

16. LES OBLIGATIONS DÉONTOLOGIQUES DE L'AGENT IMMOBILIER

Benoît KOHL

Assistant à l'Université de Liège

Avocat au Barreau de Liège

I. Introduction

L'Arrêté Royal du 28 septembre 2000 (*Moniteur Belge* du 21 novembre 2000) portant approbation du code déontologie de l'Institut professionnel des agents immobiliers (ci-après « I.P.I. ») vise à soumettre les agents immobiliers à un ensemble de règles déontologiques, en vue de promouvoir la sécurité juridique et d'améliorer la qualité des services proposés.

L'article 2 de l'Arrêté Royal du 28 septembre 2000 abroge l'Arrêté Royal du 3 février 1999 qui portait approbation du code de déontologie initial. L'exécution du premier Arrêté avait été suspendue par un arrêt du Conseil d'Etat du 24 septembre 1999.

Sans même attendre que le Conseil d'Etat ait statué sur le recours en annulation dirigé contre l'Arrêté Royal du 24 septembre 1999, le Conseil national de l'I.P.I. a adopté un nouveau code de déontologie. Celui-ci fut approuvé par l'Arrêté Royal du 28 septembre 2000. Le 19 avril 2002, le Conseil d'Etat a rendu un arrêté portant annulation de l'article 12 du précédent code de déontologie.

Le nouveau code de déontologie est, mot pour mot, la reproduction de l'ancien, à l'exception de deux articles : d'une part, le deuxième alinéa de l'article 12 ancien (qui, en imposant à l'agent immobilier de n'accepter que des missions en « (co-)exclusivité », avait suscité l'arrêt de suspension du Conseil d'Etat) est supprimé ; d'autre part, un nouvel article 19 est inséré dans le code, qui impose à l'agent immobilier de s'assurer que la mission qui lui est proposée n'est pas déjà confiée à un confrère.

Les règles de déontologie auxquelles sont soumis les agents immobiliers sont constituées par le code de déontologie approuvé par l'Arrêté Royal du 28 septembre 2000 ainsi que par les directives du Conseil national de l'I.P.I., qui reçoivent la même force obligatoire que les règles du Code de déontologie (article 2 du code).

Avant de décrire les différentes obligations déontologiques, le Code édicte encore deux dispositions préliminaires.

D'une part, une règle générale de comportement est énoncée à l'article 3 : « *dans l'exercice de sa profession, l'agent immobilier se conforme à la loi et aux principes de dignité et de discrétion inhérents à la profession ; il s'abstient de tout acte qui porte atteinte à l'honneur de la profession* ».

D'autre part, sur le plan déontologique, outre sa responsabilité personnelle de tout acte posé dans l'exercice de sa profession, l'agent immobilier assume également celle des

actes posés dans le cadre de la ou des personne(s) morale(s) qui bénéficie(nt) de son agréation. A cet effet, il doit personnellement et effectivement organiser et exercer un contrôle continu et réel du travail de ceux dont il est responsable (articles 4 et 5). Selon le Conseil d'Etat, l'article 4 n'instaure pas une responsabilité disciplinaire pour le fait d'autrui, mais empêche que le fait pour l'agent immobilier d'exercer son activité dans le cadre d'une personne morale n'ait pour effet de lui permettre d'éluder l'application des normes déontologiques et de se dégager ainsi de sa propre responsabilité.

Précisons enfin que le présent rapport ne traite que des « obligations (déontologiques) des agents immobiliers ». Elles constituent le chapitre III du Code de déontologie (soit les articles 9 à 17). L'on trouvera ci-dessous une brève liste d'autres dispositions intéressantes du Code de déontologie, qui ne prennent cependant pas place dans le chapitre du Code faisant l'objet de cette étude :

