

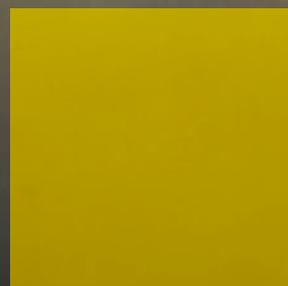
2022-4 IPI NEWS

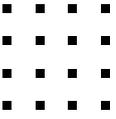
OCTOBRE-NOVEMBRE-DÉCEMBRE • 25^e ANNÉE • TRIMESTRIEL • BUREAU DE DÉPÔT GAND X - P705210



NOTRE CAMPAGNE
D'IMAGE SOUS
LES PROJECTEURS!

LE CERTIFICAT ÉNERGÉTIQUE PASSE DE
L'INFORMATION À L'ACTION!





SOMMAIRE

3 ÉDITO

4-5 ACTUALITÉS

6-7 LE CERTIFICAT ÉNERGÉTIQUE PASSE DE L'INFORMATION À L'ACTION!

8-9 NOTRE CAMPAGNE D'IMAGE SOUS LES PROJECTEURS!

10-11 LES DONNÉES CADASTRALES EN LIGNE : LE POINT SUR CET OUTIL PARFOIS MÉCONNU DES AGENTS IMMOBILIERS

12 PEOPLE : QUE S'EST-IL PASSÉ À L'IPI?

13 LE STAGE SOUS LA LOUPE – FOIRE AUX QUESTIONS

14 NOUVEAUX TITULAIRES

15 QUESTIONS IMMOBILIÈRES

16 WHO IS WHO? FRANK DAMEN, DIGITAL MANAGER

IPI-NEWS

est le journal trimestriel d'information de l'Institut Professionnel des Agents Immobiliers (IPI)

SIÈGE

Rue du Luxembourg 16 b,
1000 Bruxelles
www.ipi.be

CONCEPT & RÉALISATION

Dorien Stevens,
Steven Lee,
Anne-Sophie Bausière

EDITEUR RESPONSABLE

Nicolas Watillon

ONT COLLABORÉ À CE NUMÉRO

Olivier Aoust
Carole De Ruyt
Patricia Despretz
Gilles Tijtgat

LAYOUT

Graphic Plugin

IMPRIMERIE

Mirto

DES IDÉES ? DES PROPOSITIONS ?

N'hésitez pas à contacter le service communication de l'IPI via info@ipi.be.

Vous pouvez également nous suivre sur Facebook, LinkedIn et Instagram.

À bientôt!



in f



ÉDITO

SANDRINE GALET
NICOLAS WATILLON

2022, UNE ANNÉE BIEN REMPLIE !

L'année 2022, qui touche doucement à sa fin, aura été marquée par la mise en place et la concrétisation de nombreux projets au sein de l'Institut. Ces derniers ont été pensés et portés par les membres du Bureau de l'IPI, qui sont plus investis que jamais dans la professionnalisation de l'Institut et du secteur. Animés par une volonté commune d'agir en faveur de la profession et de nos membres, nous avons donc déployé nos efforts sur divers fronts. Pensons notamment au lancement de notre campagne visant à améliorer l'image de l'agent immobilier-courtier ou encore aux actions réalisées autour du métier de syndic, lequel souffre notamment d'une profonde pénurie.

Ainsi, sur initiative des deux membres syndics du Bureau, nous avons décidé de prendre à bras-le-corps cette problématique en réalisant une enquête de grande envergure auprès d'un large public. Grâce aux réponses de plus de 1.800 participants, nous avons donc pu déterminer les causes principales responsables de cette situation. Entretemps, vous avez pu prendre connaissance des résultats au sein de notre précédent numéro. Nous avons également mené une action de presse à la fin du mois de septembre qui avait pour objectif d'enclencher un processus visant notamment à conscientiser le consommateur de la pénurie qui pourrait à terme impacter plus de 90.000 copropriétés. Cette prise de conscience ainsi qu'une meilleure information quant au rôle et aux compétences liées au métier de syndic seront d'ailleurs au centre d'une campagne que nous lancerons en 2023!

Parallèlement au volet syndic, nous ne pouvons passer à côté de notre campagne relative au métier d'agent immobilier-courtier. Lancée au début du mois d'octobre pour une période de 10 semaines, et massivement relayée par nos membres, elle a permis à de nombreux consommateurs de prendre connaissance de nos publications postées

sur les différents réseaux sociaux. Bien que nous soyons conscients qu'une campagne unique soit insuffisante pour déconstruire tous les préjugés qui touchent de longue date la profession, nous sommes convaincus d'avoir fait un premier pas dans la bonne direction. N'hésitez pas à consulter les pages 8 et 9 de votre magazine si vous désirez de plus amples informations quant aux actions menées dans le cadre de cette campagne.

Plus loin dans ce numéro, vous découvrirez également deux pages rédigées par Gilles Tijtgat (licencié en droit et spécialisé en droit immobilier) concernant le certificat de performance énergétique d'un bien (PEB). Dans un contexte de crise énergétique sans précédent, le PEB et son évolution sont au centre de toutes les préoccupations. L'impact temporaire direct de celui-ci sur l'indexation des loyers dans notre pays en est un bon exemple. Dans cet article, vous retrouverez donc d'une part un aperçu des mesures prises par les gouvernements régionaux, et d'autre part un récapitulatif des réglementations générales en vigueur dans les trois régions.

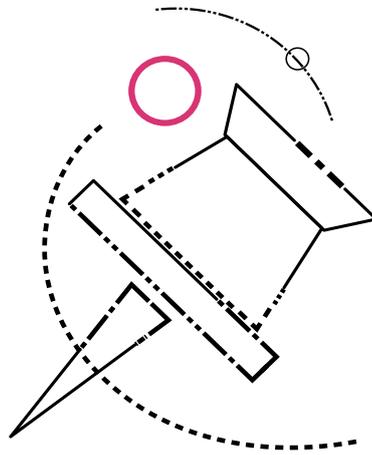
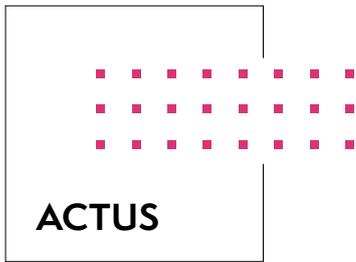
Par ailleurs, Patricia Despretz (juriste à l'IPI) vous apporte des éclaircissements quant à Cadastrefinder, un outil en ligne qui vous permet de recueillir les données cadastrales d'un bien. Vous aurez ainsi l'occasion de (re)prendre connaissance du cadre réglementaire très précis lié à son utilisation, sachant que des poursuites peuvent être engagées devant la Chambre exécutive disciplinaire en cas d'utilisation incorrecte.

Enfin, nous clôturons ce magazine en mettant notre Digital Manager, Frank Damen, à l'honneur dans notre rubrique "who is who?". Activement impliqué dans la transition numérique engagée par l'IPI, Frank a contribué à la concrétisation de nombreux projets vous impactant directement ou indirectement. Nous pensons notamment à la création du nouveau site internet, du compte personnel ou encore de l'outil de stage.

Nous vous souhaitons une agréable lecture ainsi que de bonnes fêtes de fin d'année!

**Sandrine Galet, vice-présidente
et Nicolas Watillon, président**





DU CHANGEMENT EN VUE POUR LA FORMATION IPI GRATUITE EN 2023

À la fin du mois de mars 2021, nous vous informions de la décision du Conseil national de l'IPI de limiter le nombre de formations IPI gratuites auxquelles chaque membre peut participer annuellement. Ainsi, la règle actuellement en vigueur vous permet de vous inscrire à un maximum de 3 formations IPI gratuites au cours du premier semestre et à un maximum de 2 formations IPI gratuites au cours du second semestre. Rappelons que cette décision avait été prise dans le but d'augmenter le nombre de sessions de formations IPI gratuites disponibles et d'ainsi permettre qu'un maximum de membres puissent en bénéficier. Le Conseil national a toutefois récemment pris une décision visant à légèrement adapter ce système, bien que le quota maximum (5) reste inchangé.

