

2016-4

# IPI NEWS

octobre - novembre - décembre 2016 • 19<sup>e</sup> année • Bureau de dépôt Bru X



## RÉSULTATS DES ÉLECTIONS



Hors de nos frontières  
**LE ROYAUME-UNI**



**MAÎTRE DE STAGE**  
Un engagement



## SOMMAIRE

3   
Édito

La relève est assurée

4-5   
Actualité

SNPC, Immoweb, loi sur la copropriété

6-7   
Hors de nos frontières

Royaume-Uni

8-9   
Résultats

Les élus

10-12   
Dossier

Maîtres de stage

13 ?  
Questions immobilières14-15   
Chiffres

L'agent immobilier

16   
L'invité

Roel Helgers

DES QUESTIONS ?  
DES IDÉES ?  
DES PROPOSITIONS ?N'hésitez pas à contacter le service communication de l'IPI via le **02 505 38 43** ou **cg@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**  
Claire Gilissen,  
Frank Damen,  
Dorien Stevens,  
Steven Lee

**EDITEUR RESPONSABLE**  
Yves Van Ermen

**ONT COLLABORÉ  
À CE NUMÉRO**  
Olivier Aoust,  
Bruno Kerckhof,  
Danielle Verres,  
et Roel Helgers

**LAYOUT**  
Graphic Plugin

**IMPRIMERIE**  
GS Graphics



## LA RELÈVE EST ASSURÉE

**Le sort en est jeté. Ce 9 décembre vous avez élu les hommes et les femmes qui tiendront les rênes de l'Institut durant ces 4 prochaines années. Rendez-vous en pages 8 et 9 de ce numéro pour découvrir qui ils sont!**

Nous tenons à vous remercier d'avoir pris la peine de voter et ainsi d'avoir nourri le système démocratique de l'IPI. Nous souhaitons également féliciter les élus mais aussi les candidats qui n'ont pas obtenu assez de suffrages pour obtenir un mandat.

Beaucoup a été fait durant la législature mais le travail est loin d'être terminé pour que notre profession continue à se développer comme il se doit. Nous avons toute confiance en les capacités de celles et ceux qui ont été choisis pour exercer une fonction au sein de l'un des trois organes de l'IPI. A l'heure où nous rédigeons ces lignes nous ne connaissons pas encore les prochains membres du Bureau. Ils seront élus par et parmi les membres du Conseil national dans quelques semaines. Nous sommes à leur disposition pour assurer la transition s'ils le souhaitent.

Cette fin de mandat est aussi l'occasion pour nous de saluer le travail réalisé quotidiennement par le personnel de l'IPI. Car si les lignes directrices sont données par les élus, c'est la trentaine de salariés de l'Institut qui mène ces projets à bien au jour le jour.

Enfin, merci à vous, agents immobiliers courtiers, syndicats et régisseurs qui chaque jour, par votre professionnalisme, contribuez à améliorer l'image de la profession et faites croître la confiance que les consommateurs ont en nous.

Dans ce dernier IPI-News de l'année, nous ne parlerons pas que des résultats des élections. Nous reviendrons sur une décision du Tribunal de première instance du 16 novembre. Un jugement, en degré d'appel, qui nous permet de clôturer notre mandat avec le sourire. En effet, le juge d'appel a clairement confirmé que l'IPI mène à bien ses missions.

Ensuite nous vous informerons de l'avancée des discussions au sein du groupe de travail visant à réformer l'article 577 du code civil lié aux copropriétés.

Dans ce numéro vous pourrez lire également ce que les avocats de la Hotline juridique ont répondu aux questions les plus fréquemment posées par les agents immobiliers et vous découvrirez comment notre profession est régulée au Royaume-Uni.

Nous vous souhaitons bonne lecture et vous présentons un peu en avance nos meilleurs vœux de réussite professionnelle et d'épanouissement personnel pour l'année à venir.

**Yves Van Ermen**, président sortant  
**Paul Houtart**, vice-président sortant





2016-4  
IPINews

# ACTUALITÉS

## IMMOWEB RETIRE UNE CLAUSE CONTROVERSÉE

L'Autorité belge de la Concurrence (ABC) a annoncé mettre fin à son enquête contre le portail de l'immobilier Immoweb. Une annonce faite suite à l'engagement par Immoweb de retirer la clause controversée de ses contrats avec des développeurs de logiciels pour agences immobilières.

L'IPI s'est réjoui de cette décision d'Immoweb de retirer cette clause controversée car elle aura des conséquences positives pour les agents immobiliers et les agences immobilières.

Pour rappel, cette instruction de l'ABC ouverte en janvier 2015 portait sur les clauses Most Favoured Nation (ci-après "clauses MFN") qui étaient contenues dans les contrats entre Immoweb et des développeurs de logiciels pour agences immobilières. Selon l'Auditorat de l'ABC, ce système restreignait la concurrence en augmentant les coûts des concurrents d'Immoweb. Cette clause avait des répercussions financières négatives sur les agents immobiliers et les agences immobilières car elle les contraignait à payer un prix exagérément élevé pour ces transferts de données.

Quelques mois plus tard, Immoweb s'est engagé à mettre fin unilatéralement à ces clauses MFN contenues dans ses contrats avec les développeurs de logiciels. Et à ne pas réintroduire de clause MFN dans tout contrat futur avec des développeurs de logiciels et ce pour une durée de 5 ans.

