

REGLES D'ETHIQUE

DE L'UNION SUISSE DES PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER VAUD

Préambule

Les activités des professionnels de l'immobilier exigent de plus en plus de rigueur, de professionnalisme, de connaissances profondes dans des domaines aussi variés que le droit, la fiscalité, les assurances, l'économie, la comptabilité, la technique du bâtiment, la sociologie, les mécanismes de financement, l'informatique, l'urbanisme, le développement territorial, etc. Par ailleurs, ces connaissances doivent être perpétuellement mises à jour par une formation continue.

Les présentes règles sont adoptées par l'Union suisse des professionnels de l'immobilier Vaud (USPI Vaud). Elles s'appliquent aux membres de cette association, désignés ci-après par les termes "professionnels de l'immobilier", qui s'engagent, tout comme leurs collaboratrices et leurs collaborateurs, à les respecter.

Le but de ces règles est de dresser un inventaire des exigences qui doivent être remplies, aux yeux de l'USPI Vaud, pour que les mandats confiés soient accomplis avec crédibilité, rigueur et sérieux. Il s'agit en particulier d'apporter aux partenaires les meilleures garanties et un service de qualité, tout en préservant et transmettant aux générations futures le savoir-faire professionnel.

Ces règles ont aussi et surtout une portée pratique. Elles sont destinées à accompagner le professionnel dans toutes ses activités quotidiennes et conçues comme une véritable méthode de travail, pour acquérir et garder la confiance aussi bien des autorités que de la clientèle et des confrères.

1. Principes généraux

- 1.1. Au sens des présentes règles, les professionnels de l'immobilier exercent de manière qualifiée un ou plusieurs des métiers de l'économie immobilière que sont notamment la gérance, l'administration de propriété par étages (PPE), le courtage, l'estimation, l'expertise et la promotion.¹

¹ Ces métiers font l'objet d'une définition dans une annexe aux présentes règles.

- 1.2. Les présentes règles visent à assurer, en lien avec l'adhésion à l'association, que les professionnels de l'immobilier respectent, dans leurs relations avec les autorités, la clientèle et leurs confrères, non seulement les lois applicables, mais également les règles de conduite concernant l'éthique de la profession, telles qu'élaborées et codifiées par l'USPI Vaud.

Ces règles sont l'une des composantes de la démarche de qualité et d'auto-régulation de l'USPI Vaud.

- 1.3. Le professionnel de l'immobilier se doit d'agir en toutes circonstances avec loyauté, probité, respectabilité et courtoisie.
- 1.4. Le professionnel de l'immobilier est tenu au respect d'un devoir d'objectivité, de modération et de discrétion, qu'il doit également faire respecter par les personnes travaillant sous son autorité. Il ne peut divulguer à une tierce personne des informations confidentielles.
- 1.5. Tout en préservant les intérêts de son client, le professionnel de l'immobilier doit favoriser les solutions transactionnelles. Il veille à ce que les accords conclus soient réglés par des conventions claires et précises.
- 1.6. Le professionnel de l'immobilier doit conduire ses affaires dans un esprit de saine et appropriée concurrence, tout en veillant à ce qu'il n'en résulte pas de litige avec ses confrères. Il s'interdit de faire usage de procédés déloyaux pour solliciter et entrer en relation d'affaires avec les clients de ses confrères.

Le professionnel de l'immobilier renonce à toute pratique de démarchage agressif de clients et de sous-enchère systématique.

Le professionnel de l'immobilier ne peut établir une offre pour un mandat en cours auprès d'un confrère qu'en cas d'insatisfaction du client.

