

Sommaire

■ UN MÉTIER QUI S'EST LARGEMENT PROFESSIONNALISÉ AU FIL DES ANS

La parole à notre ministre de tutelle	6
Le mot du Bureau	8
1995-2015... Vingt ans déjà !	10

■ L'AGENT IMMOBILIER, CONSEILLER ET PARTENAIRE DE CONFIANCE

Comment devenir agent immobilier ?	14
L'agent immobilier en chiffres	16

■ L'IPI, GARANT D'UN SECTEUR FIABLE ET PROFESSIONNEL

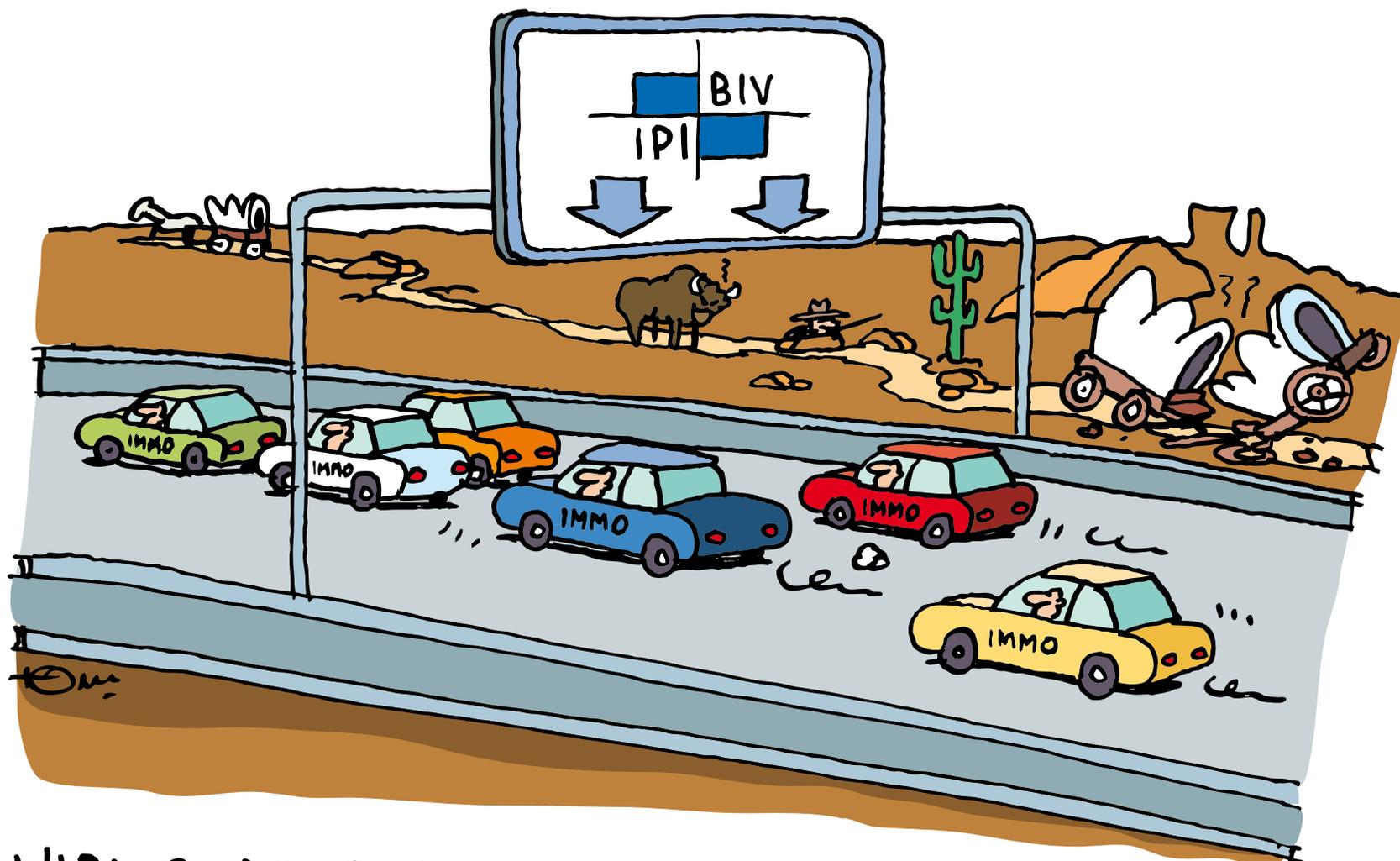
Missions et organigrammes	22
Organe de contrôle	23
Services	28

■ L'IPI PROCHE DE SES MEMBRES

Que pensent les membres ?	34
Un moment privilégié	36
Engagement sociétal	37

Éditeur responsable : Yves Van Ermen
Réalisation : Anne-Sophie Chevalier,
Frank Damen / Layout : Happiness /
Impression : GS Graphics / © IPI 2015

■ Un métier qui
s'est largement
professionnalisé
au fil des ans



L'IPI GUIDE LES AGENTS IMMOBILIERS SUR LA BONNE VOIE

La parole à notre ministre de tutelle



Au cours de ses vingt années d'existence, l'Institut professionnel des agents immobiliers et les agents immobiliers eux-mêmes ont vu leurs activités se professionnaliser. Ce fut notamment le cas dernièrement lorsque la profession s'est spécialisée en deux activités bien distinctes, l'intermédiation en vente de biens immobiliers, d'une part, et les activités de syndic de copropriété d'autre part, avec l'obligation pour chaque agent immobilier souhaitant pratiquer de front ces deux activités professionnelles de suivre la totalité de la formation continue liée à chacune de celles-ci.

Je ne peux que me réjouir de cette professionnalisation qui, je l'espère, ne s'arrêtera pas en si bon chemin.

En effet, notre mode de vie évolue et nous sommes chaque jour plus nombreux à vivre en copropriété et, dès lors, plus nombreux à recourir à des syndics que nous souhaitons tous voir agir dans l'intérêt des copropriétaires. Dans le même temps, la maîtrise des règles qui gouvernent notre vivre ensemble nécessite des compétences juridiques, fiscales et comptables pointues qu'il convient de renouveler sans cesse. C'est le cas par exemple, des règles applicables en matière de vente d'immeuble qui balayent un spectre de droits de plus en

plus large. Notons ainsi l'obligation d'origine européenne d'afficher et de communiquer à l'acquéreur le certificat de performance énergétique du bâtiment, ou encore l'obligation d'informer la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF) dans le cadre de la lutte anti-blanchiment.

Cette professionnalisation est indispensable tant pour satisfaire et protéger les intérêts de la clientèle que pour assurer une gestion financière plus efficace par les agents immobiliers de leurs activités, ou encore pour aider l'Etat à lutter contre la criminalité financière.

C'est cette professionnalisation qui justifie également – au regard du droit européen en matière de libre prestation de service et de liberté d'établissement – que la profession d'agent immobilier soit et reste soumise à un accès et à une formation permanente.

En d'autres termes le monopole dont bénéficient les agents immobiliers présente, par leur professionnalisation, une contrepartie pour la société et la clientèle.

Evidemment, et comme dans toute profession, des indélicatesses sont toujours à déplorer de la part d'une petite minorité d'agents immobiliers malhonnêtes qui, par leurs agissements, ternissent l'image

de la profession, portent atteinte à la concurrence loyale et équilibrée entre eux et leurs confrères et par conséquent lèsent leur clientèle dans des proportions malheureusement trop souvent irréparables.

