



| AGIR POUR LE LOGEMENT |

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DE LA FNAIM

Mise à jour décembre 2015

Principes généraux	p.4
La conformité à la loi, à la réglementation et aux règles déontologiques	p.4
Champ d'application	p.5
Éthique professionnelle	p.6
Respect des lois et règlements	p.6
Compétence	p.6
Organisation et gestion de l'entreprise	p.7
Transparence	p.7
Confidentialité	p.8
Défense des intérêts en présence	p.8
Conflit d'intérêts	p.9
Confraternité	p.10
Règlement des litiges	p.10
Discipline	p.10
Dispositions transitoires	p.11
L'information pédagogique relative aux sanctions prononcées	p.11
Principe d'indépendance et d'impartialité des diagnostiqueurs	p.11
L'impératif de la formation continue	p.11
Un parcours qualifiant pour les collaborateurs	p.11
Un traitement des réclamations formalisé	p.11
Le parcours du nouvel adhérent	
L'adhésion au Code d'Éthique et de Déontologie	p.13
Un parcours d'intégration formalisé	p.13
La confirmation du nouvel adhérent	p.14
Les obligations des référents	p.14
Le choix des référents	p.14
L'exigence de compétence et de formation	
L'impératif de la formation continue	p.15
Un parcours qualifiant pour les collaborateurs	p.15
Des collaborateurs compétents pour les missions à effectuer	p.15
La nécessaire formation au Code d'Éthique et de Déontologie	p.15
Des formations professionnelles valorisées auprès du consommateur	p.15

En devenant adhérent, chaque professionnel de l'immobilier s'engage à respecter le Code d'Éthique et de Déontologie de la Fédération Nationale de l'Immobilier.

Cette version actualisée du Code intègre les dispositions définies par le décret n° 2015-1090 du 28 août 2015 - en application de la loi ALUR - qui édicte les règles de déontologie applicables à tous les professionnels de l'immobilier depuis le 1^{er} septembre 2015 (articles 33.3 à 33.14).

- ▶ La FNAIM a instauré dès 2005 un Code d'Éthique et de Déontologie pour tous ses adhérents.
- ▶ Celui-ci a servi de base à l'élaboration du Code de déontologie national pour les professionnels de l'immobilier.
- ▶ Le Code d'Éthique et de Déontologie de la FNAIM est extrait du règlement intérieur de la Fédération, qui a été modifié par l'Assemblée générale de la FNAIM du 13 décembre 2015 pour intégrer les dispositions nationales.

► 33.1. Principes généraux

Conformément à ses statuts, la Fédération a pour objet d'assurer :

- la représentation et la défense des intérêts professionnels et économiques des membres des organisations adhérentes, à tous les niveaux, y compris dans le cadre de l'Union Européenne ;
- la mise en œuvre de toutes actions, mesures ou dispositions tendant à développer l'honorabilité et le rayonnement desdites professions, ainsi que la promotion de son image et de sa réputation face au public ;
- le maintien des liens de confraternité entre tous les membres des organismes fédérés ;
- le développement d'une politique de partenariat avec des organisations professionnelles syndicales représentatives ou toutes structures représentatives des professions ou des métiers visés à l'article 1^{er} de ses statuts, signataires d'un protocole prévoyant, notamment, une déontologie propre à fournir aux consommateurs des services de qualité ;
- l'étude de toutes les questions se rattachant à la réglementation et à l'exercice des professions et activités qu'elle représente ou qui peuvent exercer une influence sur elles, notamment l'étude de toutes

mesures et réformes législatives, réglementaires, économiques et sociales... ;

- la formation, notamment professionnelle ou continue, la préparation et la présentation aux examens professionnels.

Les professionnels adhérents de la FNAIM ont la conviction que la légitimité de leur présence sur le marché et la confiance que leur manifestent leurs clients reposent sur le nécessaire respect de règles éthiques et déontologiques, donnant aux clients des garanties de service et de moralité élevées.

Le Code d'Éthique et de Déontologie formule ces règles et fonde l'affirmation du professionnalisme des adhérents de la FNAIM.

Les professionnels de l'immobilier y sont tenus de plein droit du seul fait de leur affiliation à une organisation professionnelle adhérente de la Fédération Nationale de l'Immobilier - FNAIM.

