

2020-2

# IPI NEWS

avril - mai - juin 2020 - 23<sup>e</sup> année • Bureau de dépôt Bru X • P705210



## DOSSIER RÉGISSEUR, UNE PROFESSION POLYVALENTE



LE RAPPORT ANNUEL 2019  
SOUS LA LOUPE



LA VENTE EN VIAGER,  
PAS SANS RISQUE  
POUR L'AGENT IMMOBILIER



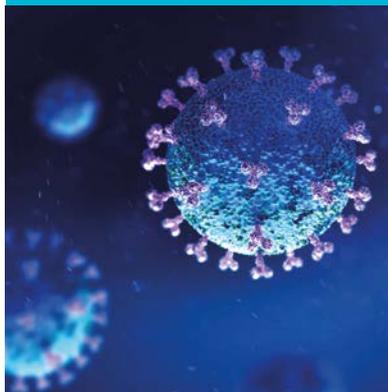


# SOMMAIRE

3   
Édito



4-5   
Actualités



6   
Coronavirus

Quelles mesures de soutien  
pour les indépendants?

7-10   
Dossier

Régisseur: une profession  
polyvalente

11 

Le rapport  
annuel 2019  
sous la loupe

12-13 

La vente en viager,  
pas sans risque pour l'agent  
immobilier

14 

Nouveaux  
titulaires

15 ?  
Questions  
immobilières

16 

L'invité  
Jean-Pierre LANNROY  
et Muriel MASSON



DES IDÉES ?  
DES PROPOSITIONS ?

N'hésitez pas à contacter le service  
communication de l'IPI via [info@ipi.be](mailto: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](http://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  
Patricia Despretz  
Nathalie Schryvers  
Jean-Pierre Lannoy  
Annie Koniarski  
Muriel Masson

LAYOUT

Graphic Plugin

IMPRIMERIE

Mirto


 Cécile Vause  
 Nicolas Watillon

## ENSEMBLE, NOUS SORTIRONS PLUS FORTS DE CETTE CRISE

**Le 18 mars, la population entrait dans un confinement strict imposé par le gouvernement afin de lutter contre la propagation du coronavirus. La fiction est devenue réalité: la pandémie a presque entièrement paralysé la vie sociale et économique. Les conséquences ont été lourdes pour notre secteur. Les agents immobiliers se sont rapidement retrouvés avec le couteau sous la gorge, à défaut de pouvoir mettre en route de nouveaux dossiers de location et de vente, effectuer des visites, ou organiser des assemblées générales de copropriétés... Seuls les dossiers en cours ont pu se poursuivre peu ou prou. Un grand nombre d'agents ont dû cesser totalement leurs activités.**

Pendant les deux premières semaines, nous avons été submergés d'informations parfois contradictoires. Vous avez été nombreux à vous tourner vers l'IPI afin qu'il vous aide à traverser cette crise.

Le personnel de l'IPI s'est démené afin de transformer les incertitudes en certitudes et vous fournir des informations correctes. Par ailleurs, nous avons pris très rapidement la décision de reporter le paiement de la cotisation au 30 juin. En outre, les nombreuses pressions et interpellations conjointes de l'IPI et de Federia auprès des différents niveaux de pouvoir ont permis de vous faire bénéficier des primes régionales.

Le 24 avril, le gouvernement annonçait la perspective d'un déconfinement devant se dérouler en plusieurs phases. L'objectif étant de relancer l'économie en respectant des protocoles de sécurité. Nous n'avons pas attendu cette annonce pour travailler sur la reprise. Début avril, avec les autres partenaires du secteur, nous planchions déjà sur un plan de relance. Toutes nos pensées étaient tournées vers l'avenir et sur les moyens pour parvenir à reprendre nos activités de manière sécurisée.

Le mois de mai a signifié la reprise progressive, et avec celle-ci, un retour à une certaine forme de "normalité". Nous sommes conscients des difficultés que vous avez rencontrées, tout en étant convaincus que vous parviendrez à les surmonter.

Dans ce deuxième numéro de l'année, le dossier est consacré au métier de régisseur. Nous avons décidé de mener l'enquête et de broser son portrait. Quelles sont ses tâches? Quelle différence entre le métier de syndic et celui de régisseur? Autant de questions qui trouvent leurs réponses dans ces 4 pages.

Enfin, comme à l'accoutumée, nous laissons la parole à un tiers pour clôturer notre magazine. Jean-Pierre Lannoy et Muriel Masson, respectivement Président et Trésorière du CEFIM ASBL, dressent pour vous un état des lieux de la formation et notamment l'impact de la crise sur celle-ci.

Nous vous souhaitons une bonne lecture et un agréable été. Profitez-en pour retrouver vos proches, redécouvrir notre pays et envisager l'avenir avec espoir et optimisme!

Nicolas Watillon, vice-président  
 et Cécile Vause, trésorier



2020-2  
IPI NEWS

# ACTUALITÉS

## DIGITALISATION PROCHAINE DE LA DEMANDE D'INSCRIPTION À LA LISTE DES STAGIAIRES!

Voilà déjà quelques années que l'IPI s'est lancé sur la voie digitale. C'est dans cette optique que le nouvel outil de stage en ligne a vu le jour il y a un an et demi. La numérisation est toutefois loin d'être terminée, en témoignent les nombreux formulaires de demande d'inscription au format papier qui nous parviennent tous les jours. C'est la raison pour laquelle cette procédure va elle aussi subir une révolution digitale. Bientôt, celui qui souhaitera demander son inscription à la liste des stagiaires pourra l'introduire en ligne. Ce nouveau procédé sera plus efficace et plus rapide!

### ACTUELLEMENT

Le candidat-stagiaire doit imprimer les documents et les envoyer à l'IPI par courrier. Le délai entre l'envoi de la demande et la présentation du test de compétence peut dans certains cas durer quelques semaines en raison d'une ou plusieurs pièces manquantes au dossier d'inscription. Pendant ce laps de temps, le candidat ne peut commencer à exercer en tant qu'agent immobilier et peut perdre un temps précieux.

### BIENTÔT

Le candidat-stagiaire devra au préalable créer un compte personnel associé à un mot de passe de son choix. Une fois son compte créé, il pourra introduire sa demande en ligne à l'aide de sa carte d'identité (e-ID) ou de l'application itsme. Les pièces requises seront téléchargées et les frais de dossier pourront être payés soit en ligne (Mastercard, Visa, bancontact, ...) soit par virement bancaire. Dès la demande rentrée, le candidat pourra consulter l'état d'avancement de celle-ci à tout moment. Toute modification devra

être effectuée via le compte personnel directement. Une fois la demande complète, le candidat aura accès au test de compétence et son dossier sera présenté devant la Chambre exécutive. Après avoir été inscrit à la liste des stagiaires, il gardera accès à son compte personnel pour gérer tant ses données, son outil de stage que pour valider les modules e-learning.