Afin de m'engager pleinement avec l'IPI dans la lutte contre cette minorité, je compte notamment très prochainement, en concertation avec les parties intéressées :

1 Prévoir un second Président suppléant pour les chambres exécutives et d'appel pour assurer une meilleure continuité des poursuites disciplinaires ;

2 Assouplir les conditions d'accès à la profession d'agent immobilier pour les personnes morales tout en apportant une solution pour résoudre la problématique des prête-noms. Il est en effet inacceptable qu'un agent immobilier radié continue à exercer en toute impunité sa profession au travers d'une société en y installant un homme de paille inscrit au tableau des titulaires qu'il change aussitôt que les poursuites sont lancées ;

3 De fixer un nouveau cadre réglementaire en vue de lutter plus efficacement contre la perception par des syndic indécents de commissions occultes qui nuit autant aux copropriétaires qu'à la saine concurrence (tant entre les fournisseurs qu'entre les agents immobiliers syndics) ;

4 Veiller à ce que l'arrêté d'exécution de l'article 578-8,§2/1, du Code civil prévoyant l'inscription de tout syndic à la Banque-Carrefour des Entreprises soit effectivement adopté à l'initiative de mon collègue de la Justice ;

5 Evaluer et améliorer avec mon collègue en charge des consommateurs l'arrêté royal relatif à l'usage de certaines clauses dans les contrats d'intermédiaire d'agents immobiliers.

Bonne lecture !

Willy BORSUS

Ministre des Classes moyennes, des Indépendants, des PME, de l'Agriculture et de l'Intégration sociale

Le mot du Bureau

« Vingt ans déjà que les mandataires élus se re-liaient avec conviction au sein des institutions de l'Institut professionnel des agents immobiliers afin de pousser plus avant la professionnalisation du métier et améliorer l'image de l'agent immobilier. Inutile de préciser qu'il s'agit là d'un travail de très longue haleine... qui porte ses fruits un peu plus chaque jour ! Il est loin le temps où tout (ou presque) était permis. Souvenez-vous... Les choses ont commencé à réellement bouger en mars 1995, époque à laquelle l'Institut professionnel des agents immobiliers est devenu réalité et a investi ses premiers bureaux dans la commune bruxelloise d'Ixelles, rue Emile Claus. Les Chambres exécutives en charge des dossiers administratifs et disciplinaires commençaient à s'organiser et quelques semaines plus tard, en avril, le service dépistage était sur les rails. Les premiers stages IPI donnant accès à la profession débutaient en septembre de la même année. Le métier d'agent immobilier commençait à réellement se professionnaliser ! S'en est suivi toute une série d'autres dispositions auxquelles d'autres encore viendront s'ajouter au fil du temps. Citons parmi les plus importantes l'adoption d'un code de déontologie, l'obligation de formation permanente, l'organisation de test en fin et récemment en début de stage. Sans oublier l'adoption - très

attendue - d'une loi spécifique au métier d'agent immobilier qui lui offre un cadre propre.

Toutes ces avancées ont nécessité de longs mois, voire de longues années de travail, d'échanges et de consultations. Rome ne s'est pas faite en jour. L'IPI non plus.

Aussi, c'est avec fierté que nous jetons un regard sur le passé et le chemin parcouru et c'est avec confiance et détermination que nous nous tournons vers l'avenir ! Aujourd'hui plus que jamais, nous avons la conviction que nous pouvons ensemble, agents immobiliers francophones et néerlandophones, avancer et œuvrer au bénéfice du bien commun, servir tant l'agent immobilier dans sa pluralité (qu'il soit courtier, syndic ou régisseur) que le consommateur.

Il n'est pas question de nous reposer sur nos lauriers et de nous contenter de nos acquis. Il reste encore beaucoup à faire, nous en sommes conscients. De nombreux projets se trouvent déjà dans le pipeline pour les mois et les années à venir. »

Mai 2015

Le Bureau (de droite à gauche),

Yves Van Ermen, président

Filip Van der Veken, trésorier

Paul Houtart, vice-président

Luc Machon, vice-président



Et en 2014 ?



L'année 2014 a été riche en réalisations. Depuis le 1er janvier de cette année, les nouveaux stagiaires doivent se soumettre à un test de compétences avant l'entame de leur stage. L'idée est d'évaluer les compétences préalables du futur agent immobilier et de déterminer quels sont ses points forts et ses points faibles. Les résultats de cette évaluation (non bloquante) doivent permettre au stagiaire de combler ses lacunes en cours de stage. Ce test a été évalué durant l'année écoulée et il a été décidé d'en encore l'améliorer. A l'avenir, il sera plus poussé et tiendra davantage compte du profil de compétences qui doit être celui des syndics et des courtiers.

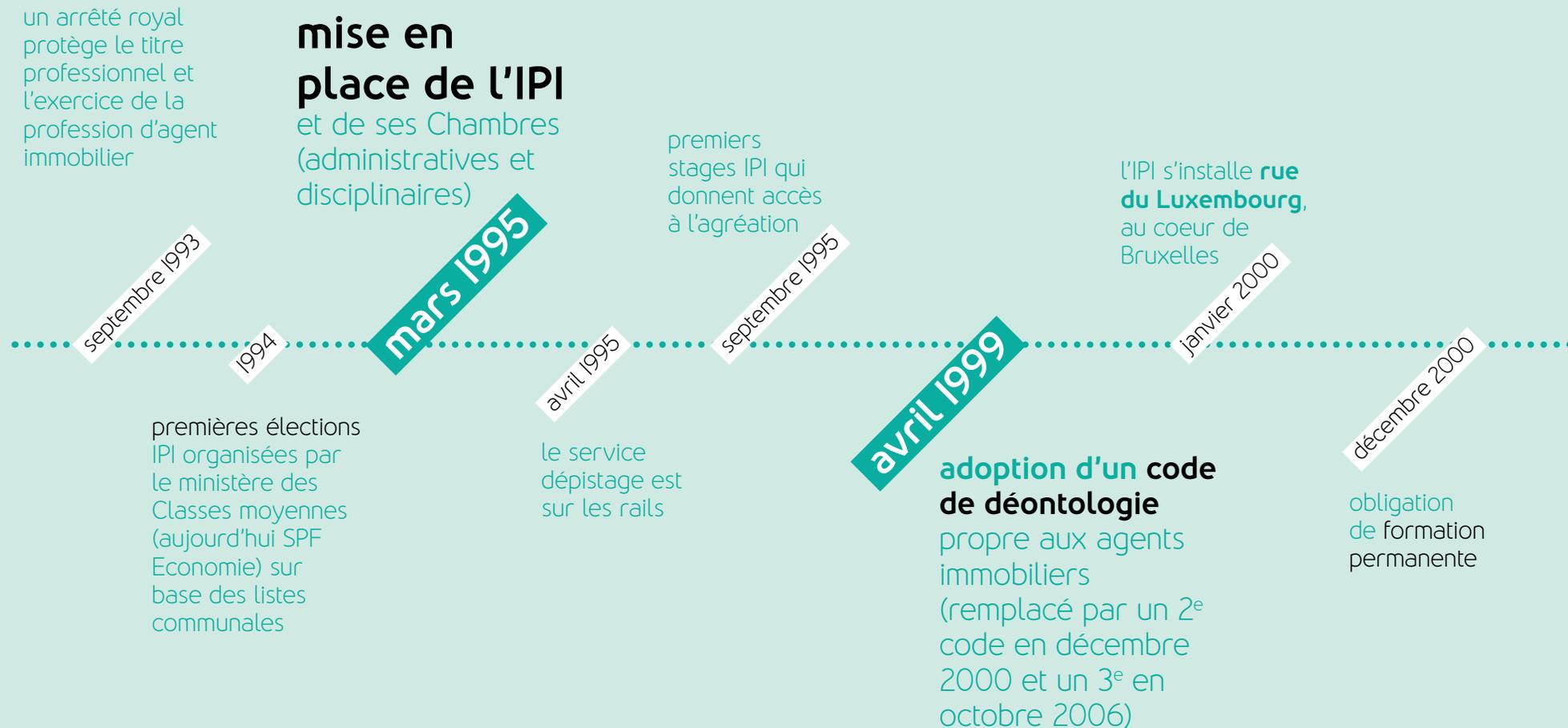
Courant 2014, les cours d'e-learning ont été revus et mis à jour, tandis que de nouveaux documents utiles à l'exercice professionnel de nos membres ont été mis en ligne. Citons notamment les nouveaux contrats pour les missions exclusives et non exclusives de vente et de location, les formulaires de rétractation ainsi que les checklists des informations précontractuelles à fournir tant pour la vente que la location.