- 1.7. Le professionnel de l'immobilier veille aussi à la correction des rapports confraternels, qui doivent toujours être empreints de respect et de courtoisie.
- 1.8. Le professionnel de l'immobilier, ainsi que ses collaboratrices et collaborateurs, s'efforcent d'élever le niveau de leurs compétences en développant leurs connaissances. A cet effet, le professionnel de l'immobilier encourage et soutient la formation continue.
- 1.9. Le professionnel de l'immobilier doit, dans la mesure de ses possibilités, aider au développement de la profession, notamment par l'échange de ses connaissances et de son expérience avec ses confrères et par sa participation aux activités de formation continue et de perfectionnement de l'association.
- 1.10. Le professionnel de l'immobilier ne doit pas porter de jugement sur les pratiques professionnelles de ses confrères, ni sur les transactions réalisées par ceux-ci, sauf si son avis lui est formellement demandé. Dans ce cas, il

doit s'exprimer sans parti pris, d'une manière factuelle, en respectant l'éthique professionnelle.

- 1.11. Est formellement interdit tout comportement, en particulier toute indication faite à des tiers, qui tendrait à dénigrer un confrère quant à sa solvabilité, sa compétence ou sa correction professionnelle.
- 1.12. Le professionnel de l'immobilier investi d'un mandat d'un confrère ne peut, sans l'accord de ce dernier, avoir recours à un autre mandataire.
- 1.13. Le professionnel de l'immobilier ne peut offrir en vente ou en location un bien immobilier lorsqu'un confrère a déjà été mandaté à cet effet ou a été chargé de la gestion de ce bien, sans y avoir été autorisé par ledit confrère ou sans en avoir été chargé par le propriétaire.
- 1.14. Le professionnel de l'immobilier autorisé à traiter directement avec un client une affaire qui lui a été présentée par un confrère doit informer régulièrement ce dernier et le rémunérer.
- 1.15. Le partage des commissions doit en principe se faire sur des bases arrêtées préalablement par écrit (taux ou montant et mode de partage de la commission) afin d'éviter toute discussion lorsque l'affaire se réalise.

A défaut d'entente préalable, le partage a lieu par parts égales entre les participants à l'opération.

- 1.16. Le professionnel de l'immobilier s'interdit de débaucher activement (de manière directe ou par le biais d'une société de placement) des employés de ses confrères membres de l'association.

S'il engage l'employé d'un confrère, le professionnel de l'immobilier veille à en informer ce dernier lors de la conclusion du contrat au plus tard.

2. Relations avec les autorités

- 2.1. Le professionnel de l'immobilier se tient au courant de l'évolution de l'économie immobilière afin de contribuer à l'évolution des concepts généraux en matière de fiscalité, de législation, de développement territorial, d'environnement et d'autres questions relatives à la propriété foncière.
- 2.2. Le professionnel de l'immobilier veille à entretenir avec les autorités des relations respectueuses et constructives. Dans un esprit d'ouverture, à leur demande, il informe les autorités des évolutions de l'économie immobilière et fournit toutes les indications utiles, notamment en matière de statistiques.
- 2.3. Le professionnel de l'immobilier agit de manière crédible, en respectant une ligne de conduite. Ce comportement exemplaire incitera les autorités, lorsqu'elles en ont besoin, à faire appel à ses compétences.

