



Code de déontologie

Le présent code de déontologie a été voté par l'assemblée générale extraordinaire en date du 7 juillet 2010 et remplace l'ancien code de déontologie voté le 30 octobre 1970. Son article 5 a été modifié lors de l'assemblée générale du 7 mai 2013.

Chaque membre s'engage à respecter lui-même et à faire respecter le présent code par ceux qui traitent des affaires immobilières pour son compte ou en son nom.

1. Généralités

Définitions

Par agent immobilier, il faut entendre tout prestataire de services pour compte de tiers, qui exerce, dans l'intérêt de ceux-ci, une activité d'intermédiaire pour la vente, l'échange, la location ou la cession de biens immobiliers, de droits immobiliers ou de fonds de commerce.

Par administrateur de biens / syndic de copropriété, il faut entendre toute personne qui, d'une manière habituelle, à titre principal ou accessoire, exerce pour le compte de tiers, en qualité de mandataire ou d'intermédiaire, une activité de gestion de biens immobiliers ou de droits immobiliers, ou de syndic de biens immobiliers en copropriété.

Par promoteur ou promoteur-constructeur, il faut entendre toute personne qui, d'une manière habituelle, à titre principal ou accessoire, développe des projets immobiliers et les réalise en vue de leur location ou vente.

Par professionnel de l'immobilier, il faut comprendre les agents immobiliers, les administrateurs de biens, les syndics de copropriété et les promoteurs et promoteurs-constructeurs.

Le professionnel de l'immobilier doit, dans l'exercice de sa profession, faire preuve de compétence en justifiant des qualités et garanties requises.



Obligations générales

se tenir régulièrement informé des législations et de toutes les informations ou évolutions essentielles susceptibles d'influer sur les intérêts qui lui sont confiés ;

connaître les conditions des marchés sur lesquels il est amené à conseiller sa clientèle;

ne pas accepter de mission qui dépasse le domaine de son expérience, sauf à s'assurer, avec l'accord de son mandant, le concours d'un spécialiste dont les limites d'intervention seront clairement définies;

s'informer de tous faits essentiels relatifs à chaque propriété pour lesquelles il accepte un mandat, afin de satisfaire à ses obligations d'éviter l'erreur, l'exagération, la présentation erronée ou la dissimulation de faits;

se tenir informé et faciliter la formation de ses collaborateurs quant à l'évolution du marché immobilier sur les plans local, régional et national ;

suivre et faire suivre par ses collaborateurs les formations professionnelles permanentes et spécifiques qui leur permettent de s'adapter aux évolutions de la législation et de l'environnement professionnel.

2. Relations avec la clientèle

Dans le cadre de ses relations avec la clientèle, le professionnel de l'immobilier agit avec:

a) Conscience professionnelle

Il s'oblige à:

faire preuve de la conscience professionnelle requise à l'exécution de la mission confiée;

faire preuve de modération et de prudence, veillant à ne pas mettre en péril, ni la situation de ses clients, ni la sienne;

protéger et promouvoir les intérêts légitimes de ses mandants; les devoirs de conseil et de fidélité absolue envers ceux-ci ne dispensent toutefois pas le professionnel de l'immobilier de traiter équitablement avec toutes les parties intéressées dans le respect de leurs droits;



protéger le consommateur contre la fraude, la présentation erronée ou les pratiques incorrectes dans le domaine immobilier et à s'efforcer d'éliminer toute pratique susceptible de porter préjudice au public ou à la dignité de la profession immobilière.

b) Discrétion professionnelle

Il s'oblige à:

se considérer comme tenu, en toutes circonstances, vis-à-vis de ses clients et des tiers, à une discrétion absolue pour tout ce qui touche à leur mandat/mission, et faire en sorte que ses collaborateurs agissent avec la même réserve.

c) Probité

Il s'oblige à:

ne pas acquérir, en partie ou en totalité, ni faire acquérir par un proche ou un organisme quelconque dans lequel il détient une participation, un bien immobilier pour lequel un mandat lui aura été confié, sauf à informer son mandant de son projet;

informer l'acquéreur de sa position en cas de mise en vente d'un bien qui lui appartient en totalité ou en partie;

ne pas accepter de mission d'évaluation ou d'expertise d'un bien dans lequel il possède ou envisage d'acquérir des intérêts, sauf à en faire état dans son rapport d'évaluation ou d'expertise;

ne pas recevoir de commission, remise ou bénéfice sur les dépenses engagées pour le compte d'un mandant, sans avoir au préalable obtenu l'accord de celui-ci ; les modalités de choix des fournisseurs et la facturation de leurs produits ou services doivent être transparents;

ne pas commander, pour le compte d'un mandant, des travaux, fournitures ou prestations à un proche ou à un organisme dans lequel il détient des intérêts, sans informer le mandant de sa position ;

ne pas mettre en vente ou en location, ou gérer un bien immobilier sans avoir été dûment mandaté par écrit ;

ne pratiquer aucune discrimination au sens de la loi



faire diligence et fournir aux parties les informations requises.