Nous avons par ailleurs poursuivi notre travail de représentation et de consultation auprès des instances politiques et administratives afin de dé-

fendre les intérêts de la profession. Nous avons également bien avancé dans le dossier prévoyant d'intégrer l'assurance en responsabilité civile professionnelle et cautionnement dans la cotisation IPI. L'Institut tient à ce que les défauts dans le paiement des primes ou l'absence de couverture ne soient plus qu'un mauvais souvenir appartenant définitivement au passé.

1995-2015...

Vingt ans déjà !





la profession
bénéficie d'une
loi propre qui
fait la distinction
entre les métiers
de **syndic** et de
courtier

obligation pour
le stagiaire de
suivre le **cours
d'e-learning**

instauration du
test d'aptitudes
en fin de stage

les professionnels de
l'immobilier peuvent
enregistrer les baux
résidentiels via
MyRentPro

juin 2006

juin 2007

janvier 2008

décembre 2011

septembre 2013

janvier 2014

2015

mise en place
d'une hotline
juridique
pour épauler
les agents
immobiliers dans
leur pratique
professionnelle

le Cadastrefinder
est accessible

instauration du test
de compétences
en début de stage

■ L'agent immobilier,
conseiller et
partenaire de
confiance



Comment devenir agent immobilier ?

L'agent immobilier intervient dans la vie des citoyens à un moment décisif ! Il a la lourde tâche et le devoir de servir leurs intérêts. Aussi, il se doit de respecter des règles déontologiques et est tenu de se recycler en permanence pour rester informé des dernières évolutions en matière immobilière.

■ L'AGENT IMMOBILIER

Au sein de la profession d'agent immobilier, on distingue les activités de « courtier », de « syndic » et de « régisseur ». Le courtier se positionne comme l'intermédiaire entre l'acheteur et le vendeur ou entre le locataire et le bailleur. Le syndic, lui, gère des copropriétés telles que les immeubles à appartements, tandis que le régisseur s'occupe de la gestion de biens immobiliers pour le compte d'un propriétaire privé. Pour exercer comme agent immobilier, le professionnel doit disposer d'une agrégation délivrée par l'IPI. En effet, tout comme le métier d'architecte ou de comptable, la profession d'agent immobilier est réglementée. L'Institut contrôle l'accès à la profession et veille à ce que les règles soient respectées.

■ INDÉPENDANT OU EMPLOYÉ ?

Si vous souhaitez porter le titre d'agent immobilier, vous devez exercer à titre indépendant et disposer d'une agrégation IPI. Pour obtenir celle-ci, vous devez répondre à plusieurs conditions et suivre un stage sanctionné par un examen. Les personnes travaillant comme employés auprès d'un agent immobilier agréé n'ont pas besoin d'être agréées IPI, mais ne peuvent pas porter le titre professionnel.

■ DIPLÔME

Pour accéder au stage, il vous faut être détenteur au minimum d'un diplôme de bachelier de niveau 6 dans le cadre de qualification européen (EQF). Concrètement, en ce qui concerne les diplômes belges francophones, vous devez être au moins titulaire d'un diplôme de bachelier ou disposer du diplôme de chef d'entreprise agent immobilier délivré par l'IFAPME ou l'EFPMME.

■ TEST DE COMPÉTENCES

Le test de compétences est l'examen que vous devez passer avant le début de votre stage, afin de tester vos connaissances professionnelles. Celui-ci permettra de déterminer dans quels domaines vous devez parfaire vos connaissances. Ce test ne bloque pas l'accès au stage. Pendant votre stage, vous accorderez toutefois une attention particulière à l'amélioration de vos points faibles. En effet, à l'occasion du test d'aptitudes qui intervient en fin de stage, les examinateurs attacheront une attention toute particulière aux domaines les plus problématiques.

■ STAGE

Une fois le test de compétences passé, vous pouvez vous inscrire à la liste des stagiaires. Vous devez alors effectuer un stage dans l'agence d'un maître de stage IPI. Pendant le stage, vous pouvez déjà exercer des activités d'agent immobilier. Le stage dure en principe un an (200 jours de pratique professionnelle), mais vous pouvez l'étaler sur 3 ans (au maximum) si vous souhaitez exercer à titre complémentaire.

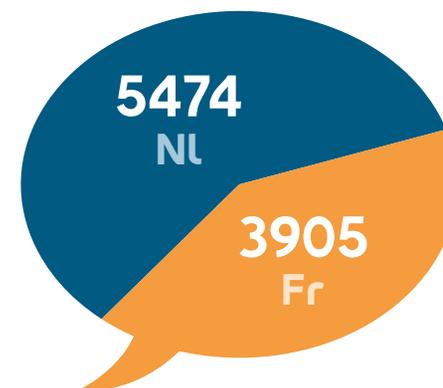
■ TEST D'APTITUDES

Voilà venue la dernière étape. En fin de stage, l'IPI doit s'assurer que vous disposez d'un bagage professionnel suffisant pour devenir titulaire. Une fois réussi le test d'aptitudes écrit et oral, vous serez enfin inscrit au tableau des titulaires ! Félicitations !



COMMENT DEVENIR AGENT IMMOBILIER ?

L'agent immobilier belge... en chiffres



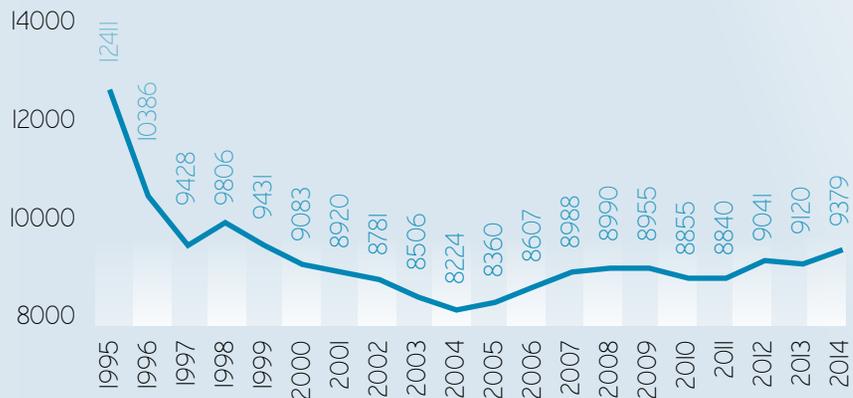
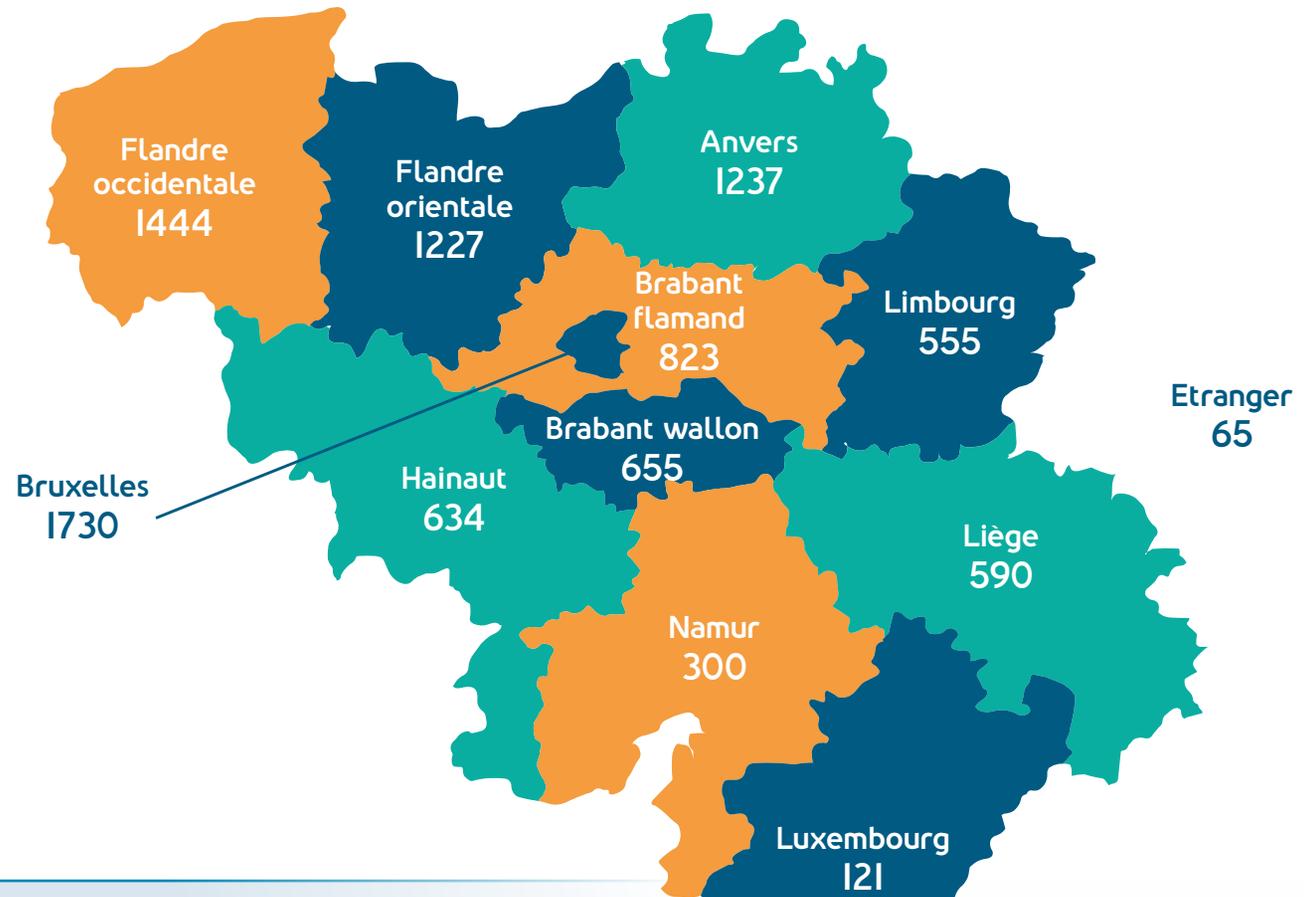
L'IPI compte 59% de membres néerlandophones et 41% de membres francophones, des proportions qui reflètent la répartition effective de la population belge et restent stables depuis la création de l'Institut