3. Relations avec la clientèle

- 3.1. Il est du devoir du professionnel de l'immobilier d'être, en tout temps, bien informé des conditions du marché, afin de pouvoir conseiller la clientèle et la faire bénéficier de prestations optimales.
- 3.2. Dans les transactions et contrats dont il a la charge, le professionnel de l'immobilier s'emploie à éviter toute présentation erronée des faits, pratique douteuse et fraude.
- 3.3. Tout contrat écrit entre un professionnel de l'immobilier et un client doit être rédigé en termes clairs et compréhensibles et doit préciser les termes spécifiques sur lesquels les parties en présence se sont mises d'accord, y compris une description générale des services fournis et des responsabilités du professionnel de l'immobilier.
- 3.4. En matière de publicité commerciale, le professionnel de l'immobilier veille à donner une description de l'objet qu'il vend ou loue.
- 3.5. En acceptant un mandat, le professionnel de l'immobilier s'engage à défendre et à promouvoir les intérêts de son mandant. Il a l'obligation de renoncer à son mandat si le devoir de fidélité envers les intérêts de son client implique qu'il transgresse les règles professionnelles ou si le mandat peut donner lieu à un conflit d'intérêts.
- 3.6. Lorsque des clients qui l'ont mandaté sont en litige, il peut toutefois intervenir comme médiateur sur demande conjointe des parties.
- 3.7. Dans la mesure du possible, le professionnel de l'immobilier n'accepte qu'un mandat écrit afin d'éviter les malentendus et désaccords, et d'être en mesure d'assurer les meilleurs services au mandant.
- 3.8. Le professionnel de l'immobilier doit indiquer aux personnes avec lesquelles il traite s'il agit en qualité de mandataire, pour son propre compte ou pour celui de proches (parents ou collaborateurs).
- 3.9. Le professionnel de l'immobilier doit indiquer les bases de calcul de sa rémunération, de même que les prestations effectuées en contrepartie. Il ne doit pas accepter d'autre rémunération ou avantage personnel, sous quelque forme que ce soit, que celle découlant de son mandat, sauf accord formel de toutes les parties intéressées.
- 3.10. Le professionnel de l'immobilier doit transmettre à son mandant toutes les offres qu'il reçoit pour l'objet du mandat.
- 3.11. Le professionnel de l'immobilier recommande l'intervention d'un spécialiste (avocat, fiscaliste, architecte, ingénieur, etc...) lorsque les intérêts de son client l'exigent.
- 3.12. Sous réserve de la rémunération usuellement perçue au titre de recherche d'assurances ou de financements et des rabais en raison du volume d'annonces publicitaires dans le secteur d'activité concerné (gérance,

administration de propriétés par étages, courtage, promotion), le professionnel de l'immobilier s'interdit de recevoir toute rémunération, telle que rabais de quantité, rétrocession, commission, etc..., auprès des prestataires de services ou fournisseurs qu'il mandate pour le compte de ses clients.

- 3.13. Le professionnel de l'immobilier s'efforce de faire bénéficier son client des prestations au meilleur rapport qualité-prix. Il veille à traiter avec des intervenants (entreprises, mandataires, etc...) compétents, qui respectent la loi et les usages, notamment en matière salariale et de paiement des charges sociales.

a) Gérance et administration de PPE

- 3.14. Le professionnel de l'immobilier assure la vérification et le règlement des factures, taxes et autres paiements relatifs au bâtiment, pour le compte de son client.
- 3.15. Les montants revenant à la clientèle sur les fonds détenus par les professionnels de l'immobilier dans le cadre de leur activité restent en tout temps à disposition des clients concernés.
- 3.16. Le professionnel de l'immobilier administrateur de PPE veille à adopter une stricte neutralité dans les conflits qui impliqueraient des copropriétaires entre eux et qui ne concernent pas la gestion de la PPE.

b) Courtage

- 3.17. Le professionnel de l'immobilier renonce à un mandat de courtage si l'exécution de celui-ci le conduit à contrevenir aux dispositions légales ou à transgresser les règles de déontologie.

Il renonce à un mandat de courtage si celui-ci peut donner lieu à un conflit d'intérêts.

- 3.18. Le professionnel de l'immobilier propose à ses mandants de recourir à la forme écrite lors de la conclusion et de la modification d'un contrat de courtage.
- 3.19. Le professionnel de l'immobilier indique aux personnes avec lesquelles il traite s'il agit en qualité de mandataire, pour son propre compte ou pour celui de proches (parents ou collaborateurs).
- 3.20. Le professionnel de l'immobilier indique à ses mandants les bases de calcul de sa rémunération.
- 3.21. Le professionnel de l'immobilier rend ses mandants attentifs à leurs responsabilités lors de la conclusion d'un contrat de courtage portant sur un même objet avec plusieurs courtiers.

Il respecte les instructions de ses mandants et défend les intérêts de ceux-ci.

Il transmet à ses mandants toutes les offres qui lui sont faites.

