

PETITES ANNONCES,  
PERFORMANCE ENERGETIQUE  
ET AFFICHAGE DES HONORAIRES

DU MIEUX, MAIS PAS POUR TOUT LE MONDE !



[www.clcv.org](http://www.clcv.org)

## SYNTHESE

**S**uite à l'obligation de mentionner le diagnostic de performance énergétique (DPE) dans les annonces figurant aussi bien dans les vitrines des agences que sur Internet, nous avons réalisé, début 2011 une enquête sur le sujet. Les résultats étaient mauvais et montraient le manque de préparation des professionnels en la matière alors même qu'ils avaient été associés à l'élaboration des différents textes mettant en place cette obligation d'affichage.

Deux ans plus tard, nous avons voulu faire un point et vérifier si, finalement, l'affichage du DPE était enfin devenu effectif. Les résultats, s'ils ne sont pas parfaits, sont bien meilleurs, surtout pour les annonces figurant en vitrine. En revanche, concernant Internet, ceux-ci demeurent mauvais.

Parallèlement à cela, sur un tout autre sujet, nous nous sommes intéressés à l'affichage, en vitrine, des honoraires des agents immobiliers.

A noter que les informations suivantes ont été recueillies fin 2012-début 2013 : la situation a pu évoluer depuis, même si toute variation ne se ferait qu'à la marge.

### 1. L'affichage de la performance énergétique du logement par les agences immobilières

Nous nous sommes rapprochés de **937** agences immobilières réparties sur **36** départements affichant un total de **35 475 annonces**, tant à la vente qu'à la location.

Près de **85%** des annonces respectent les prescriptions légales et **54,32%** des agences immobilières approchées ont la totalité de leurs annonces figurant en vitrine conformes. Ces chiffres sont à comparer avec ceux de notre précédente étude réalisée en 2011 (seulement 43% de conformité des annonces et à peine plus de 23% des agences avaient leur vitrine conforme en totalité). **Les professionnels se sont donc ressaisis, même si plus de 15% des annonces ne sont pas conformes.**

### 2. L'affichage de la performance énergétique du logement sur Internet

Nous avons consulté, en proportions égales, **4 262 annonces** publiées sur quatre sites Internet. Le premier est un site de petites annonces de particuliers à particuliers (Site n° 1). Le deuxième est un site de petites annonces hétéroclites, nullement spécialisé dans l'immobilier à la base, mais qui propose des offres de logements à louer ou à vendre (Site n°2). Le troisième est un site tenu par un syndicat professionnel de l'immobilier (Site n°3). Le quatrième et dernier est un site spécialisé dans les annonces immobilières émanant aussi bien de particuliers que de professionnels (Site n° 4).

Sur chacun de ces sites, nous avons recherché, en proportions égales, des logements mis à la vente et à la location, dans six grandes villes, à savoir : Paris, Lyon, Marseille, Toulouse, Bordeaux et Nantes. Nous avons pris, à chaque fois, les cent premières annonces qui apparaissaient à l'écran (ou moins si le moteur de recherches du site faisait apparaître un nombre moindre de résultats). Au total, nous avons visualisé **4 262** annonces sur l'ensemble de ces sites (soit plus de 1 065 annonces par site en moyenne).

Si les résultats sont meilleurs qu'en 2011, ils demeurent pour autant mauvais. **En effet, à peine plus de 43% des annonces sont conformes et reproduisent l'étiquette énergie du DPE (contre 20,30% en 2011), un taux absolument insuffisant.** Cela pose clairement la question de la sanction en cas de défaut de mention de la performance énergétique du logement.

Cependant, les différents sites approchés ont des résultats très différents les uns des autres. Les sites n° 1 et 2 ont les plus mauvais taux de conformité des annonces avec respectivement **0%** et **0,17%**. Dans notre enquête de 2011, le site n°1 n'avait également aucune annonce conforme (à noter que le site n°2 n'avait pas été consulté à l'époque).

**En tout état de cause, cela montre bien que les gérants de ses sites n'exercent qu'un contrôle *a minima* des annonces qui leur sont communiquées.**

Le site n°4 comporte une forte proportion d'annonces conformes (**65%**) et le site n°3 obtient les meilleurs résultats de notre étude, avec plus de **87%** d'annonces conformes. Un travail très important a été réalisé ici car, en 2011, les taux de conformité étaient respectivement de 16% et 39%.

### 3. L'affichage des honoraires des agents immobiliers

Sur les 937 agences immobilières que nous avons approchées, **près de 77% d'entre elles procèdent à un affichage en vitrine**. Les 23% restant n'indiquent aucune information et se contentent généralement de la fameuse mention FAI (frais d'agence inclus) sur les petites annonces.

Les résultats ne sont pas mauvais, loin de là. Mais, **sur un sujet aussi important que la transparence tarifaire et l'information du public, ils auraient dû être bien meilleurs**, d'autant plus que nous avons fait preuve d'une certaine « bienveillance » pour caractériser l'affichage des honoraires (dans certains cas, ceux-ci étaient effectivement peu lisibles depuis la voie publique).

### 4. Conclusion

Si les résultats de cette étude sont meilleurs que ceux publiés en 2011, **il convient de prendre en compte le trop grand laxisme qui règne sur Internet en matière d'affichage du diagnostic de performance énergétique**. Alors même que de plus en plus de personnes font usage de cet outil pour trouver un logement, il n'est pas tolérable qu'elles ne puissent trouver les informations auxquelles elles ont droit.