■ EVOLUTION DU NOMBRE D'AGENTS IMMOBILIERS DEPUIS LA CRÉATION DE L'IPI

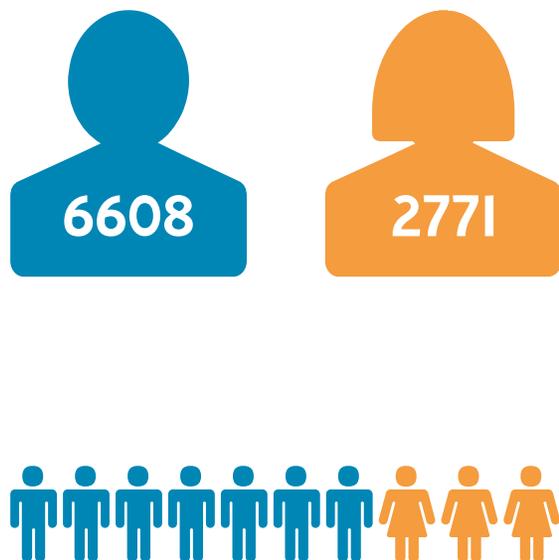
Au 31 décembre 2014, l'Institut comptait quelques 9.379 membres. Un chiffre en progression constante depuis plusieurs années. L'attrait qu'exerce la profession ne se dément donc pas ! Petit retour en arrière... Lors de la création de l'Institut, en 1995, les Commissions d'agrégation ont attribué un numéro IPI à quelque 12.411 personnes s'étant inscrites sur les listes communales et souhaitant être reconnues comme

agent immobilier. Toutes ces personnes n'exerçaient toutefois pas comme agent immobilier et certaines d'entre elles n'avaient d'ailleurs rien à voir avec la profession. Le nombre de membres IPI s'est donc tout naturellement dégrossi au cours des années suivant la création de l'Institut. Le nombre de membres a ainsi progressivement baissé jusqu'en 1998... année où le nombre de stagiaires a fortement augmenté. Cette progression soudaine du nombre de stagiaires est le reflet des premiers résultats engrangés par

le service dépistage de l'IPI. Nombre de praticiens exerçaient sans disposer de l'agrégation obligatoire. Rappelés à l'ordre par l'IPI, certains ont choisi de régulariser leur situation en entamant le stage IPI. De 2000 à 2004, le nombre d'agents immobiliers régresse pour ensuite reprendre de la vigueur jusqu'en 2008. Au plus fort de la crise économique, l'IPI voit le nombre de ses membres quelque peu diminuer. Depuis 2012, la profession semble susciter un nouveau regain d'intérêt.



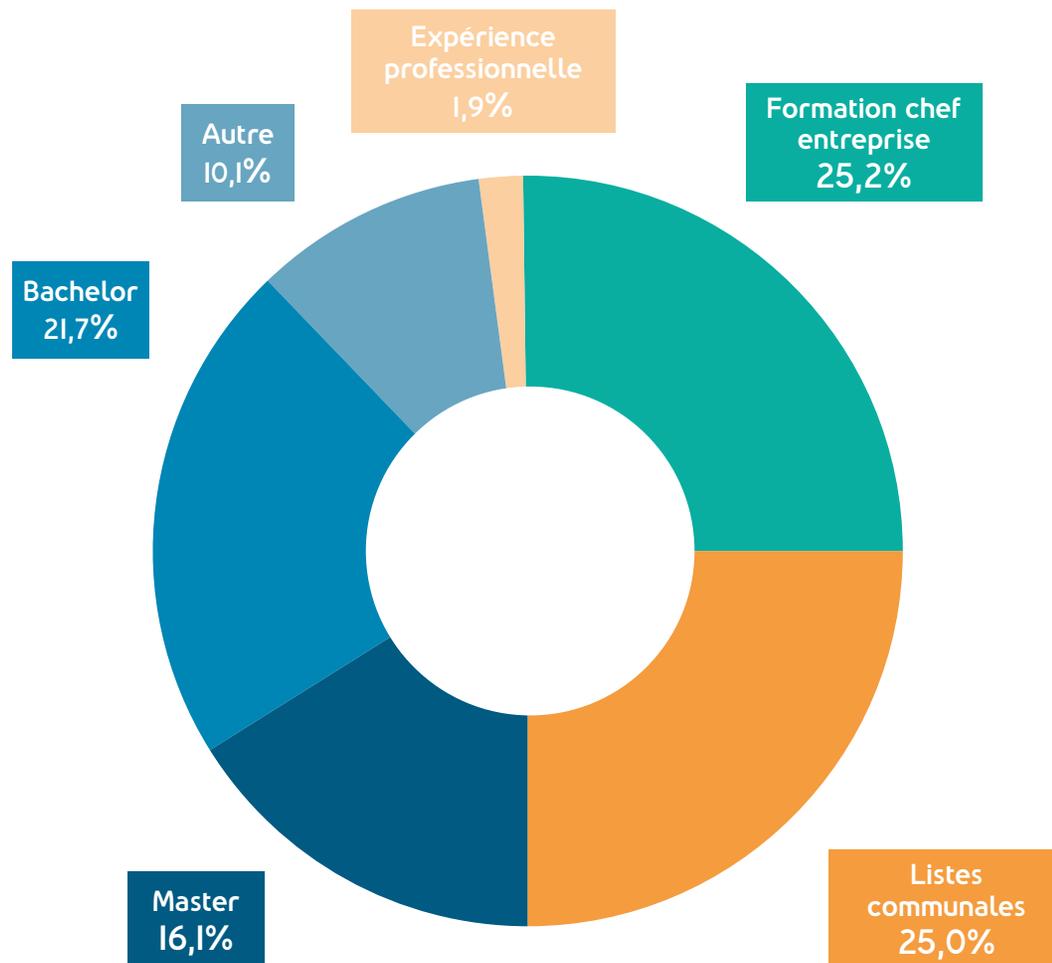
Peu d'évolution au fil des ans... La profession d'agent immobilier est une profession qui reste bien masculine et qui compte environ sept hommes pour trois femmes.



