

2019-2

IPI NEWS

avril - mai - juin 2019 - 22^e année • Bureau de dépôt Bru X • P705210



DOSSIER: DIGITALISATION ET NOUVELLES TENDANCES



RECHERCHES SUR L'IDENTITÉ
ET LA CAPACITÉ DU CLIENT
OU DE SES REPRÉSENTANTS



LE COMPTE DE TIERS





SOMMAIRE

3 Édito

La digitalisation:
opportunités et défis

4-5 Actualités

L'examen écrit:
que faut-il connaître?

6-9 Dossier

Digitalisation
et nouvelles tendances

10-11 Recherches sur l'identité et la capacité du client ou de ses représentants

Que dit le Code
de déontologie?

12 Le compte de tiers

13-14 Nouveaux titulaires



15 ? Questions immobilières

16 L'invité

Ivo Van Bulck



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 Twitter.

À bientôt!



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
Frank Damen,
Dorien Stevens,
Steven Lee
Anne-Sophie Bausière

EDITEUR RESPONSABLE
Nicolas Watillon

**ONT COLLABORÉ
À CE NUMÉRO**
Olivier Aoust
Carole De Ruyt
Yannick O
Ivo Van Bulck
et Johan Van Gompel

LAYOUT
Graphic Plugin

IMPRIMERIE
Mirta


 Cécile Vause
 Nicolas Watillon

LA DIGITALISATION: OPPORTUNITÉS ET DÉFIS

De prime abord, le secteur de l'immobilier n'est pas connu comme étant innovant sur le plan numérique. Sans doute est-ce lié au fait que la méthode de travail des agents immobiliers a longtemps suivi les voies classiques par habitude. Avec l'évolution technologique de la société, la réalité du terrain est en train de changer rapidement comme dans de nombreux autres secteurs. Dans ce numéro, nous examinerons dans quelle mesure la digitalisation s'est invitée dans notre secteur.

Les technologies n'ont pas pour vocation de remplacer l'humain. Nous ne soulignerons jamais assez le rôle essentiel de conseil et de connaissance de l'agent immobilier, en plus de l'aspect humain et de la relation de confiance qui entourent la mission. Dans un monde idéal, nous combinons ces connaissances et compétences avec une utilisation optimale de la technologie afin de fournir des services encore meilleurs. Chacun d'entre nous peut évoluer dans cette direction. La numérisation permet en effet de gagner beaucoup de temps et de se concentrer sur les tâches plus essentielles.

Bien que ces changements radicaux ne se produiront pas dans un avenir

proche, il est temps d'y réfléchir. Il faut prendre le temps de la réflexion voire de la remise en question quant à la meilleure façon de mettre ces tendances en pratique. C'est valable pour les grandes structures mais également pour les petits bureaux. Alors pourquoi ne pas les utiliser? N'hésitez pas à sauter dans le train numérique! Vous en découvrirez plus dans notre dossier.

Plus loin dans cet IPI-NEWS, nous revenons sur les événements qui ont marqué ce trimestre tels que les colloques franco-belges mis en place afin de réfléchir à la problématique de la pénurie de syndicats et du manque d'attrait de la profession auprès des jeunes.

En outre, nous vous rappelons quelques principes quant au compte de tiers et l'utilisation correcte que vous devez en faire, ainsi qu'une série de questions immobilières les plus souvent posées à la hotline juridique.

Enfin, dans la colonne des invités, nous donnons la plume à Ivo Van Bulck, secrétaire général de l'Union Professionnelle du Crédit (UPC). Il décrit la situation du marché du logement et du crédit et souligne l'importance d'un bon score PEB.

Nous vous souhaitons une bonne lecture et de bonnes vacances d'été!

**Cécile Vause, trésorier
et Nicolas Watillon,
vice-président**





2019-2
IPI NEWS

ACTUALITÉS

COLLOQUES FRANCO-BELGES: COMMENT ATTIRER LES JEUNES EN COPROPRIÉTÉ?

Les Français et les Belges se sont rencontrés à deux occasions en février (au siège de l'IPI) et en mai (à Roubaix) afin d'aborder ensemble un problème commun, la diminution constante du nombre de syndics et le peu d'attrait que semble procurer cette profession auprès des jeunes.

Réunissant de nombreux dirigeants de sociétés de gestion immobilière, d'une société de

formation professionnelle et d'une revue spécialisée côté français et l'IPI, le CEFIM, le FS323, l'EFP et l'ABSA côté belge, l'objectif était de discuter des exigences de la profession ainsi que des formations et des outils permettant de faciliter l'exercice de la profession et de dégager des pistes pour promouvoir cette profession auprès des jeunes.



DÉCÈS DE NOTRE ANCIEN TRÉSORIER WINAND VAN COILLIE



Monsieur Winand Van Coillie est décédé dans le courant du mois de mars. Il a fait partie du tout premier Conseil national de l'Institut installé en 1995. Outre ses activités au sein de divers groupes de travail, M. Van Coillie a également assumé les fonctions de trésorier de l'Institut de 2001 à 2005.

Toutes ces années, il a beaucoup compté pour le fonctionnement de l'Institut, où il était particulièrement apprécié pour son approche structurée et directe.

M. Winand van Coillie avait 79 ans. Nous souhaitons exprimer nos sincères condoléances à sa famille ainsi qu'à ses proches.

L'IPI PRÉSENT À LA FORMATION "L'ÉGALITÉ FACE AU LOGEMENT"

En mars dernier, l'Institut a participé à une importante formation visant à lutter contre les discriminations en matière de logement organisée par Bruxelles Logement, en collaboration avec l'IPI, Unia et l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes.

L'objectif de cette formation était de fournir aux agents immobiliers les clés pour sélectionner sans discriminer sur le marché locatif bruxellois. Par le biais d'un programme intéressant et varié, où des éclairages juridiques (et donc plus théoriques) et des séances de questions-réponses étaient entrecoupés de jeux de rôle animés par des comédiens professionnels, cette formation a permis de dégager des outils utiles et pratiques sur la manière de réagir efficacement face à une demande discriminatoire.



SYNDICS: LES COMMISSIONS ET AUTRES AVANTAGES OCCULTES SONT FORMELLEMENT INTERDITS

Quel syndic n'a jamais reçu une proposition du type:
"Notre société souhaite construire un réseau de partenaires pour proposer ses services/produits aux copropriétés. Si vous orientez votre client (en ce cas la copropriété dont vous avez la gestion) vers lesdits services ou produits, nous vous reverserons une commission sur la vente de ces derniers..."