Par ailleurs, nous avons constaté que le défaut d'information concernait majoritairement des logements mis à la location. Il est donc nécessaire de prendre des mesures spécifiques sur ces points.

Concernant l'affichage des honoraires, les résultats, bien que bons, auraient dû être meilleurs. Ici encore, des mesures doivent être prises afin de mettre fin aux agissements de quelques récalcitrants.

#### **En conséquence, nous demandons :**

- que, de manière générale, le défaut de communication du DPE, tant à la vente qu'à la location, soit expressément sanctionné par les textes ;
- que le défaut de publicité du DPE dans les annonces soit sanctionné par l'amende prévue pour les contraventions de la 1<sup>ère</sup> classe (soit 38€ par infraction constatée) ;
- que soient instaurées le plus rapidement possible des instances chargées de la déontologie, de la discipline et du contrôle des activités des professionnels de l'immobilier ;
- que les associations de consommateurs soient présentes dans ces instances.

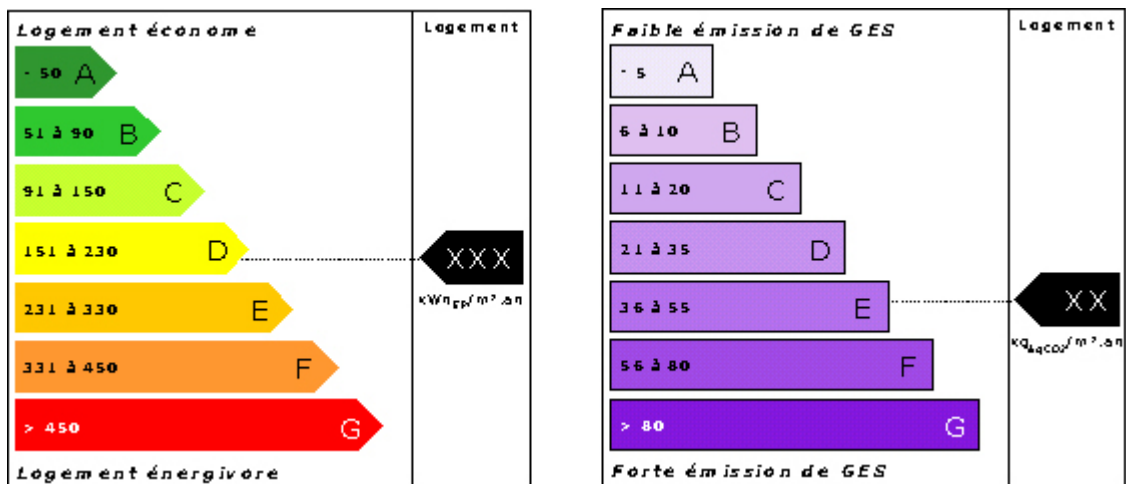


## NOTRE ENQUETE

**A** l'heure où les préoccupations énergétiques sont au cœur des débats, le diagnostic de performance énergétique (ou DPE) est apparu comme un moyen permettant d'informer le candidat acquéreur ou locataire de la qualité du logement sur lequel il envisage de porter son dévolu. Ce point est d'une grande importance : l'augmentation du prix de l'énergie et la baisse du pouvoir d'achat des consommateurs sont telles qu'il est indispensable de connaître la performance de son logement avant d'y emménager. En effet, cette performance aura des répercussions directes sur les charges acquittées par l'occupant et sur le montant de l'enveloppe globale que représente le poste logement dans son budget. Surtout, la qualité énergétique du logement devient un élément de négociation dans la transaction, qu'il s'agisse d'une vente ou d'une location.

Concrètement, le DPE est un document précisant la quantité d'énergie effectivement consommée ou estimée pour une utilisation standardisée du logement. Il comprend une classification du bien en fonction de valeurs de référence afin que les consommateurs puissent comparer et évaluer sa performance énergétique.

Le DPE prend la forme de la fameuse « étiquette énergie » qui figure sur les appareils électroménagers, avec une échelle allant de A à G. Il contient une estimation de la consommation énergétique (A pour un logement économe et G pour un logement énergivore) ainsi qu'une estimation de la quantité de gaz à effet de serre émis dans l'atmosphère (A pour une faible émission et G pour une forte émission).



Il est accompagné de recommandations destinées à améliorer cette performance, avec notamment l'indication des travaux à réaliser. Le DPE doit être réalisé par un technicien indépendant et certifié.

Obligatoire depuis 2006 pour la vente et 2007 pour les baux, le DPE doit être porté à la connaissance du candidat acquéreur ou locataire et être joint au contrat. Plus généralement, il doit être mis à la disposition de toute personne qui souhaite le consulter. Cela suppose donc qu'il ait été réalisé suffisamment tôt par le propriétaire.

## L'AFFICHAGE DE LA PERFORMANCE ENERGETIQUE

En pratique, la simple mise à disposition de ce document à toute personne intéressée est apparue insuffisante. Méconnue des consommateurs, cette faculté est très peu usitée quand bien même le DPE aurait été établi. De fait, dans la pratique, l'acquéreur, ou le locataire, avait connaissance de la performance énergétique du logement lors de la signature de l'acte de vente ou du bail. Trop tard, bien évidemment, si l'on veut faire de la performance énergétique un critère de choix. C'est pourquoi le législateur est intervenu pour rendre obligatoire la mention de certaines données concernant la performance énergétique du logement, aussi bien dans les petites annonces affichées dans les devantures des agences immobilières que sur celles publiées dans la presse écrite ou figurant sur Internet<sup>1</sup>. Cet affichage est obligatoire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et varie selon le média utilisé.