► 33.2. La conformité à la loi, à la réglementation et aux règles déontologiques

Tout professionnel adhérent de la FNAIM exerce sa profession dans le strict respect des lois, décrets et textes réglementaires en vigueur, des statuts, du règlement intérieur de la FNAIM, du Code d'Éthique et de Déontologie, des règles déontologiques fixées par le

décret n°2015-1090 du 28 août 2015 fixant les règles constituant le code de déontologie applicable à certaines personnes exerçant les activités de transaction et de gestion des immeubles et des fonds de commerce et des règles complémentaires spécifiques fixées ci-après.

Les règles déontologiques fixées par le décret du 28 août 2015 et celles qui les complètent s'appliquent aux professionnels adhérents de la FNAIM qu'ils exercent ou non des activités relevant de la loi n°70-9 du 2 janvier 1970.

Les règles constituant le code de déontologie fixées par le décret du 28 août 2015 sont ainsi définies aux articles 33.3 à 33.14 du présent règlement intérieur.

**► 33.3. Article 1^{er}
Champ d'application**

I. Le présent code définit les règles déontologiques auxquelles sont soumises les personnes exerçant une ou plusieurs activités mentionnées à l'article 1^{er} de la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 réglementant les conditions d'exercice des activités relatives à certaines opérations portant sur les immeubles et fonds de commerce, titulaires d'une carte professionnelle délivrée dans les conditions de l'article 3 de cette même loi ou dont l'activité a fait l'objet d'une déclaration préalable en application de l'article 8-1 de cette même loi.

Lorsque les personnes mentionnées au précédent alinéa sont des personnes morales, leurs représentants légaux et statutaires sont soumis aux règles du présent code.

II. Les activités mentionnées au I, exercées à titre habituel, même à titre accessoire, et portant sur les biens d'autrui sont les suivantes :

1° L'activité d'agent immobilier, qui consiste à se livrer ou à prêter son concours à des opérations mentionnées aux 1° à 5° et 8° de l'article 1^{er} de la loi du 2 janvier 1970 précitée :

- l'achat, la vente, la recherche, l'échange, la location ou la sous-location, saisonnière ou non, en nu ou en meublé, d'immeubles bâtis ou non bâtis ;
- l'achat, la vente ou location-gérance de fonds de commerce ;
- la cession d'un cheptel mort ou vif ;
- la souscription, l'achat, la vente d'actions ou de parts de sociétés immobilières ou de 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 régi par les articles L. 121-60 et suivants du code de la consommation ;

2° L'activité d'administrateur de biens mentionnée au 6° de l'article 1^{er} de la loi du 2 janvier 1970, qui consiste à se livrer ou prêter son concours à des opérations de gestion immobilière ;

3° L'activité de syndic de copropriété mentionnée au 9° de l'article 1^{er} de la loi du 2 janvier 1970 exercée dans le cadre de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

4° L'activité de marchand de listes mentionnée au 7° de l'article 1^{er} de la loi du 2 janvier 1970, qui consiste à vendre des listes ou des fichiers, à l'exclusion des publications par voie de presse, contenant des offres d'achat, de vente, de location ou sous-location en nu ou en meublé d'immeubles bâtis ou non bâtis ou des offres de vente de fonds de commerce.

► **33.4. Article 2**
Éthique professionnelle

Les personnes mentionnées à l'article 1^{er} exercent leur profession avec conscience, dignité, loyauté, sincérité et probité.

Par leur comportement et leurs propos, elles s'attachent à donner la meilleure image de leur profession. Elles s'interdisent tout comportement, action ou omission susceptible de porter préjudice à l'ensemble de la profession.

► **33.5. Article 3**
Respect des lois et règlements

Dans l'exercice de leurs activités, les personnes mentionnées à

l'article 1^{er} agissent dans le strict respect des lois et textes réglementaires en vigueur ainsi que des dispositions du présent code.

En particulier, elles s'obligent :

1° À ne commettre aucune des discriminations mentionnées à l'article 225-1 du code pénal, tant à l'égard des personnes physiques que des personnes morales ;

2° À veiller au respect des obligations qui leur incombent en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme en application de l'article L. 561-2 du code monétaire et financier ;

3° À veiller au respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;

4° À refuser leur concours lorsqu'elles sont sollicitées pour l'élaboration d'actes frauduleux.