En effet, de nombreuses sociétés commerciales démarchent les syndics pour pouvoir placer leurs services/produits au sein des copropriétés qu'ils gèrent. Dans leur esprit, il s'agit d'un arrangement gagnant pour toutes les parties ... si ce n'est que **ces pratiques restent tout à fait illégales s'il s'agit de commissions ou autres avantages occultes.**

Nous tenons à vous rappeler à cet égard qu'il est interdit aux syndics d'immeubles de percevoir des commissions ou autres avantages de personnes autres que les copropriétés dont ils ont la gestion **sauf**

si les associations de copropriétaires concernées ont expressément marqué leur accord quant à ce. En cas contraire, les syndics s'exposent à de lourdes sanctions prononcées par la Chambre exécutive chargée du contrôle disciplinaire des membres de l'Institut.

Par ailleurs, dans le chef de la société commerciale, il pourrait s'agir de corruption privée active telle que définie par l'article 504bis, § 2, du Code pénal ("Est constitutif de corruption privée active le fait de proposer, directement ou par interposition de personnes, à une personne qui a la qualité d'administrateur ou de gérant d'une personne morale, de mandataire ou de préposé d'une personne morale ou physique, une offre, une promesse ou un avantage de toute nature, pour elle-même ou pour un tiers, pour faire ou s'abstenir de faire un acte de sa fonction ou facilité par sa fonction, à l'insu et sans l'autorisation, selon le cas, du Conseil d'administration ou de l'Assemblée générale (...)). Une telle infraction est passible de sanctions correctionnelles.

Nous invitons dès lors nos membres à tenir compte de ce qui précède lorsqu'ils reçoivent des propositions de "partenariat" de la part de sociétés commerciales.

L'EXAMEN ÉCRIT: QUE FAUT-IL CONNAÎTRE?

Au terme de son parcours de stage et à l'approche de l'examen écrit de fin de stage vient la question de la matière à connaître pour une préparation optimale et une réussite à la clé. Bien que les cours e-learning constituent une excellente base, ils ne représentent pas la totalité de l'examen. Comme annoncé dans le précédent IPI-News, les questions de l'examen ont été renouvelées. Aussi, le stagiaire est susceptible d'être interrogé sur d'autres thèmes relatifs toujours à la profession d'agent immobilier tels que la fiscalité (TVA) ou le crédit hypothécaire par exemple.

En outre, le stagiaire peut également être amené à devoir répondre à des questions sur le courtage et le syndic, et ce indépendamment de la colonne à laquelle il est inscrit. Il en va de même pour les modules qui sont déclinés en version régionale (bail de résidence principale,

la vente, ...). Ainsi, un stagiaire qui exerce uniquement en Région wallonne doit également connaître la matière relative à la Région de Bruxelles-Capitale et à la Région flamande.

Précisons toutefois que ces questions ne représentent qu'une petite partie de l'examen écrit et ont pour objectif d'attester que le stagiaire dispose de connaissances générales. Il va de soi que le test réservé aux futurs courtiers contient moins de questions relatives à l'administration de biens que le test destiné aux futurs syndics.

DÉSINSCRIPTION ET EXCLUSION AUX FORMATIONS IPI

Comme nous avons reçu plusieurs appels ces derniers jours concernant la désinscription forcée de certains membres à des formations IPI, nous souhaitons rappeler ci-après les règles en la matière.

Lorsqu'un membre n'est pas en règle de cotisation IPI, celui-ci ne peut plus s'inscrire aux différentes formations organisées par l'IPI. **Attention, il est automatiquement désinscrit de toutes les formations auxquelles il s'était inscrit auparavant.** Dès que la cotisation est payée, le membre peut à nouveau s'inscrire aux formations IPI.

Lorsqu'un membre est absent à une formation à laquelle il s'était inscrit, et ce, sans en avoir averti l'IPI (formation@ipi.be) au préalable ou sauf cas de force majeure, il est non seulement **automatiquement désinscrit de toutes les formations** auxquelles il s'était inscrit auparavant, mais il **ne pourra s'inscrire à aucune nouvelle formation de l'IPI pendant une période d'un an** à dater de la formation manquée.





LA DIGITALISATION DANS L'IMMOBILIER

Ce n'est un secret pour personne, le 21^e siècle rime avec technologie. La digitalisation devient incontournable, les réseaux sociaux font partie intégrante du quotidien d'une grande majorité de la population. De nombreux secteurs s'en servent d'ores et déjà pour automatiser certaines tâches ou encore pour mener leurs campagnes marketing. Mais qu'en est-il de la situation dans la profession d'agent immobilier?

Les jeunes adultes des générations XY, qui ont grandi avec les avancées technologiques, seront vos clients de demain. Fervents utilisateurs des réseaux sociaux, des smartphones et autres technologies, il est peut-être temps de penser différemment à la manière de les atteindre.

Le changement a déjà commencé avec la reconnaissance juridique de la signature électronique. À terme, le numérique pourrait finir par remplacer le papier. L'agent immobilier se doit d'évoluer avec son temps, même si cela nécessite une prise de risques et certaines adaptations.

Nous avons interrogé pour vous l'agence immobilière We Invest qui a fait le pari d'utiliser les nouvelles technologies.

Vous trouverez dans ce dossier les outils mis en place pour attirer le client, se démarquer de la concurrence mais également pour faciliter le travail de l'agent immobilier.

We invest, dont la maison-mère est située à Auderghem, est une agence qui allie immobilier, marketing et technologies. We Invest s'étend sur toute la Belgique avec des conseillers immobiliers locaux, disponibles partout en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles.

L'agent immobilier est régulièrement sur la route en prospection, en visites clients, chez le notaire, etc. Nombreuses sont les informations qu'il doit retenir et gérer. Quels sont les outils et applications disponibles pour faciliter son travail et l'aider au quotidien?

We Invest a opté pour SweepBright. De quoi s'agit-il?

