



L'Observatoire des Stratégies des Acteurs
de l'Immobilier (OSAI)

Septembre 2023

**AVIS DE L'AUTORITÉ DE
LA CONCURRENCE SUR
L'ENTREMISE IMMOBILIÈRE :
UNE VISION CONFUSE DE L'AGENT
IMMOBILIER ?**



12 juin 2023 : un avis de l'autorité de la concurrence sur l'entremise immobilière qui a fait beaucoup réagir

Le 12 juin 2023, l'autorité de la concurrence a formulé un avis sur le fonctionnement du marché de l'entremise immobilière. Beaucoup de professionnels du secteur ont tout de suite exprimé une forte opposition à ce texte, avant même sa publication officielle. Ils y ont vu une volonté de déstabilisation des agents immobiliers.

« Quand on veut tuer son chien, on dit qu'il a la rage »

Stéphane Fritz, président de Guy Hoquet Immobilier, communiqué de presse, 07/06/2023

« Avis de l'Autorité de la concurrence concernant l'entremise immobilière : vers une déréglementation inquiétante ? »

Me Cyril Sabatié, *Journal de l'Agence*, 07/06/2023

« L'autorité de la concurrence s'attaque aux agents immobiliers »

Vincent Lecamus, Immo2pro, 08/06/2023

« Agents immobiliers et autorité de la concurrence : l'échafaud ou la tronçonneuse »

Alain Cohen-Boulakia, SVA Avocats, *Journal de l'Agence*, 10/06/2023

L'inquiétude vient du fait que cet avis peut être perçu comme celui du gouvernement. En effet, l'autorité de la concurrence a le statut d'entité administrative indépendante, mais son président reste nommé décret du Président de la République (LOI n° 2017-55 du 20 janvier 2017 portant statut général des autorités administratives indépendantes).

Au-delà du caractère effectif du contenu de cet avis, il faut s'intéresser à l'état d'esprit que reflète le document de l'autorité de la concurrence. En faisant une analyse de texte, beaucoup d'éléments laissent transparaître une perception confuse du métier d'agent immobilier ; perception qu'il convient d'expliquer et d'amender en proposant une lecture de professionnel de l'immobilier.

Idée n°1 : L'agent limiterait l'information de l'acheteur

L'autorité de la concurrence justifie son avis notamment par le fait que l'agent immobilier chercherait à préserver une rente informationnelle. Il voudrait capter les informations utiles à l'acheteur pour favoriser le vendeur et pour lutter contre la possibilité de réduire l'asymétrie d'informations du vendeur par des solutions numériques.

« Dans le cas général où le professionnel est mandaté par le vendeur, son action peut renforcer l'asymétrie d'information au détriment de l'acheteur car **il ne veille pas nécessairement aux intérêts de l'acheteur**, son objectif principal étant de conclure la vente afin d'obtenir la rémunération conditionnée à cette vente ».

(Avis de l'autorité de la concurrence, 12/06/2023, p.51)

L'avis de l'autorité de la concurrence considère donc que l'agent prend parti pour le vendeur, au détriment de l'acquéreur qui serait en position défavorable. Elle justifie cette idée par le fait que « *Par définition, le vendeur détient une meilleure connaissance des caractéristiques du bien et du quartier que l'acheteur* » (Avis de l'autorité de la concurrence, 12/06/2023, p.49).

Pourtant, ce propos de l'autorité de la concurrence peut être contredit pour deux raisons principales.

Premièrement, il arrive parfois que l'entremise immobilière se déroule en présence d'un vendeur moins informé que l'acheteur du potentiel de son bien et de la réalité de son environnement. Cela se vérifie notamment pour certains profils d'acheteurs. Par exemple, un particulier qui veut vendre un terrain ou un bien peut se retrouver désarmé dans la négociation face à un promoteur d'envergure nationale qui connaît tous les rouages. Dans ces circonstances, l'agent doit alors faire le nécessaire pour réduire le déséquilibre dans une relation où l'asymétrie d'information lèse le vendeur, et non l'acheteur.

Deuxièmement, la défense des intérêts de l'acheteur et la complète information de ce dernier font partie des prérogatives de l'agent immobilier. Cela relève même de l'obligation légale. En effet, la réglementation dissuade l'agent de ne pas informer l'acquéreur. Depuis 2016, « *l'intermédiaire professionnel est tenu d'une obligation d'information et de conseil qui implique non seulement qu'il délivre loyalement toutes les informations en sa possession de nature à influencer sur la décision de l'acquéreur, mais aussi qu'il se renseigne lui-même sur tous les points d'une certaine importance* » (CA Douai, 1ère Chambre, Section 1, 12/05/2016, n°15-01729).