► **33.6. Article 4**
Compétence

- Les personnes mentionnées à l'article 1^{er} doivent posséder les connaissances théoriques et pratiques nécessaires à l'exercice de leurs activités.
- Elles se tiennent informées des évolutions législatives et réglementaires ayant un rapport avec leurs activités ou qui sont susceptibles d'influer sur les intérêts qui leur sont confiés.

- Elles doivent connaître les conditions des marchés sur lesquels elles sont amenées à intervenir.
- Elles prennent les mesures nécessaires au respect de leur propre obligation de formation continue et veillent à ce que leurs collaborateurs, habilités à négocier, s'entremettre ou s'engager pour leur compte, et leurs directeurs d'établissement remplissent leur obligation de formation continue.
- Elles s'obligent à refuser les missions pour lesquelles elles n'ont pas les compétences requises ou à recourir si nécessaire à toute personne extérieure qualifiée de leur choix. Dans ce dernier cas, elles informent leur client de la nature des prestations concernées et de l'identité de la personne extérieure à laquelle elles ont fait appel et veillent au professionnalisme de cette dernière.

► **33.7. Article 5**
Organisation et gestion de l'entreprise

Les personnes mentionnées à l'article 1^{er} veillent à ce que les modalités d'organisation et de fonctionnement des structures d'exercice de leurs activités leur permettent d'être en conformité avec les dispositions légales et réglementaires en vigueur et celles du présent code.

En particulier, elles assurent la direction effective de leur entreprise et de leurs établissements, sous

réserve de leur faculté de nommer des directeurs d'établissement.

Lorsqu'elles habilitent un collaborateur à négocier, s'entremettre ou s'engager pour leur compte ou nomment un directeur d'établissement, elles veillent à ce que ces personnes remplissent toutes les conditions fixées par la loi et les règlements et qu'elles présentent toutes les compétences et les qualifications nécessaires au bon accomplissement de leur mission. Lorsque le collaborateur ainsi habilité n'est pas salarié, elles veillent en particulier à ce qu'il soit inscrit sur le registre spécial des agents commerciaux et qu'il ait souscrit une assurance contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité professionnelle.

Les personnes mentionnées à l'article 1^{er} précisent avec clarté et exhaustivité l'étendue des pouvoirs confiés dans l'acte nommant un directeur d'établissement ou dans l'attestation d'habilitation établie en application de l'article 9 du décret n° 72-678 du 20 juillet 1972 fixant les conditions d'application de la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 précitée.

► **33.8. Article 6**
Transparence

Dans le respect des obligations légales et réglementaires, les personnes mentionnées à l'article 1^{er} donnent au public, à leurs mandants et aux autres parties aux opérations pour lesquelles elles ont été mandatées une information exacte, intelligible et complète de leurs activités professionnelles, y compris des services rendus à

titre accessoire ou complémentaire, des montants et des modes de calcul de leurs honoraires pratiqués, de leurs compétences et de leurs qualifications professionnelles.

Elles s'obligent :

1° À présenter leur carte professionnelle et à veiller à ce que leurs collaborateurs présentent leur attestation d'habilitation et leurs directeurs d'établissement leur récépissé de déclaration préalable d'activité, à la demande de toute personne intéressée ;

2° À tenir à la disposition de leurs mandants ou des autres parties aux opérations pour lesquelles elles ont été mandatées l'identité des personnes qui interviennent dans l'exécution des missions qui leur ont été confiées ;

3° À communiquer, à première demande, les coordonnées de leur assureur de responsabilité civile professionnelle et, le cas échéant, de leur garant ;

4° Lorsqu'elles sont sollicitées pour établir un avis de valeur, à informer leur client que cet avis ne constitue pas une expertise.

▶ **33.9. Article 7** **Confidentialité**

Dans le cadre de leur obligation de confidentialité prévue à l'article 13-3 de la loi du 2 janvier 1970 précitée, les personnes mentionnées à l'article 1^{er} font preuve de prudence et de discrétion dans l'utilisation des données à caractère personnel et des informations relatives à

leurs mandants ou à des tiers dont elles prennent connaissance dans l'exercice de leurs fonctions ainsi que dans la divulgation des éléments relatifs à leur mandat.

Elles veillent à ce que leurs collaborateurs et directeurs d'établissement agissent avec la même prudence et la même discrétion.