## JUSTICE RENDUE

**Le 16 novembre, le Tribunal de 1<sup>ère</sup> instance a donné raison à l'IPI dans un dossier qui avait fait l'objet de nombreuses communications de la part du Syndicat National des Propriétaires (SNPC). Depuis 2015, sur base d'un jugement surprenant du juge de paix de Sprimont, le SNPC accusait l'IPI d'incurie et de lenteur dans le traitement et la communication des décisions disciplinaires.**

En janvier 2016, l'IPI avait interjeté appel d'une décision du juge de paix de Sprimont. Ce juge de paix avait condamné l'IPI à payer à une cliente d'un agent immobilier radié une somme que ce dernier restait – et reste toujours en défaut – de lui rembourser.

Dans son jugement, le juge estimait que, bien que l'agent immobilier en question avait été radié par l'IPI, avec effet immédiat, avant que les faits litigieux ne se soient produits, l'IPI avait commis une faute en n'ayant pris "aucune mesure pour informer la population ainsi que les clients et futurs clients de l'agent immobilier radié de cette situation", ce qui, selon le juge, aurait évité à la cliente le préjudice qu'elle a subi puisqu'elle n'aurait en ce cas pas accepté que l'agent immobilier radié perçoive la somme litigieuse.

Par ailleurs, le juge épinglait le fait que l'IPI n'avait pas fait désigner un administrateur provisoire afin de "vérifier ce qu'il en était de la poursuite des

activités de l'agent immobilier radié mais également afin d'assurer une suite dans la gestion de ses dossiers".

En degré d'appel, le Tribunal de 1<sup>ère</sup> instance a donné totalement raison à l'IPI en décidant que l'Institut n'avait pas tardé à agir, qu'il n'avait pas commis de faute en ne faisant pas procéder à la désignation d'un administrateur provisoire et qu'il n'avait pas fait d'erreur dans sa communication. Le juge d'appel a clairement confirmé que l'IPI avait mené à bien sa mission en empêchant l'agent immobilier en question de poursuivre ses activités et en s'enquérant des suites réservées par celui-ci.





# REMANIEMENT DE LA LOI SUR LES COPROPRIÉTÉS

**Les syndics la connaissent très bien. Elle trouve son origine dans le Code civil et elle a connu une importante refonte en 1994 puis une autre en 2010. Pas moins de 6 correctifs à cette loi du 2 juin 2010 furent apportés par celle du 15 mai 2012. Et, actuellement, un groupe de travail planche sur un autre remaniement.**

**Zoom sur ce texte qui régit toutes les copropriétés du pays.**

Près d'un Belge sur trois vit dans un logement collectif et cela ne devrait qu'augmenter. Pas étonnant dès lors que la copropriété intéresse le législateur. Cela nous convient car, pour l'IPI, tout ce qui peut clarifier le cadre juridique est une bonne chose. En juin dernier, conformément à la loi, le SPF Justice a mis en place un groupe de travail pour évaluer l'article 577 du code civil et l'améliorer.

L'IPI fait partie de ce groupe de travail avec Federia (et donc l'ABSAs) et la CIB (Confederatie van Immobiliënberoepen Vlaanderen). Les notaires, le SNCP et le VE (Verenigde Eigenaars) sont également autour de la table qui est présidée par le monde académique (l'ULB et la KUL). Cette commission de travail espère remettre ses conclusions sur les adaptations de loi suggérées au monde politique pour mars 2017.

L'objectif est d'améliorer les articles 577-2 à 577-14 du Code civil sans repartir d'une page blanche.

L'essentiel de ce qui a été fait jusqu'à ce jour ne semble pas devoir être remis en cause de manière fondamentale.

Ce que l'IPI vise en participant à ces travaux c'est de faciliter la vie en copropriété ainsi que les tâches des syndics. Il faut une législation encore plus claire et précise de manière à éviter à la copropriété une surcharge de travail et

des frais superflus. Par exemple, il faut s'assurer que les copropriétaires disposent toujours de statuts ou acte de base au sens large, à jour, en conformité avec la législation en vigueur.

Le président de l'IPI Yves Van Ermen, qui pour rappel est syndic, propose de supprimer le Règlement général de copropriété des statuts: "Tout ce qui est spécifique à la copropriété, à l'immeuble (description de l'immeuble, définition des parties communes et privatives, définition des quotes-parts de copropriété, clés de répartition des charges, etc...) serait repris dans la partie "acte de base".

D'autres points, comme par exemple le montant à partir duquel le syndic doit demander une pluralité de devis, seraient repris dans le "Règlement d'Ordre Intérieur" (décisions prises sous seing privé sans nécessité d'acte authentique). Le Code civil, dont l'essentiel des articles sont impératifs, suffirait quant à lui, moyennant quelques adaptations, à établir les règles de fonctionnement spécifiques à toutes les associations de copropriétaires de Belgique."

Le Règlement général de copropriété deviendrait donc inutile et les statuts pourraient tout simplement faire référence à la loi pour tout ce qui concerne les règles de gestion de la copropriété concernée. Cette idée, défendue dans le

groupe de travail, réglerait une fois pour toute, moyennant une dépense unique et limitée pour un acte authentique bien pensé, le problème des éventuelles (mais néanmoins probables) futures modifications du Code civil en la matière.

En outre, on éviterait la redondance et la transcription inutile (et donc le coût inutile) à la conservation des hypothèques, de règles qui sont de toute manière coulées en force de loi.

L'idée est la même que pour l'achat d'une voiture: le mode d'emploi remis avec le véhicule ne reprend pas la législation complète du code de la route.

Cette idée radicale n'est pas (encore?) soutenue par l'ensemble des participants au groupe de travail, mais cette idée fait son chemin.

