Les principales dispositions de la loi Hoguet

Mars 2021

Préambule

La fiche présentée ici détaille les principales obligations liées à la loi Hoguet.

Elle ne remplace en aucun cas la nécessité de suivre régulièrement des formations à ce sujet et de se tenir informé des évolutions réglementaires qui peuvent être nombreuses.

La « check list » proposée en fin de document permet à chaque AIVS® de se tester sur la mise en pratique des différentes obligations incombant aux agents immobiliers au sein sa structure.

Sommaire de la fiche

1) Objet de la loi Hoguet 4

2) Les opérations et activités concernées 4

3) Les personnes soumises à la loi Hoguet 4

4) Les conditions d'exercice de l'agent immobilier 5

Justifier de son aptitude professionnelle 5

Justifier d'une garantie financière 7

Justifier d'une assurance de responsabilité civile professionnelle 9

Ne pas être frappé d'une interdiction d'exercée 11

Obtenir sa carte professionnelle d'agent immobilier et la renouveler 11

***5)* L'exercice de l'activité d'agent immobilier 15**

Faire une déclaration d'activité préalable pour les établissements secondaires 15

Etablir des habilitations pour les collaborateurs 16

Respecter les règles comptables spécifiques à la comptabilité-gérance 17

Disposer d'un carnet de reçus 19

Tenir un registre des mandats et respecter le formalisme du mandat de gestion 19

Respecter les règles d'affichage 22

Informer le cas échéant le consommateur sur les liens juridiques ou capitalistiques ... 25

Respecter la loi Informatique et Libertés et les règles de traitement des données personnelles 25

Respecter la durée de conservation des documents professionnels 25

Respecter les règles de confidentialité et de déontologie 26

Vigilance concernant le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme..... 27

Proposer une médiation gratuite aux mandants 27

***6)* Check List.....30**

1/ Objet de la loi Hoguet

La loi Hoguet, qui réglemente notamment les conditions d'exercice de l'activité de gestion immobilière, définit les agents immobiliers comme des « *personnes physiques ou morales qui, d'une manière habituelle, se livrent ou prêtent leur concours, même à titre accessoire, aux opérations portant sur les biens d'autrui* » Elle vise à réglementer et à crédibiliser les professionnels du secteur immobilier.

La cadre législatif et réglementaire issu de la loi Hoguet est en constante évolution, d'où la nécessité de se tenir régulièrement à jour sur les nouvelles dispositions. Par ailleurs, d'autres textes juridiques impactent fortement le métier d'agent immobilier, en particulier le Code de la Consommation, la loi Informatique et Libertés, le Règlement Général de l'Union Européenne sur la Protection des Données (RGPD) et le Code monétaire et financier.

2/ Les opérations et activités concernées

La loi Hoguet réglemente deux activités qui peuvent concerner les AIVS®, à savoir la gestion et la transaction immobilière.

Les activités concernées par la réglementation sont les suivantes :

- L'achat, la vente, la recherche, l'échange, la location ou sous-location, saisonnière ou non, en nu ou en meublés, d'immeubles bâtis ou non bâtis ;
- L'achat, la vente ou la sous-location de fonds de commerce ;
- La cession de cheptel mort ou vif ;
- La souscription, l'achat, la vente d'actions ou parts de sociétés immobilières ou sociétés d'habitat participatif donnant vocation à une attribution de locaux en jouissance ou en propriété ;
- L'achat, la vente de parts sociales non négociables lorsque l'actif social comprend un immeuble ou un fonds de commerce ;
- La conclusion de tout contrat de jouissance d'immeuble à temps partagé ;

Dans le cadre de la sous-location, si l'association a le statut de locataire, elle n'est pas soumise à la loi Hoguet.

3/ Les personnes soumises à la loi Hoguet

- L'agent immobilier
- Le marchand de listes
- L'administrateur de biens
- Les syndics de copropriétés

Plusieurs professions du monde immobilier ne sont pas soumises à la loi Hoguet : le promoteur-constructeur, le lotisseur, le marchand de biens, l'expert immobilier.

Les AIVS®, parce qu'elles gèrent des logements pour le compte de propriétaires privés avec la contractualisation d'un mandat de gestion doivent donc respecter les obligations légales contenues dans la loi Hoguet.

4/ Les conditions d'exercice de l'activité d'agent immobilier

Pour être agent immobilier, il faut :

- Justifier de son aptitude professionnelle
- Justifier d'une garantie financière
- Être assuré pour sa responsabilité professionnelle
- Ne pas être frappé d'incapacité ou d'interdiction

Ces conditions remplies, l'agent immobilier doit demander la délivrance d'une carte professionnelle lui permettant d'exercer son activité.

Justifier de son aptitude professionnelle

Qui doit justifier de son aptitude professionnelle ?

- Lorsque le demandeur de la carte professionnelle exerce à titre individuel, c'est lui qui doit justifier de ses compétences professionnelles.

- Lorsque l'activité est exercée par l'intermédiaire d'une personne morale, comme c'est le cas pour les AIVS®, la loi Hoguet indique que c'est le représentant légal ou statutaire de cette dernière (soit généralement le ou la Président(e) de l'association) qui doit remplir les conditions de compétences exigées (loi 70-9 du 2-1-1970 art 3).

Points de vigilance

Il convient de se rapprocher de la CCI territorialement compétente pour vérifier l'éligibilité du futur porteur de la carte professionnelle.

Plusieurs montages sont observés dans la pratique au sein du réseau de la Fapil, ce qui témoigne d'une appréciation différenciée des CCI en fonction des territoires : portage par la Président seule, par la direction seule, co-portage Présidence/ direction, Président/ administrateur, direction/ autre administrateur…

Quels diplômes ou expériences professionnelles ?

3 cas possibles :

- Validation de l'aptitude grâce au diplôme uniquement
- Validation de l'aptitude grâce au diplôme complété par une expérience professionnelle
- Validation de l'aptitude grâce à l'expérience professionnelle uniquement

Cas n°1 : Validation de l'aptitude professionnelle grâce au diplôme uniquement

La condition d'aptitude professionnelle est remplie si la personne détient :

- Soit un diplôme délivré par l'État ou au nom de l'État d'un niveau égal ou supérieur à 3 années d'études supérieures après le baccalauréat, sanctionnant des études juridiques, économiques ou commerciales ;
- Soit un diplôme ou titre inscrit au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) d'un niveau équivalent (niveau II), sanctionnant des études juridiques, économiques ou commerciales ;
- Soit un brevet de technicien supérieur (BTS) « professions immobilières » ;
- Soit un diplôme de l'institut des études économiques et juridiques appliquées à l'immobilier, la construction et l'habitat (ICH).

Cas n°2 : Validation de l'aptitude professionnelle grâce à une formation initiale complétée par une expérience professionnelle

La condition d'aptitude professionnelle est remplie si :

- La personne détient un baccalauréat OU un diplôme ou titre inscrit au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) d'un niveau équivalent (niveau IV), sanctionnant des études juridiques, économiques ou commerciales ;
- ET qu'elle a exercé pendant au moins 3 ans, à temps complet (ou d'une durée équivalente en cas d'exercice à temps partiel), un emploi salarié se rattachant à l'activité pour laquelle la mention est demandée.