Toutefois, elles ne sont pas tenues à cette obligation de confidentialité :

1° Lorsque des dispositions légales ou réglementaires les obligent ou les autorisent à les communiquer, notamment lorsqu'elles sont tenues de témoigner en justice ;

2° Lorsque les personnes intéressées les délient de cette obligation ;

3° Dans l'exercice de leur défense en matière judiciaire ou disciplinaire.

▶ **33.10. Article 8** **Défense des intérêts en présence**

Dans l'exercice des missions qui leur sont confiées, les personnes mentionnées à l'article 1^{er} promeuvent les intérêts légitimes de leurs mandants, dans le respect des droits et intérêts des autres parties aux opérations pour lesquelles elles ont été mandatées.

Elles s'obligent :

1° À ce que les actes sous seing privé qu'elles rédigent expriment les accords intervenus entre les parties, qu'ils assurent, sans équivoque aucune, leur parfaite information et qu'ils tendent à harmoniser leurs

intérêts, sans que l'une d'entre elles en tire seule les avantages ;

2° À faire preuve de prudence, en veillant à ne mettre en péril, ni la situation de leurs mandants, ni celle des autres parties aux opérations pour lesquelles elles ont été mandatées, ni la leur ;

3° À communiquer à leurs mandants et aux autres parties aux opérations pour lesquelles elles ont été mandatées l'ensemble des informations qui leur sont utiles pour qu'ils prennent leurs décisions de façon libre et éclairée ;

4° À rendre compte régulièrement et dans les meilleurs délais à leurs mandants de l'exécution de leur mission et à les avertir des difficultés rencontrées ;

5° À transmettre à leur mandant dans les meilleurs délais toute proposition répondant au mandat confié ;

6° À transmettre dans un délai raisonnable tous les fonds et documents revenant à leurs mandants, soit aux mandants eux-mêmes, soit à tout mandataire que ces derniers leur désignent.

▶ 33.11. Article 9 Conflit d'intérêts

Les personnes mentionnées à l'article 1^{er} veillent à ne pas se trouver en conflit d'intérêts avec leurs mandants ou avec les autres parties aux opérations pour lesquelles elles ont été mandatées.

Elles veillent à ce que l'exercice d'activités annexes ou connexes n'engendre aucun conflit d'intérêts.

Elles s'obligent notamment :

1° À ne pas acquérir, en partie ou en totalité, ni faire acquérir par un proche ou un organisme quelconque dans lequel elles détiendraient une participation, un bien immobilier pour lequel un mandat leur a été confié, sauf à informer leur mandant de leur projet ;

2° À informer l'acquéreur de leur qualité en cas de mise en vente d'un bien qui leur appartient en totalité ou en partie ;

3° À ne pas accepter d'évaluer un bien dans lequel elles possèdent ou envisagent d'acquérir des intérêts, sauf à en faire état dans leur avis de valeur ;

4° À ne pas percevoir de rémunération ou d'avantage de quelque nature que ce soit au titre de dépenses engagées pour le compte d'un mandant, sans avoir au préalable obtenu l'accord de celui-ci sur l'engagement des dépenses, les modalités de choix des fournisseurs et la facturation de leurs produits ou services devant être transparents ;

5° À informer leurs mandants et les autres parties aux opérations pour lesquelles elles ont été mandatées, de la possibilité et des raisons d'un conflit d'intérêts avec eux ou entre eux, et notamment des liens directs de nature capitalistique ou juridique qu'elles ont ou que leurs directeurs d'établissement ou leurs collaborateurs habilités ont avec les entreprises, les établissements bancaires ou les sociétés financières dont elles proposent les services, et

plus généralement de l'existence d'un intérêt personnel, direct ou indirect, dans l'exécution de leur mission.

► 33.12. Article 10 Confraternité

Dans l'exercice de leurs activités, les personnes mentionnées à l'article 1^{er} entretiennent entre elles des rapports de confraternité, dans le cadre d'une concurrence libre, saine et loyale.

Elles s'abstiennent de toutes paroles ou actions blessantes ou malveillantes, de toutes démarches ou manœuvres susceptibles de nuire à leurs confrères, les dénigrer ou les discréditer.

Elles évitent tout conflit avec leurs confrères qui puisse nuire aux intérêts des mandants et des autres parties aux opérations pour lesquelles elles ont été mandatées.