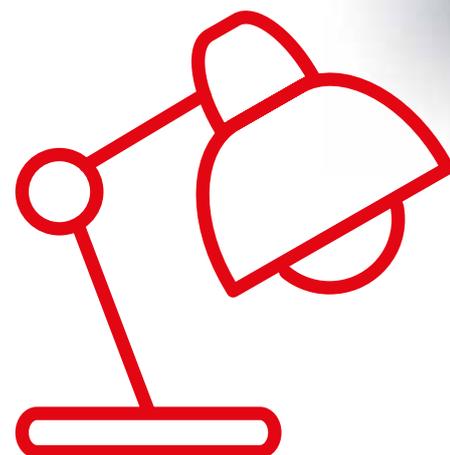
Parmi les nombreux points que l'IPI défend aussi dans ce groupe de travail figure la nécessité, pour la copropriété, d'être reconnue comme un créancier privilégié.

Selon toute vraisemblance, les discussions seront longues mais ce qui est sûr, c'est que l'IPI consacre toute son énergie à ce que ses membres soient satisfaits du remaniement de cette loi.





# HORS DENOS FRONTIÈRES



## ROYAUME-UNI

**Dans le royaume du fish & chips et du Tea time, les agents immobiliers n'ont pas besoin de licence, de qualification, de formation ou d'expérience. Pour vendre, louer ou chercher un bien pour un tiers, ils ne sont pas non plus obligés d'appartenir à une association professionnelle. Mais beaucoup en font partie.**



### FORMATION ET ACCÈS À LA PROFESSION

Quelle que soit la spécialité de l'agent, il n'y a pas d'exigence de formation mais il est recommandé d'avoir suivi celles de la National Federation of Property Professionals (NFoPP). Cet organisme d'octroi propose des qualifications immobilières réglementées et reconnues par l'état depuis 2002.

Au Royaume-Uni, n'importe qui peut pratiquer la profession d'agent immobilier. Mais, toute entreprise est susceptible d'être contrôlée par le Office of Fair Trading. Il peut s'opposer à l'exercice de la profession si la personne est inapte. Par inapte on entend que l'agent doit avoir été reconnu coupable d'un acte délictueux impliquant fraude, improbité ou violence. Les autres raisons justifiant cette interdiction d'exercer sont le comportement de la personne en ce qui concerne la gestion de l'argent des clients ou des actes discriminatoires.

### LA FORCE DES ASSOCIATIONS

Le fait que seul le Office of Fair Trading puisse interdire d'exercer la profession est considéré comme insuffisant par la NFoPP et par de nombreux agents immobiliers du Royaume-Uni qui se sont fédérés au

sein de cinq associations spécifiques chapeautées par la NFoPP:

- la **NAEA**, association nationale des agents immobiliers fondée en 1962 pour représenter et protéger les intérêts et la réputation des agents immobiliers. Elle compte plus de 7.000 membres.
- l'**ARLA**, association des agents de location représentant 8.500 membres.
- l'**ICBA**, association des agents commerciaux et d'affaires représentant un peu moins de 500 membres.
- la **NAVA**, l'association nationale des évaluateurs et commissaires-priseurs. Constituée en 1998 elle représente 300 membres.
- la **APIP**, association des professionnels de l'inventaire existant depuis 2009 et comptant 580 membres.

Chacune de ces associations offre à ses membres le droit de se promouvoir grâce au logo de l'association, et ainsi de communiquer au public qu'ils respectent un code de déontologie, qu'ils se forment de manière continue (via des cours et des conférences), qu'ils sont couverts par une assurance professionnelle ou encore qu'ils bénéficient de l'appui des juristes de l'association.

Etre membre de l'une ou de plusieurs de ces associations inspire dès lors confiance aux consommateurs qui peuvent avoir recours à la branche "Regulation" de la NFoPP en cas de problème.

Comme les Chambres de l'IPI, le Tribunal de la NFoPP se veut garant du respect par ses membres des codes de conduite. Il peut imposer des sanctions disciplinaires en cas de manquement. Les sanctions sont le blâme, l'avertissement, l'obligation de suivre une formation ou de requérir l'accord de la NFoPP pour les prochaines transactions, l'amende allant de £200 à £5 millions, ou l'expulsion de l'association.

**“ Mon message pour ces agents est simple: accordez plus d’attention au Code de déontologie du TPO et relevez vos standards.”**

Il y a sept types de Property agents au Royaume-Uni: les **estate agents** (agents immobiliers), les **letting agents** (agents de location), les **commercial & business agents** (surfaces commerciales et de bureaux), les **valuers & auctioneers** (ventes aux enchères), les **relocations ou buying agents** (agents cherchant pour les candidats acquéreurs) et les **inventory providers** qui sont spécialisés dans les états des lieux d’entrée et de sortie et proposent leurs services aux particuliers, aux entreprises ou aux letting agents. En Ecosse, les **solicitor agents** (avocats immobiliers pratiquant la vente) complètent le tableau.

Après analyse des plaintes, certains clients lésés peuvent aussi s’attendre à être indemnisés par la NFoPP jusqu’à £25,000.

## UN MÉDIATEUR-JUGE EN OPTION

La NFoPP exige de ses membres qu’ils s’affilient aussi au "The Property Ombudsman (TPO) scheme" (TPO). En matière de contrôle, le Royaume-Uni a mis en place en 1990 cet organe administratif veillant au respect des bonnes pratiques. Il offre aux acheteurs et vendeurs mécontents la possibilité de voir leurs doléances examinées gratuitement. Et ce, à condition que l’agence à laquelle ils ont fait appel soit membre du TPO.

L’adhésion des agents immobiliers au TPO scheme est volontaire. Ils paient une affiliation annuelle qui les couvre pour les ventes, les locations et les ventes aux enchères.