Cas n°3 : Validation de l'aptitude professionnelle grâce à l'expérience professionnelle uniquement

- Pour un emploi non cadre : la personne doit avoir exercé pendant au moins 10 ans, à temps complet (ou d'une durée équivalente en cas d'exercice à temps partiel), un emploi salarié se rattachant à l'activité pour laquelle la mention est demandée.
- Pour un emploi de cadre : La personne doit avoir exercé pendant au moins 4 ans, à temps complet (ou d'une durée équivalente en cas d'exercice à temps partiel), un emploi salarié en tant que cadre se rattachant à l'activité pour laquelle la mention est demandée.

- Pour un emploi public : la personne doit avoir exercé pendant au moins 4 ans, à temps complet (ou d'une durée équivalente en cas d'exercice à temps partiel), un emploi public de catégorie A se rattachant à l'activité pour laquelle la mention est demandée.

Justifier d'une garantie financière

La délivrance de la carte professionnelle à une personne physique et morale est soumise à la justification d'une garantie financière permettant le remboursement des fonds, effets ou valeurs déposés. L'objectif est de protéger les clients, en l'occurrence, les propriétaires, de tout détournement de fonds qu'ils confient à l'agent immobilier.

Auprès de qui souscrire une garantie financière ?

Elle doit être souscrite uniquement auprès :

- D'une compagnie d'assurance spécialement agréée
- D'un établissement de crédit
- Du Trésor public, de la Banque de France, des services financiers de la Poste ou de la Caisse des dépôts et consignations
- D'une société de caution mutuelle

En effet, seuls les garants financiers ayant mis en place des procédures de contrôle internes, au moyen d'un référentiel et de modèles de suivi des risques, sont habilités à délivrer la garantie financière.

La Fapil a un partenariat privilégié avec la Caisse Européenne de Garanties et de Cautions afin de garantir l'ensemble des AIVS®. Des audits réguliers auprès des structures sont mis en place dans ce cadre, conformément à l'obligation d'exercer les missions de contrôle.

Pour quel montant ?

Le montant de la garantie financière ne peut être inférieur à 110 000€ par activité exercée. Toutefois, le montant est ramené à 30 000€ pour les deux premières années d'activité, sauf si le représentant légal de la structure a déjà exercé une activité immobilière.

Lorsque l'agent immobilier exerce une double activité de gestion et de transaction immobilière, la garantie financière est calculée distinctement pour chacune des activités (décret 72-678 du 20-7-1972 art.26).

Points de vigilance

Le montant de la garantie financière ne peut être inférieur au montant des fonds détenus.
Le montant est révisé à la fin de chaque année ou lors de circonstances exceptionnelles survenues en cours d'année (ex : entrée importante de lots).

L'agent immobilier doit déclarer tout changement dans l'identité de son garant ou de son assureur de responsabilité civile à la CCI territorialement compétente ; il lui est délivré une nouvelle carte mise à jour valable pour la durée restant à courir de celle-ci.
En outre, la CCI doit être informée des avenants à la garantie financière ou l'assurance contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle (décret 72-678 du 20-7-1972 art 6, I et II).

Dans quels cas je peux faire jouer ma garantie financière ?

- L'existence d'une créance qui a pour origine un versement ou une remise réalisée dans le cadre d'une opération soumise à la loi Hoguet ;
- L'existence d'une créance certaine, liquide et éligible ;
- L'agent immobilier doit être défaillant dans le paiement de sa dette ;
- Le paiement par le garant doit intervenir dans les 3 mois qui suivent la réception de la demande écrite accompagnée des justificatifs (décret 72-678 du 20-7-1972 art.42). Si le garant tarde à payer, il est redevable d'intérêts moratoires au taux légal à compter de la date à laquelle il est mis en demeure de payer.

Quand prend fin la garantie financière ?

Elle cesse dans les cas suivants (décret 72-678 du 20-7-1972 art.44) :

- Démission de l'adhérent ;
- Dénonciation du contrat de garantie ;
- Expiration du contrat de garantie financière ;
- Fermeture de la structure garantie, décès ou cessation d'activité de la personne garantie ou mise en location-gérance du fonds.

En cas de perte de la carte professionnelle, la garantie financière n'est plus acquise.

Justifier d’une assurance de responsabilité civile professionnelle

Les agents immobiliers doivent être assurés contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu’ils peuvent encourir en raison de leurs activités.

Comme la garantie financière, l’attestation de Responsabilité Civile Professionnelle doit être remise lors des demandes de délivrance ou de renouvellement de la carte professionnelle.
La compagnie d’assurance doit porter à connaissance sans délai le Président de la CCI territoriale toute suspension de garantie, dénonciation de la tacite reconduction ou résiliation du contrat d’assurance.

Le Code définit les cas qui engagent la responsabilité civile dans ses articles 1382 à 1386 :

- Dommages causés par son fait (conséquence d’un acte) ;
- Dommages causés par sa négligence ;
- Dommages causés par son imprudence ;
- Dommages causés par les préposés (les salariés) ;
- Dommages causés par les animaux ou les choses que l’on a sous sa garde (machines, bâtiment).

L’assurance ne couvre que les fautes non intentionnelles.

Dans quels cas la responsabilité civile professionnelle du mandataire peut-elle être engagée ?

La responsabilité civile professionnelle de l'agent immobilier s'apprécie à la fois au regard de sa qualité de mandataire et au regard de la loi du 2 janvier 1970 et du décret du 20 juillet 1972 réglementant la profession. Elle se prescrit sur 5 ans à compter du jour où les faits reprochés à l'agent immobilier ont été connus ou auraient dû l'être par celui qui a subi le dommage.

La responsabilité de l'agent immobilier peut-être engagée pour faute, même d'ignorance ou de négligence, ou encore pour son manquement de devoir de conseil et d'infirmation auprès de son mandant. En effet, l'agent immobilier doit éclairer les parties sur les risques qu'elles encourent, sur l'étendue de leurs engagements, sur leurs intérêts tels qu'ils lui sont confiés.

Il est responsable des dommages dû à son manque de conseil et d'information. Il a notamment été jugé que l'agent immobilier n'est pas dispensé de son devoir de conseil par les compétences professionnelles de son client (Cass.1e civ.7-7-1998 : RDDA 1/99 n°8) ou par le fait que celui-ci soit assisté d'un conseil (Cass.1e civ.4-2012 n°11-16.328).

Par ailleurs, si l'agent immobilier est soumis au respect de la confidentialité des informations dont il a connaissance dans l'exercice de ses activités, cette obligation ne fait pas obstacle à la divulgation de certaines informations telles que le signalement d'un habitat indigne. En effet, le Code de déontologie précise que les agents immobiliers ne sont pas tenus à des obligations de confidentialité lorsque les dispositions légales ou réglementaires les obligent ou les autorisent à communiquer notamment lorsqu'ils sont tenus de témoigner en justice.