Il va sans dire que cette nouvelle méthode sera bien plus efficace tant pour le candidat, le maître de stage que le service en charge des inscriptions. Nous avons pour objectif de progressivement numériser nos autres procédures (omission, demande d'inscription à la liste des maîtres de stage, ...).

### AVANTAGES

- ✓ Simplicité
- ✓ Efficacité
- ✓ Gain de temps
- ✓ Feedback automatique
- ✓ Moins d'erreurs (écriture peu lisible, fautes de frappe, ...)



*Avec la numérisation des demandes d'inscription à la liste des stagiaires, nous franchissons une nouvelle étape importante. Pour la première fois, les demandes peuvent être introduites sans envoyer un seul document papier. Nous avons mené ce projet afin d'en faire du win-win pour toutes les parties. Tout comme pour l'outil de stage que nous évaluons régulièrement, nous continuerons à améliorer ce nouveau processus grâce au retour des utilisateurs."*

*Frank Damen, digital manager de l'IPI qui a supervisé le projet.*



**Knowledge Base**

En savoir plus sur l'assurance, l'inspection économique ou l'anti-blanchiment



## MISE EN LIGNE DE NOTRE KNOWLEDGE BASE

En vous rendant sur notre site internet, vous avez peut-être déjà remarqué un nouveau bouton "Knowledge Base". Nous avons rassemblé dans cette section ([www.ipi.be/kb](http://www.ipi.be/kb)) toutes les informations pertinentes et utiles relatives à la législation telles que la lutte contre le blanchiment d'argent et la discrimination, le contrat d'assurance collective, les honoraires, etc. Pour consulter la réglementation en vigueur relative à la discrimination ou vérifier vos obligations en matière de formation permanente, c'est dans la Knowledge Base que vous devez vous rendre.

Comme toujours, il vous est loisible de nous faire part de vos commentaires quant à la rédaction et/ou la pertinence de nos articles.

Le reste des informations telles que le parcours de stage, les missions de l'IPI ou encore l'offre de formations restent disponibles aux endroits habituels sur notre site.

Au cours des prochains mois, nous renouvelerons également la page d'accueil de notre site internet afin de la rendre plus attractive et instinctive.

## CONTRÔLES DES CITERNES À MAZOUT: ABROGATION DE L'ARRÊTÉ DU 18 JUILLET 2019

En date du jeudi 23 avril 2020, le gouvernement wallon a abrogé l'arrêté du 18 juillet 2019 relatif aux dépôts de mazout de chauffage de 500 à 24.999 litres.

Les dépôts de mazout de chauffage de 3.000 à 24.999 litres restent classés dans le permis d'environnement jusqu'à nouvel ordre. Ils doivent donc toujours être déclarés auprès de la commune concernée, respecter les conditions intégrales figurant dans l'arrêté du gouvernement wallon du 17 juillet 2003 et être contrôlés périodiquement.

## DES MASQUES DE PROTECTION OFFERTS PAR L'IPI

Grâce à l'excellent travail effectué par le Service Dépistage de l'IPI dans le cadre de la lutte contre l'exercice illégal de la profession, l'Institut a une fois de plus perçu des astreintes liées à un dossier de faux agent immobilier.

L'Institut a décidé de faire bénéficier directement les agents immobiliers de cette recette exceptionnelle. Le Conseil national a en effet pris la décision d'aider les agents immobiliers dans la sortie du confinement en investissant dans des masques de protection pour permettre une reprise du travail de ses membres avec un maximum de sécurité.

## LE RAPPORT ANTI-BLANCHIMENT NE DOIT PLUS ÊTRE ENVOYÉ

Dans le cadre de la loi anti-blanchiment, l'agent immobilier doit respecter plusieurs obligations. L'une d'elles consistait à établir une fois par an un rapport d'activités écrit ou électronique sur la manière dont l'agence a appliqué la loi anti-blanchiment. Ce rapport devait être traditionnellement transmis au SPF Economie avant le 30 juin.

Le SPF Economie nous a confirmé que l'obligation d'envoyer un rapport annuel ne faisait plus partie de la nouvelle réglementation anti-blanchiment, laquelle a été adaptée aux nouvelles directives européennes dans le domaine.

## LE STATUT DES STAGIAIRES PROLONGÉ AUTOMATIQUEMENT DE 53 JOURS

Compte tenu des circonstances exceptionnelles, la Chambre exécutive a décidé de prolonger automatiquement de 53 jours (= la durée totale de fermeture obligatoire) la période de stage, habituellement

d'une durée de 36 mois maximum, et ce pour tous les stagiaires. Ces derniers disposent donc de plus de temps pour présenter le test d'aptitude et/ou atteindre les 1500 heures de stage.



2020-2  
IPI NEWS

# CORONAVIRUS

## QUELLES MESURES DE SOUTIEN POUR LES INDÉPENDANTS?

La crise du coronavirus nous a tous pris par surprise, et a profondément bouleversé nos habitudes. Le gouvernement a imposé un confinement strict afin de préserver la santé des citoyens.

De nombreux indépendants ont vu leurs activités diminuer drastiquement tandis que certains ont dû les cesser totalement. Bien que la décision prise par notre gouvernement était indispensable et vitale, les conséquences économiques ont rapidement fait leur apparition.

Pour permettre aux indépendants de faire face à la crise, les niveaux de pouvoirs fédéraux et régionaux se sont mobilisés. Toutefois, dans un premier temps, les agents immobiliers ne faisaient pas partie des bénéficiaires des mesures annoncées par les gouvernements régionaux.

Grâce aux combats menés par l'IPI et Federia auprès des différents niveaux de pouvoir du pays, nos membres ont eux aussi pu obtenir un maximum d'aides pour traverser cette crise.

### MESURES FÉDÉRALES

La mesure de soutien principale prise au niveau fédéral concerne le droit-passerelle. Ce revenu de remplacement est accordé aux indépendants pour les faillites, les cessations pour raisons économiques ainsi qu'en cas d'interruption pour cause de force majeure.

De nombreux indépendants ont ainsi pu en bénéficier pour les mois de mars, avril et mai. En outre, les conditions d'accès ont été élargies afin de permettre aux indépendants à titre principal, à titre complémentaire ainsi qu'aux indépendants pensionnés actifs d'en profiter.

A côté du revenu de remplacement, le fédéral a également adopté une série de reports de paiement tels que la TVA et le précompte profes-

sionnel, les cotisations sociales ou encore l'impôt des personnes physiques et l'impôt des sociétés.

### MESURES RÉGIONALES

Bien vite, les gouvernements régionaux ont emboîté le pas au fédéral et ont à leur tour débloqué des fonds. Ces budgets avaient pour objectif d'apporter une bouffée d'oxygène aux indépendants et ont été répartis sous forme de prime forfaitaire parmi les indépendants des secteurs les plus touchés. Bien vite, il est apparu que nos membres ne pouvaient malheureusement pas bénéficier de ce soutien financier.