Le recours au TPO est gratuit pour tous les consommateurs. Ils peuvent déposer plainte si l’agent immobilier n’a pas respecté les règles déontologiques du TPO, s’il a traité son



**Katrine Sporle, Property Ombudsman:**

*“Le nombre d’agents devenus membres du TPO a augmenté de 82% ces 5 dernières années. 35,374 agences ont signé et respectent notre Code de déontologie. Nous estimons qu’elles représentent 95% des sales agents et 85% des lettings agents opérant au Royaume-Uni.*

*Ces chiffres expriment que de plus en plus, les consommateurs ont la capacité d’accéder au TPO pour voir leurs plaintes traitées et leurs problèmes réglés.*

*Etant le plus grand organisme de contrôle reconnu par le gouvernement, nous recevons un nombre incommensurable de dossiers chaque année. L’année dernière, sur 16,265 dossiers, 3,304 ont nécessité une procédure officielle d’examen.*

*C’est une bonne nouvelle pour les consommateurs mais ça l’est moins pour l’image des agents immobiliers du pays qui, ensemble, ont dû dédommager les clients à raison de plus de £800,000.*

*Mon message pour ces agents est simple: accordez plus d’attention au Code de déontologie du TPO et relevez vos standards.”*

client injustement ou s’il lui a occasionné une perte d’argent ou un préjudice moral. Les plaintes sont gérées par le Property Ombudsman (le médiateur des agents immobiliers). Pour garantir l’indépendance, ce médiateur dépend du Conseil du TPO qui est présidé par un membre de The house of Lords (c’est-à-dire un parlementaire nommé à vie par la Reine).

Le médiateur cherche d’abord une solution à l’amiable puis entreprend éventuellement une procédure officielle d’examen conduisant à l’attribution d’une indemnisation financière. Si le plaignant n’est pas satisfait de la recommandation faite par le médiateur, le recours aux tribunaux est toujours possible.

Par ailleurs, les agents ayant fait l’objet d’un dossier du médiateur peuvent être exclus du TPO scheme et/ou être dénoncés aux autorités en vue de leur retirer le droit d’exercer.

Sur cet aspect, on retrouve également des similitudes avec les compétences de la Chambre exécutive de l’IPI. A y regarder de plus près, exercer la profession au Royaume-Uni est tout de même plus encadré que ce que l’on pourrait croire. C’est une bonne chose.



2016-4  
IPINEWS

# LES ÉLUS



Ce vendredi 9 décembre, dès 8h du matin, c'était l'effervescence au siège de l'IPI. Les opérations de dépouillement se sont déroulées en présence des membres du Bureau, du Comité de direction et du personnel de l'IPI ainsi que de Paul BRULOOT, huissier de justice.

1754 (639 FR – 1115 NL) bulletins de vote ont été encodés dont 45 (18 FR – 27 NL) nuls et 1709 (621 FR – 1088 NL) valables. Retrouvez ici les noms des 70 personnes que vous avez élues.

## CONSEIL NATIONAL

### RÔLE FRANCOPHONE

#### EFFECTIFS

1. Paul HOUTART
2. Geoffroy de CLIPPELE
3. Nicolas WATILLON
4. Caroline LEJEUNE
5. Cécile VAUSE
6. Suzanne ADAM
7. Isabelle BALARATTI
8. Nathalie DEMORTIER
9. Thierry SCHMITZ

#### SUPPLÉANTS

1. Carlos de MEESTER  
de BETZENBROECK
2. Agnès DANVOYE
3. Jean MOREAU
4. Philippe PIERSON
5. Xavier de JACQUIER  
de ROSEE
6. Bruno DESPRET
7. Michel MICHALAKIS
8. Christian SCHUMMER
9. Emile HAZAN

## CHAMBRE T

### RÔLE FRAN

#### EFFECTIFS

1. Isabelle DEVREUX
2. Augustin MOTTE dit FALISSE
3. Angie IMPELLIZZERI

### RÔLE NÉERLANDOPHONE

#### EFFECTIFS

1. Stefaan LELIAERT
2. Hendrik LEURS
3. Daniel BUSCHMAN
4. Dirk COELUS
5. Alain DEKETELAERE
6. Gerda VAN DER STRAETEN
7. Patrick DE SMET
8. Cindy UTTERWULGHE
9. Mehdi DEVOS

#### SUPPLÉANTS

1. Olivier MOROBE
2. Thomas VALKENIERS
3. Stefan ROOSEN
4. Dominique VANRUNXT
5. Bertil REUNIS
6. Bart LAUWERS
7. Tom VAN CAMPENHOUT
8. Jean-Paul THEWIS
9. Stephan VERSTRAETEN

### RÔLE NÉERLA

#### EFFECTIFS

1. Johan TACKOEN
2. Sophie POUILLE
3. Elie BEX

## EXÉCUTIVE

### FRANCOPHONE

#### SUPPLÉANTS

1. Françoise MALVAUX
2. Nathalie SCHRYVERS
3. Michel BRUKIRER
4. Stéphane KIRKOVE
5. Aldo ZAMBITO
6. Hermann HACK

### NÉERLANDOPHONE

#### SUPPLÉANTS

1. Ingrid MAES
2. Gert TOYE
3. Rik SCHEPENS
4. Walter DEVLIES
5. Eric MARKEY
6. Frédéric DELRIVE

## CHAMBRE D'APPEL

### RÔLE FRANCOPHONE

#### EFFECTIFS

1. Yves VAN ERMEN
2. Hugues de BELLEFROID

#### SUPPLÉANTS

1. Olivier VIGNERON
2. Michel DUSSART
3. Deborah VANESSE
4. Muriel MASSON
5. Maggy COTTIN
6. Heinz KEUL

### RÔLE NÉERLANDOPHONE

#### EFFECTIFS

1. Filip DEWAELE
2. Agnes DAEMS

#### SUPPLÉANTS

1. Willy HAEGENS
2. Jan JASSOGNE
3. Peter BONHOMME
4. Armand ZEGERS
5. Pol LOWETTE
6. Gaëtan RIAT



2016-4  
IPI NEWS

# DOSSIER

## MAÎTRE DE STAGE UN ENGAGEMENT

**Vous êtes peut-être parmi les plus de 1.500 maîtres de stage actuellement en activité. Vous et vos confrères jouez un rôle important pour assurer l'avenir de la profession et pérenniser les bonnes pratiques. Mais il apparaît qu'une poignée d'agents immobiliers sont tentés d'être maîtres de stage pour disposer d'un collaborateur à moindre coût. Si le but n'est que pécuniaire, c'est vraiment regrettable. On joue ici avec l'avenir des individus et avec l'image de la profession. Etre maître de stage c'est du sérieux.**