L'obligation de l'agent immobilier est une obligation de moyen et non de résultat. Il ne peut, par exemple, être tenu responsable pour le non-versement des loyers impayés ou des dégradations locatives. Dans ce cas, l'agent immobilier doit néanmoins être en mesure de prouver que :

- la solvabilité du locataire a été étudiée avant l'entrée dans le logement
- que le propriétaire a été informé suffisamment tôt du non-paiement du loyer
- que des démarches ont été entreprises auprès du ménage et des assurances/ caution, le cas échéant, pour indemniser le propriétaire et tenter de recouvrer la dette locative.

Ne pas être frappé d'une interdiction d'exercer

Sous peine de sanctions pénales, nul ne peut, se livrer ou prêter son concours aux opérations portant sur des biens d'autrui s'il a fait l'objet depuis moins de 10 ans de l'une des condamnations contenues dans l'article 9 de la loi 70-9 du 2-1-1970.

Sont en outre incapables d'exercer l'activité d'agent immobilier (loi 70-9 du 2-1-1970 article 10) :

- Les personnes frappées de faillite personnelle ou d'une interdiction de diriger, gérer, administrer une entreprise commerciale ;
- Les administrateurs ou mandataires judiciaires au redressement et à la liquidation judiciaire des entreprises radiées ;
- Les professionnels libéraux ayant fait l'objet d'une mesure d'interdiction d'exercer d'au moins 6 mois

Pour s'assurer que la condition de moralité est remplie, la CCI territorialement compétente demande le bulletin n°2 au casier judiciaire national (article 3, II. du décret n°72-678 du 20 juillet 1972).

Obtenir sa carte professionnelle d'agent immobilier et la renouveler

Pour obtenir cette carte, il faut justifier de son aptitude professionnelle, d'une garantie financière, être assuré pour sa responsabilité civile et ne pas être frappé d'incapacité ou interdiction d'exercer.

L'agent immobilier qui exerce la profession sans carte professionnelle s'expose à des sanctions pénales et ne peut prétendre au versement d'aucune rémunération (ex : honoraires de gestion).

Quelle(s) mention(s) doivent figurer sur ma carte professionnelle ?

La carte professionnelle est unique, et porte selon les activités exercées la ou les mentions suivantes :

- Gestion Immobilière
- Transactions sur Immeubles et fonds de commerce
- Syndic de copropriété
- Marchand de listes
- Prestations touristiques

Un arrêté fixe le contenu des informations devant figurer sur la carte professionnelle (Arrêté EINI1508978A du 19-6-2015).

Dans le cas où l'AIVS® exerce la gestion immobilière et la transaction sur immeubles et fonds de commerce, les deux mentions figurent sur la carte professionnelle.

A qui doit-être adressée ma demande de carte professionnelle ?

Elle est adressée au Président de la CCI territorialement compétente.

La CCI compétente est celle dans le ressort de laquelle se trouve le siège du demandeur si elle est présenté par une personne morale.
Ainsi, si une AIVS® souhaite développer son activité sur deux Départements, elle doit s'adresser à la CCI où se situe son siège.

Quels documents pour le dossier de demande initiale de carte professionnelle ou de son renouvellement ?

La demande doit être faite au moyen de l'imprimé Cerfa n°15312*01 et être déposée contre décharge ou adressée par LRAR ou par voie électronique.
En cas de demande de renouvellement, elle doit être déposée au moins 3 mois avant la date d'expiration de la carte professionnelle initiale.

Elle est obligatoirement accompagnée de :

- La justification de l'aptitude professionnelle avec copie des diplômes ou justificatifs d'expériences professionnelles
- L'attestation de garantie financière
- L'attestation d'assurance de responsabilité civile
- Le bulletin n°2 du casier judiciaire (vérification que le demandeur n'est pas frappé d'une des incapacités ou interdictions d'exercées)
- Un extrait du registre de commerce datant de moins d'un moins si la personne est immatriculée à ce registre ou un double de la demande d'immatriculation (ne concerne pas les AIVS® avec le statut d'associations loi 1901).
- Le paiement du coût de la formalité administrative (soit 120€)

Points de vigilance

En cas de demande de renouvellement de carte professionnelle, en plus des documents susmentionnés, l'AIVS® doit joindre la justification du respect de l'obligation de formation professionnelle continue c'est-à-dire, une attestation mentionnant les objectifs, le contenu, la durée et la date de réalisation de la formation.

Délivrance de ma carte professionnelle d'agent immobilier

La carte est délivrée par le Président de la CCI compétente territorialement (sauf si ce dernier exerce lui-même une activité soumise à la loi Hoguet : dans ce cas, la carte est délivrée par un des vice-présidents).

A noter que le silence gardé pendant 2 mois par le président de la CCI vaut décision de rejet (décret 2014-1292 du 23 octobre 2014 art 1. et annexe).

CCI France, la fédération des CCI, établit et tient à jour un fichier automatisé des personnes titulaires de la carte professionnelle (loi 70-9 du 2 janvier 1970 art.3). Les tiers ont accès librement et à titre gratuit aux données à caractère personnel et informations contenues dans le fichier, à l'exception de celles relatives à la date et au lieu de naissance, à la nationalité et aux décisions d'interdiction temporaire ou définitive d'exercer.

A noter que l'accès à ces informations se fait par l'intermédiaire d'un site public gratuit mis en œuvre par CCI France : http://www.cci.fr/lesCCI/rechercherunprofessionneldel'immobilier

Quelle est la durée de ma carte professionnelle d'agent immobilier ?

Depuis le 01 juillet 2015, la carte professionnelle est valable 3 ans (décret 72-678 du 20-7-1970, art.80), contre 10 ans lorsqu'elle était délivrée par la Préfecture.

Que faire en cas de changement dans la situation du détenteur de la carte en cours de validité ?

Le titulaire ou les co-titulaires de la carte professionnelle doivent avertir sans délai la CCI territorialement compétente de tout changement :

- D'adresse de son siège ou de son principal établissement
- De dénomination ou de forme de la personne morale
- De l'identité de son représentant légal ou statutaire
- De l'identité du garant ou de l'assureur de la responsabilité civile professionnelle

Dans l'un des cas, la structure doit compléter l'imprimé Cerfa n°15312*01 (similaire à la demande initiale ou au renouvellement de la carte professionnelle) en précisant les modifications à apporter.

Les changements ainsi notifiés donnent lieu à la délivrance d'une nouvelle carte professionnelle à jour, valable pour la durée restant à courir de celle-ci.
Cette formalité donne lieu au paiement d'une somme de 50€.

Le ou les détenteurs de la carte professionnelle doit également informer la CCI de tout avenant à la garantie financière (ex : modification du montant de la garantie) ou de l'assurance Responsabilité Civile Professionnelle.