Reconnus comme des commerces par le SPF Economie, les agents immobiliers ont été contraints de

fermer leurs agences ou bureaux. A défaut de pouvoir organiser des visites ou des rendez-vous, leurs activités se sont rapidement essouffées avant d'être mises en stand-by. Et pourtant, la prime régionale leur était inaccessible. Une situation totalement inacceptable pour l'IPI!

En collaboration avec Federia, nous avons interpellé à de multiples reprises les Ministres présidents wallon et bruxellois afin de défendre le secteur. Ce combat mené jour après jour a fini par porter ses fruits! Les gouvernements de ces deux régions ont annoncé à quelques jours d'intervalles qu'une nouvelle enveloppe serait débloquée pour certains secteurs, dont le nôtre! Une grande victoire pour nos membres!

|           |  |  |
|-----------|--|--|
| Wallonie  | <b>5.000€ par numéro d'entreprise (BCE)</b>  | Pour les intermédiaires en achat, vente et location de biens immobiliers (code NACE 68.311*), que vous soyez PME, TPE ou indépendants.   |
|           | <b>2.500€ par indépendant ou entreprise</b>  | Pour les indépendants/entreprises qui n'ont pu fonctionner que de manière partielle durant la période de confinement et ayant bénéficié du droit-passerelle.   |
| Bruxelles | <b>4.000€ par siège d'exploitation situé en Région de Bruxelles-Capitale, avec un maximum de 20.000 € par entreprise</b> | Toute entreprise (indépendant ou société) active en intermédiation en achat, vente et location de biens immobiliers (code NACE 68.311) qui dispose d'au moins un siège d'exploitation en Région de Bruxelles-Capitale, avec moins de 50 équivalents temps plein (ETP). |

A noter que l'IPI s'est également battu aux côtés de CIB Vlaanderen afin de permettre à nos confrères néerlandophones de bénéficier eux aussi d'une aide. Notre démarche a ainsi permis aux agents immobiliers remplissant les conditions de percevoir soit une prime de nuisance soit une prime de compensation.



## RÉGISSEUR: UNE PROFESSION POLYVALENTE

**Courtier, syndic, régisseur ... le métier d'agent immobilier est vaste, complexe et comporte de multiples facettes. L'on pense souvent à tort qu'être agent immobilier, c'est exercer soit comme courtier soit comme syndic. La profession d'agent immobilier se subdivise en effet bien en trois métiers: le courtier, le syndic et le régisseur. Que ce soit parmi le consommateur lambda voire même parmi nos membres, le métier de régisseur est parfois incompris, voire méconnu. Qu'est-ce qu'un régisseur et que peut-il effectuer comme activités? Quelle est la proportion de membres exerçant ce métier? Nous avons décidé de mener l'enquête sur ce métier passionnant!**

La profession d'agent immobilier ainsi que le titre professionnel sont réglementés depuis 1993. Parmi les activités protégées par la loi figurent les activités de gestion de biens immobiliers. Le régisseur a donc pour mission d'administrer les biens de tiers. Il va effectuer toute opération de gestion de patrimoines immobiliers appartenant soit à une personne physique soit à une société. Dans ce cadre, il remplace le propriétaire dans ses relations avec les tiers et va donc veiller à assurer ses droits et exécuter ses obligations.

### SYNDIC OU RÉGISSEUR, QUELLE DIFFÉRENCE?

Tant le régisseur que le syndic remplissent les tâches financières, techniques et administratives de la gestion des biens. Cependant, il existe un certain nombre de différences entre les deux activités.

Un syndic gère les parties communes au sein d'une copropriété. Il est le point de contact de tous les copropriétaires et est le mandataire désigné par l'Association des copropriétaires (ACP), entité juridique à part entière, et qui doit accomplir une mission légale spécifique.

Il représente l'ACP et assure la gestion au sein des parties communes.

Le régisseur est responsable de la gestion privée des biens qui lui sont confiés par un propriétaire. Il peut s'agir, par exemple,

d'immeubles (d'appartements) entiers ou de lots privatifs en copropriété. La mission du régisseur n'est pas prévue par la loi mais est déterminée contractuellement par les deux parties. L'étendue de sa mission peut donc être large, mais peut tout aussi bien être très limitée.

Un régisseur peut exercer à la fois dans le cadre d'une mission et d'un mandat. Une mission implique qu'il peut poser des actes matériels, et intervenir en tant qu'intermédiaire (location) par rapport à des accords prédéterminés. Dans le cas d'un mandat, ce qui est généralement le cas, le régisseur est mandaté pour agir au nom et pour le compte du propriétaire et pour accomplir des actes juridiques.

### AGENT IMMOBILIER: TROIS MÉTIERS, DEUX COLONNES

Celui qui souhaite exercer en tant que régisseur doit disposer d'une agrégation IPI et doit donc être inscrit au tableau des titulaires. Toutefois, le tableau n'est scindé qu'en deux colonnes, celle des intermédiaires et celle des syndics. En fonction des activités qu'il souhaite prêter, il doit choisir et demander son inscription dans l'une ou l'autre colonne. Par exemple, celui inscrit dans la colonne des syndics ne pourra pas procéder à la mise en vente du bien dont il a la gestion et devra confier cette mission à un agent immobilier intermédiaire.





## QUELLES TÂCHES?

L'agent immobilier régisseur a pour mission de gérer le patrimoine de son client, dans l'intérêt de ce dernier. Les tâches qu'il peut être amené à effectuer sont multiples.

Nous en énumérons quelques-unes dans le tableau ci-dessous (liste non exhaustive):

### Gestion administrative

- Rappel de paiements;
- Représentation auprès des sociétés des eaux, du gaz, d'électricité, ...;
- Conclusion et gestion de contrats (de nettoyage, de la chaudière, ...);
- Souscription des polices d'assurance, du paiement des primes, de la gestion des sinistres;
- Représentation lors des AG.

### Courtage

- Conclusion d'une convention de courtage pour rechercher un locataire;
- Négociation et signature des baux;
- Rédaction du bail;
- Constitution de la garantie locative;
- Mise en vente du bien.

### Gestion technique

- Gestion des pannes;
- Gestion des sinistres;
- Gestion des demandes de devis;
- Commande, réception et vérification des travaux.

### Gestion financière

- Ouverture d'un compte bancaire rubriqué au nom du propriétaire;
- Réception du loyer et des charges;
- Gestion des factures;
- Calcul de l'indexation et du décompte des charges communes.

## QUE DIT LA DÉONTOLOGIE?

Tout comme le courtier et le syndic, l'agent immobilier qui opte pour le métier de régisseur est tenu de respecter le code de déontologie. Outre les obligations spécifiques à la colonne à laquelle il a demandé son inscription, le code comprend deux articles propres au métier de régisseur.