Concrètement, à partir de 2023, vous aurez la possibilité d'étaler ces 5 formations comme bon vous semble tout au long de l'année. Cela signifie donc que vous pourrez, dès le 1^{er} janvier 2023, vous inscrire directement à 5 formations IPI gratuites. Cette modification présente l'avantage de vous permettre de vous mettre en ordre vis-à-vis de votre obligation de formation permanente dès le début de l'année, mais aussi de vous éviter de passer à côté d'une formation qui vous intéresserait et qui ne serait dispensée qu'au cours du premier semestre.

À toutes fins utiles, nous vous rappelons que nous ne pouvons pas vous donner la certitude que vous aurez automatiquement la possibilité de vous inscrire à 5 formations IPI gratuites par an.

■ ■ ■ ■ ■ ■ LANCEMENT D'UNE NOUVELLE VIDÉO: QUE SE PASSE-T-IL APRÈS LE STAGE ?

À l'ère des réseaux sociaux et de la démultiplication de l'information écrite, nous sommes convaincus de la plus-value des vidéos, lesquelles se sont imposées comme outils privilégiés de la communication. C'est dans ce contexte qu'en juin dernier, vous avez découvert une vidéo consacrée au fonctionnement du service Dépistage expliqué par son directeur Bruno Kerckhof. Deux mois plus tard, nous vous dévoilons une nouvelle vidéo dont le contenu s'adresse plus particulièrement aux (candidats) stagiaires ainsi qu'aux maîtres de stage.

- ■ ■ Que se passe-t-il une fois que les 1500 heures de stage ont été effectuées et que l'ensemble des autres conditions sont remplies? Comment se préparer au mieux au test d'aptitude pratique et maximiser ainsi ses chances de réussite? Au travers de cette vidéo filmée à l'IPI, nous répondons ainsi aux questions qui préoccupent un grand nombre de stagiaires et levons une partie du mystère entourant l'examen, dernière étape tant redoutée du parcours de stage. Bien entendu, des informations plus complètes et détaillées relatives au test d'aptitude pratique de fin de stage sont également disponibles sur notre site internet.

ÊTES-VOUS AU COURANT DE VOS OBLIGATIONS À L'ÉGARD DU REGISTRE UBO ?

Le registre UBO est un registre dans lequel sont inscrits tous les "Ultimate Beneficial Owners" ou "bénéficiaires effectifs" d'une société ou d'une autre entité juridique. Le registre UBO découle d'une directive européenne qui oblige tous les États membres à le mettre en place. Le registre tel que mis en place permet ainsi de connaître le bénéficiaire effectif d'une société, qui peut, par exemple, se cacher derrière différentes entités.

Les sociétés, a(i)sbl, fondations, trusts, fiducies et autres constructions juridiques similaires constituées en Belgique ont l'obligation d'enregistrer les informations relatives à leur(s) bénéficiaire(s) effectif(s) dans le registre, par le biais de leurs représentants légaux. Les sociétés d'agents immobiliers, comme toutes les autres concernées, doivent donc s'enregistrer dans le registre UBO en s'identifiant sur le portail MyMinfin.

En cas d'infraction aux dispositions relatives à l'identification et à la communication des informations sur les bénéficiaires effectifs, les redevables d'information sont passibles d'amendes administratives comprises entre 250€ et 50.000€. N'oubliez pas non plus qu'en cas de changement ou de modification dans la société (entrée ou sortie d'un actionnaire par exemple), vous devez mettre à jour ces informations dans le Registre UBO. En outre, vous êtes tenu(e) de confirmer annuellement l'exactitude des renseignements communiqués en cliquant sur le bouton ad hoc.



VOUS NE SOUHAITEZ PLUS EXERCER EN 2023 ? DEMANDEZ VOTRE OMISSION À TEMPS !

A l'approche de 2023, nous tenions à vous rappeler que **la cotisation annuelle sera envoyée à nos membres au début de l'année**. Afin de vous éviter toute surprise lors de la réception de l'avis de paiement, nous souhaitons faire une mise au point.

Si vous n'exercez plus la profession et/ou ne désirez plus l'exercer en 2023, nous vous prions de demander avant le 31 décembre 2022 votre omission de la (ou des) colonne(s) concernée(s). Si dans un futur proche ou lointain vous souhaitez à nouveau exercer, vous pourrez demander votre réinscription au tableau des titulaires dans la (ou les) colonne(s) souhaitée(s). Il s'agira d'une simple procédure administrative (aucun stage ou examen à représenter). Les stagiaires qui se font omettre de la liste des stagiaires doivent, quant à eux, recommencer intégralement leur stage s'ils se réinscrivent.

Nous vous rappelons que **la demande d'omission se fait en ligne via votre compte personnel**, une procédure simplifiée et rapide que nous vous expliquons ci-dessous :

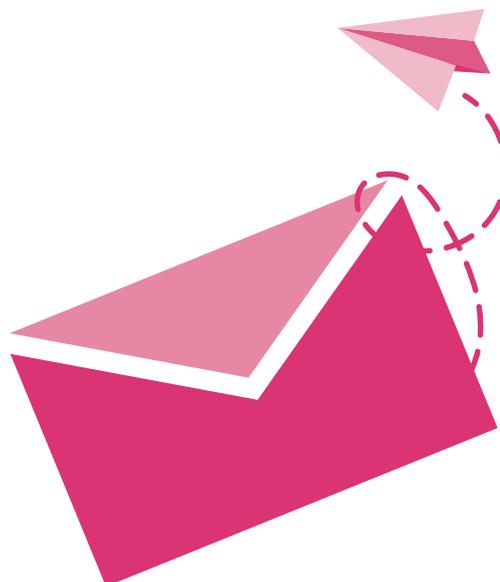
- Connectez-vous à votre compte personnel ;
- Allez sous l'onglet " Mes formulaires de demande " ;
- Cliquez sur " Introduire une nouvelle demande " ;
- Sélectionnez " Demande d'omission ".

Remplissez les informations requises et signez la demande, de préférence avec votre e-ID (il est également possible de signer avec votre mot de passe).

Une fois la demande introduite, vous recevrez un accusé automatique de réception. Attention, **l'omission ne sera effective qu'après son approbation par la Chambre exécutive**. Votre demande sera soumise à l'audience de la Chambre, la notification de la décision vous parviendra dans les jours qui suivent. Il nous est impossible de vous informer du délai dans lequel la demande sera traitée, raison pour laquelle nous vous invitons vivement à l'introduire à temps.

AVIS DE PAIEMENT DE LA COTISATION : FIN DE L'ENVOI AU FORMAT PAPIER

À partir de 2023, l'avis de paiement de la cotisation sera envoyé de manière digitale exclusivement, et non plus par la voie postale. En pratique, cela signifie donc que vous serez uniquement averti(e) par mail qu'une facture est disponible dans votre compte personnel. Si toutefois vous désirez encore recevoir copie de l'avis de paiement au format papier, vous devrez le spécifier depuis votre compte en cochant la case prévue à cet effet.



Introduction

Données

Colonne

Documents

Conditions

Signer

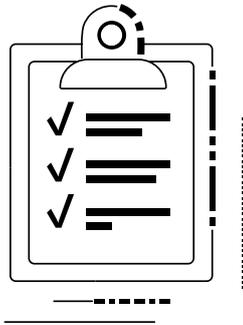
Confirmer

Etape 1 : sélectionnez la demande

La demande que je veux introduire est : *

- Une demande d'omission en tant que courtier et/ou syndic
- Demande d'inscription à la liste des maîtres de stage (pdf) Plus d'infos
- Demande de dérogation à l'article 17 du règlement de stage (pdf)
- Demande de réinscription à la liste des stagiaires (pdf)
- Demande de réinscription au tableau des titulaires (pdf)
- Demande d'inscription d'une personne morale (pdf) Plus d'infos

Etape suivante



Gilles Tijtgat

LE CERTIFICAT ÉNERGÉTIQUE PASSE DE L'INFORMATION À L'ACTION!