Anne-Sophie Bausière,  
Secrétaire suppléante de la Chambre  
exécutive de l'IPI qui est en charge  
des stages francophones  
a vu, rien qu'en 2015, passer  
332 stagiaires accompagnés  
par leurs maîtres de stage. Nous  
avons demandé à Anne-Sophie  
de nous décrire les qualités  
d'un bon maître de stage.

*"J'ai vu des stagiaires renoncer à cause de mauvais maîtres de stage" constate notre interlocutrice qui poursuit: "D'abord je voudrais insister sur l'importance d'une conversation transparente et précise entre le candidat stagiaire et le maître de stage avant de signer une convention de stage. Les profils de stagiaires ne sont pas les mêmes. Certains stagiaires arrivent avec une expérience du terrain d'autres pas, les diplômes ou professions antérieures différent... Le maître de stage doit exprimer clairement au stagiaire ce qu'il attend de lui et ce qu'il peut proposer comme accompagnement. Si le maître de stage sait qu'il n'aura pas le temps ou la patience de revenir sur les bases du métier, il doit le dire et ne pas s'engager dans une relation qui ne durera pas. Je vois trop de conventions rompues après quelques semaines à peine."*

Du gâchis car tant le maître de stage que le stagiaire perdent du temps dans ce genre de cas.

Il y a d'autres raisons pour lesquelles un stagiaire peut renoncer. Par exemple, le fait de ne se voir proposer que des tâches administratives est décourageant et peu constructif.

*"Idéalement, un stage enrichissant se fait auprès d'un maître de stage offrant une large gamme d'activités. Il faut permettre au stagiaire de découvrir toutes les facettes du métier. Mais le point essentiel est l'accueil et l'accompagnement du stagiaire tout au long de son stage. Un bon maître de stage doit avant tout être disponible pour répondre aux questions, pour guider et conseiller. Il doit décrocher son téléphone lorsque le stagiaire a besoin de lui et organiser des réunions de suivi de manière régulière."*

**"Un bon maître de stage doit avant tout être disponible."**

**Anne-Sophie Bausière.**

En tant que modèle pour son stagiaire, le maître de stage doit être au courant des nouvelles technologies, des réglementations et de tous les autres domaines liés au bon exercice de la profession. Un bon maître de stage doit donc régulièrement suivre les formations continues proposées par l'IPI.

Quant à l'aspect financier, il nous faut rappeler, car cela arrive encore trop souvent, que le maître de stage est tenu de rémunérer son stagiaire et non l'inverse. Il est interdit au maître de stage de solliciter directement ou indirectement une rémunération au stagiaire en contrepartie de la maîtrise de stage.

Petit à petit, le maître de stage transmet ses connaissances à son stagiaire. Anne-Sophie Bausière nous explique qu'il s'agit de trouver l'équilibre entre supervision et confiance.

*"Au début du stage, il faut beaucoup superviser le stagiaire et lui laisser un peu d'autonomie. A la fin du stage, il faut inverser la proportion de telle sorte qu'à la fin de son stage, le stagiaire soit entièrement responsable."*

L'IPI remercie toutes celles et ceux qui choisissent de prendre un peu de leur temps pour transmettre le savoir-faire et la déontologie de la profession aux nouveaux venus.

## Devenir maître de stage est un bel engagement. Nous avons recueilli les témoignages et les conseils de deux maîtres de stage: **Kristien Viaene** de NOA d'Ixelles et **Jo Appelmans** de Appelmans Immobiliën d'Alost.

**Kristien, Jo, à quoi faites-vous attention lors d'un premier entretien avec un candidat stagiaire? Quelles sont les qualités et compétences importantes?**

**Jo Appelmans:** Moi, j'attends une implication totale du stagiaire et qu'il tienne effectivement compte de mes conseils. L'inverse aurait d'ailleurs peu de sens. Lorsque j'ai un entretien avec un candidat, j'espère surtout découvrir un bon feeling commercial parce que cet aspect est plus difficile à parfaire qu'une connaissance pure et simple.

**Kristien Viaene:** Pour moi, l'important c'est une grande motivation. J'ai de bien meilleures expériences avec des stagiaires qui ont suivi une formation spécifique d'agent immobilier. Car, maintenant que tous les bacheliers ont accès au stage, les candidats ayant une autre formation de base



Kristien Viaene  
de NOA d'Ixelles

Jo Appelmans  
de Appelmans  
Immobiliën d'Alost

## QUI PEUT DEVENIR MAÎTRE DE STAGE?

**Le maître de stage est une personne physique inscrite au tableau des titulaires. Il doit répondre aux conditions suivantes:**

- être inscrit de manière ininterrompue depuis 4 ans au moins à l'une des colonnes du tableau des titulaires (période de stage non incluse);
- exercer la profession d'agent immobilier en tant qu'activité principale et l'avoir exercée, préalablement à la demande d'inscription à la liste des maîtres de stage, durant au moins 4 ans en tant qu'activité principale;
- être âgé de 30 ans au moins;
- n'avoir encouru aucune sanction définitive de suspension ou de radiation, à moins qu'elle ait fait l'objet d'une réhabilitation;
- produire un extrait de son casier judiciaire dont la date d'émission n'excède pas trois mois ;
- être en ordre de paiement des cotisations à l'Institut ainsi que des frais éventuels y relatifs.

pensent que leur diplôme est une opportunité pour devenir plus rapidement agent immobilier. Mais ils se trompent.