■ L'ÂGE DE L'AGENT IMMOBILIER (TITULAIRES ET STAGIAIRES)



■ DIPLOME SUR BASE DUQUEL L'AGENT IMMOBILIER ACCÈDE À LA PROFESSION



Le profil de l'agent immobilier n'a pas évolué au cours de ces 20 dernières années. L'agent immobilier moyen est un homme âgé entre 40 et 50 ans qui est inscrit à l'IPI depuis un certain nombre d'années, bien souvent depuis 1995, sur base des listes communales qui lui ont permis à l'époque d'accéder de facto à la profession.

L'agent immobilier est un passionné qui semble avoir quelques difficultés à raccrocher une fois l'âge de la retraite. En 2014, quelque 7,5% des agents immobiliers ayant dépassé l'âge de la retraite poursuivaient leurs activités !

■ L'IPI, garant
d'un secteur fiable
et professionnel

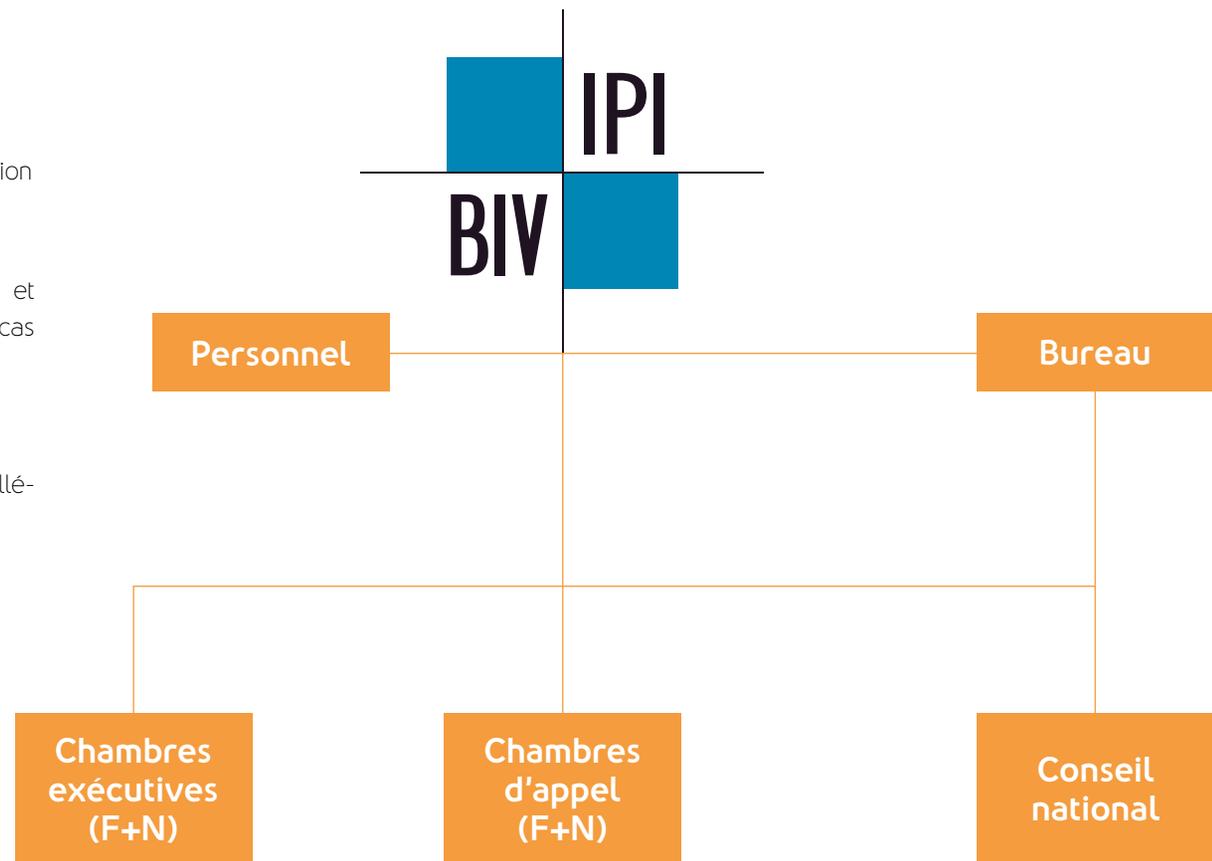


L'IPI SE PORTE GARANT DE LA QUALITÉ

Missions et organigramme

TROIS MISSIONS :

- 1 contrôler et organiser l'accès à la profession
- 2 veiller au respect de la déontologie et prendre les sanctions qui s'imposent en cas de manquements déontologiques
- 3 écarter du marché les individus exerçant illégalement



L'IPI, organe de contrôle

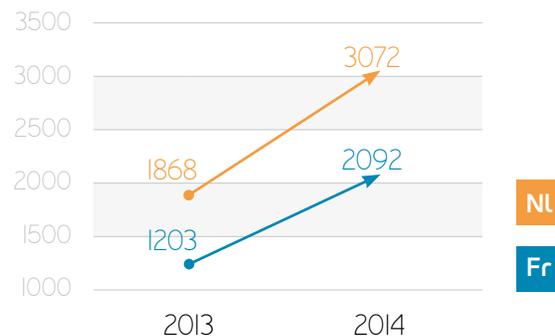
■ DOSSIERS ADMINISTRATIFS

« Chaque semaine, des dizaines de demande d'inscriptions ou d'omissions nous parviennent. Nous examinons chaque dossier avec soin. »

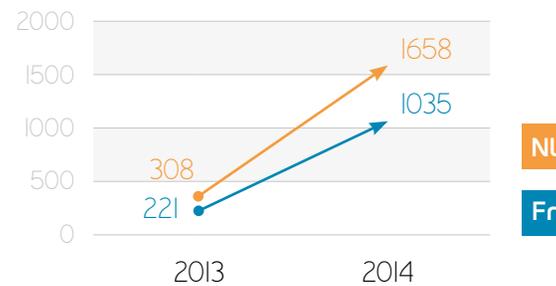
Alain Bertrand, en charge des dossiers administratifs et secrétaire suppléant à la Chambre exécutive d'expression francophone



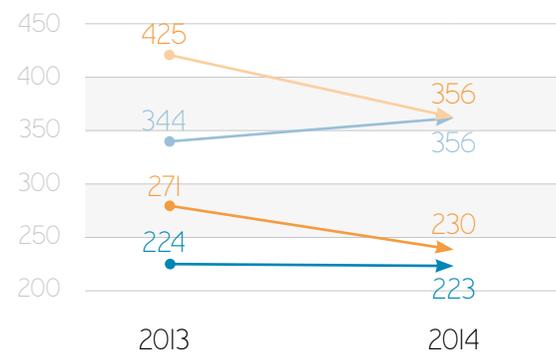
Le nombre de décisions rendues en 2014 a presque doublé



Le nombre d'omissions a plus que quintuplé en un an



Inscriptions effectives



136 réinscriptions ont été acceptées (50 Fr + 86 NL)

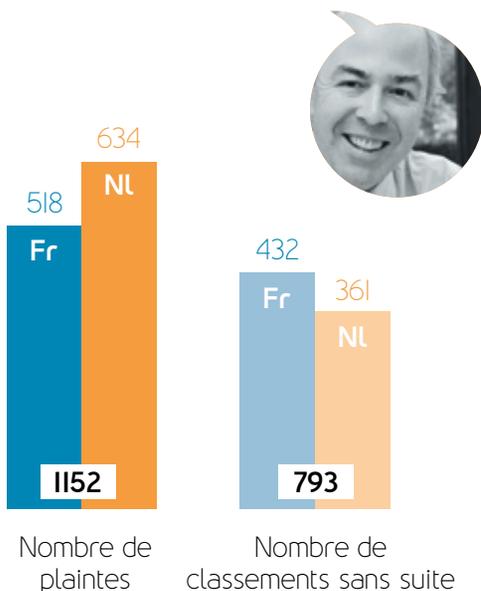
L'année 2014 a été fort chargée pour le service administratif de l'Institut. Cela s'explique par l'entrée en vigueur de la nouvelle loi régissant la profession. Celle-ci prévoit en effet que les agents immobiliers précisent quelles activités ils exercent. Souhaitent-ils être inscrits en tant que courtier ou syndic... ou les deux ? Un certain nombre d'agents immobiliers a déjà, dès lors, demandé son omission de l'une ou l'autre des deux colonnes. Cette tendance va encore se confirmer dans les années à venir.