Le certificat de performance énergétique est, depuis quelques années, devenu un incontournable du processus de vente et/ou de location...

L'objectif de cette contribution n'est, certainement pas, de débattre du caractère consistant ou inconsistant de l'information que fournit le PEB à l'acheteur et/ou au locataire mais bien de rappeler aux agents immobiliers les obligations qui leur incombent ainsi que les (nouvelles) conséquences d'un certificat... peu flatteur.

Bien que l'évaluation de la performance énergétique des bâtiments soit "victime", tant dans sa forme que dans son contenu, de la "lasagne institutionnelle" belge (la matière est régionalisée et ni les modalités de calcul, ni les niveaux ne sont identiques), il existe une constante...

Le certificat doit apparaître dans la publicité destinée à promouvoir la vente et/ou la location de certains immeubles et doit être communiqué au potentiel acquéreur ou locataire avant la signature de la convention de vente ou de bail.

Faisons, rapidement, le tour des régions et... des sanctions!

EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

L'agent immobilier devra communiquer la **classe énergétique**⁽¹⁾ dans toute publicité (petite annonce, site internet, affiche, vitrine...).

L'absence de communication des informations requises dans le cadre de la publicité de mise en vente ou location est sanctionnée par une amende dont la fourchette varie de 62,5 € à 625 € et est infligée par Bruxelles Environnement.

L'absence d'établissement et de communication/transmission du certificat lors de la mise en vente ou en location est, quant à elle, sanctionnée financièrement à hauteur de 625 € à 62.500 €.

Le PEB est obligatoire pour tout bâtiment destiné au logement (18 m² ou plus) et pour les bureaux de 500 m² ou plus... et est valable 10 ans.

EN RÉGION WALLONNE

Les obligations liées au PEB ne concernent que les bâtiments résidentiels.

Pour remplir lesdites obligations... c'est moins simple!

En effet, les informations à communiquer "varient en fonction des différents types de publicité"⁽²⁾!

De manière générale, l'agent immobilier veillera à mettre en avant la **classe énergétique** du bâtiment ainsi que les 3 mentions suivantes:

- Le code unique (numéro d'identification du PEB)
- La consommation totale d'énergie primaire
- La consommation spécifique d'énergie primaire

Les manquements sont sanctionnés (les sanctions se cumulent...), comme suit:

- **1.000 €** si vous n'avez pas de certificat PEB valable au moment de la vente ou de la location
- **500 €** si vous ne respectez pas l'obligation de publicité
- **500 €** si vous ne communiquez pas le PEB à l'acheteur ou au locataire avant la signature du contrat de vente ou de bail

Le certificat PEB a une durée de validité de 10 ans...

1 Les obligations liées à la publicité - IF Energie (environnement.brussels)

2 Vente & location: les publicités mentionnent le PEB - Site énergie du Service public de Wallonie

EN RÉGION FLAMANDE

Le **certificat PEB/EPC est obligatoire** pour la vente et la location de maisons, d'appartements, de petits bâtiments non résidentiels, de bâtiments résidentiels collectifs, ...

Le **certificat de prestation énergétique (EPC) en cas de construction indique** que le bâtiment satisfait aux exigences de l'EPB. L'EPB signifie "Energie prestatie in binnenklimaat" (prestation énergétique et climat intérieur).

À partir de 2022, le PEB pour un logement existant doit être établi depuis 2019 ou après. Le règlement s'applique à tous les actes notariés qui seront établis dès 2022. Un nouveau PEB devra toujours être établi même si le compromis a été signé en 2021 avec un PEB d'avant 2019.



Les particularités régionales ayant été évoquées... revenons à des considérations "nationales"...

Quelle que soit la région dans laquelle se trouve l'immeuble concerné, toute annonce indiquant la mention "PEB en cours" est, bien entendu, proscrite...

Au-delà des informations à communiquer au stade de la publicité, le PEB s'est aussi "invité" dans les processus de vente et de location...

Ainsi, la Banque nationale souhaiterait que les banques collectent de manière systématique les données relatives à la performance énergétique des bâtiments pour l'ensemble des nouveaux crédits octroyés. C'est l'une des recommandations du rapport macroprudentiel 2022... à suivre de près (sans mauvais jeu de mots).

Quant à la location... chaque région a décidé de limiter, voire d'interdire, l'indexation des loyers des immeubles les plus énergivores...

Ces mesures temporaires d'un an sont en vigueur :

- En **Wallonie**, depuis le 1er novembre 2022.
- En **Région bruxelloise**, depuis le 14 octobre 2022.
- En **Flandre**, depuis le 1^{er} octobre 2022.

Quels sont les impacts de la limitation de l'indexation... par région ?

- En **Wallonie**, les loyers des logements disposant d'un **PEB E** peuvent être indexés de 50% maximum. Les loyers des logements disposant d'un **PEB D** peuvent être indexés de 75% maximum. Les loyers des logements disposant d'un **PEB A, B ou C** peuvent être indexés complètement.
- En **Région bruxelloise**, les loyers des logements disposant d'un **PEB E** peuvent être indexés de 50% maximum. Les loyers des logements disposant d'un **PEB A, B, C ou D** peuvent être indexés complètement.
- En **Flandre**, l'indexation est limitée à 50% pour les **PEB D** et interdite pour les logements affichant un **PEB E ou F**.



Astuce : Un PEB antérieur à 2019 reste utilisable pour la mise en location de logements.

L'absence d'EPC valable au moment de la mise en vente ou en location est sanctionnée d'une amende administrative allant de 500 € à 5000 €.

En cas de non-respect de l'obligation de publicité, l'Agence flamande de l'énergie peut infliger une amende de 250 € à 5000 € au propriétaire, au courtier immobilier, au notaire, ... qui met la maison ou le petit immeuble non résidentiel (en partie) à vendre ou à louer.

C'est bien la **classe énergétique** qui doit apparaître dans les annonces !

Quelle que soit la région concernée... pas de PEB, pas d'indexation du tout...

Pour terminer, une dernière information prouve du "surréalisme à la belge" ... les conséquences d'une amélioration du PEB pendant cette période de suspension d'indexation ne sont pas les mêmes...

Ainsi, en **Région bruxelloise**, dès le moment où le propriétaire pourra produire un PEB qui lui permet d'indexer (partiellement) son loyer, il peut le faire.

Exemple : un appartement au PEB F aurait dû être indexé en décembre 2022. Le propriétaire réalise des travaux qui permettent à son bien d'obtenir le label C en mars 2023. Il pourra à ce moment-là indexer son loyer, sur la base de l'indice santé du mois de mars 2023. Et cela, rétroactivement sur les trois derniers mois.

En revanche, si le bien était affecté d'un PEB E, qui a permis une indexation à hauteur de 50%, il n'y aura pas de ré-indexation possible si le bien obtient un label D (afin d'appliquer l'indexation à 100%) car l'indexation ne peut avoir lieu qu'une fois par an.