- l'article 19 impose à tout agent immobilier de s'assurer auprès du commettant que la mission qui lui est proposée n'est pas déjà confiée à un confrère ; dans l'affirmative, l'agent immobilier devra s'enquérir par écrit des inconvénients pouvant résulter de son intervention ;
- l'article 21 soumet la profession au secret professionnel, sauf quelques exceptions ; néanmoins, à la différence des avocats (en Belgique), le courrier échangé entre les agents immobiliers n'est pas revêtu du sceau de la confidentialité, à moins qu'il ait été échangé expressément à ce titre ;
- l'article 22 énonce une incompatibilité entre la profession d'agent immobilier et celle de marchand de biens (c'est-à-dire notamment lotisseur ou promoteur immobilier) ; toute profession qui pourrait être source de conflits d'intérêts ou de concurrence déloyale est par ailleurs interdite ; quant à l'exercice d'un emploi dans la fonction publique, il n'est autorisé que moyennant l'autorisation écrite préalable de l'autorité compétente (article 23) ;
- les articles 24 à 28 mentionnent les obligations de l'agent immobilier en termes d'information envers le public : interdiction de s'approprier indûment des titres ou compétences, obligation de faire apparaître sa qualité d'agent immobilier et son numéro d'agréation I.P.I. sur le local dans lequel est exercée la profession, précision des mentions à indiquer sur les documents utilisés par l'agent immobilier,...
- les trois derniers chapitres du Code de déontologie énoncent des obligations spécifiques de l'agent immobilier lorsqu'il exerce sa mission en qualité de courtier (chapitre VIII), de régisseur (chapitre IX) ou de syndic (chapitre X).

II. Les obligations de l'agent immobilier selon le nouveau code de déontologie

A. Assurance de la responsabilité professionnelle (article 9)

L'agent immobilier a l'obligation de couvrir sa responsabilité civile professionnelle par une police d'assurance de son choix. Cette assurance doit en outre couvrir la responsabilité civile professionnelle de la ou des personne(s) morale(s) dans la(les)quelle(s) il exerce ses activités.

La détermination des conditions générales de base et des garanties minimales auxquelles les contrats d'assurance doivent satisfaire ont fait l'objet de la directive n°1 du Conseil National de l'I.P.I., contenant le « *cahier des charges minimum relatif à l'assurance responsabilité civile professionnelle et détournement commis par le personnel, ayant pour objet l'article 9 de la déontologie* ».

Cette directive énonce notamment :

- les activités qui doivent être couvertes ;
- la couverture minimum ;
- l'étendue de la garantie dans le temps ;
- le montant des garanties minimales par sinistre assuré ;
- la franchise (laquelle ne peut excéder 2.500 €).

Cette disposition est la conséquence logique de la responsabilité personnelle de l'agent immobilier, édictée à l'article 4 du Code de déontologie.

B. Détention de fonds (article 10)

Les alinéas 1^{er} et 2 obligent l'agent immobilier, lorsqu'il perçoit un acompte ou d'autres fonds et valeurs dans l'exercice de sa profession, à les remettre aux ayant-droits et à en justifier le décompte. « *En cas de vente ou autre aliénation d'un droit réel immobilier ou d'un fonds de commerce, les fonds sont placés sur un compte distinct et les intérêts sont acquis à la partie ayant droit à la somme principale. Déduction peut être faite des frais financiers justifiés* ».

Ces principes paraissent aussi fondamentaux qu'évidents. Du reste, l'agent immobilier qui ne respecterait ces règles essentielles pourrait voir sa responsabilité engagée, non seulement sur le plan déontologique ou civil, mais également sur le plan pénal.

La jurisprudence précise en outre que l'agent immobilier a l'obligation de restituer à l'acquéreur potentiel l'acompte que ce dernier lui a remis si la vente n'a pas lieu, même si l'agent dispose d'une créance de la commission à charge du vendeur.

Les alinéas 3 et 4 de l'article 10 traitent plus spécifiquement de la garantie des fonds et valeurs de tiers détenus par l'agent immobilier ou les personnes morales bénéficiant de

son agrégation. Ces fonds doivent être garantis en obtenant le cautionnement d'un organisme financier ou d'une compagnie d'assurance de son choix.