Il s'agit de l'article 86 relatif à l'obligation de conclure un contrat écrit, et de l'article 87 concernant la procuration du propriétaire requise en vue de le représenter à l'assemblée générale des copropriétaires.

A côté de ces deux articles spécifiques au métier de régisseur, mentionnons également l'article 29 du code qui stipule: *"L'agent immobilier intermédiaire ou régisseur doit ouvrir un compte de tiers destiné à réceptionner ou transférer les fonds et valeurs qu'il est appelé à détenir ou gérer dans le cadre de sa mission, sauf si son commettant décide d'ouvrir un compte personnel à cet effet."* Afin d'éviter toute confusion de patrimoine entre les trésoreries de ses clients,

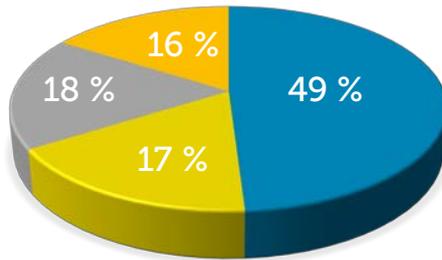
le régisseur privilégiera l'ouverture d'un compte bancaire rubriqué au nom du propriétaire.

## ENQUÊTE MENÉE AUPRÈS DE NOS MEMBRES, QUELS RÉSULTATS?

Etant donné qu'il n'existe pas de colonne « régisseur », il nous est difficile de chiffrer le nombre de personnes exerçant ce métier. C'est la raison pour laquelle nous avons lancé un sondage auprès de nos membres. Notre enquête était relativement courte, et avait pour objectif principal d'estimer le nombre de membres actifs en tant que régisseur et dans quelle proportion ainsi que d'établir un profil de base (âge, sexe, colonne d'inscription). 491 membres ont participé à notre enquête, ce qui nous permet de dégager quelques tendances que nous détaillons ci-dessous.

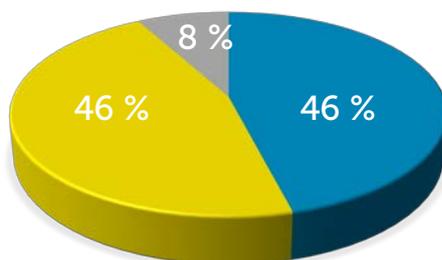
Sur les 491 participants, 396 ont répondu exercer le métier de régisseur, ce qui représente un pourcentage de 81% de réponses positives. Parmi ceux-ci, 34% des participants ont indiqué consacrer plus de 50% de leur temps au métier

de régisseur voire à en faire leur profession principale. 17% des répondants exercent en tant que régisseur dans une proportion de 26% à 50% tandis que 49%, soit près de la moitié de ceux-ci, ne dédient qu'au maximum un quart de leur temps à ce métier. Ces chiffres permettent de mettre en évidence qu'un grand nombre d'agents immobiliers ont choisi d'inclure dans leurs activités de courtage et/ou de syndic une partie dédiée à la gestion de biens.



■ 0 - 25 %    ■ 26 - 50 %  
■ Plus de 50 %    ■ À temps plein (100 %)

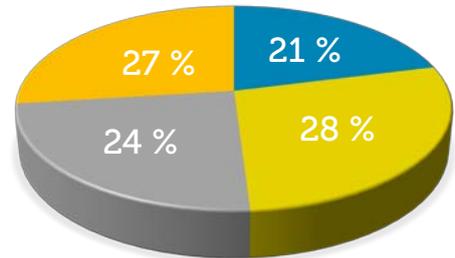
Il n'est pas surprenant que les personnes ayant répondu exercer le métier de régisseur soient plus majoritairement inscrites sur la colonne des courtiers (46%) que sur celle des syndics (8%). Bien qu'il existe de nombreux parallèles entre la profession de régisseur et de syndic, cette dernière s'avère exigeante et laisse peu de place à d'autres tâches non liées à ce métier. L'on constate qu'un peu moins de l'autre moitié a déclaré être inscrite sur les deux colonnes (46%). Ce chiffre est à relativiser dans la mesure où la grande partie de ces personnes ont été inscrites automatiquement aux deux colonnes avant que le tableau ne soit scindé en 2013, et n'exercent pas forcément les deux (trois) activités.



■ Courtiers    ■ Courtiers et syndics    ■ Syndics

Afin d'avoir une idée un peu plus précise du profil des participants, nous les avons interrogés quant à leur âge et à leur sexe. Près de 70% des personnes ayant répondu à l'enquête sont des hommes. Ce chiffre n'est guère étonnant dans la mesure où un peu plus de 30% de nos membres sont des femmes. En ce qui concerne les tranches d'âges, il ressort que plus d'un quart des personnes ont plus de 55 ans et que 21% sont âgés de moins de 35 ans. Sachant que parmi nos membres, on dénombre 27,7% de personnes de plus de 55 ans et 28% de personnes de moins de 35 ans, il apparaît que le métier de régisseur

semble susciter un peu moins d'intérêt auprès d'un public plus jeune.



■ Moins de 35 ans    ■ De 35 à 45 ans  
■ De 46 à 55 ans    ■ Plus de 55 ans

## DANS LE QUOTIDIEN D'UN AGENT IMMOBILIER RÉGISSEUR

Afin de combiner la théorie et la pratique, et d'avoir ainsi une vue complète sur le métier de régisseur, nous avons interrogé pour vous l'un de nos membres exerçant cette profession. Ainsi, Madame Annie Koniarski a accepté de répondre à quelques-unes de nos questions. Active dans le monde de l'immobilier depuis 2005, Madame Koniarski a effectué ses premiers pas dans la société patrimoniale de son papa avant d'ouvrir avec l'aide de ce dernier une agence de courtage. En 2014, Madame Koniarski a revendu la société de courtage afin de se concentrer à temps plein à la gestion de leur patrimoine ainsi que de ceux des propriétaires.



Annie Koniarski

### À quoi ressemble une journée classique? Comment faites-vous pour l'organiser?

L'avantage de ce métier, c'est qu'il n'existe pas réellement de journée type. Le déroulement de celle-ci dépendra des chantiers en cours ainsi que des événements qui se seront passés pendant la nuit (intempérie, fuite, panne, etc.). Bien évidemment, certaines tâches reviennent régulièrement telles que le relevé des mails, le contrôle du paiement des loyers, le décompte des charges, les visites, etc.



Pour débiter la journée, je commence par établir les priorités et déterminer le degré d'urgence. En cas d'urgence, je me rends sur place pour évaluer la situation afin de voir si mon intervention est suffisante ou si elle requiert un professionnel.

S'il n'y a pas d'urgence et qu'il y a des chantiers en cours, je vais sur le terrain en vue de faire un bilan avec les ouvriers.