Qu'est-ce que l'obligation de formation continue des agents immobiliers ?

Dans son souci d'encadrer les professions immobilières et de renforcer leurs compétences, la loi Alur a introduit une obligation de formation continue pour les agents immobiliers et les directeurs d'établissements. Cette disposition est introduite dans la loi Hoguet du 2 janvier 1970 par un nouvel article 3-1 qui conditionne le renouvellement de la carte professionnelle au respect des obligations de formation. Elle s'applique donc aux AIVS®
.
Le décret du 18 février 2016 détermine la nature et la durée des formations susceptibles d'être validées au titre de l'obligation de formation continue ainsi que les modalités de contrôle et de justification en cas de renouvellement de la carte professionnelle.

Quelles sont les personnes concernées par l'obligation de formation ?

- Les titulaires personnes physiques de la carte professionnelle ou leur représentant légal ou statutaire si le titulaire est l'AIVS® (personne morale)
- Les directeurs d'AIVS®
- Les personnes salariées ou non qui sont habilitées à négocier, s'entremettre ou s'engager pour le compte du titulaire de la carte professionnelle

Quelles sont les conditions à remplir pour valider cette obligation de formation ?

Les personnes mentionnées ci-dessus doivent pouvoir justifier de 14h de formation par an ou de 42h de formation au cours des trois dernières années au moment du renouvellement de leur carte professionnelle.
Ces heures de formations devront inclure au moins 2 heures portant sur la déontologie et 2h concernant la non-discrimination à l'accès au logement.
Les 2h obligatoires sur la non-discrimination ont été instituées par le décret n° 2020-1259 du 14 octobre 2020, entré en vigueur depuis le 1er janvier 2021.

Le décret du 18 février 2016 détermine la nature et la durée des formations susceptibles d'être validées au titre de l'obligation de formation continue ainsi que les modalités de contrôle et de justification en cas de renouvellement de la carte professionnelle.

Les actions validées au titre de la formation continue doivent avoir trait aux domaines juridique, économique, commercial, à la déontologie ainsi qu'aux domaines techniques relatifs à la construction, l'habitation, l'urbanisme, la transition énergétique et doivent avoir un lien direct avec l'activité professionnelle exercée.
Elles comprennent :

- Participation aux formations
- Assistance à des colloques dans le domaine de 2 heures par an
- Enseignement, dans la limite de 3 heures par an

Comment justifier des formations effectuées ?

Pour justifier de son obligation de formation, l'AIVS® doit fournir ses justificatifs au président de la chambre de commerce et d'industrie territoriale (chambre départementale en Ile-de-France). Ces justificatifs peuvent être communiqués après chaque formation ou au moment du renouvellement de ma carte professionnelle.

Pour chaque formation, l'attestation justificative doit comporter les objectifs, le contenu, la durée et la date de la formation (Décret 2016-173 du 18-2-2016 art.4).

La Fapil vous fournit systématiquement l'ensemble des informations (programme de la formation, feuille d'émergement, facture). Il est donc indispensable de conserver l'ensemble des documents attestant de votre participation.

5/ L'exercice de l'activité d'agent immobilier

La loi Hoguet comporte un certain nombre d'obligations dans l'exercice de l'activité d'agent immobilier à savoir :

- Faire une déclaration d'activité préalable
- Établir des habilitations pour ses collaborateurs
- Respecter les règles comptables spécifiques
- Disposer d'un carnet de reçus
- Tenir un registre de mandats
- Respecter le formalisme du mandat de gestion
- Respecter l'obligation d'information aux consommateurs sur les prix pratiqués
- Respecter les règles d'affichage et de publicité
- Informer le cas échéant le consommateur sur les liens juridiques ou capitalistiques
- Respecter la loi Informatique et Libertés et les règles de traitement des données personnelles
- Respecter la durée de conservation des documents professionnels
- Respecter les règles de confidentialité et de déontologie
- Participer à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Faire une déclaration d'activité préalable en cas d'ouverture d'établissement secondaire

Chaque établissement secondaire doit être déclaré auprès de la CCI à l'aide de l'imprimé Cerfa n°15312*01 (soit le même formulaire que pour la demande de carte professionnelle).

L'article R123-40 du Code de commerce définit l'établissement secondaire comme *« tout établissement permanent, distinct du siège social ou de l'établissement principal et dirigé par la personne tenue à l'immatriculation, un préposé ou une personne ayant le pouvoir de lier des rapports juridiques avec les tiers. ».*

L'établissement secondaire est un lieu d'activité de la structure. Il est précisé qu'il peut avoir une certaine autonomie dans sa gestion et peut notamment contracter avec la clientèle. Il n'a cependant pas de personnalité juridique propre.

Dès lors, pour les AIVS®, on peut déduire que les antennes doivent faire l'objet d'une déclaration préalable auprès de la CCI mais aussi tout locaux hors siège social où s'exerce l'activité de mandataire.

Etablir des habilitations pour les collaborateurs

Le(s) titulaire(s) de la carte professionnelle doit habiliter les personnes physiques, salariées ou bénévoles qui sont amenées à négocier, s'entremettre ou s'engager pour son compte (loi 70-9 du 2-1-1970 art.4).
Afin de définir le titulaire de l'habilitation, la loi ne se réfère donc pas à un statut juridique ou à une fonction, mais invite à rechercher si l'intéressé est concrètement habilité à exercer l'une des trois missions mentionnées à l'article 4 cité précédemment.

L'article 10 du décret n°72-678 du 22 juillet 1972 indique que toute personne intéressée peut exiger la présentation de l'attestation en cas de « négociation, entremise, démarchage, versement de fonds, remise de titres ou effets, engagement ou convention ».

Dans le cadre de l'activité de gestion immobilière, le plus souvent, l'attestation d'habilitation est demandée pour l'ensemble des salariés qui sont amenés dans leur fonction à signer des documents pour le compte du titulaire de la carte professionnelle : états des lieux d'entrée et de sortie, reçus, baux, mandats de gestion…

L'absence d'habilitations pour les actes mentionnés ci-dessus est passible de sanctions pénales et fait perdre tout droit à la rémunération (Cassation, 5 avril 2012).

Quelles sont les conditions pour être habilités par le titulaire de la carte professionnelle ?

Seules les personnes physiques peuvent être habilitées.

Depuis la loi ALUR, comme le titulaire de la carte professionnelle, toute personne désirant être habilitée :

- Doit justifier d'une compétence professionnelle (loi 70-9 dy 2-1-1970, art.4)
- Est également soumise à l'obligation de formation continue. Enfin, elle ne doit pas être frappé d'une incapacité ou interdiction d'exercer

Attention ! Aucun décret n'est venu, en l'état, préciser la compétence professionnelle requise pour un (nouveau) collaborateur (au titre de la loi Alur), ou ce qui sera exigé pour sa formation continue. Toutefois, au titre de l'article du « code de déontologie » des professionnels Hoguet, entré en vigueur le 01.09.2015, un AI/ADB doit (désormais) veiller, avant son habilitation, à ce que tout nouveau collaborateur présente *« toutes les compétences et les qualifications nécessaires au bon accomplissement »* de sa mission.