NL Stagiaires NL Titulaires
Fr Stagiaires Fr Titulaires

■ DOSSIERS DISCIPLINAIRES

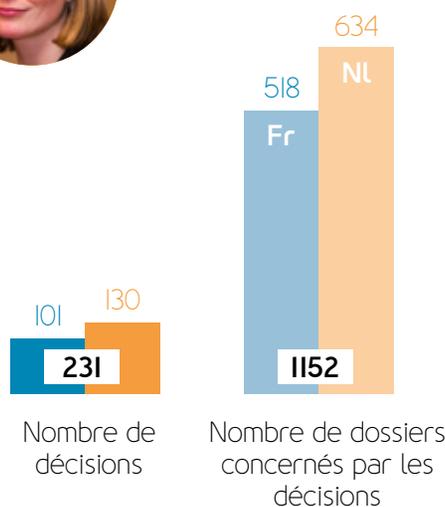
« Près d'un millier de plaintes sont déposées chaque année devant les Chambres exécutives. A charge pour les assesseurs juridiques de les examiner, de les instruire ou de les faire instruire et d'y réserver suite si les charges déontologiques sont suffisantes. »

Bernard Vinçotte, assesseur juridique auprès de la Chambre exécutive d'expression française



« Le plaignant ne comprend pas toujours que l'IPI ne peut statuer que sur le seul aspect déontologique et espère obtenir une réparation financière dans le litige qui l'oppose à son courtier ou son syndic. Résultat ? Nombre de plaintes sont classées sans suite, car elles ne relèvent pas de l'Institut, mais bien de la justice. »

Caroline Bormans, secrétaire suppléante à la Chambre exécutive d'expression française

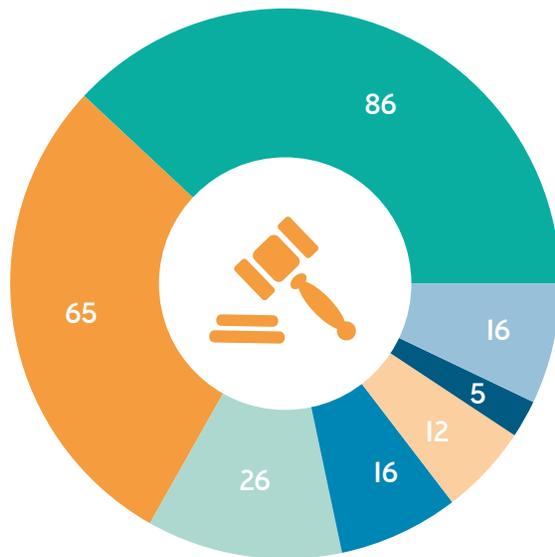


Les Chambres exécutives (l'une francophone et l'autre néerlandophone) traitent chaque année à elles deux plus d'un millier de plaintes. La grosse majorité d'entre elles sont classées sans suite, tandis que les autres sont examinées par les tribunaux disciplinaires de l'Institut et débouchent sur des sanctions proportionnelles aux faits reprochés.



« En tant que « juge disciplinaire », la Chambre exécutive détermine si les manquements reprochés sont établis et méritent une sanction. »

Frédéric Gilson, président de la Chambre exécutive d'expression française

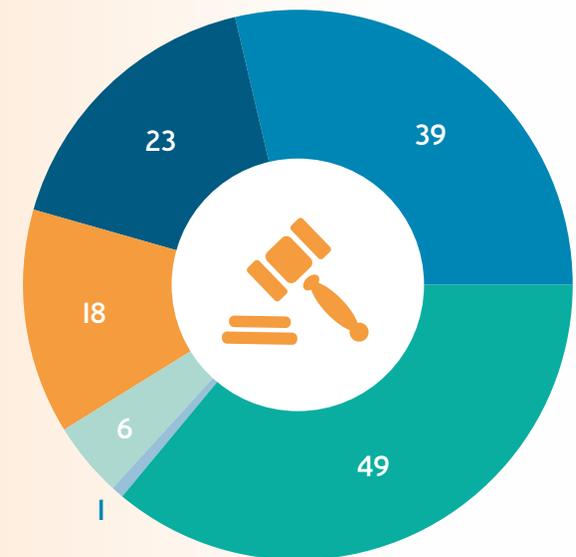


- Radiations (37 Fr + 49 NL)
- Suspensions (39 Fr + 26 NL)
- Blâmes (7 Fr + 19 NL)
- Avertissements (6 Fr + 10 NL)
- Acquittements (2 Fr + 10 NL)
- Pas de sanctions (1 Fr + 4 NL)
- Autres (9 Fr + 7 NL)

DOSSIERS PORTÉS EN APPEL

« Chaque année, une poignée d'agents immobiliers font appel de décisions rendues à leur rencontre. Il peut s'agir tant de décisions disciplinaires qu'administratives. »

Anne Roggen, secrétaire suppléante à la Chambre d'appel d'expression néerlandaise



- Nombres d'appels (21 Fr + 18 NL)
- Confirmation de la sanction (11 Fr + 12 NL)
- Diminution de la sanction (6 Fr + 12 NL)
- Hausse de la sanction (5 Fr + 1 NL)
- Irrecevable / sans objet (1 NL)
- Nombre total de décisions (23 Fr + 26 NL)

■ PAS DE PLACE POUR LES FAUX AGENTS IMMOBILIERS !

« L'exercice illégal représente à la fois un danger pour le consommateur, une concurrence déloyale pour les 9.300 agents immobiliers agréés et nuit à l'image du secteur. »

« Chaque année, des dizaines de praticiens illégaux sont écartés du marché par voie de justice et plusieurs centaines choisissent la voie amiable et se mettent en ordre avec la législation en vigueur. »

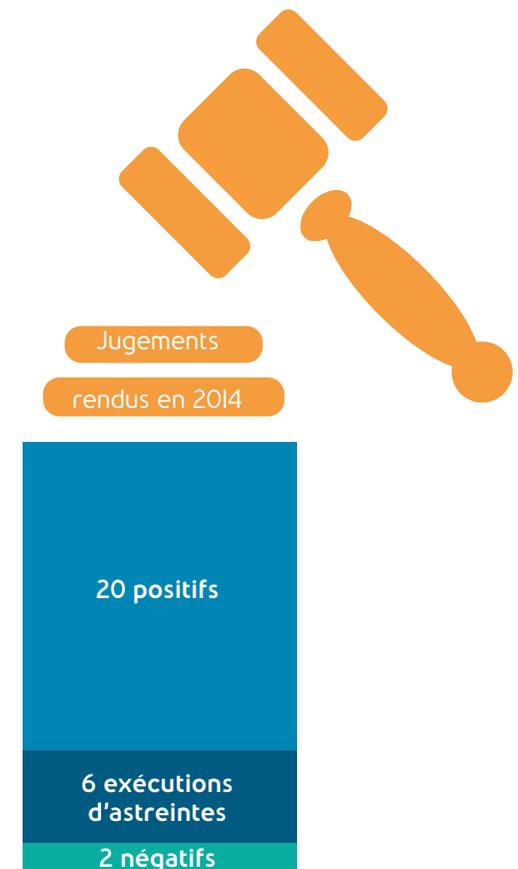
Bruno Kerckhof, directeur département dépistage



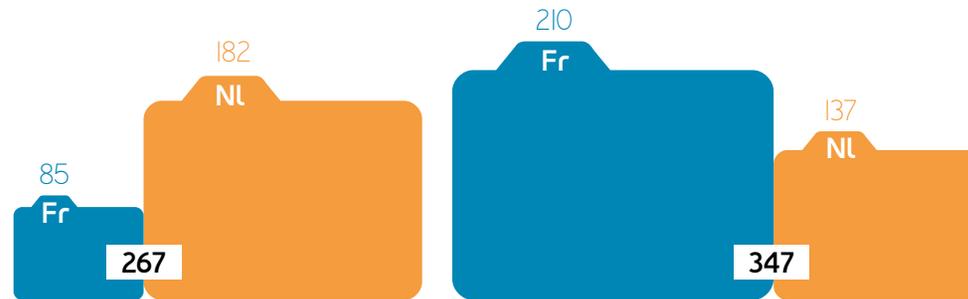
Depuis sa création, l'Institut met tout en œuvre pour écartier du marché les individus qui exercent des activités d'agent immobilier à titre indépendant sans disposer de l'agrément nécessaire. En 2014, 614 dossiers ont été ouverts sur base de plaintes déposées par des consommateurs ou des agents immobiliers, ou encore sur base des recherches proactives des inspecteurs de l'IPI.