Par ailleurs, je veille à visiter minimum deux fois par mois l'ensemble des immeubles que je gère pour m'assurer qu'il n'y ait rien d'anormal.

### **Quelles sont les compétences que doit posséder un agent immobilier pour être régisseur?**

- Savoir agir dans l'urgence, prendre des décisions rapidement;
- Savoir prendre du recul et relativiser pour pouvoir prendre les bonnes décisions même en cas d'urgence, comme c'est souvent le cas;
- Savoir garder son calme en toutes circonstances. Lorsqu'un problème apparaît, les locataires paniquent assez vite ou sont énervés (car ils n'ont plus d'eau chaude par exemple) et ont tendance à le reporter sur moi. Il est primordial de ne pas s'énerver à son tour;
- Savoir rester humain, avoir de l'empathie;
- Avoir un minimum de connaissances techniques (autant de plomberie que d'électricité, savoir repérer une fuite ou une déficience électrique). Certains problèmes ne requièrent pas forcément l'intervention d'un professionnel (disjoncteur qui saute à cause d'un appareil défectueux, vannes thermostatiques bloquées, ...);
- Connaître les prix du marché et être bon négociateur;
- Avoir des bons contacts dans le domaine du bâtiment.

### **Être régisseur de biens, c'est cumuler des compétences tant administratives, techniques que comptables. Trouvez-vous que c'est une profession exigeante?**

Oui, c'est une profession exigeante. Il faut savoir jongler entre les travaux administratifs, le terrain et les contacts humains.

### **Existe-t-il un profil type de clients (nombre de biens par propriétaire, âge, ...)?**

La plupart de mes clients sont des personnes âgées ou des personnes résidant à l'étranger. L'on peut compter une moyenne de 5 biens par propriétaire. Ces personnes n'ont pas le temps, l'envie et/ou les connaissances requises pour s'en occuper.

J'ai un très bon contact avec les propriétaires. Nous travaillons dans une confiance et un respect qui me poussent à donner le meilleur de moi-même. Ils me demandent souvent des conseils, notamment pour la réalisation de travaux de rénovation.

Le plus souvent, les nouveaux propriétaires se tournent vers moi grâce au bouche-à-oreille.

### **Quels sont les aspects qui vous donnent le plus de satisfaction dans votre travail?**

Chaque problème a sa solution. Trouver cette solution et faire en sorte que les acteurs (locataires, propriétaires) soient contents me procurent beaucoup de satisfaction.

Un aspect qui me plaît également est d'apprécier le résultat obtenu lorsqu'un chantier est terminé. Chaque chantier a son lot de responsabilités et implique un grand nombre de décisions à prendre au jour le jour.

### **Je vois que vous êtes inscrite à la liste des maîtres de stage et que vous avez accompagné des stagiaires. Ces derniers souhaitent-ils apprendre la profession de régisseur? Dans l'affirmative, quel profil recherchiez-vous auprès du candidat?**

En général, lorsqu'un stagiaire me contacte, c'est pour avoir une vue globale sur la profession d'agent immobilier. Le métier de régisseur est moins connu que celui de courtier et de syndic. Les stagiaires sont curieux et veulent savoir comment fonctionne la partie régisseur sur le terrain.

En tant que régisseur, nous touchons non seulement à la gestion quotidienne de biens immobiliers, de chantiers, de travaux administratifs mais aussi à la location et même la vente lorsqu'un propriétaire désire se séparer d'un de ses biens.

Les premières qualités que je recherche chez un candidat-stagiaire sont la motivation, la soif d'apprendre et qu'il soit orienté client. Si le stagiaire dispose de ce profil, le reste suivra.

**Lorsqu'on examine de plus près les métiers de courtier, syndic ou régisseur, la même conclusion s'impose. Le métier d'agent immobilier est une profession polyvalente, qui requiert tant une relation de confiance avec son client que de nombreuses connaissances dans des domaines variés. La profession est strictement réglementée en Belgique. Nos membres sont tenus par un code de déontologie et doivent entre autres suivre régulièrement des formations afin de se tenir à jour quant à la législation. C'est grâce à cet encadrement que le consommateur aura en face de lui un professionnel avec lequel il pourra construire cette relation de confiance, concrétiser un dossier ou encore lui confier son bien.**



# LE RAPPORT ANNUEL 2019

## SOUS LA LOUPE

La fin du premier semestre rime traditionnellement avec rapport annuel. Comme de coutume, nous avons surtout privilégié une publication digitale (même si une version papier a également été réalisée), qui est accessible depuis la fin du mois de mai sur le site de l'IPI. Une nouvelle fois, on constate que l'attrait pour le métier d'agent immobilier ne faiblit pas, bien que la profession soit strictement réglementée et contrôlée en Belgique. Notre pays fait indéniablement figure de modèle en Europe. Ainsi, on dénombrait 10.630 agents immobiliers au 31 décembre 2019, soit une augmentation de près de 200 membres par rapport à 2018. Nous avons relevé pour vous quelques tendances intéressantes.



### Portrait de l'agent immobilier

Comme l'a souligné notre Ministre de tutelle Monsieur Denis Ducarme, la

proportion de femmes augmente petit à petit chaque année. Ainsi, les femmes représentent 32% de nos membres (3.374) contre 30% en 2015. Par ailleurs, Bruxelles-Capitale est une fois de plus la région qui regroupe le plus grand nombre d'agents immobiliers (1.950), suivie de la Flandre occidentale (1.589) et de la Flandre orientale (1.402). Les régions du Luxembourg et de Namur terminent le classement avec respectivement 139 et 343 agents immobiliers. En matière de diplômes, plus de la moitié de nos membres ont soit suivi une formation de chef d'entreprise (29%) soit obtenu un bachelier (29%).

### Le nombre de nouveaux titulaires en baisse

En 2019, le nombre de nouveaux stagiaires est resté stable. La Chambre exécutive a procédé à l'inscription de 856 stagiaires contre 867 l'année précédente. Pour ce qui est des titulaires, l'on constate 488 nouvelles inscriptions au tableau des titulaires en 2019 contre 620 en 2018, soit une diminution de 20%. Cette baisse peut trouver son

explication dans le renouvellement, début 2019, des questions de l'examen écrit. En outre, le nombre de stagiaires ayant échoué à l'examen oral a fortement augmenté par rapport à 2018. Réussir le test d'aptitude de pratique de fin de stage pour devenir titulaire requiert une préparation assidue et une maîtrise de la déontologie ainsi que de la législation immobilière dans son ensemble.