Points de vigilance

L'organisation des missions de l'équipe doit être pensée en tenant compte de ces exigences. L'AIVS® doit être particulièrement vigilante à la formation continue de l'ensemble des personnes habilitées et en cas de turn-over important dans l'équipe pour veiller au renouvellement des attestations.

Respecter les règles comptables spécifiques à la comptabilité-gérance

La comptabilité dans le cadre d'une activité de mandataire est une gestion de trésorerie pour autrui.
Les éléments ci-après ne sont pas exhaustifs et ne remplacent pas la nécessité de se former régulièrement.

Cloisonner la comptabilité générale de l'AIVS® et la comptabilité-mandant

L'article 55 du décret n°72-678 du 20 juillet 1972 précise :

« Lorsque la garantie est donnée par un établissement de crédit ou une entreprise d'assurance, le titulaire de la carte professionnelle prévue au premier alinéa de l'article 1er du présent décret est tenu de faire ouvrir, à son nom, dans un établissement de crédit, un compte qui est spécialement affecté à la réception des versements ou remises mentionnés à l'article 5 de la loi du 2 janvier 1970 susvisée, à l'exclusion des sommes représentatives des rémunérations ou commissions. Il ne peut être ouvert qu'un seul compte de cette nature par titulaire de carte professionnelle. »

Il est donc obligatoire d'ouvrir un compte bancaire séparé et spécifique à l'activité de mandataire et de cloisonner la comptabilité propre à l'association de celle réalisée pour le compte des propriétaires (comptes mandants).
Le garant financier peut demander une attestation de non-fusion du compte bancaire dédiée à la gestion des fonds mandants avec les autres comptes bancaires utilisés pour la gestion courante de votre association. Cette attestation sera délivrée par votre banque.

Au-delà de l'ouverture d'un compte bancaire dédiée, l'AIVS® doit obligatoirement affecter certaines sommes sur ce compte : les loyers et les charges versés par les locataires, les aides financières destinées aux locataires, les différentes allocations CAF/MSA ainsi que les dépôts de garantie.

Ce compte ne doit pas être utilisé pour régler des sommes liées au fonctionnement courant de l'AIVS®. Les honoraires de gestion, prélevés sur les loyers, doivent être comptabilisés dans les produits de l'association et ainsi affectés et versés sur le compte courant de l'association.
Il est conseillé de procéder régulièrement à cette ventilation afin de ne pas fausser la somme des fonds mandants gérés par l'association.
Attention : il est interdit de reverser au propriétaire par avance des fonds non reçus de la part des locataires !

Editer très régulièrement la pointe de trésorerie

La pointe de trésorerie peut se définir comme le montant maximal des sommes appartenant aux mandants dont l'AIVS® demeure redevable à tout moment.

Le calcul de la pointe de trésorerie doit s'effectuer très régulièrement afin de déterminer le montant des fonds détenus pour le compte des mandants. Les fonds n'appartiennent pas à la structure et doivent donc être en permanence disponibles.
Le calcul de la pointe de trésorerie se réalise à partir de la balance des comptes mandants qui permet de constater toutes les opérations réalisées.

Elle est indispensable :

- Pour vérifier le solde et ainsi avoir un point de vigilance en cas de comptes mandants débiteurs ;
- Pour suivre et vérifier le versement des dépôts de garantie des locataires. Les dépôts de garantie doivent être intégrés dans le calcul de la pointe de trésorerie ;
- Pour analyser les éventuels « comptes d'attente » et s'assurer que les honoraires de gestion sont bien affectés à comptabilité générale de l'association. Les honoraires de gestion ne doivent pas être calculés dans la pointe de trésorerie.

Les comptes mandants sont assurés par la garantie financière assure. Par conséquent, « *le montant de la garantie financière (…) ne peut être inférieur au montant maximal des sommes dont le titulaire de la carte professionnelle est redevable à tout moment* »[1].

Afin de limiter les risques, le montant de la garantie financière peut-être révisé chaque année. Une attestation de pointe de trésorerie est signée par l'expert-comptable et par le titulaire de la carte professionnelle et remise à la caisse de garantie financière, le plus souvent, en début d'année civile. Ainsi, le montant de la garantie financière peut-être revu en cas de circonstances exceptionnelles susceptibles de faire augmenter le montant des fonds détenus pour le compte des mandants (ex : entrée d'un nombre important de lots en gestion).

[1] Article 29 du Décret 72-678 1972-07-20 JORF 22 juillet 1972 rectificatif JORF 6 septembre 1972

Le garant financier doit être prévenu dans les meilleurs délais si la garantie financière devenait insuffisante en cours d'année.

Réaliser un compte-rendu de gestion et procéder à la reddition des comptes

Les modalités de reddition des comptes doivent impérativement figurer dans le mandat de gestion.

L'article 6 du décret 72-678 du 20 juillet 1972 précise que la reddition des comptes doit être au moins annuel. Dans la pratique, il est vivement préconisé de le faire plus régulièrement (trimestriellement ou mensuellement).

La reddition des comptes s'accompagne d'un compte-rendu de gestion à destination du propriétaire. Si la loi ne définit pas un modèle-type, ce dernier contient généralement pour chaque bien :

- Le détail des sommes demandées aux locataires ;
- Le détail des sommes perçues y compris indemnisations d'assurances le cas échéant
- Le détail des sommes payées pour le compte du propriétaire (petits travaux, factures diverses, etc.) ;
- Les honoraires de gestion locative retenus en règle générale sur les loyers perçus ;
- Les versements d'acomptes faits au propriétaire ;
- Le montant du versement de la régularisation mensuelle ou trimestrielle (selon la périodicité choisie pour la reddition des comptes)

Disposer d'un carnet de reçus

Tous les versements hors rémunérations ou honoraires donnent lieu à la délivrance d'un reçu conforme au modèle fixé par arrêté du 1er septembre 1972. . Dans la pratique, dans le cadre de l'activité de gestion immobilière, il est utilisé pour les règlements en espèces ou par chèques.
Un double de ce reçu doit être conservé par l'AIVS® dans le carnet de reçus. Le garant, lors de son audit, peut en exiger un exemplaire. Le reçu peut être établi par voie électronique
Pour le formalisme, se reporter aux articles 1365 et suivants du Code civil.

Tenir un registre des mandats

Tous les mandats doivent être inscrits par ordre chronologique sur un registre unique côté sans discontinuité qui peut être tenu sous forme électronique, dans les conditions prescrites par les articles 1365 et suivants du Code civil.

Les mandats sont numérotés et leur numéro doit figurer sur l'exemplaire remis au mandant (décret 72-678 du 20-7-1972 art.65 et 72).