A noter que seules les informations relatives à la consommation énergétique du logement sont concernées par cette obligation d'affichage. Il n'est pas exigé de reproduire l'étiquette violette concernant l'émission de gaz à effet de serre, mais rien de la mentionner également. Nous avons d'ailleurs vu certaines annonces reproduisant ces deux étiquettes.

### ✚ Affichage en vitrine par un professionnel

Toute annonce relative à la mise en vente ou en location d'un bien immobilier devant faire l'objet d'un diagnostic de performance énergétique affichée dans les locaux d'un agent immobilier, ou d'un marchand de listes, doit faire apparaître le classement énergétique du bien sur l'échelle de référence. Autrement dit, le professionnel doit reproduire intégralement l'étiquette énergie et y mentionner le classement du bien. Cette mention, lisible et en couleur, doit représenter au moins 5 % de la surface du support. Pour une affiche reproduite sur une feuille A4 (21x29,7), cela représente approximativement un carré de 5,58 cm de côté.

#### Trois conditions sont donc à respecter :

- le professionnel doit reproduire l'étiquette énergie ;
- celle-ci doit être en couleur ;
- elle doit être d'une certaine taille afin d'être visible par le public.

### ✚ Annonce publiée dans la presse écrite

L'annonce publiée dans la presse écrite doit seulement mentionner la lettre correspondant à l'échelle de référence du classement énergétique (de A à G) et être précédée des termes *classe énergie*.

### ✚ Annonce publiée sur un réseau de communications électroniques (Internet)

Les annonces publiées sur Internet doivent respecter les mêmes obligations que celles concernant un affichage en vitrine par un professionnel, si ce n'est que la taille est ici exprimée en pixels (180x180). Mis à part ce point, l'étiquette énergie doit figurer en couleur et mentionner le classement du bien.

Dans le cadre de cette enquête, nous ne nous sommes intéressés qu'à l'affichage du DPE dans les annonces figurant dans les vitrines des agents immobiliers ou sur Internet, les conditions dans la presse écrite étant beaucoup plus souples. Les relevés auxquels nous avons procédé ont été réalisés fin décembre 2012, courant janvier 2013. La situation a pu évoluer légèrement depuis, même si toute évolution ne serait, selon nous, que marginale.

<sup>1</sup> Loi n° 2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement.

### *L’AFFICHAGE DES HONORAIRES DES PROFESSIONNELS DE L’IMMOBILIER*

Le diagnostic de performance énergétique n’est pas la seule information qui doit figurer dans les devantures des agents immobiliers, loin de là. En effet, leur principale obligation d’information concerne l’affichage de leurs honoraires.

Lorsqu’un établissement dispose d’une vitrine, le professionnel est tenu d’afficher, de façon visible et lisible de la clientèle, les prix des prestations assurées, et notamment celles liées à la vente ou à la location de biens et à la rédaction des baux, en indiquant, pour chacune de ces prestations à qui incombe le paiement de cette rémunération. L’affichage en vitrine doit se faire de façon visible et lisible de l’extérieur<sup>2</sup>.

Nous avons donc regardé si ces informations étaient effectivement visibles depuis la voie publique

---

<sup>2</sup> Arrêté du 29 juin 1990.

## L'AFFICHAGE DE LA PERFORMANCE ENERGETIQUE DU LOGEMENT

**N**ous avons réalisé une enquête similaire début janvier 2011, c'est-à-dire immédiatement après la mise en application de l'obligation d'affichage de la performance énergétique du logement dans les annonces immobilières. A peine plus de 43% des annonces affichées en vitrine respectaient les prescriptions imposées par les textes. Sur Internet, les résultats étaient encore pires : les annonces conformes représentaient légèrement plus de 20% de notre échantillon.

Certains arguaient à l'époque que l'enquête avait été réalisée trop tôt, les professionnels n'ayant pas eu le temps de se mettre en conformité avec les textes. Il est vrai que le décret d'application avait été publié le 30 décembre 2010... **Pourtant, c'était oublier que le DPE est un document obligatoire depuis 2006 et 2007, que le principe de l'obligation d'affichage était posé depuis plus de cinq mois et que les professionnels avaient été associés à l'élaboration du décret d'application.** Ce qui les attendait pour le 1<sup>er</sup> janvier 2011 ne pouvait donc pas être une surprise.

En tout état de cause, ces arguments ne pourront plus être invoqués. Cela fait désormais deux ans que l'obligation d'affichage existe : les professionnels (qu'ils s'agissent des agents immobiliers ou des dirigeants des sites Internet) ont donc eu tout le temps pour se mettre en conformité avec la loi. Du moins en théorie.