agir en toute transparence vis-à-vis des parties ;

utiliser tout moyen d'information et de publicité relatif à la vente et à l'achat ou à la location en respectant les règles et usages tant vis-à-vis des parties que vis-à-vis des confrères ;

transmettre au mandant toutes les informations ou les propositions relatives à la vente ou à la location.

d) Loyauté

Il s'oblige à :

veiller à ce que les obligations financières et engagements résultant des contrats immobiliers soient fixés par écrit, exprimant les accords intervenus entre les parties dont chacune sera mise en possession d'un exemplaire de l'acte au moment de la signature;

veiller à ce que les conventions assurent, sans équivoque aucune, la parfaite information des parties et tendent à harmoniser les intérêts de celles-ci, sans que l'une d'entre elles en tire seule les avantages;

informer avec précision le public du prix demandé pour la rémunération des services rendus;

veiller à ce que l'exercice éventuel d'activités annexes ou connexes s'effectue en toute transparence et n'engendre aucun conflit d'intérêt.

3. Relations avec les confrères

Dans ses relations avec les confrères, le professionnel de l'immobilier agit avec confraternité:

Il s'oblige à :

veiller à la loyauté de la concurrence, notamment à l'occasion du commencement des relations ou de la rupture de celles-ci avec un mandant;

veiller à ce que les rapports confraternels soient toujours empreints de respect et de courtoisie;



ne pas prendre l'initiative de critiquer les pratiques professionnelles d'un confrère;

ne donner un avis, s'il est consulté à propos d'un dossier diligenté par un confrère, qu'en respectant l'intégrité et la courtoisie confraternelle;

maintenir la profession au plus haut niveau en encourageant la formation professionnelle;

participer à la publication des revues ou journaux spécialisés permettant aux professionnels immobiliers de fournir au public une information exacte;

s'abstenir de toute pratique préjudiciable au bon renom de la profession et de tout comportement susceptible de porter atteinte à ses confrères;

participer à la qualité du niveau de la profession, à partager avec ses confrères les fruits de l'expérience acquise et à perfectionner les compétences professionnelles de ses collaborateurs en vue de leur promotion et d'une amélioration du service rendu;

ne pas solliciter les services d'un collaborateur d'un confrère à l'insu de ce dernier;

éviter tout conflit avec un confrère qui puisse nuire aux intérêts des clients.

4. Aspects financiers

a) Garantie financière et assurance en responsabilité civile professionnelle

Les professionnels de l'immobilier, dès lors qu'ils perçoivent des fonds pour le compte de leurs clients, et les administrateurs de biens sont tenus de respecter les dispositions de la *loi modifiée du 28 décembre 1988 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales* – ainsi que les dispositions des lois subséquentes - relatives à :

la garantie financière

et à l'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle couvrant les engagements des professionnels.



b) Législation anti-blanchiment

Le professionnel de l'immobilier est tenu à se conformer à la législation nationale en vigueur relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins de blanchiment de capitaux, y compris le financement du terrorisme.

5. Discipline et Sanctions

Il est constitué par les soins de l'assemblée générale de la Chambre immobilière une Commission de discipline composée de six membres effectifs et trois membres suppléants ainsi qu'une Commission d'appel composée de trois membres effectifs et de deux membres suppléants. L'assemblée générale peut élire des non-membres de la Chambre immobilière comme membre effectif ou suppléant des Commissions de Discipline et Commission d'appel. Les personnes non-membres doivent être proposées par le Conseil d'administration et avoir les compétences nécessaires sur les règles professionnelles des métiers de l'immobilier.

Les membres de ces commissions sont élus lors de l'assemblée générale des membres de l'association pour une durée d'une année. Ils remplissent cette charge honorifique et bénévole qui ne donne droit à aucune rémunération.

Chaque commission désigne parmi ses membres ses président et secrétaire.

Le président convoque la commission et dirige ses travaux.

Les Commissions délibèrent valablement lorsque trois membres au moins la composent.