Tous ces dossiers ne sont bien évidemment pas synonymes d'exercice illégal et, après enquête approfondie, 370 dossiers ont ainsi pu être rapidement écartés. Une solution a pu être trouvée dans 201 dossiers ayant mis en évidence de fortes suspicions d'activités illégales. Ces dossiers ont débouché soit sur une régularisation (inscription à la liste des stagiaires, adoption du statut de salarié sous supervision d'un agent agréé), soit sur une cessation d'activité. Autre cas de figure : les fortes suspicions ne sont pas avérées et les personnes suspectées ont pu prouver qu'elles géraient leur propre patrimoine. En 2014, l'Institut a porté 43 nouvelles affaires devant la justice.

L'IPI a obtenu gain de cause devant la justice dans plus de 9 cas sur 10.



Dossiers ouverts en 2014



Absence d'agrée IPI
au sein de la société

Collaboration
avec un illégal



Services

Au-delà de ses missions de contrôle, l'Institut se positionne comme un guide pour l'agent immobilier afin de l'aider et l'accompagner dans sa pratique professionnelle quotidienne. L'IPI apporte un soutien informatif et administratif à l'agent immobilier. Ce soutien se concrétise dans l'apport offert par les formations (in situ et en ligne), le helpdesk juridique, le Casdastrefinder, les documents et formulaires mis en ligne, ainsi que la newsletter hebdomadaire et le magazine trimestriel.

■ FORMATIONS

« L'offre de formations est assez diversifiée et suffisante pour permettre aux agents immobiliers de remplir leurs obligations déontologiques. »

« L'actualité influence le contenu de la séance. Je commence en règle générale par ce qui a été épinglé dans les médias, ce qui est nouveau et dont le lanterneau immobilier parle. Cela rend la formation d'emblée plus vivante et entraîne des débats très enrichissants. »

Gilles Carnoy, avocat au barreau de Bruxelles et formateur



L'IPI organise des formations à l'attention des agents immobiliers un peu partout dans le pays. En 2014, 29 thématiques différentes ont été proposées en Belgique francophone pour un total de 71 séances. Ces formations ont drainé 1.764 inscriptions.

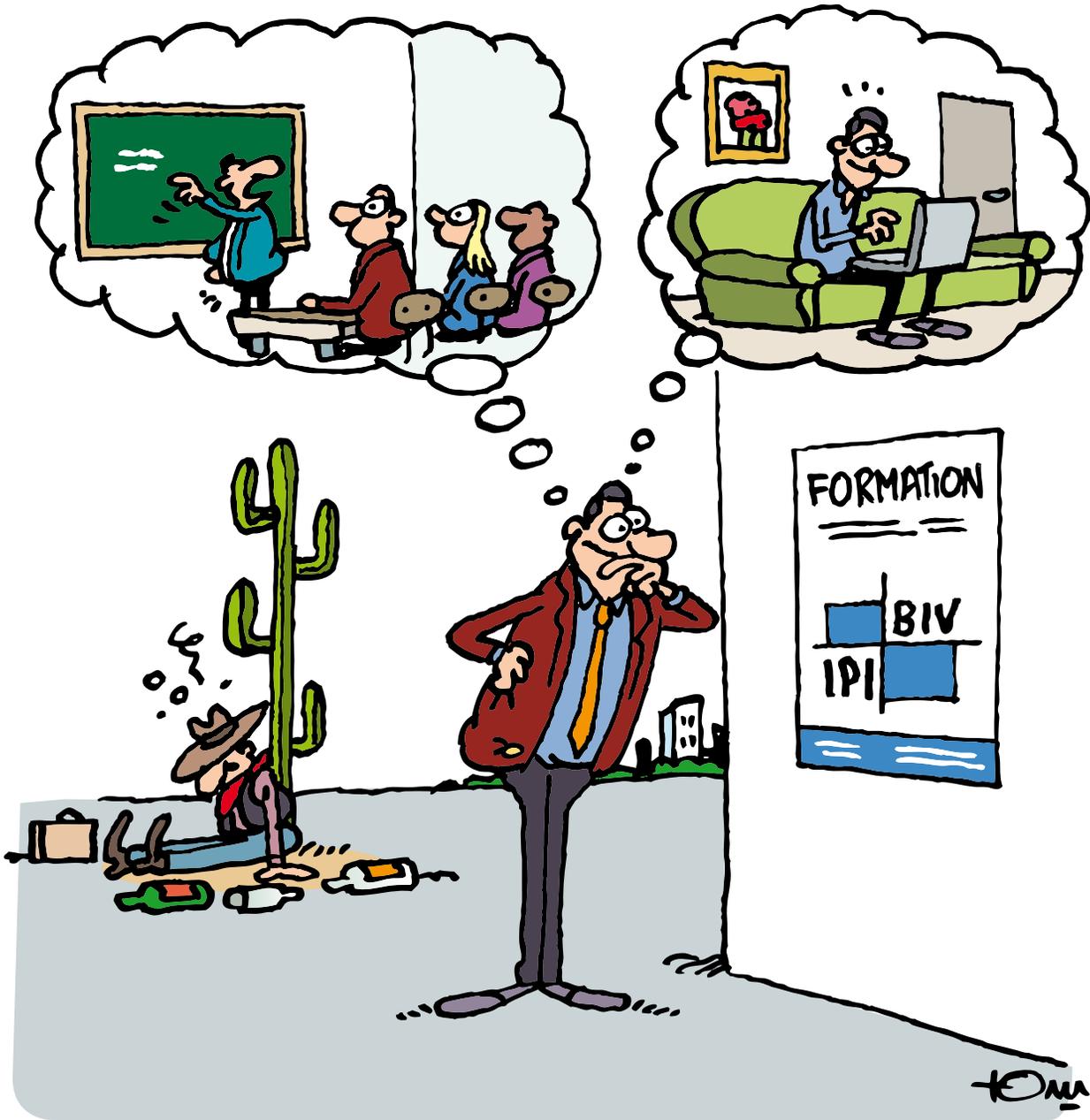
■ E-LEARNING

« L'e-learning est fortement apprécié par l'agent immobilier qui peut accéder aux formations à n'importe quel moment de la journée et de n'importe quel endroit ! Outil de formation permanente, ces outils sont également utilisés comme des supports d'information. »

Steven Lee, directeur du service des formations



En 2014, un certain nombre de modules ont été complètement revus et mis à jour, de manière à répondre aux spécificités régionales de certaines réglementations. Trente et une e-formations (francophones et néerlandophones confondues) ont été proposées aux membre IPI. Elles ont fait l'objet de près de 69.600 consultations et ont été validées à plus de 12.000 reprises (soit près de 10% de validations supplémentaires par rapport à 2013) !