En fait, c'est très difficile de bien former quelqu'un qui n'a pas de connaissances immobilières au préalable. Le trajet est bien trop court pour former une personne partant de zéro pour qu'il devienne un titulaire tout à fait prêt pour exercer la profession.

Moi j'obtiens de meilleurs résultats avec des personnes qui ont déjà effectué des stages durant leurs études et qui évoluent progressivement au sein de l'agence. Pour elles, le stage IPI est la prolongation du stage effectué durant leur parcours scolaire. Ce qui a comme avantage qu'au moment où ils démarrent leur stage IPI, ils sont en fait déjà des collaborateurs rodés et complets qui connaissent déjà bien notre agence et la profession.

**Un stagiaire a droit à une rémunération minimale de 700 €. Mais on peut convenir de plus. A quelle rémunération vos stagiaires peuvent-ils s'attendre?**

**Jo A.:** Chez moi un stagiaire et un collaborateur commercial sont rémunérés de la même manière sur base des mêmes pourcentages comme commission. Le revenu d'un stagiaire peut donc grimper. Mais la rémunération minimale est effectivement garantie lorsqu'un stagiaire n'obtient pas de commission sur le mois.



**K. V.:** Un stagiaire peut être certain de recevoir cette rémunération minimum qui, chez moi, découle de ses commissions. S'il n'arrive pas, avec ses commissions, à la rémunération minimale, il peut facturer la partie manquante. Je donne le choix aux stagiaires entre cette rémunération minimale très basse combinée à des commissions plus élevées ou une rémunération fixe plus élevée avec des commissions inférieures. J'ai remarqué que cette dernière option offre plus d'assurance à certains et leur permet donc de relâcher la tension pour se concentrer sur l'essentiel.

**Un bon stage est crucial pour réussir le test d'aptitude et pour bénéficier d'une bonne base pour entamer une carrière. Comment préparez-vous vos stagiaires à ce test?**

**K. V.:** La bonne préparation pour être inscrit au tableau est celle qui donne assez d'opportunités pour mieux comprendre la théorie via la pratique. Mais même lorsqu'on a beaucoup de pratique, il faut étudier la théorie sérieusement.

**Jo A.:** Le plus important est que le stagiaire ait assimilé l'entièreté des matières.

**Il arrive parfois qu'un stagiaire ait dû faire tant de prospection durant son stage qu'il a trop peu touché aux autres aspects de la profession. Il rencontre alors des difficultés lors de l'épreuve orale.**

**K.V.:** Selon moi, faire de la prospection est la dernière étape. Je demande à mes stagiaires de prospecter lorsqu'ils ont assez d'expérience dans la location et la vente. Il me semble logique que dans mon agence, cela soient les collaborateurs les plus expérimentés qui se chargent de la prospection.

**Quels conseils donnez-vous aux stagiaires qui sentiraient que leur stage n'est ni assez complet ni varié?**

**Jo A.:** Il faut aller en discuter à temps avec le maître stage parce que lorsque l'ambiance est mauvaise, la seule chose qui reste est de résilier la convention de stage. Il ne faut pas attendre que cela soit trop tard.

**Les stagiaires savent assez tôt s'ils veulent ouvrir leur propre agence ou s'ils souhaitent rester en tant que titulaire dans l'agence de leur maître de stage. Comment gérez-vous le fait que tout stagiaire peut devenir un concurrent potentiel?**

**Jo A.:** J'y pense souvent. C'est très agréable de former quelqu'un mais on doit toujours tenir compte du fait que cette personne pourra ouvrir une agence à côté de la vôtre. Selon moi, la plupart des maîtres de stage espèrent que leur stagiaire développera sa carrière au sein de l'agence qui l'a formé.

Parce que former quelqu'un est toujours un grand investissement. Prévoir ceci dans le code de déontologie ne serait pas mal. Par exemple avec une règle qui défende aux nouveaux titulaires d'ouvrir une agence durant les deux premières années après leur stage dans un rayon de 30 kms du lieu de leur stage.

**K. V.:** Je m'informe au préalable des projets de la personne. Quand nous prenons un stagiaire dans notre agence, notre but est qu'il reste après et nous tenons à ce qu'il le voit ainsi aussi. Je n'ai pas vécu très souvent qu'un stagiaire me fasse concurrence mais si cela arrive, il ne faut pas s'empoisonner la vie.

**Quelle charge représente le fait d'être maître de stage? Combien de temps et d'efforts nécessitent cet engagement?**

**Jo A.:** C'est difficile à dire. Certains stagiaires exigent qu'on investisse moins de temps que d'autres parce qu'ils apprennent et s'adaptent plus vite. Quelle que soit la façon dont on l'envisage, pour être un bon maître de stage, il faut consacrer beaucoup de temps au stagiaire et il faut accepter que le rendement du stagiaire soit un peu plus faible au début. Celui qui attend un haut rendement dès les premiers jours ou un avantage personnel, je lui déconseille de devenir maître de stage.

**K. V.:** J'oserais même dire que c'est plutôt le stagiaire qui doit trouver son chemin plutôt que le maître de stage. Mais il ne faut effectivement pas le faire avec l'intention d'avoir de la main d'œuvre bon marché pendant que tu vas jouer au golf.