SweepBright est une application développée pour l'immobilier. Elle permet de gérer des biens et faire en sorte qu'ils soient publiés sur les différentes plateformes (Immoweb, Logic-Immo, Immovlan) ainsi que sur le site internet de l'agence. L'idée est de choisir par le biais de l'application sur quelle plateforme l'annonce sera publiée. SweepBright est destiné aux agents, lesquels ont tous leur compte. Par cette application, l'agent peut gérer ses différents contacts, qui sont pour la plupart encodés automatiquement lorsqu'ils proviennent du site de l'agence ou des plateformes. L'application permet également de faire du Matching. En d'autres mots, l'outil permet à l'agent d'associer les biens qu'il a dans son portefeuille avec les contacts qui recherchent certains biens. Chaque contact a ses préférences, et à l'aide de l'algorithme de SweepBright, l'agent va voir quels sont les biens qui correspondent à cette personne pour ensuite les lui envoyer.

Quelle plus-value apporte SweepBright?

SweepBright s'est lancé il y a environ 2,5 ans sur le marché et peut être considéré comme un concurrent de Whise. L'application apporte une plus-value à l'agent dans la mesure où publier sur une plateforme prend du temps. Or, le bien que l'agent n'aura encodé qu'une seule fois par le biais de SweepBright sera publié en même temps sur les autres plateformes. Pouvoir gérer la publication du bien via une seule application permet de centraliser

We invest

Gabrielle Amandt, Laureline Bragard, Elliott Cuvelier



toutes les informations, ce qui est un gain de temps pour l'agent immobilier qui est souvent sur la route. En outre, SweepBright peut également générer des rapports d'activités à destination des propriétaires.

Quel coût a SweepBright?

Tous les mois, l'agent doit payer son abonnement (même principe que pour Whise ou Omnicasa). C'est à la portée de tout agent de le payer, ce n'est pas très cher et n'est donc pas réservé aux grandes agences.

Vous utilisez également cette application pour l'immobilier neuf?

Dans le cadre de l'immobilier neuf, nous utilisons un CRM (=Customer Relationship Management), c'est-à-dire un outil qui permet de faire un suivi des clients approfondi (envoyer des mails, appeler, laisser des notes). La vente dans le neuf nécessite un plus grand suivi pour l'acheteur. Ce CRM permet à l'agent de garder toutes les informations et de les centraliser sachant que le suivi est plus long et plus détaillé que dans l'immobilier existant. L'utilisation de l'outil va même plus loin que ça, et permet surtout de palier aux défauts humains, dont le plus grand reste la mémoire. Au plus l'agent a de contacts-clients, au moins il peut se souvenir de tous les détails de chacune de ses transactions. L'outil est justement là pour faire des rappels à l'agent.

“ Les nouvelles technologies sont un gain de temps pour l'agent immobilier. Il ne peut vendre plus que s'il a plus de temps.”

Utilisez-vous d'autres outils que ceux déjà mentionnés?

We Invest se définit entièrement comme digital, c'est la raison pour laquelle l'agence n'a pas de vitrine et que les bureaux sont situés au 5e étage du bâtiment, ce qui contraste avec l'approche classique d'une agence immobilière. La visibilité de notre agence est numérique et là se trouve la première utilisation des technologies. Aujourd'hui, il n'est plus nécessaire d'avoir pignon sur rue. Cette visibilité est alors remplacée par une visibilité online, notamment par le biais des réseaux sociaux, Google, etc. Ce sont des technologies que se veut d'utiliser l'agence, qui pour ce faire a des équipes spécialisées dans les différents secteurs tels que des marketeurs digitaux, des spécialistes en communication, des IT, ce qui nous distingue des autres agences. Nous offrons en outre un suivi à nos agents en les accompagnant et les formant sur chacun de ces outils.

L'un des objectifs futurs est la mise en place des visites virtuelles. Celles-ci deviennent un incontournable auprès des clients. En effet, au jour d'aujourd'hui, on a tendance à vouloir toute l'information tout de suite, on aimerait avoir la possibilité de visiter un bien à 23h le soir devant notre ordi sans devoir se déplacer. C'est d'ailleurs une frustration récurrente de l'acheteur, qui doit parfois faire 25 visites qui ne sont pas nécessaires pour une visite utile. En visitant de manière virtuelle un bien, le potentiel acquéreur collecte en amont un maximum d'informations et visite donc le bien en connaissance de cause, ce qui lui évitera de nombreux déplacements inutiles. Ainsi, l'agent immobilier comme le candidat acquéreur gagnent du temps parce qu'il y a un réel intérêt derrière la demande de visite.

La technologie devient au fil du temps de plus en plus abordable et permet aux agents et agences d'acquérir de nouveaux outils. Il y a deux ans, concevoir une vidéo de présentation pour chaque bien était inconcevable à cause du coût. Désormais, nous produisons une vidéo pour tous nos biens, et ce par le biais d'un prestataire externe. Chaque agent paie un pack par bien mis en vente qui comprend les annonces en ligne, le shooting photos, la vidéo, etc. Grâce à une économie d'échelle, nous pouvons proposer à nos agents ce pack à un tarif avantageux. C'est ce qui différencie le réseau de l'agent immobilier seul, qui ne pourrait pas obtenir ce pack à ce même tarif.

En ce qui concerne l'immobilier neuf, une vidéo du promoteur est réalisée, dans laquelle ce dernier explique le projet au client. De cette manière, toute personne peut regarder cette vidéo à n'importe quel moment et peut recevoir toutes les informations concernant le projet immobilier. C'est un gain de temps pour l'agent immobilier parce que la personne qui aura fait la demande après avoir regardé la vidéo a beaucoup plus de chances d'être intéressée que celle qui n'a vu que le prix et quelques photos.



Est-ce qu'il y a un outil que vous souhaiteriez voir développer, comme les lunettes virtuelles par exemple?

Les lunettes ont été testées, mais cette technologie n'est pas encore adaptée au public et n'est pas forcément nécessaire. La visite virtuelle classique fait le travail, et ne nécessite pas de devoir acheter les lunettes. Plutôt que des lunettes 3D, de plus en plus de promoteurs font une vidéo 3D d'un appartement ou d'un immeuble qui n'existe pas encore. Le jour où cette technologie sera plus démocratisée, ce sera un vrai bond en avant dans l'immobilier neuf parce qu'il y a beaucoup de personnes qu'il n'est pas possible d'atteindre dans la période de vente sur plan, avant que l'immeuble soit physiquement présent car ils ont plus difficile à se projeter dans ce que sera leur bien d'ici deux ans. Une fois cette technologie disponible, le pourcentage de ventes sur plan devrait augmenter car cette crainte de ne pas arriver à concevoir le projet aura disparu.