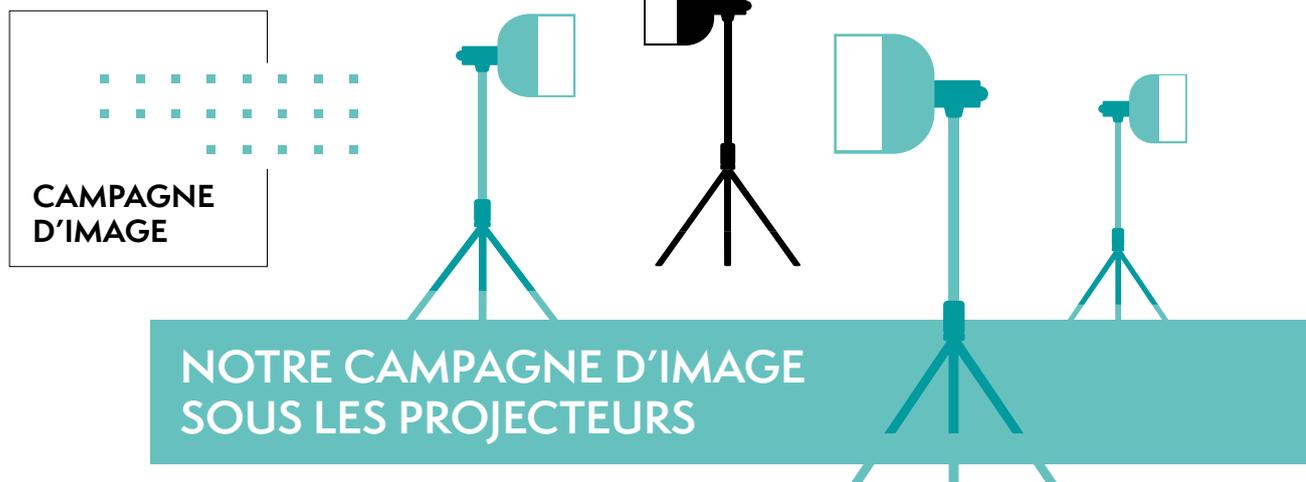
Ce principe est également valable en **Flandre**.

En **Wallonie**, une telle mesure n'est pas prévue. Il faudra donc attendre l'anniversaire du bail pour procéder à l'indexation...

Dans le contexte énergétique que nous connaissons et traversons, force est de constater que le PEB est passé du statut d'informateur à celui d'acteur des transactions immobilières... ce qui ne fait, encore une fois, que renforcer l'importance de l'intervention de l'agent immobilier pour assurer la pérennité des transactions et la parfaite information des parties concernées.

Gilles Tjtgat, licencié en droit et spécialisé en droit immobilier





Au début du mois d'octobre, nous lançons notre campagne visant à améliorer l'image de l'agent immobilier-courtier auprès du grand public. Ainsi, pendant plus de deux mois, nous avons mis en exergue, via les différents réseaux sociaux, la plus-value indéniable de faire appel à un tel professionnel lors de toute transaction immobilière. Grâce à des publications postées chaque semaine sur Facebook, Instagram et LinkedIn, nous avons dispensé des informations relatives à la réglementation entourant la profession, aux garanties offertes par un agent immobilier-courtier ainsi que la plus-value de faire appel à ses services. Ces informations ont ensuite été expliquées de manière plus détaillée dans une page internet de notre site conçue spécialement pour l'occasion. Quelques semaines plus tard, il est temps de passer en revue cette campagne qui en appellera certainement d'autres à l'avenir.

DOTER NOTRE CAMPAGNE D'UNE IDENTITÉ

Préalablement au lancement de notre campagne, nous avions pour mission de trouver un slogan qui devait être percutant et accrocheur, ceci afin de maximiser sa visibilité auprès du grand public. Suivant ce raisonnement, notre choix s'est donc porté sur le message désormais bien connu : *Lorsque vous êtes malade, vous allez chez le médecin. Lorsque vous vendez une maison, vous vous adressez à un agent immobilier-courtier!* Lorsqu'une personne est souffrante, elle se tourne sans hésiter vers un professionnel du monde médical qui dispose des compétences requises. Pourquoi en serait-il autrement lors de la vente ou la location d'un bien? Par le biais de ce slogan, nous souhaitions donc faire comprendre au consommateur qu'il coule de source de se tourner vers un professionnel de l'immobilier lors de la vente ou la location d'un bien immobilier.

LES RÉSEAUX SOCIAUX – MODE DE COMMUNICATION PRÉDOMINANT

Si l'agent immobilier-courtier constitue le meilleur allié du consommateur grâce à ses vastes connaissances du marché immobilier et de la législation en vigueur, il lui offre également de nombreux mécanismes de protection. Pensons notamment au compte de tiers légalement protégé ou encore à l'assurance responsabilité civile professionnelle et cautionnement. Ces garanties, bien qu'elles soient gages de qualité et de sécurité pour le consommateur, demeurent toutefois méconnues. Nous avons donc entrepris de les expliquer dans nos publications hebdomadaires sur Facebook, Instagram et LinkedIn.

Mais pour quelle raison avons-nous choisi de concentrer la majeure partie de nos efforts sur les réseaux sociaux? Force est de constater que ces derniers se sont imposés comme

mode de communication prédominant, sans compter qu'ils recensent de très nombreux utilisateurs. Afin d'atteindre le consommateur, soit notre public cible, il nous a donc semblé cohérent et efficace de faire usage des réseaux sociaux, et plus particulièrement des *paid media*. Ces publications sponsorisées sont ainsi apparues, via un algorithme préalablement défini, sur les réseaux sociaux de personnes ayant manifesté un intérêt pour l'achat, la vente et/ou la location d'un bien immobilier (en consultant par exemple un site internet en lien avec l'immobilier). Grâce à cette mise en avant, mais également à la bonne collaboration de nos membres qui ont repartagé nos messages sur leurs propres canaux de communication, nous avons pu atteindre 288.575 utilisateurs.

"Nous travaillons activement sur ce projet depuis le mois de mai", explique Steven Lee, directeur du service communication de l'IPI. *"Les membres du Bureau de l'IPI avaient manifesté leur souhait de réaliser une campagne destinée au grand public en faveur de l'agent immobilier-courtier. Dès que la décision a été prise de se lancer dans ce projet ambitieux, nous avons donc pris contact avec une agence de communication afin de définir ensemble une stratégie de campagne. Quels messages clés souhaitions-nous diffuser? Quels canaux étaient les plus appropriés? Sous quelle forme devons-nous présenter l'information? Après avoir répondu à ces questions, nous avons pu nous mettre à l'ouvrage avec comme objectif un lancement début octobre."*

VALORISER L'AGENT IMMOBILIER-COURTIER

Parallèlement à nos publications sur les réseaux sociaux, nous avons également conçu une page internet, celle-ci expliquant en détail les garanties offertes par un agent immobilier-courtier. Si nous nous sommes particulièrement attardés sur le compte de tiers, nous avons également rédigé cette page en gardant à l'esprit que le consommateur a une image erronée tant de la complexité du métier d'agent immobilier-courtier que de la réalité du terrain. Partant de ce constat, nous avons donc

élaboré deux articles portant d'une part sur son devoir de recherche et d'information, et d'autre part sur l'accompagnement qu'il fournit lors du processus de vente.



Si le premier article donne au lecteur un aperçu des documents juridiques et administratifs légalement requis dans le cadre d'une vente, le deuxième met l'accent sur les différentes tâches dont s'acquitte l'agent immobilier-courtier tout au long d'un processus de vente qui se complexifie au fil des années. Au travers de cet article, nous voulions donc informer le lecteur quant au fait qu'un agent immobilier-courtier est formé pour accompagner son client, et ce de la toute première visite à la signature du compromis de vente, en passant par les nombreuses étapes intermédiaires. Nous avons également jugé opportun de rappeler l'importance de la clause suspensive ainsi que les répercussions financières potentiellement désastreuses en cas de non-respect du compromis de vente.