### I- L'AFFICHAGE DE LA PERFORMANCE ENERGETIQUE PAR LES AGENCES IMMOBILIERES

Nous nous sommes rapprochés de **937** agences immobilières réparties sur **36** départements. Au total, ce sont **35 475 annonces immobilières**, tant à la vente qu'à la location, que nous avons examinées. En reprenant les grandes zones géographiques établies par l'Union des annonceurs, voici la répartition de notre échantillon sur l'ensemble du territoire (le premier chiffre indique la répartition des agences immobilières, le second, la répartition des annonces) :

**Région parisienne :** 25,19% / 15,30%  
(départements : 75, 77, 78, 91, 92, 93, 94, 95)

**Bassin parisien Est :** 2,45% / 2,47%  
(départements : 02, 08, 10, 21, 51, 52, 58, 60, 71, 80, 89)

**Bassin parisien Ouest :** 4,80% / 5,68%  
(départements : 14, 18, 27, 28, 36, 37, 41, 45, 50, 61, 76)

**Nord :** 5,34% / 7,24%  
(départements : 59, 62)

**Est :** 4,91% / 5,32%  
(départements : 25, 39, 54, 55, 57, 67, 68, 70, 88, 90)

**Ouest :** 20,92% / 28,78%  
(départements : 16, 17, 22, 29, 35, 44, 49, 53, 56, 72, 79, 85, 86)

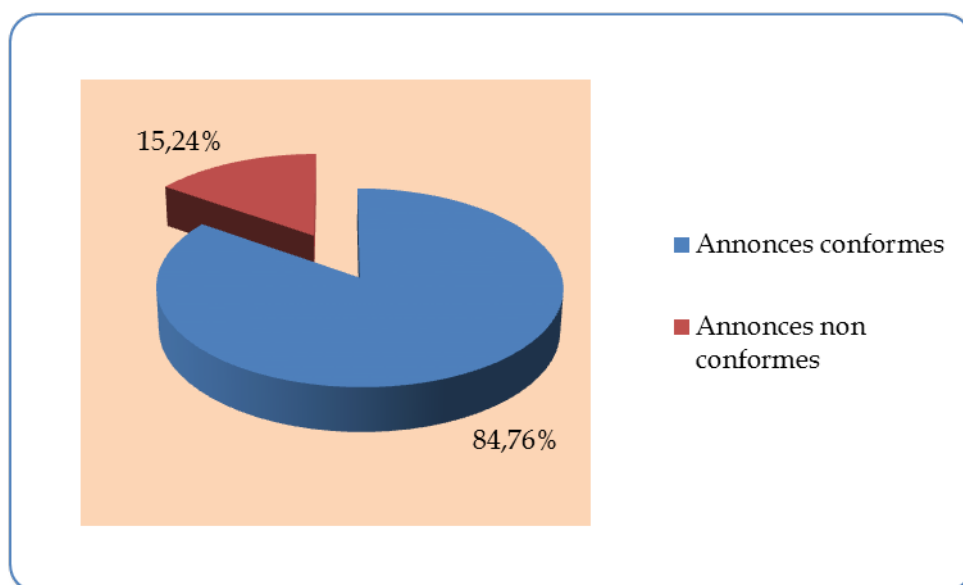
**Sud-Est :** 16,54% / 16,63%  
(départements : 01,03, 07, 15, 26, 38, 42, 43, 63, 69, 73, 74)

**Sud-Ouest :** 7,58% / 8,31%  
(départements : 09, 12, 19, 23, 24, 31, 32, 33, 40, 46, 47, 64, 65, 81, 82, 87)

**Méditerranée :** 12,27% / 10,27%  
(départements : 04, 05, 06, 11, 13, 2A, 2B, 30, 34, 48, 66, 83, 84)

### ✚ La proportion d'annonces conformes

Sur l'ensemble des annonces examinées, la proportion entre celles conformes aux dispositions législatives et celles qui ne respectent pas les textes est la suivante :



### ▮ Une obligation d'affichage respectée dans l'ensemble

Comme on peut le constater, la plupart des annonces sont conformes à la loi puisque près de **85%** d'entre elles reproduisent la fameuse étiquette énergie en couleur et dans une taille suffisante. Ce chiffre est à comparer avec notre étude de 2011 qui montrait qu'à peine plus de 43% des annonces étaient conformes. **Les agents immobiliers ont donc bien rectifié le tir dans l'intervalle et se sont mis en conformité avec les textes**, même si plus de 15% des annonces demeurent encore « hors-la-loi ».

Par ailleurs, **54,32%** des agences immobilières approchées ont la totalité de leurs annonces figurant en vitrine conformes (contre 23,47% en 2011). En tenant compte de la localisation géographique des agences immobilières, nous obtenons les résultats suivants :

REGIONS	ANNONCES CONFORMES	ANNONCES NON CONFORMES	VITRINES CONFORMES EN TOTALITE
Région parisienne	71,11%	28,89%	44,92%
Bassin parisien Est	81,05%	18,95%	56,52%
Bassin parisien Ouest	87,18%	12,82%	60,00%
Nord	91,25%	8,75%	96,00%
Est	84,54%	15,46%	43,48%
Ouest	92,12%	7,88%	60,71%
Sud-Est	80,34%	19,66%	37,42%
Sud-Ouest	88,19%	11,81%	81,29%
Méditerranée	83,95%	16,05%	52,17%