Les modalités de ce cautionnement sont précisées dans la directive n° 2 du Conseil National de l'I.P.I., qui énonce le « *Cahier des charges concernant la garantie financière des fonds déposés, ayant pour objet l'article 10 de la déontologie* ».

Cette directive impose notamment à l'agent immobilier de devoir « *justifier, à tout moment, d'une garantie financière suffisante spécialement affectée au remboursement des fonds, effets ou valeurs déposés* ». Cette garantie doit être émise au profit de tout créancier de l'agent immobilier, en raison de toute créance ayant pour origine un versement ou une remise effectuée entre ses mains dans le cadre d'une mission définie.

L'agent immobilier ne pourra donc recevoir ou accepter des versements ou remises que dans la limite du montant de la garantie financière accordée (ce montant ne pouvant être inférieur au montant maximal des sommes détenues au cours de l'exercice précédent).

C. Utilisation de contrats clairs (article 11)

L'agent immobilier doit utiliser des contrats clairs et non équivoques, de sorte qu'il ne puisse être abusé de clauses qui, prêtant à confusion ou pouvant souffrir de plusieurs interprétations, pourraient mettre le client en difficulté.

D. Conventions écrites de durée déterminée (article 12)

« *Toute mission fait l'objet d'une convention écrite pour une durée déterminée. Les mentions de cette convention peuvent faire l'objet d'une directive, éventuellement par activité* ».

Suite aux arrêts de suspension et d'annulation du Conseil d'Etat, cette disposition a été dépouillée de toute référence à la notion d'« exclusivité ». Le second alinéa de l'article 12 originaire énonçait en effet que « *(toute mission) est confiée en exclusivité à un ou plusieurs agents immobiliers qui s'engagent à travailler collégalement* ». Cette disposition imposait donc aux agents immobiliers et à leurs clients de ne conclure que des contrats assortis d'une clause d'exclusivité ; deux possibilités étaient donc admises :

- soit la mission était confiée à un unique agent immobilier, à l'exclusion de tout autre ;
- soit la mission était confiée à plusieurs agents immobiliers (à l'exclusion de tous autres), qui s'engageaient à travailler en concertation.

La légalité de cette disposition fut contestée devant le Conseil d'Etat : il était fait grief au Conseil national de l'I.P.I. d'avoir établi une norme qui, dépassant le cadre de la déontologie, avait une incidence directe sur la liberté des conventions. Elle imposait une triple limite aux clients de l'agent : impossibilité de contracter avec un ou plusieurs autres membres de la profession en cours de contrat ; impossibilité de choisir librement

le ou les agents immobiliers qu'il décide de mettre en concurrence en cas de co-exclusivité, ceci en raison du système d'agrément prévu en ce cas ; impossibilité d'exécuter la même mission que celle attribuée à l'agent immobilier en parallèle avec ce dernier.

Le Conseil d'Etat justifia comme suit sa décision de suspendre l'application du Code de déontologie :

« Considérant que, au sein de la profession d'agent immobilier, le problème de la convention exclusive ou non exclusive pouvait sans doute être débattu, chaque branche de l'alternative présentant à la fois des avantages et des inconvénients; que, toutefois, ce n'est pas pour autant que le problème relevait nécessairement du domaine de la déontologie; que les objectifs recherchés lors de l'adoption dudit article 12 (...), s'ils sont évidemment louables, sont étrangers aux exigences de l'honneur et de la dignité de la profession, et qu'il aurait pu tout aussi bien y être satisfait par une simple obligation d'information donnée au client, respectueuse de la liberté de tous, plutôt que par l'imposition d'une disposition contractuelle, non seulement aux membres de l'I.P.I., mais aussi aux tiers ; qu'il ne saurait être sérieusement soutenu que la requérante qui, pendant plus de dix ans et jusqu'à ce jour, a exercé sa profession d'agent immobilier en ne concluant avec ses clients quasiment que des conventions non exclusives, a, par ce seul fait, compromis les principes de probité et de délicatesse qui s'imposaient à elle, et ainsi affecté l'honneur ou la dignité de la profession ;