Nicolas Watillon, président de l'IPI, tire un bilan positif de cette première campagne, et conclut: "Je suis très satisfait que nous ayons enclenché

un processus visant à améliorer la notoriété de notre profession. Grâce à cette campagne et aux différents outils déployés, nous espérons avoir pu déconstruire certains préjugés en éclairant le consommateur quant au cadre législatif en vigueur en Belgique ainsi qu'à la complexité du métier. Il est important que le consommateur comprenne que les agents immobiliers sont des professionnels qui peuvent faire la différence lors d'une vente ou d'une location du fait de leurs connaissances et leur expérience."

DES IMAGES VALENT PARFOIS MIEUX QUE DES MOTS ...

Si le support écrit reste un incontournable, nous souhaitons néanmoins laisser une place au format audiovisuel qui permet de diffuser l'information de manière plus attrayante et accessible. Ainsi, nous avons complété notre page spéciale de deux témoignages filmés qui mettent donc en scène une consommatrice ainsi qu'une stagiaire.

Comment peut-on convaincre un consommateur de faire appel à un agent immobilier lors d'une transaction immobilière? En laissant la parole à un autre consommateur satisfait! Dans cette première vidéo, nous découvrons donc l'expérience positive d'une consommatrice ayant fait appel à une agence immobilière dans le cadre d'une vente. Professionnalisme, disponibilité et tranquillité d'esprit sont les maîtres mots qui se dégagent de ce témoignage.

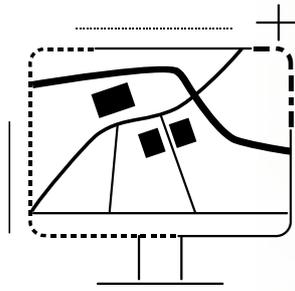
Dans la deuxième vidéo, nous avons interviewé une stagiaire ainsi que son maître de stage afin d'informer le consommateur quant à la stricte réglementation entourant l'accès à la profession d'agent immobilier. Ainsi, nos deux intervenantes insistent sur l'importance du parcours de stage, lequel permet d'aborder, sous la supervision d'un professionnel, toutes les facettes du métier. Nous souhaitons que le grand public prenne conscience du fait que, contrairement à une croyance répandue, on ne devient pas agent immobilier du jour au lendemain.

Depuis quelques années, nous faisons face à l'émergence de programmes télévisés mettant en scène des agents immobiliers-courtiers. Si nous devons nous réjouir de cette mise en avant, force est de constater que ces émissions ne nous rendent malheureusement pas justice, car elles dépeignent auprès du consommateur un portrait très simpliste de notre métier. De plus, cette image peu valorisante conforte voire renforce les préjugés négatifs qui s'accrochent depuis longtemps à la profession d'agent immobilier. Il était donc plus que temps d'agir et sensibiliser le consommateur, bien qu'il s'agisse d'un processus de longue haleine qui devra être répété au fil des ans," intervient Olivier Morobé, premier vice-président de l'IPI.





CADASTRE-
FINDER



LES DONNÉES CADASTRALES EN LIGNE – LE POINT SUR CET OUTIL PARFOIS MÉCONNU DES AGENTS IMMOBILIERS

Lorsqu'un agent immobilier met un bien en vente, il doit réunir toute une série d'informations. Parmi celles-ci figurent les données cadastrales du bien (matrice et plan).

Les notaires ont accès à cette information mais, depuis novembre 2019, les agents immobiliers aussi, via un outil en ligne mis à disposition par l'IPI et intitulé "cadastrefinder".

Ces recherches sont payantes (7,56€ par recherche).

Exemple d'informations que l'outil de recherche communique :

- Nom, prénom, état civil et domicile de tous les propriétaires ;
- Division, nombre total de propriétaires, type d'inscription (bien propre) ;
- Droits, quotités et type de droit réel (usufruit, nue-propiété), date d'extinction des droits ;
- Détail des parcelles : numéro de la parcelle cadastrale, date de modification, adresse, nature (ex. jardin, maison), montant du revenu cadastral, année de construction, contenance, etc.

Résultat des données cadastrales IMPRIMER MATRICE

Identification et droits du propriétaire(s)

PROPRIÉTAIRE	DROIT
	- PP 1/1 - Pleine propriété

Informations cadastrales / patrimoniales

État: **Cadastré** Année de l'achèvement de la construction:

SECTION NUMÉRO DE LA PARCELLE	PARTITION	NATURE DÉTAILS	SITUATION	SURFACE TAXABLE	P/W	CLASSIFICATION RC/HA	CODE RC	RC	FIN DISPENSE	VOIR PLAN

CACHER LE PLAN





Toutefois, des conditions d'utilisation ont été fixées à cet outil. En effet, la vie privée est protégée en Belgique depuis longtemps et depuis 2018 par un "Règlement général sur la protection des données" (RGPD - loi du 30/07/2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, voir le dossier à ce sujet dans l'IPI-news n°1 de 2018).

Cette autorisation d'accéder en ligne aux données cadastrales privées des consommateurs est donc subordonnée à une série de huit conditions générales d'utilisation strictes :

1. *Je m'engage à ne pas consulter les données accessibles via la présente application et à ne pas les utiliser à des fins de prospection commerciale ou de démarchage.*
2. *Je déclare que je dispose d'un contrat écrit contenant une autorisation expresse de mon commettant pour la consultation électronique des données cadastrales du bien concerné.*
3. *Je déclare que mon contrat écrit contient un engagement de confidentialité de ma part en vertu duquel les données ne seront utilisées que dans le cadre de la mission confiée par mon commettant.*
4. *Je déclare avoir informé mon commettant de l'utilité de la consultation, de son caractère non obligatoire et du coût qui sera éventuellement répercuté sur mon commettant.*
5. *Je m'engage à ne pas réaliser de conservation électronique des données et à restituer à mon commettant les documents que j'aurais imprimés, sans préjudice de mon droit d'en conserver une copie papier à des fins de gestion d'une éventuelle mise en cause de ma responsabilité civile professionnelle ou déontologique.*
6. *Je déclare avoir mis en place des mesures internes techniques et organisationnelles de sécurité afin d'éviter tout accès ou traitement non autorisé.*
7. *Je prends note de ce qu'un journal de bord des consultations est conservé par l'IPI et que des contrôles sont effectués par l'IPI en vue de s'assurer du respect des conditions de consultation des données.*
8. *Je suis conscient qu'en cas de non-respect des conditions de consultation et d'utilisation des données, je m'expose à une sanction disciplinaire pouvant aller jusqu'à la radiation de l'IPI.*

A chaque nouvelle recherche, il faut accepter ces huit conditions générales, via un pop-up. Si cet outil est pratique, les agents immobiliers ne peuvent par conséquent l'utiliser que dans un cadre réglementaire très précis. Seuls les agents immobiliers et les personnes qu'ils emploient sont autorisés à en faire usage.

L'IPI est responsable du contrôle de l'utilisation conforme de cet outil par ses membres. Toute infraction aux conditions générales d'utilisation est passible de sanction disciplinaire auprès de la Chambre exécutive. Il s'agit en outre d'un point vérifié par nos experts lors des contrôles qu'ils effectuent sur le terrain dans les agences immobilières.

Récemment, en septembre 2022, la Chambre a sanctionné un agent immobilier pour ce grief notamment, relevant que le fait que l'agent immobilier "ait accepté les huit conditions d'utilisation de cet outil avant d'avoir accès aux données démontre à suffisance qu'il ne peut s'agir d'erreurs, mais bien de recherches délibérées et précises, commises dans le but d'obtenir, en dehors de toute mission formelle de courtage, des informations protégées."

Il a ainsi enfreint l'article 7 du Code déontologie, qui dispose que :

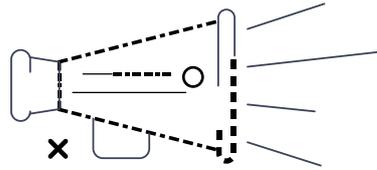
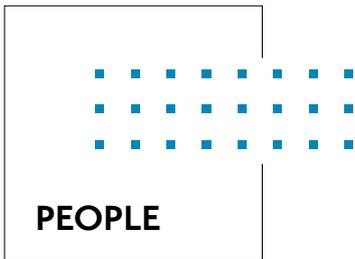
«Lors de la consultation des banques de données auxquelles il a accès par l'intermédiaire de l'Institut et du traitement de ces données, l'agent immobilier ne peut recueillir et traiter que des informations directement liées à l'exercice de la mission à l'occasion de laquelle la consultation est demandée.»