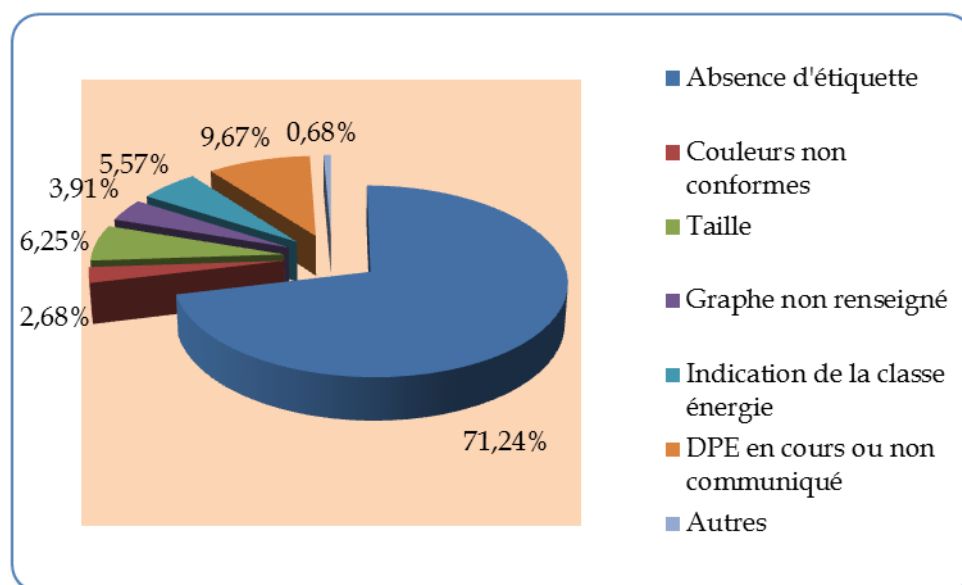
En toute logique, le taux de conformité des annonces dans les différentes zones géographiques est très important. On constate d'ailleurs que six régions sur neuf gravitent autour de la moyenne nationale (Bassin parisien Est, Bassin parisien Ouest, Est, Sud-Est, Sud-Ouest, Méditerranée). Deux autres ont d'excellents scores puisqu'ils dépassent les 90% (Nord et Ouest). Reste la Région parisienne, laquelle



a le taux de conformité le plus bas de notre tableau, à peine plus de 71%. Il est vrai que, dans le cas des zones tendues, la performance énergétique d'un bien ne constitue pas forcément le premier critère de choix, contrairement aux logements situés en province. **Toutefois, cela ne saurait justifier ce laxisme et il conviendrait que les agences concernées se mettent en conformité au plus vite.**

#### ✚ Les cas de non-conformité des annonces

Le DPE qui figure dans l'annonce doit être en couleur et respecter une certaine taille minimum. S'il est trop petit ou en noir et blanc par exemple, l'affichage n'est pas conforme. Au regard de notre échantillon, **15,24% des annonces ne sont pas conformes aux prescriptions légales.** Voici les différents cas que nous avons relevés :



#### || L'absence d'étiquette, principal cas de non-conformité des annonces

Le principal cas de non-conformité concerne l'absence pure et simple de l'étiquette énergie (**71,24%**). Il arrive que certains professionnels justifient ce défaut d'information. Ainsi, dans **9,67%** des cas, l'annonce précise que, soit le DPE est en cours, soit n'a pas été communiqué. Cela ne change strictement rien pour le consommateur puisque celui-ci est privé d'une information qu'il est en droit d'attendre. Il en est de même lorsque le professionnel fait figurer l'étiquette énergie mais omet d'y reproduire la flèche permettant de connaître le classement du logement (**3,91%**).

On constate que dans **6,25%** des cas, l'étiquette est reproduite, mais sa taille est trop petite au regard des prescriptions légales. Dans le même registre, **2,68%** des cas de non-conformité concernent les coloris, l'étiquette étant présentée en noir et blanc ou dans des coloris extrêmement pâles. On mettra de côté la rubrique *Autres* qui ne concerne que des cas particuliers (DPE reproduit à la main ou réalisation d'une étiquette complètement différente) et quantitativement très faibles (0,68%) pour s'attacher aux cas où la classe énergie est indiquée dans l'annonce, mais sans le support de l'étiquette. Ici, le professionnel ne reproduit pas le DPE mais indique si le logement est classé C, D, E... (**5,57%** des cas de non-conformité). Si le consommateur a bien une information concernant la performance du bien en question, celle-ci s'avère incomplète. En effet, l'étiquette permet d'apprécier les qualités d'un logement par rapport à une échelle graduée, de le situer par rapport à celle-ci et indique sa consommation. Ne connaître que la classe énergie empêche de fait toute appréciation fine de la performance énergétique.