Elles s'interdisent d'inciter les prospects ou les clients d'un confrère à rompre leurs relations commerciales avec ce dernier. Elles s'abstiennent de fournir des éléments d'appréciation erronés en vue de détourner la clientèle à leur profit.

Elles ne peuvent émettre un avis sur les pratiques professionnelles d'un confrère sans avoir été préalablement saisies d'une demande d'avis. Elles doivent faire preuve de prudence, de mesure et de tact dans l'avis qu'elles expriment.

Si elles exercent une fonction syndicale au sein d'un syndicat professionnel ou toute autre

fonction élective ou de représentation, elles s'abstiennent de s'en prévaloir à des fins commerciales.

Si elles ont connaissance d'une atteinte au code de déontologie commise par un confrère dans l'exercice de sa profession, elles s'abstiennent de faire part de leurs critiques à la clientèle et en réfèrent immédiatement à leur confrère.

► 33.13. Article 11 Règlement des litiges

Les personnes mentionnées à l'article 1^{er} s'efforcent 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.

Elles répondent de bonne foi et dans un délai raisonnable à leurs réclamations.

► 33.14. Article 12 Discipline

Lorsque les personnes mentionnées à l'article 1^{er} font l'objet de poursuites disciplinaires en raison d'un manquement aux lois, aux règlements et aux obligations fixées par le présent code ou en raison d'une négligence grave, commis dans l'exercice de leurs activités, elles évitent tout comportement susceptible d'entraver ou de nuire au bon déroulement de l'action disciplinaire introduite devant la commission de contrôle des activités de transaction et de gestion immobilières mentionnée à l'article 13-5 de la loi du 2 janvier 1970 précitée.

Elles se conforment aux décisions rendues par la commission et, le cas échéant, par la juridiction administrative en matière disciplinaire.

▶ **33.15. Dispositions transitoires**

Les dispositions de l'article 33 du présent règlement intérieur, dans sa rédaction issue de l'Assemblée Générale du 13 décembre 2015, s'appliquent à compter du 1^{er} janvier 2016.

▶ **33.16. L'information pédagogique relative aux sanctions prononcées**

Des publications non nominatives des sanctions prononcées dans les supports de communication de la FNAIM, sont envisageables dans des cas exemplaires, à des fins pédagogiques et dissuasives. Les motifs justifiant ces sanctions sont précisés dans ces publications.

▶ **33.17. Principe d'indépendance et d'impartialité des diagnostiqueurs**

Afin de respecter l'indépendance et l'impartialité visées à l'article L 271-6 du Code de la construction et de l'habitation, il est strictement interdit aux diagnostiqueurs adhérents de la FNAIM de proposer, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit, une contrepartie quelconque, notamment pécuniaire, à tout professionnel susceptible de leur adresser des clients. Réciproquement, le professionnel adhérent de la FNAIM ne peut exiger ou obtenir desdits diagnostiqueurs, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit, une contrepartie quelconque, notamment pécuniaire.

▶ **33.18. L'impératif de la formation continue**

Le professionnel adhérent de la FNAIM suit un cycle de formation annuelle minimum, conformément aux dispositions définies par les instances fédérales compétentes. À cette fin, il est libre de recourir aux prestataires de son choix. Une attestation du respect de cette obligation lui est délivrée, lorsque la qualité de cette formation a été agréée par la FNAIM.

▶ **33.19. Un parcours qualifiant pour les collaborateurs**

Le professionnel adhérent de la FNAIM met en œuvre et tient à jour un parcours individualisé d'intégration et de formation de ses collaborateurs, qui inclut les formations nécessaires après évaluation de leurs compétences et notamment de la maîtrise des minima juridiques et techniques à connaître. Le parcours d'intégration et de formation figure dans les dossiers des collaborateurs.

▶ **33.20. Un traitement des réclamations formalisé**

Le professionnel adhérent de la FNAIM traite les réclamations qui lui sont adressées dans un délai raisonnable.

Il est doté d'une procédure formelle de traitement des réclamations écrites de ses clients. Il les informe sur leur demande de l'existence de cette procédure au respect de laquelle il s'oblige.