C'est grâce au fait que l'Institut contrôle l'utilisation correcte de cette base de données que les agents immobiliers ont obtenu cet accès électronique, destiné à faciliter leur travail quotidien.

Il convient également de ne pas sous-estimer le ressenti des consommateurs qui reçoivent une publicité personnalisée et ciblée d'un agent immobilier, qui connaît manifestement des données privées à leur sujet. Enervés, ils déposent alors plainte à l'Institut car ils n'acceptent pas, à raison, que leurs données privées soient consultées et utilisées sans leur consentement.

A l'inverse, à l'occasion de ces contrôles, on a constaté que certains agents immobiliers n'utilisent jamais l'outil cadastre-finder. Le fait que cet outil soit encadré par des règles ne devrait pas être un obstacle. De nombreux agents immobiliers l'ont adopté et l'utilisent régulièrement. Vous voici informés. A vous de décider.





QUE S'EST-IL PASSÉ AU COURS DU SECOND SEMESTRE 2022 ?

A côté des trois missions légales dont nous nous acquittons au quotidien, nous veillons également à représenter régulièrement l'Institut lors d'une série d'évènements. Ainsi, au cours des derniers mois, nos divers déplacements nous ont notamment amenés à rencontrer des étudiants intéressés par le métier d'agent immobilier, des membres en quête d'information(s) ou encore des délégations de pays européens désireux d'obtenir de plus amples renseignements quant à la réglementation belge. Ces quelques mots ont attisé votre curiosité et vous souhaitez en savoir plus sur ce qu'il s'est passé au sein de votre Institut ces six derniers mois ? N'attendez plus et lisez de ce pas la rétrospective que nous avons réalisée pour vous dans cet article !

STAND IPI AU CONGRÈS FEDERIA

Le 14 octobre dernier, nous avons eu l'opportunité de participer à l'édition 2022 du Congrès Federia organisée à Wavre. Tout au long de la journée, nous nous sommes tenus à la disposition des agents immobiliers et des étudiants ayant trouvé le chemin vers notre stand. Une occasion parfaite pour aller à la rencontre de nos (futurs) membres !

PRÉSENCE DE L'IPI AU SALON DU SIEP

A la fin du mois de novembre, et plus précisément les 25 et 26 novembre, nous avons pris part au Salon du Siep (salon fournissant des informations relatives aux études et professions) qui se tenait à Bruxelles. Ainsi, durant deux jours, nous avons expliqué le rôle de l'IPI ainsi que les conditions d'accès à la profession aux nombreuses personnes de passage sur notre stand. Nous avons profité de l'occasion pour les informer quant au fait que la profession regroupe trois métiers distincts, et avons particulièrement veillé à déconstruire certains préjugés colportés par les programmes télévisés, notamment auprès du jeune public. Bien que la grande majorité des visiteurs soit constituée d'élèves en provenance du secondaire, nous nous sommes également entretenus avec des étudiants suivant un bachelier ou un master ainsi que des personnes en quête d'une reconversion professionnelle.

LE SALON DE LA COPROPRIÉTÉ À PARIS INVITE DEUX MEMBRES DU BUREAU DE L'IPI



Les 8 et 9 novembre s'est tenu à Paris le Salon de la Copropriété, de l'Habitat Durable et Connect, un évènement majeur sur la copropriété auquel l'IPI a été invité à participer. L'objectif ? Présenter au grand public les résultats de l'enquête menée en avril dernier autour du métier de syndic. Sandrine Galet (deuxième vice-présidente) et Frederiek Thiers

(trésorier), les deux membres syndics du Bureau de l'IPI à l'initiative de l'enquête, ont donc répondu positivement à cette invitation et ont pris la direction de Paris en vue d'expliquer tant les résultats, que la situation belge et les pistes de solutions envisagées. Ce déplacement enrichissant leur a également donné l'opportunité d'entretenir les relations bilatérales ainsi que d'échanger quant aux expériences et pratiques d'autres organisations ou fédérations professionnelles.

DÉPLACEMENT À DUBLIN : PARTICIPATION AU CONGRÈS ANNUEL DU CEPI ET RENCONTRE AVEC LE SCS (SOCIETY OF CHARTERED SURVEYORS IRELAND)

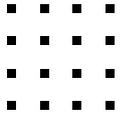
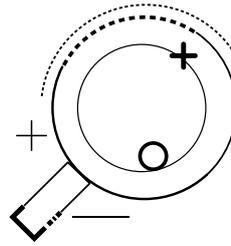


Le mois de novembre fut très chargé pour les membres du Bureau qui, dans le cadre de leur adhésion au CEPI, ont pris la direction de Dublin afin d'assister au congrès annuel. Ce déplacement leur a notamment permis de rencontrer une délégation d'agents immobiliers irlandais et d'échanger avec elle quant à la régulation de la profession d'agent immobilier au sein de leur pays. Si le métier est strictement réglementé en Belgique, l'encadrement est encore plus strict en Irlande dans la mesure où les employés des agences immobilières doivent également disposer d'une agrégation. Ces échanges furent très instructifs et nous confortent dans notre démarche de poursuivre nos activités sur la scène internationale.

PARTICIPATION À LA FORMATION SUR LA DISCRIMINATION

Il y a plus d'un mois, la Ville de Namur et son CPAS, Unia, le CAI (Centre d'Action Interculturelle) et l'IPI ont organisé une formation interactive portant d'une part sur la thématique de la discrimination sur le marché du logement, et d'autre part sur les normes en matière de colocation. Cette demi-journée de formation, qui a alterné la théorie et la pratique, a également donné l'opportunité au président de l'IPI Nicolas Watillon de rebondir sur l'expérience des intervenants ainsi que de se pencher sur la position délicate de l'agent immobilier, lequel se doit de faire respecter la loi sans pour autant perdre ses clients.

SOUS
LA LOUPE



LE STAGE SOUS LA LOUPE – FOIRE AUX QUESTIONS

Cette rubrique s'adresse tout particulièrement aux stagiaires et aux (futurs) maîtres de stage. Étape indispensable pour toute personne désireuse d'exercer la profession d'agent immobilier, le stage suscite au quotidien de nombreuses interrogations auprès de ceux qui y sont confrontés. Cette rubrique, élaborée en collaboration avec le service stage, a pour vocation d'apporter une réponse aux questions les plus fréquemment posées.



A LA SUITE DE LA RUPTURE DE MA PRÉCÉDENTE CONVENTION DE STAGE, J'AI TROUVÉ UN NOUVEAU MAÎTRE DE STAGE. DOIS-JE ATTENDRE L'APPROBATION DE MA NOUVELLE CONVENTION DE STAGE POUR EXERCER ?

Lorsque vous rompez la convention de stage, vous demeurez inscrit(e) à la liste des stagiaires, vous conservez votre numéro IPI et pouvez donc continuer à exercer la profession. Cela signifie qu'une fois que vous avez trouvé votre nouveau maître de stage, vous ne devez pas attendre que la Chambre exécutive approuve votre convention de stage – une procédure pouvant parfois prendre un mois – pour commencer à travailler dans la nouvelle agence. Attention toutefois : vos heures de stage ne pourront être comptabilisées dans les 1500 heures à effectuer qu'à partir du jour où la Chambre aura approuvé la convention. La même logique est d'application pour votre outil de stage, lequel ne pourra pas être complété pendant la période de rupture.