**Comment l'IPI pourrait-il améliorer le stage et son encadrement ?**

**Jo A.:** Ce que j'apprécierais énormément c'est qu'en échange d'un meilleur engagement du maître de stage, on garantisse une plus longue période de stage. Il me semblerait également logique qu'un maître de stage passe, par exemple tous les 5 ans, un test pour confirmer ses connaissances de base et que seuls ceux qui remplissent leurs obligations de formation permanente puissent accueillir des stagiaires. Pourquoi ne pas rédiger un journal de bord pour le stage idéal? Ou organiser des réunions régulières pour pouvoir poser des questions-réponses ou, même, une formation spécifique pour les maîtres de stage?

**K. V.:** Une cession d'information ou un fil conducteur spécifique pour les maîtres de stage ne serait pas une mauvaise idée. D'autre part, le maître de stage pourrait être évalué plus régulièrement afin de pouvoir détecter des problèmes à temps. Et, en tant que maître de stage, j'aimerais bien pouvoir suivre l'état des lieux du trajet de mon stagiaire, ce qui n'est malheureusement pas encore possible aujourd'hui.



**Le secteur de l'immobilier est soumis à de nombreuses réglementations. Afin d'aider les agents immobiliers, l'IPI a mis en place une hotline juridique répondant à toutes leurs questions. Voici un aperçu des principales questions posées ce dernier trimestre.**

**Copropriété: que peut faire un syndic qui a été évincé par une assemblée générale à laquelle il n'a pas participé ?**

L'article 577-6 §2 du Code civil prévoit que c'est le syndic qui convoque les assemblées générales. Ce n'est que s'il refuse de le faire que des copropriétaires représentant plus de 20% des quotités peuvent procéder eux-mêmes à la convocation. Une assemblée générale convoquée directement par des copropriétaires à l'insu du syndic n'est donc pas valable. Les décisions qui y sont prises peuvent être contestées par le syndic ou par les copropriétaires qui ont un intérêt.

**Que faire lorsqu'un de vos clients met en cause votre responsabilité ou menace de le faire ?**

Il ne faut jamais hésiter à faire une déclaration conservatoire de sinistre: vous trouverez toutes les informations nécessaires sur le site de l'IPI dans le "dossier assurance" et en tapant "déclaration de sinistre" vous verrez apparaître un formulaire à adresser au courtier Marsh Rue Forgeur 17 à 4000 Liège, [claud.pinchart@marsh.com](mailto:claud.pinchart@marsh.com).

N'hésitez pas non plus, si vous êtes menacé par une plainte auprès de l'IPI, à adresser anticipativement vos arguments à l'Institut.



**LA HOTLINE JURIDIQUE DE L'IPI EST À VOTRE ÉCOUTE!**  
 L'équipe d'avocats spécialisés en droit immobilier de **maître Carole De Ruyt** répond à vos questions au **070 211 211** tous les jours ouvrables **de 10 à 12h et de 13 à 18h**.

**Peut-on vendre un bien à l'étranger lorsqu'on est agréé uniquement en Belgique ?**

Il convient tout d'abord de vérifier si le pays dans lequel le bien immobilier se trouve dispose d'une législation réglementant les prestations de services des agents immobiliers. La plupart des pays limitrophes de la Belgique reconnaissent l'agrément belge, à tout le moins pour des activités occasionnelles, sur leur territoire. Par exemple en France ce sont les administrations départementales auxquelles il faut s'adresser pour obtenir une reconnaissance de son agrément belge. Dans tous les cas, il est recommandé de collaborer avec un praticien (agent immobilier, notaire, avocat) sur place pour éviter les problèmes. En effet, ce sera presque toujours le droit local qui réglera le processus de vente.

**Convention de courtage: que doit contenir la liste à adresser dans les 7 jours de la fin du contrat d'intermédiaire**

L'article 2 7° de l'arrêté royal du 12 janvier 2007 relatif à l'usage de certaines clauses dans les contrats d'intermédiaire d'agents immobiliers précise que l'agent immobilier peut prétendre à une indemnité après la fin de son contrat d'intermédiaire pour autant que:

- le contrat (de vente ou de location) soit conclu par son mandant-consommateur dans les 6 mois qui suivent la fin de la mission
- avec un candidat acquéreur ou locataire dont le nom est repris dans une liste à adresser dans les 7 jours ouvrables qui suivent la fin du contrat.

Mais qui doit-on retrouver dans cette liste? Le texte légal vise les personnes auxquelles l'agent a donné "une information précise et individuelle" sur le bien. Il ne peut donc être question de reprendre dans cette liste tout le listing client de l'agence. Il n'est toutefois pas non plus exigé que le candidat acquéreur ou locataire ait visité le bien ou soit passé à l'agence.

**Que devient un bail commercial de 9 ans pour lequel aucun renouvellement n'a été demandé dans les délais prévus par la loi ?**

Le bail devient un bail à durée indéterminée mais suit son cours aux mêmes conditions. Le preneur peut y mettre fin moyennant un préavis d'un mois (droit commun article 1736 du Code Civil). Le bailleur peut y mettre fin moyennant un préavis de 18 mois qui ouvre un nouveau droit au renouvellement dans le chef du preneur. (article 14 alinéa 3 de la loi sur le bail commercial).

# 14

9 18  
4 23

2016-4  
IPI NEWS

# L'IPI EN CHIFFRES: L'AGENT IMMOBILIER

Au 1<sup>er</sup> décembre 2016, vous étiez 9905 agents immobiliers. A l'exception de 36 agents "occasionnels", chacun d'entre vous est soit titulaire soit stagiaire. Et depuis la séparation en colonne décidée en 2013, vous êtes 5611 courtiers-syndics, 4059 courtiers et 235 syndics.

Mais encore? Regardez ce qui ressort de notre base de données. Vous y retrouvez-vous?