L'autorité de la concurrence explique que l'agent immobilier limite l'information de l'acheteur, surtout que ce dernier pourrait s'informer davantage sans le solliciter en allant directement sur Internet.

« L'utilisation d'Internet est également un vecteur efficace pour limiter les asymétries d'information. L'étude de la Commission indique qu'Internet a permis aux « acheteurs et [aux] vendeurs [d'avoir] plus facilement accès à des informations objectives sur les prix des biens immobiliers, ce qui réduit leur dépendance à l'égard des agents immobiliers traditionnels ».

(Avis de l'autorité de la concurrence, 12/06/2023, p.50)

Ce propos se justifie par le constat incontestable que le numérique a transformé l'entremise immobilière. Il a donné plus d'autonomie d'action à l'acquéreur qui peut accéder par lui-même à beaucoup d'informations (annonces, textes réglementaires, etc.) qui constituaient autrefois une « rente informationnelle » de l'agent. Toutefois, Internet crée une illusion de la pleine information de l'acquéreur.



Tout d'abord, l'avis de l'autorité de la concurrence explique qu'il existe une multitude de sources en ligne comme le portail DVF (Demandes de Valeurs Foncières), le site Kel Quartier, les fiches thématiques du site service.public.fr, les sites d'annonces qui gagnent en précision, etc. Paradoxalement, cela favorise un risque d'« infobésité ». Plus concrètement, l'acquéreur n'arrive plus à s'informer en raison d'un excès d'informations disponibles en ligne. Désarmé, cela va d'ailleurs souvent l'amener à s'adresser dans un second temps à un agent immobilier après avoir voulu initier son projet d'achat par lui-même. A l'inverse de l'agent, les ressources en ligne ne vont pas proposer une hiérarchisation des informations dont l'acquéreur a besoin.

Ensuite, si Internet réduit l'asymétrie d'informations pour l'achat d'un bien immobilier, il ne réduit pas l'asymétrie de connaissances de l'acquéreur par rapport à un agent. Par exemple, un particulier peut lui-même accéder en ligne à une description du bien et des procédures pour l'acquérir. En revanche, il va avoir besoin de l'agent immobilier qui a des connaissances d'une autre nature (connaissance fine du quartier, capacité à détecter des éléments valorisants ou dévalorisants, capacité de négociation, etc.) qui vont faciliter grandement les démarches de l'acquéreur et qui ne se trouvent pas en ligne.

Ainsi, l'agent travaille pour l'acquéreur en équilibrant la relation avec le vendeur et en lui apportant une information complémentaire et mieux hiérarchisée. L'avis de l'autorité de la concurrence laisse également apparaître la perception d'un agent immobilier avec des compétences réduites.

Idée n°2 : Un agent n'a pas besoin de beaucoup de formation

Dans son avis, l'autorité de la concurrence justifie l'idée d'assouplir la loi Hoguet qui régit l'exercice du métier d'agent immobilier en expliquant que la profession se résume à un nombre de compétences limitées accessibles au plus grand nombre.

« Les articles 11, 12 et 14 du décret de 1972 prévoient **des conditions d'aptitude professionnelle qui pourraient faire l'objet d'un assouplissement** et d'une clarification pour, d'une part, alléger la condition de diplôme exigée et d'autre part, mieux valoriser les acquis de l'expérience professionnelle. ».

(Avis de l'autorité de la concurrence, 12/06/2023, p.76)

L'avis de l'autorité de la concurrence va dans le sens d'une valorisation de l'expérience de terrain, au détriment de la formation initiale. Dans cette optique, le métier d'agent immobilier pourrait s'apprendre sur le tas.

Pourtant, cela semble aller à contre-courant d'une tendance de fond à l'œuvre dans l'entremise immobilière : le renforcement de l'offre de formations en immobilier pour satisfaire un besoin général de montée en compétences.

Il existe tout d'abord une obligation légale dans la mesure où la loi ALUR (Accès au Logement et un Urbanisme Rénové) de 2014 impose un nombre d'heures de formation aux agents. Même les mandataires, pourtant pas soumis à cette obligation légale, suivent de plus en plus de formations proposées par leur réseau pour ne pas être dépassés par la concurrence. Par exemple, Préservation du Patrimoine lance le premier réseau de mandataires dédiés à la rénovation énergétique. Il faut alors que les mandataires se forment pour proposer ce type de prestations, et l'expérience professionnelle ne peut pas suffire au regard d'une réglementation de plus en plus complexe sur les questions de rénovation énergétique des logements.