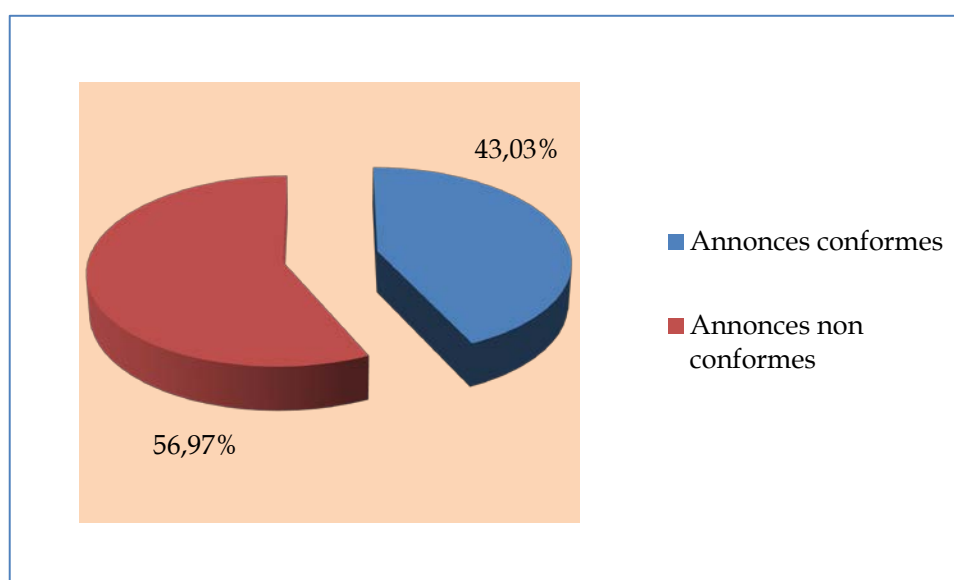
## II- L'AFFICHAGE DE LA PERFORMANCE ENERGETIQUE SUR LES SITES INTERNET

Pour notre enquête sur les annonces publiées sur la toile, nous avons consulté quatre sites différents. Le premier est un site de petites annonces de particuliers à particuliers (Site n° 1). Le deuxième est un site de petites annonces hétéroclites, nullement spécialisé dans l'immobilier à la base, mais qui propose des offres de logements à louer ou à vendre (Site n° 2). Le troisième est un site tenu par un syndicat professionnel de l'immobilier (Site n° 3). Le quatrième et dernier est un site spécialisé dans les annonces immobilières émanant aussi bien de particuliers que de professionnels (Site n° 4).

Sur chacun de ces sites, nous avons recherché, en proportions égales, des logements mis à la vente et à la location, dans six grandes villes, à savoir : Paris, Lyon, Marseille, Toulouse, Bordeaux et Nantes. Nous avons pris, à chaque fois, les cent premières annonces qui apparaissaient à l'écran (ou moins si le moteur de recherches du site faisait apparaître un nombre moindre de résultats). Au total, nous avons visualisé **4 262** annonces sur l'ensemble de ces sites (soit plus de 1 065 annonces par site en moyenne).

### ✚ La proportion d'annonces conformes

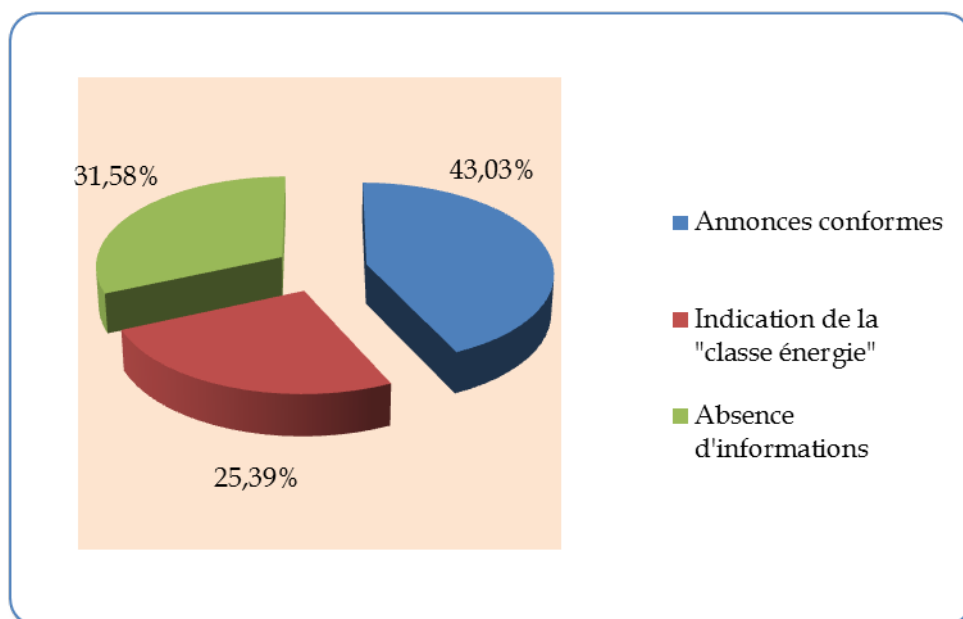
Les résultats sont bien plus mauvais qu'en ce qui concerne l'affichage en vitrine.