Considérant dès lors qu'en imposant l'exclusivité à toute mission confiée à un ou plusieurs agents immobiliers, l'article 12 du code de déontologie excède les limites de la déontologie; qu'en adoptant cet article, le Conseil national de l'I.P.I. a outrepassé la mission que lui donnaient les articles 2, § 1^{er}, et 7, 1^o, de la loi-cadre du 1^{er} mars 1976 « d'établir les règles de déontologie », et que l'arrêté royal attaqué, en donnant force obligatoire au code de déontologie comportant cette illégalité, s'est approprié cette illégalité ; que le moyen peut être tenu pour sérieux ;

Considérant, quant au préjudice que risque d'entraîner l'exécution immédiate de l'acte attaqué, que la requérante fait valoir qu'« il est plus que probable que (les) clients, se voyant imposer l'obligation de conclure des conventions d'exclusivité, se dirigeront dorénavant vers les grandes entreprises immobilières disposant de nombreuses agences et de moyens considérables, et que l'exercice de la profession d'agent immobilier sera désormais impossible pour ceux qui, comme la requérante, travaillaient quasi uniquement sur la base de contrats non exclusifs », et qu'elle se verra contrainte de mettre fin à ses activités immobilières et ainsi acculée à la faillite, de même que pas mal d'autres agents immobiliers ».

Le nouveau Code de déontologie semble avoir intégré les observations du Conseil d'Etat. Néanmoins, en compensation de la suppression d'une partie de l'article 12, le Conseil National de l'I.P.I. a inséré un nouvel article 19 dans le Code. Aux yeux de

l'institution professionnelle, l'exclusivité permet d'assurer une meilleure protection du client. Dès lors, si l'agent peut désormais s'engager dans les liens d'un contrat non exclusif, il devra vérifier si la mission proposée n'est pas déjà confiée à un confrère (article 19, alinéa 1^{er}), informer ce dernier par écrit et s'enquérir des inconvénients qui pourraient résulter de son intervention (article 19, alinéa 2) et, enfin, éviter au client tout désavantage qui pourrait résulter de l'intervention de plusieurs agents immobiliers (article 19, alinéa 3). Renforçant l'obligation d'information à charge des agents immobiliers, l'on peut se demander si cette disposition n'est pas de nature à produire les mêmes effets que ceux que l'ancien article 12 devait produire.

Le second alinéa du nouvel article 12 précise que les mentions de la convention entre l'agent immobilier et le client peuvent faire l'objet d'une directive, éventuellement par activité. Pas moins de quatre directives du Conseil National de l'I.P.I. concernent l'article 12 du Code de déontologie :

- La directive n° 4 énonce le contenu minimum des missions de courtage ; tout contrat portant sur cette mission doit au moins mentionner (1) le nom, le prénom, le domicile et la qualité du commettant, (2) la description précise de l'immeuble faisant l'objet du contrat, (3) l'existence ou non de droits réels ou d'inscriptions hypothécaires venant grever le bien, (4) la libre disponibilité du bien ou, si non, le droit de location (ou autre) qui le greève, (5) le prix demandé, (6) la durée et (7) le caractère (louage de service, mandat ou autre) du contrat, (8) le mode de calcul et de paiement des honoraires, (9) l'identité et les coordonnées du courtier.
- La directive n° 5 énonce le contenu minimum de la mission de courtage en fonds de commerce et constitution de dossier ; elle rend l'agent immobilier attentif à certains éléments importants qui devront être examinés, tels, par exemple, l'existence d'un bail (au besoin renouvelé), l'habilitation du vendeur pour vendre le fonds de commerce, l'absence de nantissement ou de saisies, ...
- Les directives n° 6 et n° 8 énoncent le contenu minimum de la mission de l'agent immobilier lorsqu'il agit, d'une part comme régisseur, d'autre part comme syndic ; dans ce dernier cas, il est notamment précisé que les honoraires convenus avec l'association des copropriétaires couvrent uniquement les missions ordinaires : les missions extraordinaires (soit celles qui, conformément à la loi du 30 juin 1994, ne font pas partie des missions légales du syndic), doivent, le cas échéant, faire l'objet d'une convention distincte.