Points de vigilance

Les règles de formes de tenue du registre des mandats sont prescrites à peine de nullité du mandat. Cette dernière fait perdre à l'agent immobilier son droit à commission (Cass.1er civ. 16-10-2001 n°99-16.920 : BPIM 1/02, inf.82, nullité du mandat pour défaut d'indication de son numéro d'inscription sur le registre des mandats en l'espèce).

En cas d'avenant au mandat de gestion, il est conseillé de le mentionner dans le registre sur la page dédiée au mandat de référence dans la partie commentaires.
En cas de mandat annulé, il faut également l'indiquer dans le registre du mandat de gestion.

Respecter le formalisme du mandat de gestion

La Fapil dispose d'un modèle de mandat de gestion et d'un bulletin d'informations précontractuelles que vous pouvez utiliser et adapter à vos pratiques.

Références juridiques :

- *articles 6 et 7 de la loi 70-9 du 2-1-1970 ;*
- *articles 72 et 73 du décret 72-678 du 20-7-1972 ;*
- *Code de la Consommation*

Un contrat de droit commun

Le mandat donné aux agents immobiliers obéit tout d'abord aux règles de droit commun du contrat : capacité, consentement et contenu licite et certain du contrat.
Ainsi un mandat donné dans un contexte de pressions graves propres à altérer le jugement des mandants peut être frappé de nullité.

Le mandat donné à un agent immobilier est enfin et surtout soumis aux nombreuses règles de droit commun imposées par la loi Hoguet. Tout mandat conclu en violation de ces dispositions d'ordre public est nul.

Forme et preuve du mandat de gestion

Les dispositions de la loi Hoguet étant d'ordre public, la preuve du mandat ne peut être rapportée que par écrit et est soumise aux exigences de l'article 1359 du code civil. L'agent immobilier doit produire l'original et non une copie.

Il doit être établi en autant d'exemplaires que de parties, daté et signé.

Mentions obligatoires

Objet du mandat	• Préciser qu'il s'agit d'un mandat de gestion personne physique ou personne morale
Désignation du mandat et des parties	• Numéro d'inscription correspondant sur le registre du mandat • L'identité des deux parties • Numéro de délivrance de la carte professionnelle, le nom ou la raison sociale du mandataire, son adresse, l'activité exercée et l'adresse du garantie financier. D'autres informations peuvent être ajoutées (ex : montant de la garantie financière).
Désignation du bien	• Descriptif du logement • Il est conseillé de préciser en annexe les conditions initiales de location (nu/ meublé, dispositif fiscal, montant du loyer et des charges…)
L'étendue des pouvoirs confiés au mandataire	• La liste des missions confiées doit être la plus précise possible
Les modalités de reddition des comptes	• Indiquer la périodicité (mensuelle/ trimestrielle/ annuelle)
Les honoraires pratiqués	• Le montant des honoraires de gestion et son calcul (% sur des loyers chargés/ nets encaissés/ quittancés) • Les frais d'agences et la part incombant aux propriétaires et aux locataires • Tous autres frais à la charge du propriétaire
Durée	• Le mandat doit être limité dans le temps. La date de fin doit être précisée. • Si le mandat comporte une clause de tacite reconduction, cette dernière doit également être limitée dans le temps. L'article L215-1 du Code de la consommation doit être recopié intégralement et la date anniversaire de tacite reconduction précisée.

Cas particulier des mandats de gestion signés à distance, hors agence	• Inclure en annexe détachable un formulaire de rétractation (délai de rétractation de 14 jours) • Recopier intégralement les articles L2221-18 à 22 du Code de la Consommation dans le mandat de gestion
Procédure de médiation gratuite (Cf. p 27) (uniquement pour les personnes physiques)	• Prévoir une clause spécifique • Recopier intégralement les articles L2221-18 à 22 du Code de la Consommation dans le mandat de gestion

Pour la bonne information du propriétaire, il est vivement conseillé :

- d'éclairer le plus possible vos pratiques (ex : un préambule rappelant l'objet social de l'AIVS® et les outils spécifiques à la location solidaire pouvant être mobilisés, une mention dans vos missions sur les modalités de recherche du locataire, une clause sur l'attribution des logements, …) ;
- de prévoir une clause concernant la résiliation du mandat de gestion et le sort du mandat de gestion en cas de substitution ;
- de prévoir une clause de non-discrimination et une clause rappelant les obligations du mandant
- de rappeler que le mandataire répond à une obligation de moyen et non de résultat

Enfin, la loi Hamon, en vigueur depuis le 14 juin 2014, impose au professionnel de communiquer au consommateur, préalablement à la signature de tout mandat (de vente, de location, de gestion, de recherche…), un certain nombre d'informations, notamment son identité, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, les caractéristiques essentielles du service prévu, son prix, la durée de l'engagement… (articles L.111-1 et suivants du Code de la consommation).

Respecter les règles d'affichage

Références juridiques :

- *Articles 93 et 94 du décret du 20 juillet 1972 relatifs à l'affichage dans les locaux*
- *Article 92 du décret du 20 juillet 1972 relatifs aux mentions sur les documents commerciaux*
- *Article 6-1 de la loi du 2 janvier 1970 concernant la mention des honoraires charge acquéreur ou locataire dans les annonces*
- *Articles L112-1 à L112-8 du code de la consommation et arrêté du 10 janvier 2017 relatif à l'information des consommateurs par les professionnels intervenant dans une transaction immobilière concernant les barèmes d'honoraires et le contenu des annonces de vente et de location*

Dans vos locaux

- Vous devez apposer en évidence dans tous les lieux où est reçu le public une affiche indiquant votre numéro de carte professionnelle, le montant de votre garantie financière ainsi que la dénomination et l'adresse de votre garant.
- Vous êtes tenus d'afficher à l'entrée de votre AIVS® de façon lisible et visible pour le public, les prix TTC des prestations facturées, en indiquant pour chacune de ces prestations à qui incombe le paiement de cette rémunération.

Depuis le 1er avril 2017, ces informations doivent aussi :

- Être affichées depuis l'extérieur sur la vitrine de votre AIVS® **(**si cette dernière en possède une) dans le même format et au même emplacement que celui normalement alloué aux annonces de vente ou de location.
- Être aisément accessibles sur votre site internet. La DGCCRF[2] précise que le barème d'honoraires doit être accessible sur le site internet du professionnel en deux clics maximum, par exemple au sein d'un onglet « tarifs » figurant sur la page d'accueil.
- Être aisément accessibles sur les pages dédiées en ligne (exemple Facebook). Pour la DGCCRF, un renvoi vers votre site internet, lui-même permettant d'accéder au barème, suffit à remplir cette obligation.
- Être aisément accessibles à partir de toute annonce en ligne de vente, location ou sous-location non saisonnière . La DGCCRF précise que la présence d'un lien hypertexte visible dans le corps de l'annonce, intitulé par exemple « consulter nos tarifs » et renvoyant directement vers la page « tarifs » de votre site, permet de remplir l'obligation.
- Cas particulier des foires et des salons : il est permis au professionnel d'indiquer sur un panneau ne pouvant être inférieur au format A3, la possibilité de consulter immédiatement sur place l'ensemble des informations.