JE DISPOSE DE 3 ANS POUR EFFECTUER MON STAGE. QUE COUVRE CETTE PÉRIODE ?

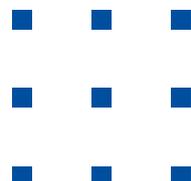
Vous disposez effectivement de 3 ans pour accomplir votre stage et satisfaire à l'ensemble des obligations y afférentes. Cela signifie que dans ce délai, vous devez effectuer les 1500 heures de stage, valider les modules e-learning, compléter correctement l'outil de stage (agenda, évaluations, factures, documents) mais aussi présenter et réussir le test d'aptitude pratique (écrit et oral). Ainsi, de nombreux stagiaires pensent à tort que les examens de fin de stage peuvent être faits après les trois années de stage, une croyance erronée pouvant les mener à l'omission d'office. En effet, le stagiaire qui n'a ni présenté, ni réussi le test d'aptitude pratique au plus tard dans les 36 mois de son inscription est convoqué devant la Chambre exécutive dans le cadre de la procédure d'omission d'office (article 32 du règlement de stage), ce qui implique qu'il devra effectuer une nouvelle fois l'entièreté du parcours de stage.

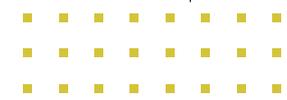
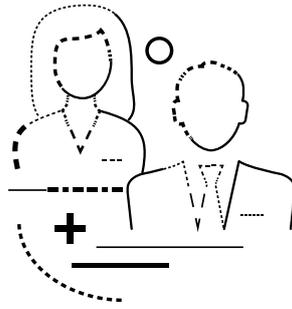
MON STAGIAIRE A TERMINÉ SES 1500 HEURES DE STAGE ET L'ANNÉE EST ÉCOULÉE. EST-CE QUE LA CONVENTION DE STAGE EST ROMPUE ?

Régulièrement, le service Stage est confronté à des maîtres de stage étonnés que la convention de stage conclue avec leur stagiaire ne soit pas résiliée, bien que ce dernier ait accompli les 1500 heures requises sur une période d'un an minimum. Cela peut notamment être problématique si le maître de stage souhaite accompagner un nouveau stagiaire mais qu'il en supervise d'ores et déjà deux (voire trois si une dérogation avait été accordée par la Chambre exécutive). Pourtant, la convention de stage ne sera rompue de plein droit qu'à partir du jour où la Chambre exécutive aura prononcé une décision d'admissibilité au test d'aptitude pratique. Pour ce faire, le stagiaire doit avoir cliqué sur le bouton "clôturer le stage" dans son compte personnel, faute de quoi la convention de stage continuera à courir.

Comment devez-vous donc procéder si vous souhaitez mettre fin à cette dernière ?

- Soit votre stagiaire demande à être admis au test d'aptitude pratique, pour autant que toutes les conditions soient remplies (évaluations, agenda, factures, e-learning et documents à télécharger). Il demeure inscrit sur la liste des stagiaires et devra veiller à présenter les examens avant la fin des trois années dont il dispose pour effectuer son stage.
- Soit vous signez un document de rupture avec votre stagiaire et le transmettez au service Stage. Veillez toutefois à préciser dans le document que les 1500 heures ont été prestées, faute de quoi le stagiaire sera invité à fournir endéans les trois mois une nouvelle convention de stage.

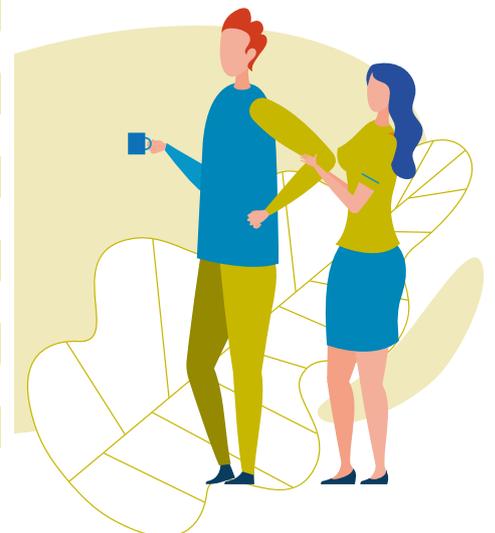



**NOUVEAUX
TITULAIRES**


NOUVEAUX TITULAIRES 2022

Lors des audiences administratives des 14 juin, 5 juillet, 23 août, 6 septembre et 4 octobre, la Chambre exécutive de l'IPJ a entériné les inscriptions de 84 nouveaux titulaires francophones. Félicitations et bienvenue!

ADRIEN	Natacha	FONCK	Laurence	QUERTAIN	François
ALI AHMAD	Hassan	FRIGOLA-PRUNIER	Nicola	RASHEED	Yahia
ANDRY	Anne-Laure	GARCIA FERNANDEZ	Nicolas	RIGA	Mathilde
ANQUEZ	Dylan	GEORLETTE	Jean-François	RORIVE	Cyril
ANTOONS	Céline	GÉRARD	Alexandra	SAILLIER	David
ARMILLOTTA	Kim	GHYSEL	Barbara	SALEILLES	Nathalie
BAIGA	Myriam	GUYOT	Jean-François	SANCHEZ CASTRO	Kelly
BANNEUX	Geoffray	HALLET	Gilles	SHARMA	Joé
BEHIELS	Cédric	HALLEUX	Olivier	TACHEAU	Stéphane
BICKÉ	Marie	HERMAN	Walther	THÔNE	Kevin
BOCCARDI	Julian	HESSELLUND	Sophie	THYS	Mélanie
BOUKERDOUS	Julien	IGNELZI	Alexia	TONNELIER	Engy
CAILLY	Patrice	INGELRELST	Benoît	TROPEA MICALIZZI	David
CAPIEAUX	Amaury	JACQUET	Nicolas	TURCHET	Mara
CAPRASSE	Michèle	KANZA	Marie-Gabrielle	VANDE PUTTE	Kelly
CHOPIN	Gaëtan	KINART	Thomas	VANNIEUWENHUYZE	Alexandre
COLSON	Clément	KOCKELMANS	Jean-François	VERBIEST	Marine
COOSEMANS	Jonathan	LARDOT	Corine	VERZELE	Adélaïde
COPPENS	Christophe	LAURENT	Romain	VO HONG	Thu-Thrang
CORNET	Quentin	LE MAIRE	Frédéric	WITTERS	Florence
COURBON	Amaury	LEGRAND	Gibril		
DE BLIECK	Rodolphe	LEROY	Vanessa		
DE BROUWER	Léopold	LORIERS	Alexandre		
DE COUVREUR	Guillaume	LUTUMBA	Noémie		
DE LOOZ CORSWAREM	Raphaël	MARQUANT	Julien		
DE SOMER	Laurent	MEURIS	Arnaud		
DE VOLDER	Thibault	MOCANU	Adina		
DELHASSE	Lindsay	MOENS	Thomas		
DEMESSE	Julien	MOLAYNEJAD	Bitá		
DESSERT	Julien	PAQUAY	Adrien		
FARES	Alexandre	POUSSEUR	Céline		
FATTOUCH	Maxime	POWIS DE TENBOSSCHE	William		

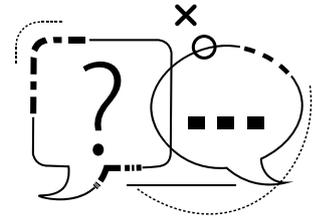
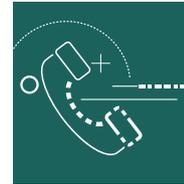


QUESTIONS

IMMOBILIÈRES

LE HELPDESK JURIDIQUE DE L'IPI EST À VOTRE ÉCOUTE!