E. Montant des honoraires (article 13)

L'exigibilité des honoraires dépend de la réalisation de la mission définie dans le contrat écrit préalablement signé entre les deux parties. Par conséquent, l'agent immobilier ne pourra pas réclamer le paiement de ses honoraires si ceux-ci ont été fixés uniquement oralement ou dans une lettre d'intention unilatérale, même si celle-ci fait un renvoi aux « pratiques et usages locaux » : l'exigence d'un contrat signé par les deux

parties n'est pas remplie. De même, la mention des honoraires dans un document (par exemple le compromis de vente lui-même) qui n'est pas préalable à la mission confiée à l'agent immobilier ne permet pas à ce dernier d'en réclamer le montant.

En ce qui concerne la fixation du montant des honoraires, le Code de déontologie exprime une directive générale : « les honoraires doivent assurer la rentabilité, l'honorabilité ainsi que l'exercice indépendant de la profession. Pour déterminer ses honoraires, l'agent immobilier tient compte de la complexité de la mission, de ses compétences particulières et des frais généraux inhérents à son activité ». Ainsi, des honoraires anormalement bas ou élevés, sans justification objective et sans accord écrit préalable, sont contraires à la dignité d'un agent immobilier.

Deux manières sont concevables pour fixer le montant des honoraires : soit l'on fixe préalablement un montant forfaitaire, soit l'on précise dans le contrat que les honoraires seront calculés sur base d'un pourcentage (en général entre 3 % et 5 %) du prix de vente total de l'im meuble dont l'aliénation constituait la mission de l'agent. Cette dernière méthode ne se conçoit pas pour tous les types de missions qui peuvent être confiées à un agent immobilier. Le contrat précisera en outre si les frais sont compris dans le montant forfaitaire ou dans le pourcentage.

Lorsque l'agent immobilier intervient en qualité de régisseur, la directive n° 10 du Conseil National de l'I.P.I. prévoit que, pour empêcher la vente conjointe et afin de pouvoir estimer séparément chaque service, la recherche de locataires et d'acheteurs, ou les expertises, estimations et états des lieux feront l'objet d'une rémunération séparée et ne seront pas compris dans la rémunération de l'agent immobilier, régisseur.

Enfin, l'article 13, alinéa 5 énonce que l'agent immobilier ne peut percevoir aucune gratification ou avantage en rapport avec sa mission et à l'insu de son commettant. Cette disposition tend à éviter que le client ne puisse être préjudicié, par exemple par des acomptes versés par l'acheteur à l'agent immobilier, mais non déclarés au commettant.

F. Constitution d'un dossier (article 14)

Avant d'entreprendre la mission qui lui est confiée, l'agent immobilier doit, pour chaque affaire, constituer un dossier aussi complet que possible. Il comprendra l'ensemble des données nécessaires et des informations utiles à l'accomplissement de sa mission.

L'on pense, entre autres, aux éléments suivants :

- contrôle des identités des différents intervenants ;
- réclamation du revenu cadastral ;
- recherche du titre de propriété ;
- recherche des éventuelles charges qui grèvent le bien ;
- etc...

Lorsque l'agent immobilier intervient en qualité de syndic, des obligations spécifiques lui sont imposées à cet égard par la directive n° 11 du Conseil National de l'I.P.I. En ce qui concerne le dossier de base, une distinction est opérée selon le type d'immeuble pour la gestion duquel le syndic propose ses services à l'association des copropriétaires :

- lorsqu'il est nommé pour un immeuble nouvellement construit, l'agent immobilier doit constituer un dossier de base complet relatif à l'immeuble et à sa construction. Ce dossier comprendra entre autres les plans de construction, les cahiers des charges, les différents rapports de contrôle et d'examen des installations communes, les garanties éventuelles, la liste des sous-traitants par spécialité, les permis de bâtir, le rapport et/ou les conditions imposées par les services d'incendie, les statuts et annexes, et le règlement d'ordre intérieur ;
- lorsqu'il est nommé pour un immeuble existant, l'agent immobilier constituera ce dossier dans la mesure du possible, et, au moins, rassemblera le permis de bâtir et les plans.