Répercutez-vous le coût d'utilisation des technologies sur le client?

Nous travaillons à la même commission que n'importe quelle agence et n'entendons pas augmenter nos tarifs. Nous souhaitons offrir plus pour le même prix parce qu'il s'agit du seul moyen de rester compétitif sur le long terme.

Que pensez-vous de la signature électronique?

La signature digitale existe depuis longtemps déjà, donc signer un compromis de manière digitale n'a rien de révolutionnaire. Ce qui le serait, ce serait de réussir à digitaliser tout le processus entre l'offre et le compromis et donc de créer un dossier de vente complètement digitalisé. En ce qui concerne le neuf, comme tout est déjà digital, la signature électronique a son intérêt et va être mise en place. Dans ce cas-ci, cela arrange même les investisseurs de ne pas devoir se déplacer car ils connaissent le compromis et n'ont pas besoin d'explications à ce sujet. Ça ferait donc gagner beaucoup de temps aux deux parties et permettrait à l'agent immobilier de consacrer du temps plus qualitatif à ceux qui en ont vraiment besoin, comme les primo acquéreurs.

" Il faut réfléchir à comment paramétrer l'outil pour qu'il vienne rendre service à l'agent. L'objectif n'est donc pas de remplacer l'humain mais de lui faire gagner du temps."

A côté des applications, qui permettent à l'agent d'utiliser son temps de manière rentable, d'autres moyens peuvent être mis en place en amont pour attirer le client. C'est notamment le cas du homestaging. L'origine du mot vient des termes "home" et "to stage" en anglais qui signifient "maison" et "mise en scène".

Le homestaging en quelques mots?

We Invest met un point d'honneur à ce que le bien soit le mieux possible mis en valeur. Le homestaging reprend toutes les techniques qui vont être mises en place pour rendre le bien le plus attirant possible afin d'aider les gens à voir le potentiel d'un bien, de se projeter et non pas d'essayer de cacher les imperfections du bien et de tromper le client par la même occasion.

Quand ce homestaging réel n'est pas envisageable dans le bien, nous faisons appel à du homestaging virtuel afin de pouvoir aménager un bien de manière virtuelle.



Quel impact a le homestaging virtuel auprès de vos clients?

Le homestaging a déjà aidé pour pas mal de biens notamment à des fins de projets neufs où les finitions ne sont pas encore posées. Il faut mettre le bien en ligne rapidement, il faut faire un shooting et l'agence ne peut pas se permettre d'attendre que le chantier soit terminé. Dans ce cas-là, c'est utile de pouvoir par exemple placer virtuellement un parquet ou la future cuisine sur la photo. Le homestaging virtuel permet de gagner du temps et d'assister la créativité et l'imagination des visiteurs. Le homestaging virtuel apporte également une aide précieuse lorsqu'il faut vendre une ancienne maison nécessitant de gros travaux et pour laquelle les photos risquent de freiner les potentiels acheteurs.

A l'époque actuelle, c'est presque devenu impensable de ne pas employer les réseaux sociaux. Bon nombre d'entreprises ont d'ores et déjà opté pour une page Facebook en lieu et place du traditionnel site internet. Quand on sait que les réseaux sociaux comptent plus de 3 milliards d'utilisateurs dans le monde, difficile de passer à côté ...

Qu'en est-il du marketing digital sur les réseaux sociaux?

Les équipes marketing qui créent une campagne, pour un bien ou un projet immobilier, vont essayer de se représenter la personne qui pourrait acheter le bien. Ils vont par exemple cibler les personnes aimant des activités comme le golf dans le cas d'un bien haut de gamme. Grâce à l'algorithme de Facebook, cette publicité sera uniquement montrée aux personnes qui aiment le golf. Les publicités sont omniprésentes et finissent par représenter des nuisances pour le consommateur. L'objectif est donc de réduire leur portée et de ne les montrer qu'aux personnes intéressées par le produit. En outre, cela évite également de dépenser de l'argent inutilement en ne targettant pas la bonne cible. Il faut réfléchir en amont de la réalisation d'une campagne notamment sur les réseaux sociaux à ce qu'elle soit la plus performante et pertinente possible. Une fois que la publicité a été vue et consultée, il est également possible de faire du retargetting afin que la personne reçoive une seconde fois la publicité. Ces technologies permettent de rester dans l'esprit de la personne.

Les habitudes de consommation évoluent, le consommateur en attend et en veut toujours plus, il devient difficile pour toute profession de ne pas s'adapter aux changements. Le commerce en ligne force les commerces traditionnels à réfléchir différemment, à inventer de nouveaux concepts, à évoluer tout simplement.

Pensez-vous qu'il y ait une peur des agences de se lancer dans les nouvelles technologies, que ce soit également générationnel?

C'est une question de génération et une question de passion, il faut avoir la fibre. Mais ça coûte également de l'argent. C'est un risque que les agents ne maîtrisent pas contrairement aux publicités papiers qu'ils ont l'habitude de faire depuis 10-15 ans et qui fonctionnent. Cependant, ce qui est certain c'est qu'il devient indispensable pour la plupart de faire le minimum. On voit de plus en plus d'agents qui s'intéressent à un outil comme SweepBright, qui est un peu plus visionnaire. On voit également des concurrents, qui ont toujours juré par le papier, se retrouver sur les réseaux sociaux.

We Invest commence à avoir de plus en plus d'agents plus âgés et qui ne sont pas "digital natives". Le travail effectué par des plus jeunes dans le métier permet d'offrir à ces agents des outils qui sont déjà décortiqués et qui sont par conséquent plus simples à utiliser.

A terme, est-ce qu'une agence disposant de moyens classiques risque de mettre la clé sous la porte?

Bien sûr, comme dans tous les métiers. Cela peut s'appliquer à tous les maillons de la chaîne du métier d'agent immobilier. Prenons l'exemple de l'évaluation du prix d'un bien. Bientôt les clients ne se contenteront plus de la simple évaluation papier, ils voudront des datas, des comparaisons, parce qu'aujourd'hui la technologie le permet. Le client s'attend à avoir ce genre d'informations, d'autant plus qu'il s'agit ici d'un achat important qui a priori n'a lieu qu'une fois ou deux dans une vie. Le métier d'agent immobilier est menacé si l'agent ne veut pas évoluer.