CETTE PROCÉDURE PRÉVOIT NOTAMMENT :

- L'accusé de réception par écrit de la réclamation dans un délai maximum de quinze jours ouvrés, quel que soit le mode de communication utilisé. Cet écrit précise la procédure de traitement des réclamations qui lui est propre.
- La fourniture de l'identité d'une personne avec laquelle il peut entrer en relation.
- Dans tous les cas, et dans un délai raisonnable, le professionnel adhérent de la FNAIM apporte une réponse écrite circonstanciée à l'auteur de la réclamation.

Lorsqu'une CHAMBRE reçoit une réclamation écrite d'un client d'un de ses adhérents :

- Elle en accuse réception par écrit dans un délai maximum de quinze jours ouvrés.
- Elle instruit la réclamation, aux fins de médiation, entre l'adhérent et son client ou la transmet au Département Qualité de la Fédération si elle a délégué, à cette dernière, sa compétence en matière de médiation.

Lorsque le DÉPARTEMENT QUALITÉ de la Fédération reçoit une réclamation écrite d'un client d'un adhérent :

- Il en accuse réception par écrit dans un délai maximum de quinze jours ouvrés.
- Il instruit la réclamation, aux fins de médiation, entre l'adhérent et son client ou transmet les

éléments du dossier à la Chambre si cette dernière a conservé le traitement des réclamations des adhérents de sa Chambre.

Le professionnel mis en cause fournit, dans un délai de vingt-et-un jours ouvrés, tous renseignements qui lui sont demandés par ladite Chambre ou par le Département Qualité de la Fédération.

En cas de carence de l'adhérent dans le délai de vingt-et-un jours, la Chambre en informe le Département Qualité de la Fédération, qui examine les suites à donner et rend compte au client et à la Chambre concernée. Après avoir été visé par un des Administrateurs en charge du Département Qualité de la Fédération, le dossier peut être transmis au Comité d'Éthique et de Déontologie.

En outre, que la Chambre d'adhésion soit opérante ou délégante, toute réclamation mettant en cause un professionnel adhérent ayant une mission statutaire au sein de la Fédération tant nationale, régionale que départementale, fera obligatoirement l'objet d'une transmission au Département Qualité de la Fédération aux fins de traitement.

En tout état de cause, le professionnel, la Chambre ou le Département Qualité de la Fédération ne s'oblige pas à donner suite à toutes les réclamations et notamment celles :

- contenant des propos injurieux, diffamatoires ou discriminants,

- ayant pour origine un conflit familial,
 - se rapportant à un contrat de travail, un mandat d'agent commercial,
 - lorsqu'une procédure judiciaire,
- à quelque titre que ce soit, et même à titre de conciliation, est engagée avant ou pendant le traitement de la réclamation,
 - lorsque la réclamation vise un professionnel non-adhérent.

LE PARCOURS DU NOUVEL ADHÉRENT

▶ 33.21

Tout professionnel immobilier ou toute personne souhaitant le devenir a vocation à adhérer à la FNAIM. Accompagné par un ou plusieurs professionnels confirmés, chaque nouvel adhérent suit un parcours d'intégration, qui permet à la FNAIM de s'assurer de ses compétences et de ses qualités morales.

▶ 33.22. L'adhésion au Code d'Éthique et de Déontologie

Tout professionnel immobilier ou toute personne souhaitant le devenir prend connaissance du Code d'Éthique et de Déontologie préalablement à son adhésion à une organisation professionnelle adhérente à la FNAIM. Il s'engage expressément, en son nom et pour le compte de ses collaborateurs à le respecter et à le faire respecter en toutes occasions.

▶ 33.23. Un parcours d'intégration formalisé

Tout nouvel adhérent a pour obligation de suivre un parcours d'intégration. Il est assisté d'un ou de plusieurs référents pour établir son aptitude à intégrer la FNAIM.

Le parcours d'intégration se déroule selon les modalités, dont il a eu connaissance, définies par l'organisation professionnelle dont il est membre avec l'agrément de la FNAIM ou, à défaut, définies par la FNAIM. Ces modalités sont fondées sur des critères objectifs. Ce parcours comporte obligatoirement une appréciation de ses compétences professionnelles pour définir ses besoins de formation, notamment au moment de l'adhésion, ainsi qu'une intégration à la vie de son organisation professionnelle.

À l'exception de la Chambre des Diagnostiqueurs Immobiliers FNAIM, pour être agréé par la FNAIM, le parcours d'intégration défini par une organisation professionnelle membre de la FNAIM ne saurait être inférieur à deux (2) années comptées de date à date, ni être inférieur à deux (2) jours effectifs de formation par an et par mention portée sur la carte professionnelle délivrée par la Préfecture (mention « Transactions sur immeubles et fonds de commerce », mention « Gestion immobilière » et mention « Syndic de copropriété »).