### || Plus d'une annonce sur deux n'est pas conforme !

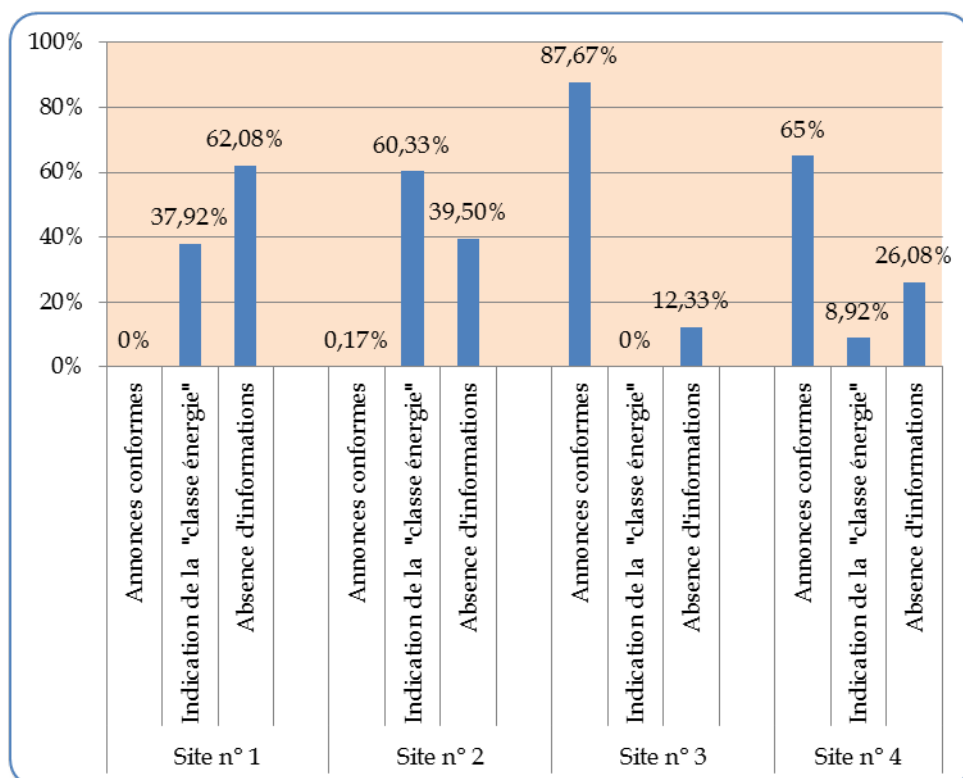
A peine plus de 43% des annonces sont conformes et reproduisent l'étiquette énergie du DPE. Bien que ce chiffre soit meilleur que celui obtenu lors de notre étude réalisée en 2011 (20,30%), **il n'en demeure pas moins totalement insuffisant, les professionnels ayant eu deux ans pour se familiariser avec les règles d'affichage du DPE.**

Contrairement à celles figurant en vitrine des agents immobiliers, les annonces sur Internet comportent en assez grande proportion la simple mention de la classe énergie. L'Internaute connaît donc la classification du bien, mais celle-ci ne figure pas sur l'échelle du DPE. Dans certains cas, lorsque l'on clique sur la lettre classant le logement, le visiteur est renvoyé sur une nouvelle page montrant les différents classements issus du DPE. Comme nous pouvons le voir dans le graphe ci-dessous, plus de **25%** des annonces figurant sur Internet mentionnent uniquement la classe énergie. Rappelons toutefois que ces annonces ne sont pas conformes aux textes en vigueur.



### ✚ La proportion d'annonces conformes selon les sites

Si la moyenne des annonces conformes est de plus de 43%, celle-ci varie énormément d'un site à l'autre. Lorsque l'on fait une distinction site par site, nous obtenons les résultats suivants :



### ▮ Certains sites continuent à ne pas respecter la loi dans de très grandes proportions

Les sites n° 1 et 2 ont les plus mauvais taux de conformité des annonces avec respectivement **0%** et **0,17%**. De la part du premier, il semble qu'il s'agisse purement et simplement d'une politique interne : seule est mentionné la classe énergie avec mise en place d'un lien renvoyant à une nouvelle

page décrivant le DPE. Le problème, c'est que cette information est elle-même peu fournie (**37,92%**). D'ailleurs, dans notre enquête de 2011, ce site n'avait également aucune annonce conforme (à noter que le site n° 2 n'avait pas été consulté dans le cadre de notre précédente étude).

**En tout état de cause, cela montre bien que les gérants de ses sites n'exercent qu'un contrôle *a minima* des annonces qui leur sont communiquées.** Certes, d'aucuns diront qu'ils ne peuvent se substituer au propriétaire et sont tributaires des informations que ce dernier leur fournit. Toutefois, il est de leur responsabilité de refuser ces annonces et d'indiquer que, pour être publiées, elles doivent être accompagnées du DPE. On notera que le site n° 2 indique à plus de **60%** la classe énergie du logement. Les textes ne sont certes pas respectés, mais l'Internaute dispose d'une information minimale.

Le site n° 4 comporte une forte proportion d'annonces conformes (**65%**). Si l'on prend en compte les annonces précisant uniquement la classe énergie du bien, seulement **26,08%** des annonces n'ont aucune indication concernant la performance énergétique. A noter qu'en 2011, lors de notre précédente enquête, moins de 16% des annonces étaient conformes. **La progression est donc excellente, même s'il reste des efforts à faire pour parvenir à de meilleurs résultats.**

Reste enfin le site n° 3, qui obtient les meilleurs résultats de notre étude, avec plus de **87%** d'annonces conformes. On remarquera d'ailleurs que ce site pratique une politique du « tout ou rien » : aucune annonce ne comporte que la simple classe énergie : soit le DPE est reproduit en intégralité, soit il ne l'est pas. Un résultat intéressant car, dans notre enquête de 2011, seulement 39% des annonces étaient conformes aux prescriptions légales. **Un travail très important a été réalisé sur ce point.** On remarquera d'ailleurs que le taux d'annonces conformes sur Internet se rapproche de celui concernant les annonces publiées en vitrine (87,62% contre 84,76%).

### III- CONCLUSION

Autant les résultats de notre précédente étude étaient mauvais, autant ceux-ci sont bien meilleurs. On ne peut que constater l'effort réalisé par les professionnels de l'immobilier concernant l'affichage du DPE, tant en vitrine que sur Internet.