L'IPI a mis en place un helpdesk juridique pour aider les agents immobiliers. L'équipe d'avocats spécialisés en droit immobilier de **maître Carole De Ruyt répond au 070 211 211** (tarif maximal de 0,30 € / minute) tous les jours ouvrables de 10h à 12h30 et de 13h30 à 17h30 aux questions des agents immobiliers. Voici un aperçu des principales questions posées ce dernier trimestre.



Bail de résidence principale : peut-on expulser le locataire à tout moment de l'année ?

Nous avons évoqué cette question dans le dernier IPI-NEWS et les choses ont évolué!

En effet, en vertu d'un décret wallon du 22/09/2022, à partir du 1/11/2022 et jusqu'au 15/03/2023 les décisions ordonnant une expulsion sont suspendues.

En pratique, l'exécution par un huissier d'une décision rendue par le juge de paix autorisant le bailleur à expulser le locataire est donc suspendue.

Il en va de même d'un arrêté du bourgmestre interdisant l'occupation d'un logement.

Il y a toutefois des exceptions pour les décisions judiciaires et administratives ordonnant une expulsion de domicile pour des raisons :

- de sécurité publique ;
- de péril imminent pour la santé physique et mentale des occupants ;
- ou de dégradations volontaires du bien.

Copropriété et emploi des langues

En matière de copropriété, la liberté est totale en ce qui concerne l'emploi des langues.

Une copropriété située dans une région linguistique de notre pays (à la Côte par exemple) peut donc fonctionner dans la langue d'une autre région linguistique!

Cependant, l'article 3.96. du Code civil prévoit qu'un copropriétaire peut, à sa demande, obtenir une traduction de tout document relatif à la copropriété émanant de l'association des copropriétaires, si la traduction visée doit être effectuée dans la langue ou dans l'une des langues de la région linguistique dans laquelle l'immeuble ou le groupe d'immeubles est situé.

Colocation et statut de cohabitant

Le colocataire est en principe considéré par les organismes payeurs (ONEM, etc...) comme un cohabitant. Ils présument en effet que les colocataires qui vivent sous le même toit partagent les dépenses du ménage. Ce sont deux critères clés.

Deux arrêts de la Cour de cassation ont toutefois rappelé que le simple fait de partager le loyer et des espaces communs ne fait pas nécessairement du colocataire un cohabitant! Le partage doit aller au-delà et implique de multiples choses mises en commun en vue notamment de faire des économies: le ménage et l'entretien du logement, les courses, etc.

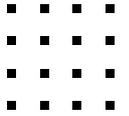
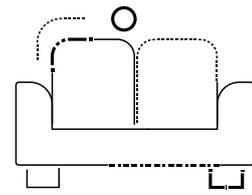
Que dois-je vérifier lorsque je loue une habitation à un couple ?

D'abord déterminer si le couple est marié ou non : si c'est le cas, les deux doivent en principe signer le bail mais si l'un des deux seulement signe, il existe une présomption légale selon laquelle le bail appartient aux deux conjoints, le conjoint qui n'a pas signé le contrat sera automatiquement considéré comme locataire.

Par contre, si le logement est loué à des concubins (donc des personnes qui veulent vivre en couple mais ne sont pas mariés) seul celui qui signe le bail sera tenu au paiement du loyer, et seule cette personne pourra être poursuivie par le bailleur.

Il faut donc bien faire signer le contrat par les deux cohabitants et préciser en outre qu'ils sont solidairement tenus de toutes les obligations du bail.

WHO IS WHO?

FRANK DAMEN,
DIGITAL MANAGER

Depuis le début de l'année, la page 16 de ce magazine vous permet de faire connaissance avec les personnes qui travaillent au sein d'un service particulier de l'IPI, d'un groupe de travail ou encore d'une Chambre. Pour cette dernière édition 2022 du *Who is who?*, nous nous concentrons exceptionnellement sur une seule personne, et vous proposons donc de découvrir notre Digital Manager, Frank Damen.

"Je travaille activement sur la stratégie visant à mener l'IPI sur la voie de la transition numérique. Si je me charge bien évidemment de mettre en route les processus, j'ai surtout pour mission principale de les repenser et les améliorer, soit de les optimiser." Prenons pour exemple la demande pour devenir agent immobilier. Frank ne s'est en effet pas contenté de transformer numériquement une procédure existant au format papier, il a poussé la réflexion plus loin et s'est assuré que le candidat-stagiaire puisse s'identifier via e-ID ou ltsme. *"Je garde toujours à l'esprit que le résultat de mon travail doit être bénéfique tant à nos 11.000 membres, au consommateur qu'aux employés de l'IPI. Je ne me contente donc pas de numériser un processus, je veille également à ce qu'il soit plus simple et plus rapide. De manière générale, je vais d'abord analyser le fonctionnement au sein d'un service de l'IPI et déterminer dans la foulée les améliorations qui pourraient y être apportées. Je délègue ensuite la partie programmation à une équipe externe de développeurs avec laquelle je serai en contact tout au long de la phase de développement. Après avoir procédé aux vérifications d'usage du produit final, je me mets en relation avec le service Communication de l'Institut qui se charge d'informer les membres des changements opérés."*

Si Frank collabore activement avec le service Communication, il interagit également avec les autres départements de l'IPI. Grâce à sa parfaite connaissance du fonctionnement de chacun d'entre eux, il peut donc aisément repérer les opportunités et besoins de digitalisation. Une nécessité qui s'est d'ailleurs fait sentir en 2018

au sein du service Stage, lequel croulait sous les multiples rapports de stage transmis au format papier par les stagiaires. *"Le système en vigueur à l'époque était devenu obsolète, sans compter qu'il n'était ni efficace, ni qualitatif. Si nous nous étions contentés de numériser la procédure, nous aurions pu simplement utiliser une plateforme existante telle que Dropbox ou WeTransfer, mais cette "demi-solution" ne nous satisfaisait pas. Après mûre réflexion, nous avons donc élaboré une application complète, soit l'outil de stage, comprenant un tableau de bord, des formulaires d'évaluations, un agenda avec possibilité de télécharger des documents, des messages automatiques, etc."*

A côté de cette nouveauté majeure, Frank a également fortement contribué à la création et au développement du compte personnel des membres, lequel dispose d'un nombre plus élevé de fonctionnalités qu'auparavant. Rappelons pour autant que de besoin que le compte permet notamment d'introduire en ligne une demande d'omission, s'inscrire aux formations, accéder à l'outil de stage ou encore placer une annonce de stage (fonctionnalité réservée aux maîtres de stage uniquement). Le compte nous permet également de communiquer plus facilement avec nos membres via des messages automatiques ou personnalisés. *"Le compte fournit à nos membres une plus grande liberté d'action, sans compter qu'ils ont accès à des informations qu'ils devaient au préalable demander à l'IPI. Le membre peut ainsi consulter la facture de sa cotisation IPI ainsi que le nombre d'heures de formations suivies, télécharger ses attestations ou encore modifier ses coordonnées professionnelles."*

Enfin, nous ne pouvons parler du travail de Frank sans mentionner son implication dans la création et le développement du nouveau site internet de l'IPI. *"Afin de refaçonner le site, nous avons invité les utilisateurs du site à participer à une enquête et avons croisé leurs réponses avec les données dont nous disposions ainsi que l'expérience de navigation des employés de l'IPI. L'ensemble de ces éléments nous ont servi de base pour l'élaboration d'un site plus convivial et intuitif."*

"

"Mon travail se situe à mi-chemin entre la digitalisation et la communication", nous explique Frank qui occupe depuis six ans la fonction de Digital Manager à l'IPI. Titulaire d'un master en communication – ainsi que de deux autres diplômes – il s'intéresse de près aux dernières tendances numériques et dispose d'une bonne connaissance des outils qui permettent de solutionner des problèmes informatiques. S'il prend plaisir à lire sur son temps libre des magazines traitant de tels sujets, il ne se considère pour autant pas comme un informaticien.