- 3.22. Le professionnel de l'immobilier est tenu au secret professionnel, qui s'étend à tous les faits portés à sa connaissance dans l'exercice de son activité.

Il est délié du secret professionnel dans les cas suivants :

- en cas de consentement exprès du mandant ;
- dans la mesure où la loi l'impose.

- 3.23. Le professionnel de l'immobilier élabore une notice de vente, sauf avis contraire du mandant.
- 3.24. Le professionnel de l'immobilier peut collaborer avec des confrères en vue de l'exécution des mandats qui lui sont confiés, sous sa responsabilité et sans frais supplémentaires pour ses mandants.
- 3.25. Lorsque plusieurs professionnels de l'immobilier concluent un contrat de courtage portant sur un même objet sans être assorti d'une clause d'exclusivité et qu'ils amènent un même acquéreur à acheter cet objet, ils s'entendent sur le partage de la commission due par le mandant.
- 3.26. Le professionnel de l'immobilier ne mandate des tiers qu'avec l'accord exprès de ses mandants.
- 3.27. Le professionnel de l'immobilier conseille et assiste l'acquéreur et le vendeur dans leurs démarches nécessaires à la finalisation de la transaction de vente.
- 3.28. Lorsque le professionnel de l'immobilier s'adresse au notaire en vue de l'établissement d'un acte de vente pour le compte de l'acquéreur, ils le fait par écrit et en informe les parties.

c) Estimation et expertise

- 3.29. Le professionnel de l'immobilier est habilité à établir des estimations. Quant aux expertises, elles doivent être réalisées par des membres de la Chambre des experts en estimations immobilières, des titulaires du brevet fédéral d'expert en estimations immobilières, des titulaires du diplôme fédéral d'administrateur de biens immobiliers, ou des personnes pouvant justifier d'une formation jugée équivalente.
- 3.30. Le professionnel de l'immobilier ne doit pas se charger de rendre une estimation ou une expertise ou de fournir une consultation sur un objet dans lequel il a ou pourrait avoir un conflit d'intérêts.

Les présentes règles ont été adoptées par l'assemblée générale de l'USPI Vaud le 17 juin 2010, à Nyon.

Annexe: Définitions

Gérance

La gérance d'immeubles locatifs est un mandat par lequel un propriétaire d'immeuble, ou toute autre personne physique ou morale bénéficiant de droits comparables à la propriété (droit de superficie, coopérative, droit d'usufruit, etc.) sur un immeuble, confie la gestion totale ou partielle de cet immeuble à un professionnel qualifié, appelé gérant.

Administration de PPE

L'administration de PPE est un mandat par lequel une communauté de copropriétaires confie la gestion totale ou partielle de la copropriété à un professionnel qualifié, appelé administrateur de PPE.

Courtage

Le courtage est un mandat par lequel un vendeur charge un professionnel qualifié, appelé courtier, moyennant un salaire appelé la commission, soit d'indiquer à l'autre partie l'occasion de conclure une convention (courtier indicateur), soit de servir d'intermédiaire à la conclusion d'un contrat (courtier négociateur).

Estimation

L'estimation d'immeuble est un mandat par lequel une personne ou une autorité confie à un professionnel qualifié (gérant ou courtier) la tâche de déterminer, succinctement et hors influence, la valeur d'un immeuble.

Expertise

L'expertise est un mandat par lequel un professionnel qualifié, appelé expert, analyse tous les éléments qui influencent la valeur d'un bien immobilier, en élaborant des rapports détaillés et en apportant une réponse claire aux questions les plus diverses des acteurs du marché immobilier. L'expert donne des avis hors influence, grâce à ses connaissances actualisées en permanence.

Promotion

La promotion est un mandat par lequel un professionnel qualifié, appelé promoteur, construit un ou plusieurs bâtiments pour le compte de son mandant. Il s'occupe de toutes les opérations juridiques, administratives, financières et commerciales concourant au même objet.