En fait, le principal reproche concerne les sites Internet, dont deux en particuliers semblent se contenter de petits arrangements avec les textes. On ne saurait accepter qu'Internet demeure une zone de non-droit avec pour seule justification le défaut de communication des informations par le propriétaire. Les gérants de ces sites ont des responsabilités et des obligations : qu'ils assument les unes et respectent les autres. **C'est pourquoi il est nécessaire de prévoir expressément des sanctions en cas de défaut d'affichage du DPE sur les annonces.**

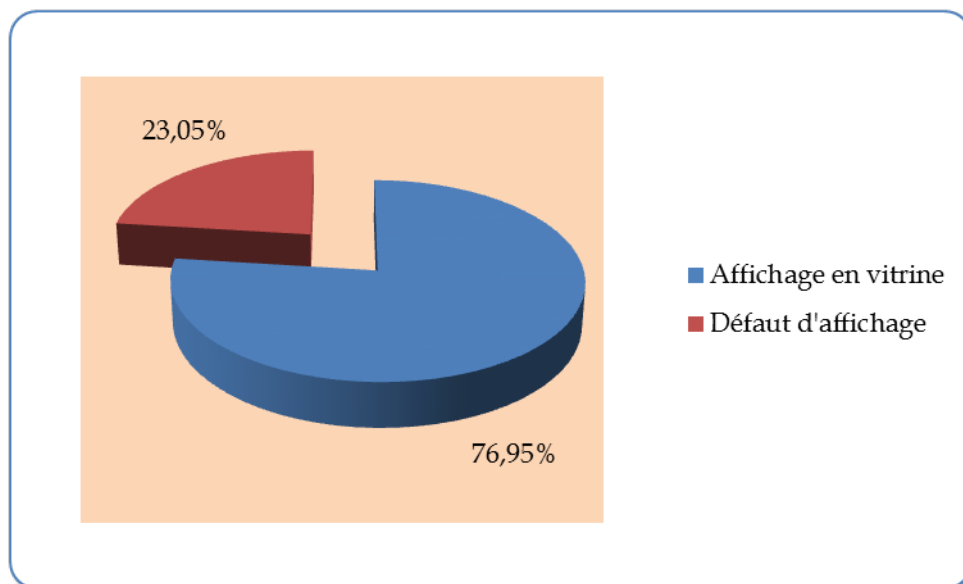
Par ailleurs, bien que nous n'ayons pas récolté des informations chiffrées sur ce point, **il semble que les cas où le DPE n'est pas affiché concernent majoritairement des locations.** C'est ce qui ressort des remontées de terrain effectuées lors de la réalisation de cette étude. Dans les faits, cette différence est explicable : la vente nécessitant le recours à un notaire, celui-ci se doit de vérifier si l'ensemble des informations nécessaires a été communiqué à l'acquéreur. Il va donc effectuer un contrôle *a priori* de la communication du diagnostic de performance énergétique. En revanche, il n'existe nul contrôle de ce type dans le cadre d'une location. **Cette différence de traitement est inacceptable et pose le problème des sanctions en cas de défaut de communication du DPE.** En effet, à l'heure actuelle, le diagnostic de performance énergétique est le seul document issu du dossier technique du logement dont les textes ne prévoient pas expressément le défaut de communication. Autant ceux-ci indiquent ce qu'encourt le propriétaire s'il ne transmet pas l'état portant sur l'amiante, le plomb ou les termites, autant il est muet sur le DPE. **Il nous paraît indispensable que ce vide soit comblé.**

**En conséquence, nous demandons :**

- que, de manière générale, le défaut de communication du DPE, tant à la vente qu'à la location, soit expressément sanctionné par les textes ;
- que le défaut de publicité du DPE dans les annonces soit sanctionné par l'amende prévue pour les contraventions de la 1<sup>ère</sup> classe (soit 38€par infraction constatée).

## L'AFFICHAGE DES HONORAIRES DES AGENTS IMMOBILIERS

Les honoraires des syndics doivent être affichés en vitrine de façon visible et lisible de l'extérieur. Cette obligation est-elle scrupuleusement respectée ? C'est ce que nous avons voulu savoir.



### Une obligation d'affichage globalement respectée mais des résultats décevants

Sur les 937 agences immobilières que nous avons approchées, **près de 77% d'entre elles procèdent à un affichage en vitrine**. Les 23% restant n'indiquent aucune information et se contentent généralement de la fameuse mention FAI (frais d'agence inclus) sur les petites annonces.

**Les résultats sont donc bons, mais sur un point qui relève (ou devrait relever) du fondement même de cette profession (la transparence tarifaire vis-à-vis du consommateur), ils devraient d'être meilleurs.** Un taux de près de 85% pour l'affichage du DPE, mais huit points de moins pour l'affichage des honoraires, cela est difficilement compréhensible. D'autant plus que nous avons été assez souples lors de notre enquête, certaines agences affichant des honoraires peu lisibles depuis la voie publique.

Depuis quelques temps, l'idée de voir la création de diverses instances chargées du contrôle, de la déontologie et de la discipline des professionnels de l'immobilier fait son chemin. Ces derniers l'ont d'ailleurs indiqué dans leur *Livre Blanc*. La simple question de l'affichage des honoraires pourrait être soumise à ces instances et lorsque l'on connaît l'importance ainsi que la fréquence de certains litiges (défaut de restitution du dépôt de garantie, absence de régularisation des charges locatives pendant plusieurs années...), leur mise en place devient une réelle nécessité afin d'assainir la profession et protéger les droits des consommateurs.

### En conséquence, nous demandons :

- que soient instaurés le plus rapidement possible des instances chargées de la déontologie, de la discipline et du contrôle des activités des professionnels de l'immobilier ;
- que les associations de consommateurs soient présentes dans ces instances.