RELATION AVEC LE CLIENT ET OBLIGATION DE VÉRIFIER SES INFORMATIONS

QUE DIT LE CODE DE DÉONTOLOGIE?

Lorsque l'agent immobilier propose une convention de courtage à la signature de son client, il doit vérifier les informations essentielles nécessaires à la signature de ce contrat mais aussi veiller à recueillir les informations essentielles pour la réalisation de sa mission. Ainsi, l'agent immobilier doit vérifier les droits que le client ou ses représentants ont sur le bien immobilier. Toute vérification qui ne serait pas faite correctement aura inévitablement des conséquences. En effet, la vente d'un bien par une personne qui n'en est pas le propriétaire est nulle et non avenue. Ces conséquences peuvent également être d'ordre déontologique pour l'agent immobilier. Nous vous expliquons ci-dessous les articles 12, 13 et 17 du Code de déontologie.

La Chambre exécutive de l'IPI veille à l'application de la déontologie par l'agent immobilier et peut sanctionner celui qui n'aurait pas respecté le Code. S'il est prouvé que l'agent a manqué à ses obligations déontologiques, la Chambre peut prononcer une sanction. Cette dernière va de l'avertissement à la radiation, en passant par le blâme et la suspension.

L'article 12 du Code de déontologie règle d'une manière générale l'obligation qu'a l'agent immobilier de demander et d'examiner les informations fournies par le client :

Art. 12.

L'agent immobilier réclamera à son commettant les documents et informations nécessaires à la réalisation de sa mission et procédera si nécessaire et dans la mesure de ses possibilités aux vérifications adéquates, de manière à lui permettre notamment de transmettre une information fiable aux personnes concernées par ladite mission.

Il précisera, s'il y a lieu, les réserves sur les points à propos desquels il ne peut obtenir d'informations.

Il informera son commettant de tout nouvel événement dont il a connaissance et susceptible d'avoir une incidence sur les droits et obligations de ce dernier.

Cet article précise que les documents et informations nécessaires à l'exécution du contrat doivent être demandés.

Toutefois, ces informations seules ne sont pas suffisantes. Après tout, il se pourrait que le client ne fournisse pas toujours des informations exactes. L'article 12 prévoit donc que l'agent immobilier doit, si possible, procéder à des vérifications appropriées de ces informations.

Dans ce cadre, le courtier doit demander l'identité et la capacité du client ainsi qu'effectuer les investigations nécessaires afin de déterminer quels droits le client dispose sur le bien immobilier. L'article 13 du Code de déontologie précise à ce propos :

Art. 13.

L'agent immobilier s'assurera de l'identité, de la qualité et des coordonnées précises de son commettant ou des représentants de ce dernier, ainsi que de l'adéquation des pouvoirs de ces personnes avec l'objet de sa mission.

Il informera les parties de l'existence d'un éventuel engagement de porte-fort.

L'agent immobilier demandera donc au client de présenter sa carte d'identité. Il vérifie qu'il

Ne pas toujours se fier aux informations reçues

dispose bien de la capacité juridique. La personne propriétaire est-elle mineure? Est-elle placée sous administration provisoire? L'agent examine également le droit de propriété du bien immobilier au moyen du titre de propriété.

L'article 12 est d'ailleurs à rapprocher de l'article 55 du nouveau Code de déontologie (article 53 du précédent Code) : l'agent immobilier ne peut, dans sa publicité et ses annonces, induire en erreur les personnes sur la disponibilité et les caractéristiques essentielles des biens qu'il présente.

Ainsi, la Chambre exécutive a eu à connaître d'un cas où l'assesseur juridique reprochait à l'agent immobilier d'avoir indiqué dans ses publicités que le toit d'une maison était en ardoises naturelles et qu'elle était raccordée à l'égout alors qu'aucune de ces deux informations n'était correcte. En l'espèce, un professionnel compétent et consciencieux devait se rendre compte qu'il ne s'agissait pas d'ardoises naturelles et il lui était assez commode de s'enquérir de la réalité du raccordement à l'égout auprès de la commune. Le fait que ses commettants n'aient pas contesté ou rectifié son descriptif avant la publication de l'annonce ne le dispensait certainement pas de respecter ses obligations. (Chambre exécutive, 27/11/2018, DD1622).

La Chambre a aussi considéré que constitue une violation des articles 12 et 53 (devenu 55) du Code de déontologie et des devoirs d'information et de conseil inhérents à l'exercice de la profession le fait d'indiquer dans une annonce "nouvelle installation électrique" alors qu'elle avait été réalisée 8 ans auparavant. (Chambre exécutive, 09/06/2017, DD1439).

Dans le même ordre d'idées, indiquer dans une annonce bien "complètement rénové" alors qu'il nécessite d'importants travaux de mise en conformité n'est pas acceptable puisque l'intermédiaire peut facilement vérifier les dires de son client en lui demandant les documents probants. Le fait que l'acquéreur a été informé de l'infraction lors de la signature du compromis n'autorise pas l'agent immobilier à diffuser

préalablement des annonces équivoques et erronées. (Chambre exécutive, 26/02/2019, DD1648).

Enfin, lorsque le bien est la propriété de différentes personnes, il est important de vérifier l'adéquation des pouvoirs du donneur d'ordre sur le bien.

La Chambre a ainsi eu à examiner le cas d'un courtier poursuivi pour avoir diffusé de la publicité et apposé des panneaux sur un bien alors qu'il ne disposait que de l'accord d'un des deux propriétaires. Elle a décidé que, parallèlement à une violation des articles 12 et 13 du code de déontologie, il y avait également une violation de l'article 17, l'agent immobilier intermédiaire ne pouvant intervenir sans que tous les propriétaires ne l'engagent. (Chambre exécutive, 16/09/2016, DD1389).

Art. 17.

L'agent immobilier ne peut poser aucun acte relatif à la commercialisation ou à l'administration d'un bien sans qu'une mission lui ait été confiée ou qu'une autorisation lui ait été donnée.

Tout comme on ne peut pas entamer de mission sans autorisation, on ne peut la poursuivre au-delà de la fin du contrat sans qu'un accord écrit ait été donné. Un agent immobilier a ainsi été sanctionné pour avoir poursuivi sa mission deux mois après la notification de la rupture du contrat de courtage. (Chambre exécutive, 16/10/2018, DD1588).