Les agents immobiliers, syndics, successifs complètent au fur et à mesure ce dossier de base, notamment avec le registre des décisions de l'assemblée générale et des annexes et/ou pièces justificatives, avec la correspondance ainsi qu'avec les contrats liant l'association des copropriétaires.

Enfin, en ce qui concerne l'archivage des documents, l'agent immobilier, syndic, ne peut être tenu responsable que de l'archivage de ceux qui concernent sa période de gestion et de ceux qui lui ont été remis par son prédécesseur contre quittance.

G. Conservation des documents et des actes (article 15)

L'agent immobilier est responsable de la conservation de tous les documents et actes reçus de son commettant ou destinés à celui-ci. La plupart du temps, la conservation des documents prendra fin après la signature de l'acte authentique et le paiement des honoraires et des frais de l'agent immobilier, c'est-à-dire lorsque la mission dévolue à l'agent immobilier a pris fin et que les documents ne présentent plus d'utilité pour ce dernier.

En cas de contestation, l'agent immobilier peut (au besoin avec les autorisations judiciaires requises) déposer chez un séquestre les documents qu'il a en sa possession et qui peuvent appuyer certains de ses droits à l'égard de son commettant ou de sa clientèle.

H. Formation professionnelle (article 16)

« *L'agent immobilier consacre l'attention nécessaire à sa formation professionnelle* ». La directive n° 3 du Conseil de l'I.P.I. précise cette obligation de formation permanente. La formation des agents immobiliers au cours de leur stage fait l'objet du règlement du stage : la directive n° 3 ne concerne que les agents immobiliers inscrits au tableau. Ces

derniers doivent suivre au minimum vingt heures de formation permanente par année civile, en choisissant librement parmi les offres de formation agréées par le Conseil National de l'I.P.I.

Lorsqu'un agent immobilier interrompt son activité et demande son omission du tableau, le Code de déontologie lui impose, s'il désire reprendre ses activités et que l'omission a duré plus de douze mois, de suivre une formation de remise à niveau, dans l'année de sa réinscription.

I. Assistance d'un expert (article 17)

L'article 17 du Code de déontologie énonce une règle générale de responsabilité, similaire à celle reposant sur chacun selon l'article 1382 du Code civil : « *L'agent immobilier agit en bon père de famille* ». Il doit exercer sa mission comme le ferait un agent immobilier honnête, diligent et prudent ; si une responsabilité venait à être mise en cause, c'est à ce comportement standard que sera comparé celui de l'agent immobilier dont la faute est recherchée.

Le Code de déontologie impose également à l'agent immobilier de se faire assister, si besoin est, d'un expert, pour remplir la mission qui lui a été confiée.

III. Entrée en vigueur du nouveau Code de déontologie

L'Arrêté Royal du 28 septembre 2000 portant approbation du Code de déontologie de l'Institut professionnel des agents immobiliers a été publié au *Moniteur Belge* le 21 novembre 2000. Le Code de déontologie est donc entré en vigueur le 1^{er} décembre 2000, soit dix jours après sa publication au *Moniteur Belge*, à l'exception des articles 9 (assurance de la responsabilité) et 10 (garantie des fonds de tiers), dont l'application a été retardée au 1^{er} juin 2001.

Des recours ont néanmoins été introduits au Conseil d'Etat contre le nouveau Code de déontologie. La dernière demande de suspension dont il a fait l'objet a été rejetée par l'arrêt n° 100.101 du 22 octobre 2001 (soit avant même que le premier Code de déontologie n'ait été définitivement annulé, par l'arrêt du 19 avril 2002), en raison de l'absence de préjudice grave et difficilement réparable dans le chef de la requérante. Les recours en annulation sont toutefois encore pendants et l'on ne peut prédire du sort qui sera réservé au nouveau Code de déontologie (en particulier ses nouveaux articles 12 et 19) par le Conseil d'Etat.