### Disciplinaire: hausse du nombre de dossiers ouverts et des classements sans suite

L'année dernière, 1.427 dossiers ont été ouverts sur la base d'une plainte ou sur demande de l'assesseur juridique. Ce chiffre, en augmentation par rapport à 2018 résulte entre autres des contrôles effectués par nos référendaires et experts. Ces derniers sont mandatés par l'assesseur juridique pour se rendre dans les agences immobilières et y contrôler le respect de diverses obligations en matière de détention et d'utilisation correcte d'un compte de tiers, de blanchiment d'argent, de formation permanente obligatoire, etc. La grande majorité des dossiers ouverts à la suite de ces contrôles finissent par être renvoyés devant la Chambre exécutive.

Si le nombre de dossiers ouverts a augmenté par rapport à 2018 (1.179), la proportion de dossiers classés sans suite a suivi la même tendance

(982 dossiers en 2019 contre 774 en 2018). Lorsque l'assesseur estime qu'une condamnation disciplinaire est nécessaire, l'agent immobilier en question est convoqué devant la Chambre exécutive. En 2019, la Chambre exécutive francophone a prononcé 105 décisions, parmi lesquelles 21 radiations, 38 suspensions, 21 blâmes, 12 avertissements ainsi que 3 acquittements. Dans les 10 autres dossiers, la Chambre a entre autres pu prononcer une sanction autonome de formation ou encore ordonner la réouverture des débats si des éléments nouveaux ont été apportés.

### 33 faux agents immobiliers condamnés par la justice

Chaque année, le travail du service Dépistage permet d'écarter du marché les faux agents immobiliers. Ainsi, en 2019, ce ne sont pas moins de 371 dossiers qui ont été ouverts pour suspicion d'exercice illégal de la profession: 199 pour exercice sans agrégation et 172 pour collaboration avec un faux agent immobilier. Si l'exercice illégal est établi et que la personne refuse de régulariser sa situation, l'Institut entame des poursuites judiciaires à son encontre. L'année dernière, 33 des 34 jugements et arrêts prononcés l'ont été en faveur de l'IPI, l'un des dossiers ayant été régularisé avant la citation à comparaître.



# LA VENTE EN VIAGER

## PAS SANS RISQUE POUR L'AGENT IMMOBILIER

**La vente en viager est très particulière et requiert une connaissance approfondie de la matière. Lorsqu'on n'a pas l'habitude, cela peut vite devenir problématique, tant pour les clients que pour l'agent immobilier. Ce dernier risque d'induire en erreur le consommateur, qui le lui reprochera ensuite. C'est ainsi que la Chambre exécutive a rendu une décision en la matière (DD1711 du 26/11/2019), qui n'a pas fait l'objet d'un appel.**

L'assesseur reprochait à l'agent immobilier d'avoir fait signer à sa cliente, une dame âgée qui souhaitait vendre en viager, un contrat de courtage inadapté ne permettant pas de déterminer qui prendrait en charge les honoraires, ni si le bien était à vendre en viager libre (pleine propriété) ou occupé (nue-propriété avec réserve d'usufruit). L'appelé a reconnu que son agence avait connu des dysfonctionnements et avait utilisé des documents "imparfaits", dont celui constituant la convention de louage de service. La Chambre retient à l'examen de cette convention *"qu'elle n'est nullement conforme à ce qu'un consommateur est en droit d'attendre d'un professionnel de l'immobilier qui a accepté de procéder à ce type de vente pour lequel en réalité il ne disposait pas de toutes les connaissances et compétences pour la traiter (...). En effet, la convention se devait d'être non seulement totalement claire quant à la désignation du débiteur des honoraires et au mode de calcul et au montant de ceux-ci, mais également et surtout explicite quant à la nature et l'objet de la vente, la convention ne précisant nullement qu'elle portait sur un droit démembré, à savoir uniquement sur la nue-propriété à l'exclusion de l'usufruit, ce qui était élémentaire"*. Il s'agit bien ici de conditions essentielles de la vente.

Ensuite, il lui était fait grief d'avoir manqué à son devoir d'information et de conseil. La Chambre exécutive a déclaré le grief établi *"puisque l'offre faite par le candidat-acquéreur a été adaptée sans que sa commettante n'ait été correctement informée et sans qu'elle ne l'ait formellement accepté"*. Enfin, la Chambre relève que l'agent immobilier est en défaut d'avoir suivi les nombres d'heures requises de formations professionnelles. L'agent immobilier a donc été sanctionné d'une

suspension de 2 mois, avec sursis total, à condition de suivre 20h de formations complémentaires à son obligation déontologique dans les 12 mois du prononcé de la décision.

### Conditions de la vente en viager

La vente viagère d'un immeuble est une vente présentant la particularité que l'acquéreur (débirentier) s'acquitte du prix converti en une rente (les arrérages) que le vendeur (crédirentier), perçoit pendant une certaine durée (jusqu'à son décès ou dans un délai déterminé).

**1.** La caractéristique essentielle de la vente en viager est son caractère aléatoire, c'est-à-dire un contrat dont les effets pour les parties dépendent d'un événement incertain, la date de décès du vendeur, déterminant le prix final de vente. Pour qu'une vente en viager soit valide, il faut une **incertitude** dans le chef de chaque partie contractante. Au moment de la conclusion de la convention, les deux parties doivent donc avoir une chance réelle de gain ou de perte, condition essentielle à la validité d'un contrat aléatoire (art. 1104, al. 2, et 1964 du Code civil). Ainsi, la vente sera nulle si la rente a été constituée sur la tête d'une personne atteinte d'une maladie dont elle est décédée dans les vingt jours (article 1975 du Code civil) suivant la vente en viager.

**2.** Une deuxième condition de validité à laquelle la vente doit répondre est l'**exigence d'une rente suffisante**. Le caractère incertain de la rente viagère n'est pas seulement évalué sur base de l'espérance de vie du vendeur, mais également sur base du montant des arrérages. A défaut d'**aléa suffisant**, la vente en viager est nulle. Rappelons à cet égard

que le calcul de cet aléa suffisant se réalise sur base de plusieurs paramètres (âge, sexe, vente en pleine propriété ou en nue-propriété, .....). A côté de la rente, un "bouquet" de 10 à 20% du prix de vente est généralement payé par l'acheteur à la signature du contrat de vente en viager. Il n'y a pas de tables légales fixant le montant de la rente que le vendeur doit demander dans le cadre d'une vente en viager de gré à gré, et les parties peuvent la déterminer librement, mais pas n'importe comment. Pour calculer le bouquet et les rentes, il faut choisir les tables de calcul adéquates, complètes et à jour (celles utilisées pour les calculs d'usufruit dans le cadre d'une succession sont inadaptées aux ventes en viager de gré à gré)

**3.** Troisièmement, il est exigé que la rente soit payée avec une certaine périodicité, dont les parties peuvent convenir librement : mensuellement, annuellement, trimestriellement, ...