Ces dispositions ne concernent pas que les courtiers. Ainsi, un syndic a été sanctionné par la Chambre exécutive pour avoir poursuivi la gestion des affaires courantes de la copropriété au-delà de la fin de son contrat de syndic, en se rémunérant d'honoraires et en effectuant le paiement aux fournisseurs alors qu'il n'avait plus de mandat pour le faire. (Chambre exécutive, 04/04/2019, DD1656).



LE COMPTE DE TIERS

UNE OBLIGATION DÉONTOLOGIQUE!

Comme vous le savez, depuis 2007, le Code de déontologie impose à l'agent immobilier (intermédiaire ou régisseur) de séparer clairement ses fonds propres de ceux qu'il détient pour des tiers dans le cadre de sa mission (acomptes, garanties, etc.). Depuis le 1^{er} août 2018, il s'agit aussi d'une obligation légale (article 21/2 de la loi du 11/02/2013 organisant la profession d'agent immobilier). Depuis lors, les fonds détenus sur son compte de qualité (= compte de tiers) sont protégés en cas de faillite.

Les syndics ne sont pas visés car ils ont une disposition propre (article 577-8, §4, 5° du Code civil, qui prévoit notamment que les fonds de l'association des copropriétaires doivent être placés sur des comptes ouverts au nom de l'association des copropriétaires, dont obligatoirement un compte distinct pour le fonds de roulement et un autre pour le fonds de réserve).

Rappelons que même si l'agent immobilier ne perçoit jamais aucun acompte, il doit avoir accès à un compte de tiers (le sien ou un autre). Il peut s'agir d'un seul compte pour toute l'agence immobilière. Le fait pour un agent immobilier de ne pas avoir de pouvoir de signature sur le compte de tiers pourrait être la preuve qu'il n'organise pas son agence de manière à en avoir le contrôle ou à pouvoir la superviser de façon effective et continue (article 4 du Code de déontologie).

L'agent immobilier doit toujours demander aux clients et aux tiers de verser les fonds exclusivement sur ce compte de tiers. Il manie les fonds uniquement par l'intermédiaire de ce compte et il les transfère à l'ayant droit sans retard. Si les fonds demeurent sur le compte de tiers plus de 4 mois, l'agent immobilier est tenu de les verser sur un compte rubriqué (sauf lorsque le montant ne dépasse pas 2500 € par dossier - voir article 21/2 de la loi du 11/02/2013).

RAPPEL DE LA DIRECTIVE DÉONTOLOGIQUE

Le compte de tiers est un compte à vue ouvert auprès d'une institution financière en vertu d'une convention qui doit prévoir au minimum que:

- le compte de tiers ne présente jamais un solde débiteur,
- il ne peut servir de sûreté,
- aucun crédit ne peut être consenti sur ce compte,
- dès l'ouverture de son compte de tiers, l'agent immobilier donne irrévocablement tout pouvoir à l'assesseur juridique de la Chambre exécutive de recevoir de la banque, à sa demande, copie de toutes les opérations qui ont eu lieu sur ce compte de tiers. Cette disposition date de 2007 et l'assesseur juridique en fait usage uniquement lorsque cela s'avère nécessaire.

Par ailleurs, l'agent immobilier dont le "compte de tiers" n'est pas indiqué sur son papier à lettres, doit toujours préciser par écrit, lorsqu'il demande des fonds, le numéro de "compte de tiers" sur lequel ceux-ci doivent être versés, précédé de la mention "compte de tiers".

LA CHAMBRE EXÉCUTIVE SANCTIONNE EN CAS DE MAUVAISE UTILISATION DU COMPTE DE TIERS

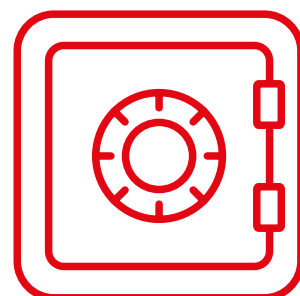
Pour rappel, tant que toutes les clauses suspensives du compromis de vente ne sont pas levées, aucune commission ne peut être prélevée par l'agent immobilier sur l'acompte de l'acquéreur.

De même, le compte de tiers ne peut servir à payer des salaires, des fournisseurs et autres frais de l'agence, même si cette dernière manque de liquidités et / ou qu'il n'y aurait pas de consommateur préjudicié.

En effet, le non-respect de cette règle peut mener à des retards dans la rétrocession des acomptes (activité de courtage), des loyers (activité de régisseur), voire à l'absence de rétrocession de ces sommes puisque l'agent immobilier ne peut plus distinguer ses fonds de ceux des tiers.

En cas de non-rétrocession de sommes dues, la Chambre exécutive francophone est particulièrement sévère et elle n'hésite pas à radier les agents immobiliers indécents.

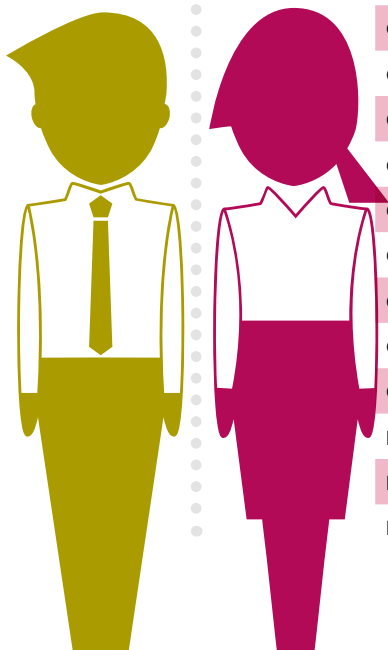
Les articles 29 à 34, 66 et 68 du nouveau Code de déontologie (entré en vigueur le 1^{er} janvier 2019, arrêté royal du 29/06/2018, Moniteur belge du 31/10/2018) n'ont pas modifié le contenu de ces obligations relatives au compte de tiers; seuls les numéros d'article ont été revus.