[2] Direction générale de la concurrence, de la consommation et la répression des fraudes

Points de vigilance

Lorsque ces prix sont calculés en fonction du montant du loyer (ex : honoraires de gestion), l'affichage doit indiquer le ou les montants prélevés en pourcentage ou forfaitairement, en précisant, le cas échéant, les tranches de prix correspondantes et faire apparaître tous les éléments permettant de calculer le prix.

Il est strictement interdit de faire application de tranches d'honoraires :
ex : bien <X euros : honoraires compris entre X et X

Les prix affichés doivent être effectivement pratiqués : la DGCCRF entend condamner la pratique des remises d'honoraires qui aboutissent à ce que les barèmes affichés ne correspondent pas à la réalité des tarifs pratiqués.
En cas de facturation d'honoraires différenciée, il convient d'indiquer les tarifs pour chaque situation (ex : honoraires facturées aux personnes morales, honoraires facturées aux propriétaires qui vous confieraient plusieurs biens en gestion..).

Sur vos documents, contrats et correspondances professionnelles

Vos documents, contrats et correspondances à usage professionnel (mandats, publicité…) doivent mentionner le numéro et lieu de délivrance de votre carte professionnelle, le nom ou raison sociale, l'adresse de l'AIVS® et l'activité exercée, le nom et l'adresse de votre garant et, le cas échéant, la mention de la non-réception de fonds, effets ou valeurs lorsque vous avez déclaré sur l'honneur que vous n'en perceviez pas.

Annonces de location

L'arrêté du 10 janvier 2017 indique que vous devez mentionner dans vos annonces de location:

- Le montant total TTC de vos honoraires mis à la charge du locataire**,** suivi ou précédé de la mention « honoraires charge locataire », pouvant être abréviée en « HCL » sur les supports physiques.
- Le montant TTC de vos honoraires à la charge du locataire dus au titre de la réalisation de l'état des lieux.
- Le montant du loyer mensuel, augmenté s'il y a lieu des charges récupérables, suivi de la mention « par mois charges comprises », pouvant être abréviée en « / mois - C.C. » sur les supports physiques.
- Les modalités de récupération des charges locatives doivent être indiquées (provision avec régularisation annuelle, forfait ou remboursement sur justificatifs).
- Le complément de loyer le cas échéant.
- Le montant du dépôt de garantie.

- Le caractère meublé de la location si tel est le cas,
- La commune où se situe le bien loué, le cas échéant, le caractère tendu de la zone géographique et pour Paris, Lyon et Marseille, le numéro de l'arrondissement.
- La surface habitable louée.

Points de vigilance

Une AIVS® est mandatée pour trouver un locataire (si le mandat de gestion le précise), elle peut donc diffuser des annonces de location le cas échéant.

En revanche, en tant qu'association à but non lucratif, elle n'est pas autorisée à faire de la publicité commerciale pour son activité mais seulement de l'information. Il est conseillé d'indiquer sur l'ensemble de vos supports l'objet social de votre AIVS®.

Informer le cas échéant le consommateur sur les liens juridiques ou capitalistiques

Lorsque les agents immobiliers proposent à leurs clients les services d'une entreprise, ils sont tenus de les informer avant la conclusion de tout contrat, des éventuels liens directs de nature capitalistiques ou des liens de nature juridique qu'ils ont avec cette entreprise.

Concrètement, ce cas peut se présenter lorsqu'une AIVS® propose à un propriétaire de faire appel à son réseau d'artisans pour la réalisation de travaux ou une société de diagnostiqueurs immobiliers.

L'information doit être écrite de manière lisible et compréhensible et doit être adressée au client en même temps que la proposition de services. La preuve de la délivrance de cette information peut être faite par tout moyen (décret 72-678 du 20-7-1972 art.65-2).

Si l'AIVS® n'a aucun lien direct de nature capitalistique ou juridique, il n'est besoin de faire aucune information aux propriétaires.

Respecter la loi Informatique et Libertés et les règles de traitement des données personnelles

La loi Informatique et Libertés oblige le professionnel à informer les personnes sur l'utilisation de leurs données personnelles. Une clause à ce sujet peut être rajoutée dans le mandat de gestion. Un document à part à faire signer au mandant peut également être élaboré.

Les agents immobiliers doivent également respecter les nouvelles dispositions sur les traitements automatisés de données à caractère personnel.

La Fapil propose chaque année une session de formation sur la protection des données personnelles.

Par ailleurs, la CNIL a publié deux référentiels sur lesquels vous pouvez vous appuyer :

- Référentiel relatif aux traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement social et médico-social des personnes agés, en situation de handicap et en difficulté
- - Projet de référentiel relatif aux traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de la gestion locative
-

Respecter la durée de conservation des documents professionnels

Activité de gestion immobilière : obligation de conservation, pour une durée de 10 ans, du livre de caisse, des livres de banque, du registre des mandats, des conventions, des relevés des comptes bancaires et des copies des documents constatant les redditions de compte (décret 72-768 du 20-7-1972 art.86).

Activité de transaction immobilière : obligation de conservation, pour une durée de 10 ans, du registre-répertoire, des carnets de reçus et de l'état spécial des mises en service de ces carnets, du registre des mandants, des conventions, des relevés des comptes garantis et des copies des avis de versements faits au propriétaire (décret 72-678 du 20-7-1972 art.53 et 72, dernier al.).

Respecter les règles de confidentialité et de déontologie

Confidentialité

Les agents immobiliers sont expressément tenus au respect de la confidentialité des informations dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs activités (loi 70-9 du 2-1-1970 art. 4-3).
Cette obligation ne fait pas obstacle à la divulgation de certaines informations, telles que le signalement d'un habitat manifestement indigne. En effet, le Code de déontologie précise que les agents immobiliers ne sont pas tenus à des obligations de confidentialité lorsque les dispositions légales ou réglementaires les obligent ou les autorisent à les communiquer notamment lorsqu'ils sont tenus de témoigner en justice.

La loi Hoguet précise en effet dans son article 8-2-1 l'obligation faite aux agents immobiliers de signaler « *au procureur de la République les faits qui sont constituer une des infractions prévues aux articles 225-14 du code pénal et L.511-22 du code de la construction et de l'habitation* ».

Par ailleurs, la loi Elan renforce la lutte contre les marchands de sommeil et impose également dans son article 193 aux agents immobiliers et aux syndics de copropriétés de dénoncer ces agissements au procureur de la République en cas de suspicions dans l'exercice de leurs activités (décret en attente).

Déontologie

Les AIVS® sont soumises à un Code de déontologie commun aux professionnels de l'immobilier mis en place par la loi Alur du 24 mars 2014.

Ce Code figure en annexe du décret 2015-1090 du 28 août 2015. Il définit les obligations de probité, de moralité et de loyauté auxquelles sont tenus les professionnels de l'immobilier.