Cette montée en compétences se voit aussi par l'émergence récente d'une offre variée de Masters spécialisés dans l'immobilier. Le phénomène de qualification va même jusqu'au niveau de la thèse.



En effet, cette année, un doctorat dédié à l'immobilier vient de voir le jour ; une première en France. Il s'agit du DBA (Doctorate in Business Administration) in Real Estate proposé par le Business Science Institute. Cette offre accrue d'enseignements universitaires sur l'entremise immobilière existe car elle répond à un besoin croissant des acteurs eux-mêmes de renforcer les conditions d'aptitude professionnelle, et non de les assouplir.

L'avis de l'autorité de la concurrence tend à avoir une vision réductrice des compétences de l'agent immobilier qui exercerait essentiellement une fonction commerciale, ce qui le rend alors aisément substituable par un autre profil commercial.

« Les professionnels de l'entremise immobilière mettent en relation deux parties, un vendeur et un acheteur, dans le but de conclure une transaction. Ils ont un rôle d'appui (visites, filtrage des demandes) et de conseil dans le parcours de vente ou d'achat. **Ces conseils peuvent être juridiques, mais sont surtout d'ordre commercial (estimation de la valeur du bien et négociation du prix)** »

(Avis de l'autorité de la concurrence, 12/06/2023, p.30)

Il faut reconnaître que le volet est important dans le métier d'agent, mais il ne se résume pas à cela ; surtout à un moment où la réglementation du marché immobilier devient plus complexe.

En effet, l'entremise immobilière nécessite aussi de réaliser des opérations complexes intégrant des problématiques d'urbanisme, de fiscalité, juridiques, etc. Si un agent immobilier « commercial » peut réaliser une vente rapidement, il ne saura pas créer les conditions optimales pour rendre cette transaction bénéfique pour les deux parties.

La vision d'un agent immobilier strictement « commercial » paraît actuellement un peu en décalage dans une conjoncture difficile avec un marché immobilier moins tendu. En effet, l'acquéreur peut désormais prendre plus de temps pour comparer les offres. Un intermédiaire immobilier doit alors faire davantage qu'organiser la visite des biens et annoncer le prix au m². Cela oblige à complexifier sa prestation. Par exemple, « *la FNAIM [Fédération Nationale de l'Immobilier] propose un contrat inédit pour encourager la rénovation des passoires thermiques* »¹.



Pour exercer une activité d'entremise, avoir une centralité entre tous les acteurs de l'immobilier, l'agent doit avoir un niveau de compétences minimal solide pour parler à tous et comprendre tous les enjeux. Il en va de sa crédibilité et la confiance qu'il doit susciter en tant qu'intermédiaire.

Il réalise donc un travail commercial important, mais les acquéreurs le sollicitent aussi pour sa connaissance de problématiques non-commerciales intervenant dans le processus d'achat d'un bien immobilier. Ces attentes devraient même se renforcer dans la conjoncture actuelle.

¹ « La FNAIM propose un contrat inédit pour encourager la rénovation des passoires thermiques », *Journal de l'Agence*, 20/06/2023.

Idée n°3 : Un agent n'innove pas car il est protégé par la réglementation du marché immobilier

A l'image de ce qui a été fait avec Uber pour le transport automobile de passagers, l'avis de l'autorité de la concurrence plaide pour un assouplissement de la réglementation de l'activité des agents -et surtout de la loi Hoguet- pour permettre l'arrivée de nouveaux acteurs innovants et disruptifs.

« *certains modèles innovants ont encore du mal à s'imposer* »

(Avis de l'autorité de la concurrence, 12/06/2023, p.49)

Dans le but de réduire le prix des commissions pour les acquéreurs, l'avis de l'autorité de la concurrence défend le raisonnement suivant : l'arrivée d'acteurs innovants (sur le modèle d'Uber) va diversifier l'offre dans l'entremise immobilière. Cela va créer plus de concurrence et faire baisser le montant des commissions. Pourtant, la réglementation actuelle ne constitue pas un frein à de telles innovations.

L'avis n°23-A-07 recense même divers business model d'entremise immobilière (coachs, chasseurs immobiliers, etc.) et présente leurs avantages comparatifs. Même si beaucoup d'entre eux ont une présence très limitée, un acteur avec un modèle différent a toutefois émergé : les mandataires. Cela confirme qu'il est possible de proposer quelque chose d'innovant dans le cadre réglementaire actuel, même si ce business model a des ressemblances avec celui des agents « classiques » (carte professionnelle du responsable de réseau, formations).



