

Programme de Formation : Le Code de Déontologie de l'Immobilier (Loi ALUR)

Module 1 : Le Cadre Légal et Réglementaire

- **La Loi Hoguet (1970)** : Fondement de la profession, définissant les conditions d'accès (carte professionnelle) et d'exercice (mandats, maniement des fonds).
- **La Loi ALUR (2014)** : Modernisation du secteur instaurant l'obligation de formation continue et le Conseil National de la Transaction et de la Gestion Immobilières.
- **Le Décret Code de Déontologie (2015)** : Décret du 28 août 2015 précisant les devoirs de probité, moralité et loyauté.

Module 2 : Les Principes Éthiques et la Relation Client

- **Les principes fondamentaux** : Agir avec intégrité et objectivité, garantir le respect des droits de toutes les parties, et assurer la confidentialité (secret professionnel).
- **Le rôle de l'agent immobilier** : Fournir des informations exactes et exhaustives, accompagner le client juridiquement et techniquement, et maintenir une position d'impartialité.
- **La protection des intérêts du client** : La primauté de l'intérêt du client, le devoir de conseil loyal, et l'obligation de diligence et de traçabilité des recommandations.

Module 3 : Pratiques Commerciales (Mandats, Publicité et Honoraires)

- **La gestion éthique des mandats** : Comprendre et respecter les spécificités du mandat simple, exclusif et semi-exclusif.
- **La publicité conforme** : Diffuser des annonces exactes (prix, surface, DPE visible), utiliser des photos fidèles sans retouches trompeuses, et proscrire la publicité sans mandat écrit.
- **La transparence des honoraires** : Afficher les barèmes de manière visible, indiquer clairement le responsable du paiement, et facturer conformément au mandat signé.
- **La concurrence loyale** : Respecter les confrères, valoriser ses services sans dénigrement, et éviter les pratiques trompeuses ou les ententes illicites.

Module 4 : Obligations Spécifiques et Sécurisation de l'Activité

- **L'expertise et la connaissance du marché** : Assurer une veille continue et fournir des estimations justes basées sur des données fiables (Perval, DVF, etc.).
- **La gestion des conflits d'intérêts** : Savoir déclarer un conflit, se récuser si nécessaire, et s'interdire toute rétrocession occulte ou favoritisme personnel.
- **La protection des données (RGPD)** : Recueillir le consentement explicite, minimiser les données collectées, sécuriser les accès et tenir un registre des traitements.

- **Les assurances professionnelles** : L'obligation légale de souscrire à une Responsabilité Civile Professionnelle (RCP) et à une Garantie Financière (en cas de détention de fonds).

Module 5 : Contrôle, Discipline et Sanctions

- **Le contrôle institutionnel** : Le rôle des Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI) dans la délivrance des cartes et le pouvoir disciplinaire.
- **La gradation des sanctions** :
 - *Niveau 1* : Avertissement et blâme.
 - *Niveau 2* : Suspension temporaire d'exercer.
 - *Niveau 3* : Radiation (retrait de carte), amendes pénales et dommages et intérêts.
- **L'obligation de formation continue** : Le quota obligatoire de 14h par an (ou 42h sur 3 ans), incluant 2h de déontologie, nécessaire pour le renouvellement de la carte.

Conclusion et Plan d'Action

- Garantir la transparence totale et la primauté de l'intérêt client.
- Réaliser un audit interne des pratiques de l'agence.
- Mettre à jour les processus contractuels et planifier la formation continue de l'équipe.