Pour mémoire, 2h de formation relative à la déontologie doivent obligatoirement être réalisées dans le cadre de la formation continue pour le renouvellement de la carte professionnelle.

Vigilance concernant le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Une ordonnance en date du 12 février 2020 fait évoluer les règles relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT). Son article 2 met en conformité le champ des personnes assujetties aux obligations de LCB-FT avec les exigences européennes.

Si ces textes sont de nature à renforcer le dispositif national, pour le secteur immobilier, il s'agit plutôt d'un « allégement », voire d'une dispense. Ainsi, pour les administrateurs de biens, seules les locations dont le loyer mensuel est supérieur à 10.000 € par mois restent soumises au dispositif. Le seuil retenu fait sortir du scope la quasi-totalité des locations résidentielles, et a fortiori celles gérées par les AIVS®.

Ainsi, les AIVS® ne sont plus concernées par cette obligation. Néanmoins elles restent assujetties à l'article L561-1 CMF, comme tout professionnel et ont donc une obligation de dénonciation au procureur si connaissance du blanchiment d'argent (attention : il faut apporter la preuve et non pas une simple déclaration de soupçons).

Proposer une médiation gratuite aux mandants

Depuis le 1er janvier 2016, tout professionnel doit proposer à ses clients consommateurs une procédure gratuite de médiation en vue de la résolution amiable des litiges individuels de consommation (articles L. 611-1 et suivants et R. 611-1 et suivants du code de la consommation).

Cette obligation ne se confond pas avec la nécessité de « *s'efforcer de résoudre à l'amiable les litiges qui surviennent avec leurs mandants, les autres parties intéressées*

aux opérations pour lesquelles elles ont été mandatées ou leurs confrères », comme en dispose le code de déontologie applicable aux professionnels de l'immobilier.

A qui s'applique cette médiation ?

Pour que l'obligation de proposer une médiation de la consommation s'applique, trois conditions cumulatives caractérisant l'existence d'une « relation de consommation » doivent être réunies.
Il faut :
– un litige qui concerne l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services ;
– un contrat conclu à titre onéreux ;
– et, surtout, un contrat qui lie un professionnel et un consommateur.

Cela vise donc toutes les relations contractuelles unissant un professionnel à un consommateur, quel que soit le secteur d'activité (immobilier, distribution, assurance, banque, etc.). Selon la code de la consommation, le consommateur est nécessairement une personne physique. Ce point, très important, conduit à exclure du champ de la médiation tous les contrats passés par le professionnel avec une personne morale, et, notamment, un syndicat des copropriétaires, une association syndicale libre (ASL), une société, y compris une société civile immobilière (SCI)…

Ainsi, l'obligation de médiation s'appliquera en cas de litige opposant le mandant à son mandataire et portant sur l'exécution du mandat (mandat de vente, de recherche ou de gestion). La décision de recourir au médiateur doit être libre. Réciproquement, le mandataire n'est pas obligé d'accepter de participer à la médiation.

Comment se mettre en conformité ?

Dans la pratique, le mandataire doit adhérer à un organisme médiateur agréé pour proposer le recours à une médiation gratuite à son mandant. La liste des médiateurs agréés est consultable ici : Saisir un médiateur | economie.gouv.fr.

L'existence de cette procédure de médiation de la consommation et les coordonnées du ou des médiateurs compétents devront être communiquées aux consommateurs avant tout litige, de manière visible et lisible (sur le site internet du mandant, dans l'ensemble de ses mandats…).

Les frais inhérentes à l'exécution de la médiation seront exclusivement pris à la charge du mandant.

La Fapil dispose d'un partenariat avec l'association de médiateurs agréés Medimmoconso.

L'AIVS® pour proposer ce service à ses mandants doit préalablement adhérer en ligne au contrat et régler des frais d'adhésion auprès de Medimmoconso.

Check List

Carte professionnelle d'agent immobilier

☐ Je dispose d'une carte professionnelle d'agent immobilier couvrant l'ensemble de mes activités et je veille à son renouvellement tous les 3 ans

☐ Chaque salarié ou bénévole (hors porteur de la carte professionnelle d'agent immobilier, le cas échéant) en charge de la signature des états des lieux, des baux, des mandats de gestion, de la signature des reçus dispose d'une attestation de collaborateurs

☐ J'ai mis en place un suivi interne des heures de formation obligatoires pour le renouvellement de la carte professionnelle et pour l'ensemble des attestations d'habilitations

Déclaration d'activité préalable pour chaque établissement secondaire

☐ Le cas échéant, j'ai fais une déclaration préalable d'activité pour chaque établissement secondaire

Responsabilité civile professionnelle et garantie financière

☐ Je dispose d'une garantie de Responsabilité Civile Professionnelle et je veille à son renouvellement annuel

☐ Je dispose d'une garantie financière et je veille à son renouvellement annuel

Comptabilité-gérance

☐ J'ai ouvert un compte bancaire séparé pour les fonds mandants et je réalise une comptabilité séparée de celle de l'association pour ces mêmes fonds

☐ J'édite régulièrement ma pointe de trésorerie

☐ Je procède à la reddition des comptes conformément aux modalités indiquées dans les mandats de gestion signés avec les mandants

☐ Le montant de la garantie financière suffisante au regard du montant maximum des fonds mandants détenus. Si ce n'est plus le cas en cours d'année, j'en informe immédiatement mon garant financier.

☐ Je dispose d'un carnet de reçus

Mandat de gestion

☐ Je dispose d'un registre des mandats, je le remplis par ordre chronologique et sans ratures et je le tiens à jour

☐ Je respecte les règles de formalisme du mandat de gestion

Règles d'affichage

☐ Je fais figurer sur tous documents, contrats et correspondance à usage professionnel (y compris dans les mails !), le numéro et le lieu de délivrance de la carte professionnelle, le nom ou la raison sociale, l'adresse de l'AIVS®, l'activité exercée, le nom et l'adresse du garant

☐ J'appose en évidence au sein de mes locaux, sur mon site internet, le numéro de ma carte professionnelle ainsi que la dénomination, l'adresse du garant et le montant de la garantie financière

☐ J'indique de manière lisible les prix TTC des prestations pratiquées aussi bien dans mes locaux (et le cas échéant, dans ma vitrine), que sur mon site internet (maximum 2 clics). Si j'utilise les réseaux sociaux, j'indique un lien pour consulter mes tarifs en ligne

☐ Si je diffuse des offres de logement, j'indique l'ensemble des mentions obligatoires

Liens capitalistiques et juridiques

☐ J'informe le cas échéant le mandant des liens capitalistiques ou juridiques que je peux avoir avec une entreprise que je mandate

Données personnelles

☐ J'ai mis en place une procédure interne pour la protection des données personnelles

Médiation gratuite

☐ J'ai adhéré à une association de médiateurs agréés

6, avenue du Professeur André Lemierre
75020 Paris

contact@fapil.fr
www.fapil.fr

@fapil

fapil

Fédération
des Associations
et des Acteurs
pour la Promotion
et l'Insertion par
le Logement