## QUI SONT LES 5611 COURTIERS-SYNDICS ?

-  **4088** hommes (72,8%), **1523** femmes (27,2%)
-  **3099** néerlandophones (55,2%), **2512** francophones (44,8%)
-  **49 ans** en moyenne
-  **Diplôme** le plus courant: 1367 (24,4%) ont un diplôme de chef d'entreprise agent immobilier
-  **Habitent surtout** en Flandre-Occidentale (886), à Bruxelles (754) et en Brabant-Flamand (707)
-  **Prénom** le plus courant: **Philippe** (98)

9 18  
4 23

## QUI SONT LES 4059 COURTIERS ?

-  **2623** hommes (64,6%), **1436** femmes (35,4%)
-  **2524** néerlandophones (62,2%), **1535** francophones (37,8%)
-  **41 ans** en moyenne
-  **Diplôme** le plus courant: 1242 (30,6%) ont un diplôme de chef d'entreprise agent immobilier
-  **Habitent surtout** en Flandre-Orientale (644), Flandre-Occidentale (601) et Anvers (559)
-  **Prénom** le plus courant: **Olivier** (39)

## QUI SONT LES 235 SYNDICS ?

-  **173** hommes (73,6%), **62** femmes (26,4%)
-  **124** néerlandophones (52,8%), **102** francophones (47,2%)
-  **47 ans** en moyenne
-  **Diplôme** le plus courant: 51 (21,7%) ont un diplôme de chef d'entreprise agent immobilier
-  **Habitent surtout** dans le Brabant flamand (40) à Bruxelles (32) et en Flandre-Occidentale (30)
-  **Prénom** le plus courant: **Philippe** (6)



Dans cette édition, nous donnons la parole à **Roel Helgers, docteur en sciences économiques à la KU Leuven**. Depuis des années, il observe l'économie du marché de l'immobilier, se penche sur la croissance du nombre d'agents immobiliers, la concurrence qu'elle entraîne ainsi que sur les nouvelles technologies qui mettent la pression sur les commissions.



Roel Helgers

Le nombre d'agents immobiliers a fortement augmenté en Belgique ces derniers temps. Le cap des 10.000 agents sera atteint très prochainement, ce qui est énorme pour un pays de onze millions d'habitants.

L'attrait pour cette profession par les jeunes entrepreneurs semble découler de l'augmentation constante des prix de l'immobilier, des taux bas et des stimuli fiscaux qui ont pour conséquence d'augmenter les parts de marché. Le métier se professionnalise de plus en plus et les agents immobiliers récoltent les fruits de ce progrès.

Mais à présent, les agents immobiliers doivent tenir compte de la possibilité d'une suppression progressive des stimuli fiscaux qui relèguera les fortes augmentations de prix que nous avons connues avant la crise financière de 2008 au passé. Ce qui influencera les chiffres d'affaires et les commissions.

### COMMISSION PLUS ÉLEVÉE, PLUS DE CHANCE DE VENDRE

Bien que le paradigme de l'économie traditionnelle prescrive qu'une compétition accrue est toujours bénéfique, de récentes recherches scientifiques démontrent qu'il y a des raisons d'en douter. Des recherches effectuées aux Etats-Unis concluent qu'il existe un lien positif entre la commission demandée par les agents immobiliers et la chance d'effectuer la vente. La chance de vente est en corrélation avec la hauteur des commissions. Les agents immobiliers traditionnels sont en concurrence avec ceux qui "cassent les prix" en demandant de faibles commissions. Il apparaît aujourd'hui que la chance de vendre est bien inférieure pour ces "discount brokers" et que, si la vente a lieu, cela prend plus de temps.

*"La connaissance du marché local est et reste essentielle".*

En Belgique, il y a assurément des vendeurs prêts à payer une commission plus élevée aux courtiers offrant un meilleur service (chance plus élevée de vendre, vente plus rapide). Il est toutefois important que l'agent immobilier puisse montrer que cette commission plus élevée est légitime et justifiée et que les clients et les courtiers s'accordent sur ce point. En d'autres mots, le vendeur doit pouvoir choisir le niveau de service (et de budget) qui lui convient. Si la différence de service n'est pas claire, les courtiers demandant une commission plus élevée seront évincés par ceux qui en demandent

moins. Et on observera sur le marché une baisse générale du niveau de service. D'un point de vue social, il est dès lors aussi optimal que le marché se caractérise par une transparence totale.

**Les gains de productivité conduisent à des commissions faibles et un meilleur service.**

Le niveau de commission est une matière faisant régulièrement l'objet de critiques à l'attention des agents immobiliers en Belgique comme aux Etats-Unis. Outre-Atlantique, le pourcentage de commission fixe de 6 pourcents fut une cause récurrente d'exaspération. Mais selon une étude récente, la révolution digitale a mis ces commissions sous pression car, depuis que les vendeurs peuvent placer leur bien en vente sur Internet en 2 clics, les agents immobiliers ont dû réfléchir aux moyens de faire valoir leur plus-value.

Ces mêmes technologies permettent aussi de réduire les frais des professionnels et de les faire gagner en productivité.

Bien que le nombre d'agents immobiliers puisse diminuer grâce à ces gains de productivité potentiels, la pratique démontre aux Etats-Unis que le gain de productivité est surtout mis à profit dans le but de réduire les commissions et d'améliorer le service. Et en ce qui concerne la structure du marché, l'étude montre que, contrairement à beaucoup d'autres industries de service, la révolution digitale a jusqu'à présent eu très peu d'impact sur cette structure du marché immobilier.

Une explication possible est que la connaissance du marché local est toujours et restera essentielle pour les agents immobiliers. S'investir dans le marché local est assurément un aspect important à prendre en considération.