR	25 fév.	Individuelle
PERSONNES AYANT TRANSMIS UNE CONTRIBUTION				CONTRIBUTIONS	
CAMILLE	BEDDELEEM	Docteur en droit chargé de cours des facultés de droit	ANNALES DES LOYERS AIX-EN-PROVENCE	Contribution reçue le 23 février	
MOUSSA	THIOYE	Maître de conférences	UNIVERSITÉ TOULOUSE-1 CAPITOLE	Contribution reçue le 8 mars	
PATRICE	PONMARET	Président	CIP	Contribution reçue le 25 février	
BERNARD	BOUSSAGEON	Président d'honneur Membre de la CRC Avocat honoraire	CNEC	Contribution reçue le 25 février	
CLAUDE	DELAHAYE	Directeur des Activités sectorielles et de la construction	VERSPIEREN	Contribution reçue le 10 mars	
REINE-CLAUDE	MADER	Présidente	CLCV	Contribution reçue le 9 mars	
FLAVIEN	BONNETTE	Responsable	ARC LANGUEDOC	Contribution envoyée le 28 février	
YVES	GEVIN	Président de Foncia Président de Plurience	FONCIA	Contribution transmise à l'issue de l'audition du 1 ^{er} février 2011	

Tables rondes

PRÉNOM	NOM	FONCTION	ORGANISME
ATELIER 1 / CAPACITÉ PROFESSIONNELLE ET FORMATION (26 AVRIL 2011)			
ALAIN	BECHADE	Directeur	ICH
LAURENT	BARBAN	Délégué Grands-Comptes et Branches	AGEFOS PME
THIERRY	CHEMINANT	Directeur pédagogique	ESI
ATELIER 2 ET 3 / DÉONTOLOGIE, MÉDIATION ET DISCIPLINE (3 MAI 2011)			
ÉRIC	COMPARAT	Vice-président	UNAF
DAVID	RODRIGUES	Juriste	CLCV
ANDRÉ	PHILIPPE	Vice-président	ARC
BRUNO	DHONT	Directeur général	ARC
MICHEL	BRÉCHET	Président	CGL
ARIANE	POMMERY	Juriste	ADEIC
PHILIPPE	PELLETIER	Avocat Président du Comité stratégique « Plan Bâtiment Grenelle »	LEFEVRE, PELLETIER & ASSOCIÉS
JEAN-PIERRE	CORDELIER	Avocat	COMPAGNIE EUROPÉENNE DE GARANTIES ET CAUTIONS
ATELIER 4 / ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET DÉVELOPPEMENT DU CONSUMÉRISME (3 MAI 2011)			
ÉRIC	COMPARAT	Vice-président	UNAF
DAVID	RODRIGUES	Juriste	CLCV
ANDRÉ	PHILIPPE	Vice-président	ARC
BRUNO	DHONT	Directeur général	ARC
MICHEL	BRÉCHET	Président	CGL
ARIANE	POMMERY	Juriste	ADEIC
PASCAL	VIGNON	Président	CEGI
GEORGES	ISAAC	Président	CGAIM

Ateliers professionnels — phase dialogue

SERGE IVARS, président de l'UNIS
RENÉ PALLINCOURT, président de la FNAIM

1 - CAPACITÉ PROFESSIONNELLE ET FORMATION

ORLANE BELMAMA, groupe LAMY
JEAN-FRANÇOIS BUET, secrétaire général de la FNAIM, président de la Chambre de Côte d'Or
CHANTAL COSTE, président délégué de l'UNIS
ÉTIENNE GINOT, président délégué de l'UNIS
HÉLÈNE PERALDI, président de la Commission formation de l'UNIS

2 - DÉONTOLOGIE

JEAN-CLAUDE COURTES, groupe FONCIA
JACKY CHAPELOT, administrateur FNAIM, en charge du Département qualité
ÉTIENNE GINOT, président délégué de l'UNIS
ALAIN DE KAENEL, membre du comité de déontologie de l'UNIS
PHILIPPE PREVEL, administrateur FNAIM, en charge du Département qualité
PAUL ROLLAND, président du Comité de déontologie de l'UNIS

3 - DISCIPLINE ET MÉDIATION

ÉTIENNE GINOT, président délégué de l'UNIS
JEAN-LOUIS LABAU, président du Comité d'éthique et de déontologie de la FNAIM
CHRISTIAN PRATE, groupe IMMO DE FRANCE
PAUL ROLLAND, président du Comité de déontologie de l'UNIS

4 - ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET DÉVELOPPEMENT DU CONSUMÉRISME

PIERRE ASTRUP, membre du bureau de l'UNIS
BERNARD CADEAU, président du réseau ORPI
JEAN CHAVOT, président délégué de la FNAIM, en charge de l'administration de biens
CHANTAL COSTE, président délégué de l'UNIS
XAVIER DEKOCK, groupe SERGIC
ÉTIENNE GINOT, président délégué de l'UNIS
GILLES RICOUR DE BOURGIES, président délégué de la FNAIM, président de la FNAIM PARIS IDF
ARNAUD DE ROQUEFEUIL, membre du bureau de l'UNIS
LAURENT VIMONT, président du réseau CENTURY 21

Membres du comité technique

GÉRAUD DELVOLLE, délégué général UNIS

NICOLAS THOUVENIN, directeur général FNAIM

JACQUES LAPORTE, représentant de la FNAIM à la Commission relative à la copropriété
Conseiller du président FONCIA GROUPE

JEAN-MARC SAMEDI, conseiller du président FNAIM

MAURICE FEFERMAN, directeur juridique métiers FONCIA GROUPE

NATHALIE EZERZER, directeur juridique FNAIM

RENAUD TURC, directeur juridique UNIS

LAURENCE LIDY-BASSET, directrice des relations institutionnelles FNAIM

CAPUCINE FLANDRES, présidente SÉANCE PUBLIQUE

ANNE GOURAULT, consultante SÉANCE PUBLIQUE

**CONCEPTION GRAPHIQUE
ET RÉALISATION**

Lowe Stratéus

IMPRESSION

Ami

Dépôt légal: mai 2011

N° SIREN FNAIM: 775 698 087

N° SIREN UNIS: 512 238 668

Reproduction interdite - Articles L.111-1 et s.
et L.335-2 et s. du Code de la propriété littéraire et artistique