Les professionnels de l'immobilier qui ne respectent pas les obligations du code de déontologie encourent des sanctions disciplinaires.

Ces sanctions disciplinaires peuvent être :

l'avertissement ;

la réprimande ;

la suspension pour un terme maximal d'un an ;

l'exclusion.



a) La Commission de discipline

Saisine :

La Commission de discipline est saisie par le dépôt d'une plainte par une personne physique ou morale, une organisation professionnelle, une autorité publique ou un ou plusieurs membres de la CIGDL.

Le dépôt de plainte se fera par lettre écrite adressée au président du conseil d'administration de la CIGDL.

L'instruction du dossier :

La Commission de discipline se charge de l'instruction des dossiers.

Elle complète son information par tout moyen qui lui semble nécessaire et invite notamment les parties à produire toutes pièces utiles à la solution du litige.

Toute procédure devra être contradictoire afin d'offrir le maximum de garantie aux parties concernées.

Droit de la défense :

Le membre de la CIGDL qui est mis en cause sera invité par lettre recommandée avec accusé de réception à présenter sa défense oralement.

La convocation mentionnera les faits reprochés.

Le membre mis en cause pourra formuler toutes observations écrites accompagnées de pièces justificatives nécessaires 3 jours au moins avant la date de l'audience.

Le délai de comparution sera d'au moins 15 jours à partir de l'envoi de la convocation.

Le membre mis en cause sera entendu par la commission de discipline et pourra être aidé dans sa défense par les Conseils de son choix.

Il est responsable de la convocation et de la présence de ses propres témoins et des frais qui en résultent.

La Commission de discipline n'a aucune autorité pour obliger les témoins à prêter serment. En conséquence, les dépositions seront faites librement.

Chaque personne convoquée quitte la salle après avoir déposé, mais est invitée à rester à disposition de la commission de discipline jusqu'à la fin de la séance.

La défense bénéficiera de la parole en dernier.



Jugement et sanctions :

La Commission de discipline statue dans les trente jours suivant la clôture de l’instruction.

La décision de la Commission de discipline sera prise à huis clos, à la majorité simple des voix.

Tous les membres de la Commission de discipline ont le même droit de vote qui doit être exercé. Les membres ne peuvent pas s’abstenir. En cas d’égalité des voix, la voix du président est prépondérante.

Chaque membre de la Commission de discipline est tenu de garder secrètes toutes les délibérations.

Les décisions de la Commission de discipline seront motivées et notifiées par courrier recommandé avec accusé de réception à toutes les parties concernées.

Les décisions porteront indication des voies de recours et des conditions de leur exercice.

Si le membre en cause ne s’est pas présenté devant le Conseil de discipline, celui-ci statue par défaut sur la base des éléments en sa possession.

Les décisions du Conseil de discipline ne sont pas immédiatement exécutoires.

b) La Commission d’appel

Tout membre de la CIGDL ayant fait l’objet d’une sanction disciplinaire par la Commission de discipline a un droit d’appel devant la Commission d’appel.

Le délai pour l’introduction d’une déclaration d’appel est de 15 jours à partir de la date de l’envoi de la décision de la Commission de discipline.

Pour être recevable, la déclaration d’appel doit être motivée et doit être envoyée par lettre recommandée au conseil d’administration de la CIGDL.

La Commission d’appel doit se réunir pour examiner l’appel au plus tard dans le mois suivant la réception de la déclaration d’appel.

Dans tous les cas, la Commission d’appel doit prendre une décision.

L’appelant devra être présent ou représenté. A défaut, l’appel sera déclaré irrecevable.



Le délai de comparution sera d'au moins 8 jours à partir de l'envoi de la convocation.

Les délibérations seront tenues secrètes.

La décision de la Commission d'appel sera prise à huis clos à la majorité des voix dans les 15 jours suivant la clôture de l'instruction. Elle sera notifiée à la partie appelante par lettre recommandée avec accusé de réception et sera immédiatement exécutoire.

c) Publication

L'organe disciplinaire statuant sur une plainte ou un appel a le droit de publier ou de faire publier ses décisions et de citer les noms de toutes les parties concernées. Les personnes citées dans ces communiqués n'ont aucune action contre la CIGDL, ni contre toute personne ayant publié le communiqué.

6. Dispositions finales

Tout membre qui n'a pas payé la cotisation d'adhésion ou la cotisation annuelle six semaines après réception de la sommation du trésorier peut être radié d'office de la CIGDL.

Toute infraction aux dispositions prévues du présent code de déontologie sera passible de mesures disciplinaires énoncées à l'article 5.