**4.** Il y a enfin une exigence de durée. La durée du paiement de la rente doit nécessairement être limitée au décès du vendeur au plus tard. A défaut, cela deviendrait une rente perpétuelle ou une vente à terme fixe. En pratique, la durée d'une rente est souvent limitée dans le temps, entre 10 et 20 ans.

### Avantages pour le vendeur

1. Disposer d'un complément de revenus
2. Percevoir une rente non taxable (si vente à une personne physique)
3. Eviter des droits de succession prohibitifs en cas de filiation éloignée
4. Pas de gestion de locataires (si viager libre)
5. En cas de non-paiement de la part de l'acheteur, le vendeur pourra demander l'annulation de la vente et conserver les rentes payées. Il dispose aussi d'une inscription hypothécaire sur l'immeuble.

### Avantages pour l'acquéreur

1. Rentabilité et sécurité plus élevée que les produits financiers
2. Pas de recours au crédit hypothécaire
3. Possibilité d'acheter avec une mise de départ réduite
4. Pas de gestion de locataires (si viager occupé)
5. Possibilité de limiter la rente dans le temps, avant le décès du vendeur

6. Achat d'un bien immobilier avec une décote importante fixée au départ (viager occupé)

### LE SAVIEZ-VOUS ?

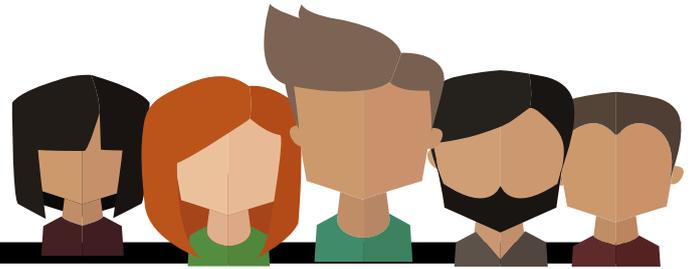
Lors d'une vente en viager, c'est généralement le vendeur qui est désigné comme "tête viagère". De cette manière, le vendeur a la garantie de percevoir un revenu périodique par les arrérages pour la durée fixée contractuellement.

### MAIS SAVIEZ-VOUS :

- que les parties peuvent aussi choisir de désigner l'acheteur comme viager, auquel cas il devra payer toute sa vie une rente, même après le décès du vendeur et la rente est alors ensuite payée aux héritiers du vendeur. C'est assez rare.
- que la personne sur la tête de qui la rente viagère est établie ne doit pas nécessairement être partie à la vente. Les parties peuvent ainsi désigner un tiers : un partenaire, un enfant, un autre membre de la famille ou une connaissance du vendeur. La personne ne doit pas donner son accord pour être désignée comme viager, elle ne peut pas non plus refuser. Vu que le viager ne pose pas d'acte juridique, il ne doit pas nécessairement disposer de la capacité juridique (p. ex. un enfant mineur, une personne avec un trouble mental), il lui suffit d'être en vie.
- qu'il est également possible de désigner plusieurs personnes comme viager. Cela peut être utile entre partenaires ou entre indivisaires. Si plusieurs viagers sont désignés, le débirentier/acheteur est tenu de payer intégralement la rente jusqu'à ce que toutes les "têtes" soient décédées (attention ici aux conséquences fiscales éventuelles).

Pour en savoir plus sur le viager, l'IPI propose régulièrement des formations sur le sujet, tant en Wallonie qu'à Bruxelles, en présentiel ou en webinaire, dispensées par Nathalie SCHRYVERS (agent immobilier, membre de la Chambre exécutive).

Vous pouvez également consulter le cours d'e-learning sur le site de l'IPI, via votre compte personnel. Les cours d'e-learning sont entièrement gratuits pour tous les agents immobiliers agréés et vous permettent de vous former à distance. Nous les retravaillons régulièrement, jetez-y un oeil de temps en temps. Pour rappel, 2 heures de cours en e-learning peuvent être pris en compte chaque année dans le nombre d'heures de formation à atteindre.



## NOUVEAUX TITULAIRES DU PREMIER TRIMESTRE 2020

Lors des audiences administratives des 7 janvier, 4 février et 10 mars 2020, la Chambre exécutive de l'IPI a entériné les inscriptions de 47 nouveaux titulaires francophones. Félicitations et bienvenue!

|                 |                |             |             |
|-----------------|----------------|-------------|-------------|
| ANDRY           | Arnaud         | KRZEWINSKI  | Lauriane    |
| AUBRY           | Alexis         | LAFON       | Sophie      |
| BACKÈS          | Astrid         | LARISSI     | Samir       |
| BAHEUX          | Jean           | LAURENT     | Benoît      |
| BAXEVANIDIS     | Simon          | LECLERCQ    | Amandine    |
| BEN BACHIR      | Tarek          | LEVY        | Agnès       |
| BRUGNIAUX-HUART | Anaëlle        | MEYERS      | Allyssa     |
| BUFALINO        | Alexis         | MOZZANICA   | Debora      |
| CAMINATI        | Thierry        | NAETS       | Noël        |
| CHANTRY         | Bastien        | PIRMEZ      | Frédéric    |
| DE BEYS         | Pascale        | RHEIMS      | Jérôme      |
| DE COSTER       | Caroline       | ROBEYNS     | Christophe  |
| DE KEMPENEER    | Virginie       | SALM        | Harold      |
| DIAZ LOPEZ      | Carlos Ignacio | SEIGNOBEAUX | Anne-Laure  |
| GEHOULET        | Julie          | TALBOT      | Fabian      |
| GENOT           | Christophe     | TÉTÉ        | César-James |
| GÜÇLÜ           | Bugse          | THANS       | Mathieu     |
| GUNS            | Mathilde       | TOURI       | Hakima      |
| HAUBRECHTS      | Nicolas        | TOUSSAINT   | Céline      |
| HENRY           | Gaëlle         | VERSCHELLE  | Franck      |
| IBRAHIMI        | Adrian         | WILMART     | Denis       |
| KIRBERG         | Joël           | WINTGENS    | Jean-Pierre |
| KIRSZNER        | Samuel         | ZAFRANY     | Albert      |
| KLENKLÉ         | Georges        |             |             |



# 15



2020-2  
IPI NEWS

# 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 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.

### 1. Copropriété : Une assemblée générale a destitué le syndic en mars avant la prise des mesures de confinement et les copropriétaires souhaitent désigner aujourd'hui un nouveau syndic : est-ce possible ?

Un arrêté royal vient de reporter le point de départ de la période de cinq mois pour la tenue des assemblées générales au 1<sup>er</sup> juillet 2020 (au lieu du 4 mai précédemment).

Cela signifie que toutes les assemblées générales qui devaient avoir lieu avant le 30 juin doivent être reportées et devront être légalement reprogrammées dans la période comprise entre le 1<sup>er</sup> juillet et le 30 novembre 2020.