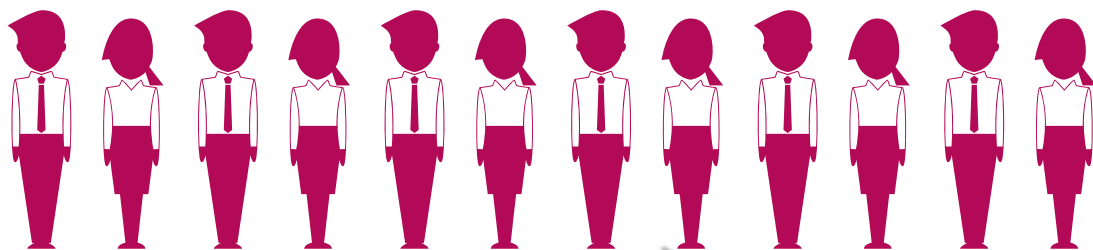


NOUVEAUX
TITULAIRES

NOUVEAUX TITULAIRES DE LA FIN DE L'ANNÉE 2018 ET DU PREMIER SEMESTRE 2019. Lors des audiences administratives des 13 novembre et 4 décembre 2018, du 8 janvier, des 5, 14 février et des 2, 11 avril 2019, la Chambre exécutive de l'IPI a entériné les inscriptions de 107 nouveaux titulaires francophones. Félicitations et bienvenue!

AERTS	Cédric	DE ROOVER	Gerard
AHREND	Daniël	DEBRUCHE	Coralie
AÏT HAMID	Rachid	DECROIX	Mathieu
ALEXIS	Frédéric	DEJARDIN	Sébastien
BABANAZAROVA	Nigora	DELCROIX	Arnaud
BAHI	Anissa	DESSALLIEN	Matthieu
BARBARO	Roberto	DEWULF	Laurent
BECK	Jérémy	DILLY	Sébastien
BENAMAR	Aziz	DUBOIS	Angèle
BERRADA	Radwane	DUMOULIN	Antoine
BESTAUX	Grégoire	DUSSART	Julien
BINET	Anne-Sophie	DUWYN	Virginie
BLAISE	Romain	DUYCKAERTS	Laurent
BOURGRAFF	Fany	EL ACHORI	Zoulikha
BOUTEFU	Aurélié	ELMI GALIB	Moustafa
BRAEM	Jennifer	FABER	Christoph
BUSET	Perrine	FARES	Ikram
BUSSCHAERT	Ludovic	FELICIA COELHO	Daniel
CAMBIER	Virginie	FELLER	Paul
CHARON	Steve	FIÉVET	Pascal
CHAVET	Jérôme	FOUGNIES	Pierre
CHRAIBI	Jolanta	FRÉMONT	Romain
CLIQUE	Christophe	GALANT	Vincent
COHEN	Gary	GATZ	Philippe
COLLIN	Mathieu	GIRST	Josee
COLUCCIA	Riccardo	GOOSSENS	Coralie
CORNET	Florent	GRIEZ	Michael
DAUBECHIES	Fabian	GUÉGAN	Nicolas
DE BREM	Frédéric	HASSANI	Ibtissem
DE MAHIEU	Christophe	HECHT	Jérémy





HELLMANN	Anne-Catherine
HENDERSON	Christopher
HERBAUT	Charles
HIERNAUX	Bénédicte
JOLIVOT	Laurette
KOHN	Emmanuelle
KOUDAKOVA	Svetlana
LA ROCCA	Francesco
LAFON	Edouard
LAMBRECHTS	Charles
LANNOYE	Francisco
LENNAERTZ	Nicolas
LÉONARD	Jordan
LEPLAT-GRYSPEERDT	Philippe
MAHAUX	Jérôme
MAHANT	Bénédicte
MAKARIAN	Chloé
MAZZA	Doriano
MOINET	Marie-Rose
ORTASSE	Jack
PALASCINO	Joseph
PELLEGRINI	Paul-Antoine
PIERARD	Charlotte
POLLIN	Gauthier

POLO	Christophe
RISTAGNO	Cyrielle
ROBILLARD	Olivier
SALIHOGU	Sule
SCALIA	Anthony
SCHOLASSE	Mandy
SCHOOF	Freddy
SERHEN	Corinne
SIMONS	Julien
SNYCKERS	Stéphanie
SOUVETON	Ludovic
SPRUYTTE	Eric
STAES	Michel
SUTERA	Angelina
THIRION	Aurore
TUYTSCHAUVER	Carole
VAISER	Stéphane
VAN DEN BERG	Gilles
VAN DEN DORPE	Jean-François
VANDERVEKEN	Géraldine
VERCAUTEREN DRUBBEL	Laurent
VERSCHUEREN	Fabrice
VERSTUYFT	Patricia



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** tous les jours ouvrables de 10 à 12 h et de 13 à 18 h aux questions des agents immobiliers. Voici un aperçu des principales questions posées ce dernier trimestre.

Bail commercial : quelle durée minimale ?

La loi de 1951 sur le bail commercial prévoyait en son article 3 que le bail commercial ne pouvait avoir une durée inférieure à 9 ans.

Toutefois, depuis le 1/09/2016 en Flandre (décret du 17/06/2016), depuis le 7 avril 2018 en Région wallonne (décret du 15/03/2018) et tout récemment depuis le 19 mai 2019 en Région de Bruxelles-Capitale (ordonnance du 25/04/2019), un bail commercial peut être conclu pour une durée de maximum 1 an également. Ces nouvelles dispositions s'appliquent à tous les types d'activités qui rentrent dans le champ d'application de la loi sur le bail commercial, c'est-à-dire toutes les activités commerciales de détail ou d'artisanat impliquant un contact direct avec le public en général.

Bail de droit commun : quelles obligations et quels taux en matière de droits d'enregistrement ?

Tous les baux de droit commun (bail professionnel de bureaux, de garages, d'entrepôts, etc...) doivent faire l'objet d'un enregistrement. Le droit d'enregistrement est fixé à 0,2 % de la base imposable.

La base imposable se calcule comme suit:

- **bail à durée déterminée:** montants cumulés des loyers et des charges imposés au locataire pour toute la durée du bail ou, s'il s'agit d'une cession, pour la période restant à courir;
- **bail à durée indéterminée:** la base imposable est égale au plus grand des deux montants suivants:
 - dix fois le montant du loyer et des charges annuels,
 - montant cumulé des loyers et des charges pour la durée minimum prévue dans le bail.

Bail d'habitation : conséquences de l'absence d'enregistrement

On se souviendra que les réformes du bail d'habitation tant en Région wallonne qu'à Bruxelles ont prévu qu'en cas d'absence d'enregistrement du bail, le locataire devait préalablement mettre en demeure le bailleur d'enregistrer le bail avant de pouvoir se prévaloir de la sanction qui lui permet de quitter les lieux sans préavis ou indemnité. Il ne faut pas oublier non plus qu'en cas de non enregistrement en Région wallonne, il n'est plus possible d'indexer son bail ou de demander une révision du loyer.