Par exception, résultant d'une décision spéciale et motivée du Conseil d'Administration de son organisation professionnelle, un nouvel adhérent, professionnel reconnu, peut être expressément dispensé, en tout ou partie, des stipulations du présent article.

Toute filiale ou succursale d'une entreprise déjà adhérente de la FNAIM en qualité d'adhérent confirmé est dispensée des stipulations du présent article.

► **33.24. La confirmation du nouvel adhérent**

À l'issue du parcours d'intégration, la confirmation du nouvel adhérent a lieu selon les modalités, dont il a eu connaissance, définies par l'organisation professionnelle dont il est membre avec l'agrément de la FNAIM ou, à défaut, définies par la FNAIM. Ces modalités sont fondées sur des critères objectifs. Elles comportent obligatoirement un rapport de fin de parcours d'intégration comprenant un bilan des formations dispensées ou tout document équivalent.

► **33.25 Les obligations des référents**

Pendant la durée du parcours d'intégration, le ou les référents sont les garants du suivi du parcours défini et sont un recours pour le nouvel adhérent en tant que de besoin.

► **33.26. Le choix des référents**

Les référents sont désignés par l'organisation professionnelle à laquelle appartient le nouvel adhérent. Sauf dérogation, ils justifient d'au moins cinq ans d'ancienneté professionnelle. Ils sont à jour de leurs obligations en matière de formation et n'ont fait l'objet d'aucune sanction syndicale.

La désignation tient compte de toute éventuelle situation de conflit d'intérêt entre le nouvel adhérent et son ou ses référents.

L'EXIGENCE DE COMPÉTENCE ET DE FORMATION

▶ 33.27

Les professionnels adhérents de la FNAIM et leurs collaborateurs justifient d'une formation professionnelle au moins égale aux seules obligations légales.

▶ 33.28. L'impératif de la formation continue

Le professionnel adhérent de la FNAIM suit un cycle de formation annuelle minimum, conformément aux dispositions définies par les instances fédérales compétentes. À cette fin, il est libre de recourir aux prestataires de son choix. Une attestation du respect de cette obligation lui est délivrée, lorsque la qualité de cette formation a été agréée par la FNAIM.

▶ 33.29. Un parcours qualifiant pour les collaborateurs

Le professionnel adhérent de la FNAIM met en œuvre et tient à jour un parcours individualisé d'intégration et de formation de ses collaborateurs, qui inclut les formations nécessaires après évaluation de leurs compétences et notamment de la maîtrise des *minima* juridiques et techniques à connaître. Le parcours d'intégration et de formation figure dans les dossiers des collaborateurs.

▶ 33.30. Des collaborateurs compétents pour les missions à effectuer

Lorsqu'il confie à un collaborateur la direction d'une succursale ou toute habilitation à s'entremettre,

s'engager, recevoir l'engagement des parties ou recevoir des fonds, le professionnel adhérent de la FNAIM s'assure à tout moment que le collaborateur dispose des compétences requises. Les pouvoirs qui lui sont confiés sont expressément mentionnés dans les habilitations ou attestations requises.

33.31. La nécessaire formation au Code d'Éthique et de Déontologie

Le professionnel FNAIM est formé au Code d'Éthique et de Déontologie. Il se porte garant de la formation de ses collaborateurs. À cette fin, il est libre de recourir aux organismes de son choix, dont la qualité de la formation a été agréée par la FNAIM. Une attestation de cette formation lui est délivrée par la FNAIM.

La formation au Code d'Éthique et de Déontologie est un module obligatoire des formations dispensées par la FNAIM.

33.32. Des formations professionnelles valorisées auprès du consommateur

Le professionnel adhérent de la FNAIM met en valeur les formations professionnelles suivies par lui-même et ses collaborateurs auprès du public et de ses clients. Il veille à ce que ses collaborateurs agissent de même.



**FÉDÉRATION
NATIONALE
DE L'IMMOBILIER**

129, RUE DU FAUBOURG SAINT-HONORÉ
75008 PARIS
TÉL. : 01 44 20 77 00

www.fnaim.fr