La loi sur la copropriété prévoit toutefois (article 577-6§11) que toutes les décisions relevant des compétences de l'assemblée générale, à l'exception de celles qui doivent être passées par acte authentique, peuvent être prises par écrit pour autant que les copropriétaires se prononcent à l'unanimité en faveur de la décision soumise au vote.

### 3. Bail d'habitation : que doit contenir le renon pour travaux ?

Le décret wallon sur le bail d'habitation comme le Code Bruxellois du Logement permettent au bailleur de mettre fin à un bail de résidence principale moyennant le respect d'un préavis de 6 mois donné à l'expiration du triennat en cours s'il envisage de réaliser des travaux qui représentent au moins trois années du loyer en cours.

Les travaux doivent être commencés dans les 6 mois et être terminés dans les 24 mois qui suivent l'expiration du préavis donné par le bailleur.

Le permis d'urbanisme qui a été octroyé, un devis détaillé, ou une description des travaux accompagnée d'une estimation détaillée de leur coût ou un contrat d'entreprise doivent être joints à ce renon afin de permettre au preneur de vérifier que le coût exigé des travaux est bien respecté.

### 2. Bail commercial : Quelles sont les possibilités de demander une révision du loyer ?

L'article 6 de la loi sur le bail commercial permet à chacune des parties au contrat, bailleur comme preneur, de demander la révision du loyer en cours pour autant que la valeur locative du bien ait diminué ou augmenté d'au moins 15% en raison de circonstances nouvelles indépendantes de la volonté des parties au bail.

La procédure doit toutefois, pour être recevable, être introduite dans les 3 mois qui précèdent le triennat en cours.

### 4. Mission de mise en vente ou en location et mesures prises dans le cadre de la pandémie Covid 19

Les mesures de confinement et d'arrêt de l'activité prises par le gouvernement peuvent-elles être invoquées par les agents immobiliers pour solliciter une prolongation des missions de mise en vente et de location en cours ?

Il est difficilement contestable qu'entre le 18 mars et le 11 mai 2020, les agents immobiliers ont été empêchés d'accomplir les missions qui leur avaient été confiées puisque les visites de bien et les déplacements non indispensables étaient interdits.

Cet empêchement temporaire d'exécuter les contrats en cours devrait permettre de justifier une prolongation des contrats signés avant le 18 mars.

Il est toutefois important de prendre contact avec son client pour lui expliquer la situation.

N'hésitez pas à ce sujet à consulter les FAQ Covid-19 reprises sur le site de l'IPI (banderole verte en haut de la page d'accueil).



## LA FORMATION IMMOBILIÈRE FAIT SA RÉVOLUTION DIGITALE

Le point de vue de **Jean-Pierre LANNOY** et **Muriel MASSON**, Président et Trésorière du CEFIM ASBL

Depuis 2015, le CEFIM dispense, entre autres, la formation continue des agents immobiliers agréés IPI, jusqu'ici exclusivement présentielle. Muriel MASSON rappelle que **"déployer cette formation aux quatre coins de la Belgique francophone repose sur un modèle relativement lourd en temps et en déplacements. Avec plus de 800 unités de formation annuelles et presque 10.000 inscrits, nos ressources atteignent leurs limites"**.

Initialement prévue pour un lancement en octobre 2020, la plateforme de formation en ligne développée par le CEFIM, à l'étude depuis plus d'une année, a été mise à disposition du secteur immobilier dès la fin mars, soit au tout début de la crise sanitaire qui a touché de plein fouet notre pays. Une nécessité devenue absolue selon Jean-Pierre LANNOY: **"l'objectif de la plateforme est de permettre aux professionnels de l'immobilier de disposer de formations de qualité, en phase avec leurs attentes, à tout moment et en tous lieux"**.

Véritable laboratoire des pratiques pédagogiques associées, le CEFIM LEARNING LAB permet aux professionnels de l'immobilier d'accéder à un catalogue de formations, **"et c'est là tout l'enjeu de l'outil! La formation est désormais accessible à n'importe quel moment et n'est plus limitée aux salles de cours puisque tout est mis en œuvre pour que les apprentissages se poursuivent après les webinaires"** explique Jean-Pierre LANNOY. Une bibliothèque à la disposition de chaque agent immobilier, actualisée par les experts-formateurs du CEFIM au travers de fils d'actualité et de nombreux forums intégrés, tels les réseaux sociaux. Un véritable NETFLIX de la formation immobilière.

Les premiers retours sont excellents, confirmant que la formation en ligne ne se limite plus à la lecture d'un fichier PDF ou à l'écoute d'un webinaire souvent préenregistré mais suppose un cadre intégrant de nombreuses méthodes pédagogiques (ce que les spécialistes appellent le **blended learning**) et ce, de manière à rendre la méthode d'apprentissage dynamique. En cela, il s'agit d'une révolution de la formation en ligne.

Concrètement, les formations en ligne se déroulent actuellement en trois phases, de quoi maximiser l'interactivité et les apprentissages. Premièrement, les apprenants réalisent un module en ligne dans lequel ils découvriront une introduction à la matière, mais également les objectifs et une série d'activités ludiques et interactives (ils peuvent aussi poser une question au formateur et télécharger la présentation). Ensuite, formateur et apprenants se retrouvent dans un webinaire (contraction de web et de séminaire) organisé en ligne sous la modération d'un animateur du CEFIM. Enfin, tout le monde se retrouve sur la plateforme pour évaluer le parcours de formation et partager de l'information sur le sujet à l'aide des nombreuses possibilités d'échanges offertes par notre Learning Lab.

Dans les prochaines semaines, le catalogue de formations sera enrichi de nouveaux modules portant sur des matières diverses, privilégiant les aspects pratiques à l'usage de l'agent immobilier. Le CEFIM espère également pouvoir accueillir sur sa plateforme des partenaires de l'édition, spécialisés en matière immobilière, de manière à enrichir les contenus, telle une bibliothèque.

Et soyons clairs, ce nouvel outil ne suppose pas la disparition des formations présentielles qui permettent de valoriser la convivialité entre les confrères mais il ouvre une nouvelle voie à la formation, de quoi permettre à un maximum d'agents immobiliers de pouvoir se perfectionner et ainsi améliorer la qualité de leurs services. La crise sanitaire nous rappelle que nous avons deux défis importants : changer nos méthodes de travail et pouvoir offrir aux clients des services de plus en plus qualitatifs et actualisés.

Et Jean-Pierre LANNOY de conclure: **"le CEFIM observe une modification en profondeur des comportements de formation des agents immobiliers. La crise sanitaire a donné un coup d'accélérateur au phénomène d'acculturation digitale et pousse les professionnels du secteur à oser d'autres modalités pédagogiques. Mû par la passion, le CEFIM ambitionne aujourd'hui de poursuivre le développement de son Learning Lab et de l'ouvrir aussi largement que possible à chaque professionnel de l'immobilier"**.