En outre, l'avis suggère que l'innovation doit venir de l'extérieur. Or, le business model des agents a intégré peu à peu les progrès numériques, rendant ainsi moins pertinent un nouvel acteur de type « Uber ». Il faut aussi souligner que l'innovation ne peut pas se résumer aux technologies (innovation de procédés, de débouchés, etc.).

L'autorité de la concurrence mobilise aussi des exemples à l'étranger pour illustrer l'idée qu'une moindre réglementation de l'activité d'agent s'avère bénéfique pour le marché immobilier, en particulier pour l'acquéreur.

« En Espagne et aux Pays-Bas, l'exercice des activités de transaction immobilière est désormais libre, depuis respectivement le 23 juin 2000 et le 1er mars 2001, toute personne pouvant donc se prévaloir du titre d'agent immobilier »

(Avis de l'autorité de la concurrence, 12/06/2023, p.70)

En regardant de plus près, la comparaison internationale proposée par l'autorité de la concurrence irait pourtant dans le sens inverse ; c'est-à-dire dans le sens de l'affirmation d'une réglementation pour valoriser les savoir-faire des agents immobiliers.

Tout d'abord, l'avis de l'autorité de la concurrence reconnaît lui-même que cette libéralisation du marché de l'entremise immobilière doit être nuancée. En Espagne, « certaines communautés autonomes espagnoles ont considéré que ce nouveau dispositif de dérégulation totale n'était pas de nature à garantir suffisamment la protection économique des consommateurs, en particulier dans des territoires où le marché immobilier présente certaines particularités liées au tourisme ou à l'immobilier de luxe ». Aux Pays-Bas, la réglementation est désormais portée par les groupements professionnels.



Ensuite, il est aussi possible de réaliser un exercice de comparaison internationale pour défendre l'idée d'un renforcement de la réglementation sur les compétences pour être agent immobilier. L'exemple des Etats-Unis -pays de tradition libérale- montre une situation intéressante de reconnaissance de l'activité d'entremise immobilière, mais moins floue et moins contraignante que le cadre de la loi Hoguet. Il existe ainsi une qualification accessible à toutes personnes majeures ; mais obligatoire pour exercer une activité d'entremise immobilière,

indépendamment du business model choisi. Il faut d'abord obtenir le « *Real Estate Commission-approved pre-licensing* » après une formation de 63 heures, examen avec un taux d'échec élevé ; et ensuite la « *Real Estate Licence* ».

La réglementation actuelle ne semble donc pas vraiment protéger l'agent immobilier. Elle n'a pas empêché l'émergence de multiples acteurs arrivés récemment sur le marché. La comparaison internationale souligne qu'une réglementation apparaît nécessaire pour une activité d'entremise immobilière de qualité pour les consommateurs ; non pas dans une logique de blocage de l'innovation, mais pour mettre en avant des standards exigeants et communs à tous profils d'intermédiaires immobiliers.

Une contre-proposition

Pour résumer l'avis de l'autorité de la concurrence, l'objectif consiste à réduire l'activité de l'agent immobilier à une fonction commerciale et : « *Exclure du champ d'application de la loi Hoguet toutes les prestations qui ne constituent pas à proprement parler de l'entremise immobilière* » (Avis de l'autorité de la concurrence, 12/06/2023, p.74).

De cette vision, découle une recommandation réduisant le champ d'application de la loi Hoguet et le besoin d'un agent qualifié à la phase de sélection des acquéreurs et de négociation. Le reste (estimation, visite, compromis de vente, etc.) fait l'objet de prestations réalisables par tous.

Il faut rappeler que l'avis de l'autorité de la concurrence n'a pas valeur de législation. D'ailleurs, le 31 août 2023, le Ministre de l'économie et des finances a précisé que les avis de l'Autorité de la Concurrence « *n'engagent pas le Gouvernement* » ; et que : « *les pistes de réforme susceptibles d'être proposées in fine par le Gouvernement le seront dans un esprit de large concertation avec les organisations professionnelles du secteur de l'immobilier et les associations de consommateurs* »².

Cependant, cet avis reflète peut-être en creux une perception imparfaite de la réalité du métier d'agent immobilier par les pouvoirs publics. Ils verraient ainsi les agents comme des professionnels avec un profil plutôt commercial altérant la bonne information de l'acquéreur ; et qui bénéficieraient d'une réglementation avantageuse.

² <https://www.senat.fr/questions/base/2023/qSEQ230607476.html>

Ainsi, s'il fallait formuler une contre-proposition à l'avis de l'autorité de la concurrence qui reposerait sur une vision différente du métier d'intermédiaire immobilier, il conviendrait de clarifier, de renforcer les compétences de tous les acteurs de l'entremise immobilière. L'objectif de cette contre-proposition serait triple.

