

La question des réseaux de mandataires immobiliers à distance : de la passion à la raison

Par Jean-François Buet, Président de la FNAIM

La profession d'agent immobilier est agitée par l'émergence de réseaux nationaux d'agents commerciaux mandataires à distance. En fait, c'est l'entrée à la mi-2011 du holding personnel d'un grand industriel français au capital des deux leaders de réseaux de mandataires qui a mis cette forme d'organisation sous les feux de la rampe. Cet événement a en quelque sorte institutionnalisé un phénomène qui était jusqu'alors marginal ou anecdotique.

De quoi s'agit-il ?

Les agents immobiliers ont toujours recouru à deux statuts pour apporter le service à leurs clients : celui de collaborateur « négociateur » salarié et celui d'agent commercial, mandataire indépendant non salarié, qui œuvre pour le compte d'une agence. Les réseaux qui se multiplient ont en quelque sorte systématisé le recours aux agents commerciaux, en n'utilisant que ce statut et en organisant le fonctionnement de leurs entreprises via des plateformes internet n'ayant pas de contacts directs avec leurs mandataires.

On comprend donc pourquoi il est opportun pour ces réseaux, d'entretenir l'ambiguïté entre les agents immobiliers traditionnels, obligatoirement dotés d'un diplôme et d'une carte professionnelle délivrée par une Préfecture, et les agents commerciaux immobiliers mandatés sur lesquels ils s'appuient.

J'ajoute qu'il n'y a qu'un pas à franchir pour tenter de classer la pratique traditionnelle du côté de l'archaïsme et les réseaux du côté du modernisme. Les réseaux eux-mêmes ont inventé un assez joli néologisme pour désigner les agents immobiliers classiques, "les vitrés", c'est-à-dire les professionnels qui ont pignon sur rue, comme on disait autrefois. Ceux-là exercent à partir d'une agence physique facilement identifiable et contrôlable avec des obligations d'affichage, tandis que les réseaux le font à partir d'un site, qui est une sorte d'agence virtuelle sans contrôle possible par les pouvoirs publics.

Dans les faits la plupart des agences utilisent largement l'internet depuis longtemps, disposant d'un site propre, portant leurs annonces sur un site national tel que celui de la FNAIM, ou achetant des espaces virtuels sur des sites commerciaux spécialisés. En somme, le traditionnel et le numérique cohabitent et se complètent au sein même des agences immobilières dites « vitrées ».

Il y a deux problèmes de fond, dont je sais que les représentants les plus honorables des réseaux ont une pleine conscience: celui de la compétence et celui du contrôle et de la sécurité du consommateur. La future loi de Madame Duflot devrait apporter des apaisements à ces deux inquiétudes majeures.

Concernant l'aptitude, des formations, comparables à celles qui pèsent sur les salariés, devraient bientôt être rendues obligatoires pour les mandataires indépendants – si toutefois le projet de loi fait droit à nos demandes en la matière.

La question de la sécurité et de sa maîtrise au sein de réseaux fédérant plusieurs centaines d'agents commerciaux indépendants, est plus délicate. En effet, pouvons-nous admettre dans l'intérêt de la sécurité du client qu'un agent commercial puisse exercer sous couvert d'un détenteur de carte professionnelle alors qu'il se trouve à cinq-cents ou mille kilomètres de ce dernier ? Je rappelle que l'agent immobilier doit être dûment assuré, garanti et justifier de sa moralité. Il est le seul porteur de l'autorisation d'exercer délivrée par la préfecture, et se trouve donc être l'unique responsable.

Il n'est que temps de dépasser la passion et de faire primer désormais la raison, qui dicte de se placer du côté du consommateur afin de lui offrir les meilleures garanties.

Le client n'a pas à s'interroger sur le statut ni sur le mode d'exercice du négociateur qui est en face de lui. Il doit lui être garanti la plus grande sécurité dans tous les cas.

Pour moi, le sujet des réseaux de mandataires immobiliers à distance, se doit d'être examiné en dehors de toute discrimination, dans la plus grande sérénité mais avec fermeté.

A propos de la FNAIM

Première organisation syndicale des professionnels de l'immobilier en France, la Fédération Nationale de l'Immobilier (FNAIM) accompagne au quotidien ses adhérents dans l'exercice de leurs 13 métiers, depuis 1946. Elle fédère aujourd'hui 12 000 entreprises qui servent les intérêts du consommateur dans le respect d'un Code d'Éthique et de Déontologie. Force de proposition reconnue et écoutée sur les enjeux de la politique du logement en France, la FNAIM est régulièrement consultée par les pouvoirs publics. Possédant à la fois une expérience professionnelle, juridique et économique, elle participe activement à l'élaboration de textes législatifs et réglementaires. Son maillage national, organisé autour de Chambres Départementales et Régionales, lui permet également de s'inscrire au cœur de l'action sur le terrain, en différenciant les professionnels FNAIM par leurs compétences et la qualité de services qu'ils offrent aux particuliers.

Retrouvez toute notre actualité sur www.fnaim.fr et sur l'appli mobile disponible sur Apple Store, Android



Contact presse :

Galivel & Associés

Carol Galivel / Pascale Pradère – Tél : 01 41 05 02 02 - galivel@galivel.com