Bail à ferme : la régionalisation des baux a-t-elle changé la réglementation applicable ?

Une nouvelle réglementation rentrera en vigueur en Région wallonne le 1/01/2020 et remplacera la loi du 04/11/1969. Le nouveau texte prévoit que:

- dans tous les cas, le bail devra être enregistré et donc écrit;
- l'état des lieux sera obligatoire avec la possibilité de confier cette tâche à des experts;
- des sanctions effectives sont prévues en cas de sous-location;
- les cessions privilégiées abusives ne seront plus possibles;
- les échanges de parcelles doivent obligatoirement être notifiés;
- les droits au renouvellement du bail seront limités dans le temps;
- des clauses environnementales.



Ivo Van Bulck

Ivo Van Bulck est secrétaire général de l'Union Professionnelle du Crédit (UPC) et directeur de la Commercial Banking chez Febelfin. Avocat de formation, il a plus de 30 ans d'expérience dans le secteur bancaire. Dans cette rubrique, il analyse le marché belge du logement et du crédit. Il souligne l'importance croissante d'un bon PEB dans le cadre d'un octroi de crédit. **Johan Van Gompel**, économiste senior chez KBC, a également participé à cet article, ce pourquoi nous l'en remercions.

Ces dernières années, le marché belge du logement se porte très bien. La demande en matière de financements n'a jamais été aussi forte. Les chiffres de l'UPC montrent que 2018 a été une année record avec plus de 34 milliards d'euros de prêts hypothécaires et plus de 250.000 contrats (sans refinancement externe).

La forte activité du marché immobilier depuis 2017 peut être attribuée à plusieurs facteurs. Sur le plan macroéconomique, la persistance de taux d'intérêt bas, conjuguée à un marché du travail favorable et à la hausse des revenus familiaux, a soutenu la demande de logements et de prêts. La réduction des droits de vente dans les trois régions pour certains achats immobiliers a également stimulé l'activité. Enfin, l'augmentation du nombre de ménages en Belgique a joué son rôle dans la croissance de la demande.

A noter qu'une grande partie de l'activité immobilière provient des investisseurs. En effet, les faibles taux d'intérêt et la fiscalité restreinte des revenus locatifs rendent l'investissement dans l'immobilier résidentiel relativement attractif par rapport à d'autres investissements financiers.

Le Belge aime acheter, ce qui a eu comme impact de nouvelles et fortes hausses des prix des logements ces dernières années (selon les chiffres d'Eurostat, 2,9% en 2018, 3,6% en 2017 et 2,6% en 2016, contre 1,7% en 2015, -0,6% en 2014 et 1,2% en 2013). Sur une plus longue période, le prix des maisons en Belgique a triplé depuis le milieu des années 1990. Après correction pour tenir compte de l'inflation, on peut malgré tout parler d'une hausse par deux du prix.

Toutefois, l'enthousiasme pour l'activité immobilière et la dynamique des prix qui lui est associée ne sont pas sans risques. On parle de surévaluation de l'immobilier lorsque l'évolution des prix n'est plus conforme à celle des principaux

déterminants du marché. A ce sujet, la Banque nationale de Belgique (BNB) estime la surévaluation du marché belge à environ 6%.

Une baisse de l'immobilier est-elle attendue à court terme? Pas nécessairement. Les déterminants les plus importants se portent toujours bien aujourd'hui. Ainsi, la Banque centrale européenne (BCE) poursuivra probablement sa politique de taux d'intérêt bas jusqu'à la mi-2020. Sur un autre plan, la croissance du PIB et des revenus restera également positive.

Aujourd'hui, notre marché immobilier est donc fondamentalement sain. Les crédits ne sont accordés aux ménages que si leur capacité de remboursement le permet. Il ressort de la Centrale des crédits aux particuliers (CCP) que les défauts de paiements hypothécaires sont en baisse et historiquement bas (< 1%).

Cependant, ce qui précède ne devrait pas nous rendre moins vigilants. Bien au contraire. Tant la BNB que de nombreux économistes prévoient une baisse des prix de l'immobilier en cas d'une nouvelle récession ou d'une brusque hausse des taux d'intérêt. C'est pourquoi il est nécessaire que le secteur du crédit se prémunisse contre un tel choc éventuel. Afin de compenser toute perte de valeur du bien, il est important que les emprunteurs augmentent leur apport personnel. Ces derniers peuvent parfois compter sur un peu de compréhension de la part des acheteurs et des agents immobiliers, mais les banques, à la demande expresse de la BNB et de la BCE, doivent maintenir leurs portefeuilles en bonne santé afin d'avoir une marge de manœuvre en période plus difficile. Cela peut permettre de prévenir bien d'autres problèmes.

Une nouvelle composante importante sous-estimée, et que le secteur immobilier doit

prendre davantage en considération est la valeur négative des maisons existantes ayant un mauvais score énergétique. La performance énergétique d'un logement déterminera sa valeur.

Ainsi, les prêteurs vont inclure le score du PEB dans leur politique de crédit. Les maisons avec un PEB au score élevé peuvent connaître une forte baisse des prix, étant donné que les investissements obligatoires pour la performance énergétique pèseront sur le prix d'achat.

Les agents immobiliers, les estimateurs et les acheteurs doivent donc être conscients de l'importance du score du PEB. Ce n'est qu'en tenant compte de cet élément lors de la détermination de la valeur des biens immobiliers que l'on disposera de ressources financières suffisantes pour être en mesure de réaliser les investissements énergétiques nécessaires après l'achat, comme demandé par le gouvernement. Et c'est la seule façon d'atteindre les objectifs climatiques. La combinaison d'une valeur d'achat trop élevée d'une maison mal cotée et de l'obligation d'engager des coûts de rénovation importants après l'achat entraînerait des demandes de crédit excessives qui pourraient dépasser la capacité de remboursement des ménages. Il incombe aux prêteurs d'assurer la santé du marché du crédit, ce qui pourrait entraîner un plus grand nombre de refus de crédit. Personne n'y trouverait son intérêt.

Les secteurs de l'immobilier et du crédit devraient donc continuer à travailler en étroite collaboration pour maintenir un marché du logement et du crédit sain. Travaillons ensemble sur les objectifs climatiques.