■ LA HOTLINE JURIDIQUE

« Une équipe d'avocats spécialisés en droit immobilier est joignable tous les jours ouvrables afin de répondre aux questions juridiques que les agents immobiliers se posent dans le cadre de leurs activités professionnelles. »

Carole De Ruyt, avocate et formatrice



■ LE CADASTREFINDER

« Fini l'époque où les agents immobiliers devaient se rendre physiquement dans les bâtiments du cadastre ! Grâce au Cadastrefinder, ils peuvent également se voir délivrer des extraits cadastraux en ligne et consulter la matrice cadastrale et le plan parcellaire cadastral depuis leur ordinateur. »

Jurgen Vansteene, directeur du département juridique néerlandophone



■ DOCUMENTS DISPONIBLES SUR LE SITE DE L'IPI

« Pour faciliter la tâche de l'agent immobilier, de nombreuses informations juridiques et pratiques, ainsi que de nombreux documents et formulaires utiles à la pratique sont disponibles sur notre site internet. »

Olivier Aoust, directeur du département juridique francophone



Le site internet met à disposition de l'agent immobilier de nombreux documents, mais permet également au consommateur de vérifier rapidement si son courtier, syndic ou régisseur est bien agréé. Rendez-vous sur www.ipi.be.

■ LES PUBLICATIONS DE L'INSTITUT

Le taux de lecture de l'IPI-Mail, la newsletter que l'Institut diffuse chaque semaine, est de 46%. Concrètement, cela signifie que 4.300 agents immobiliers lisent la publication digitale chaque semaine. L'IPI-News, le magazine trimestriel, sort quatre fois par an et est envoyé au domicile de chaque agent immobilier.

« Notre newsletter hebdomadaire et notre magazine trimestriel nous permettent de tenir au courant nos membres quant aux évolutions législatives et aux actualités immobilières. Il est primordial pour nos membres de se tenir up-to-date afin de conseiller au mieux leurs clients. »



Anne-Sophie Chevalier, responsable communication



■ L'IPI proche de ses membres

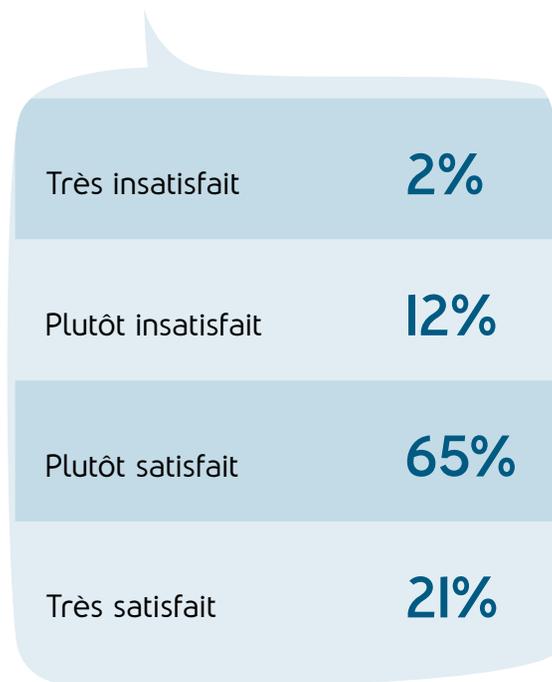


L'IPI EST PROCHE DE SES MEMBRES

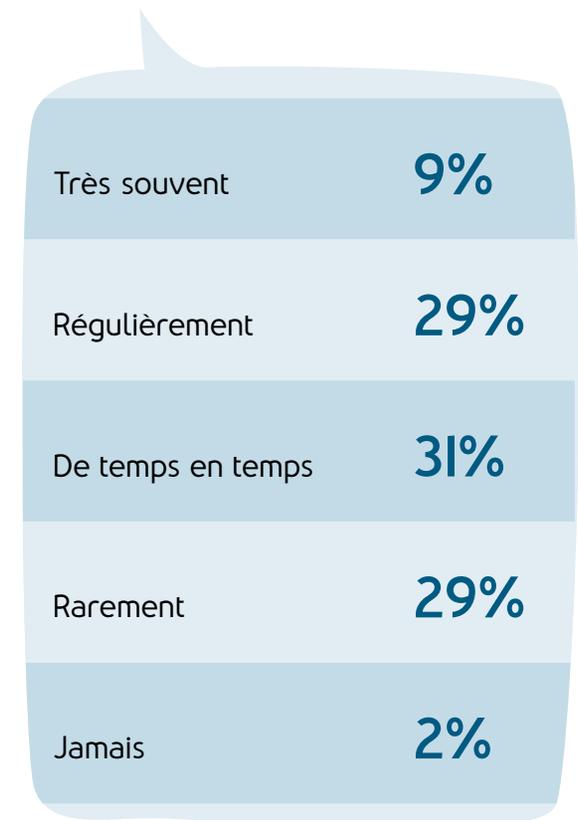
Que pensent les agents immobiliers de leur Institut ?

L'IPI a fait appel à un bureau d'études indépendant afin de réaliser une enquête de satisfaction. L'objectif? Optimiser sa communication et cerner au mieux les besoins et attentes de ses membres. Les résultats de cette étude indépendante et anonyme se sont révélés plus qu'encourageants ! La satisfaction envers l'Institut est très bonne dans son ensemble. Il s'avère que plus un membre utilise les services de l'IPI, plus sa satisfaction et sa perception deviennent positives !

86% des membres se disent globalement satisfaits des services de l'Institut

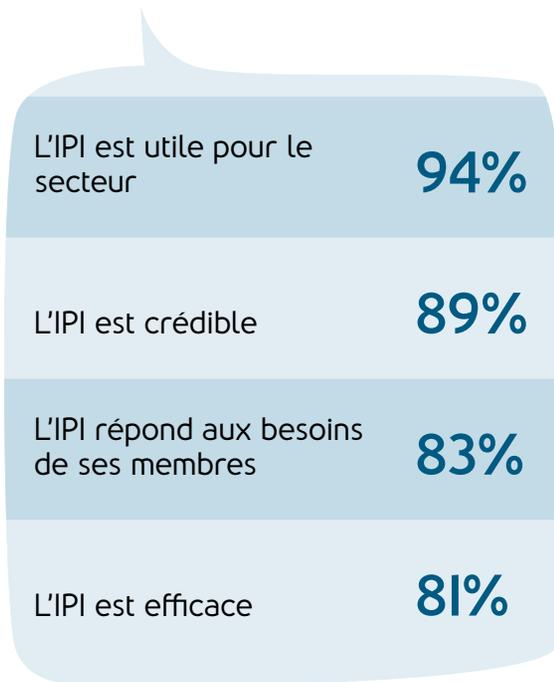


Les agents immobiliers font-ils souvent appel à l'IPI ?



* étude réalisée en novembre 2014 par MCP QualityServices auprès de 302 répondants

L'IPI est unanimement perçu comme étant utile au secteur de l'immobilier !



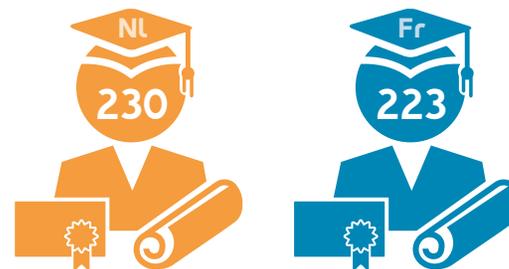
Comment l'IPI est-il perçu par ses membres ?



Un moment privilégié

Chaque trimestre, l'Institut organise une réception pour les nouveaux titulaires. A cette occasion, les président Yves Van Ermen et vice-président Paul Houtart accueillent les agents immobiliers fraîchement titularisés. Ils leur présentent l'IPI, ses missions et les services offerts aux professionnels. Leurs certificats et panonceaux leur sont ensuite remis. Ce moment privilégié et convivial est fortement apprécié des nouveaux titulaires qui peuvent ainsi faire davantage connaissance avec nos services et surtout nos dirigeants - des agents immobiliers comme eux - qui se veulent accessibles et à l'écoute.

En 2014, 223 agents immobiliers francophones et 230 agents immobiliers néerlandophones recevaient leurs diplômes et leurs panonceaux.



Engagement sociétal

L'IPI tient à marquer son attachement aux valeurs sociétales et intègre à ses activités des préoccupations sociales.

Depuis 2001, pour la réalisation des panonceaux qui sont remis aux nouveaux titulaires, l'Institut fait appel à la société flamande De Dageraad, une institution de Kontich qui met au travail des personnes présentant un handicap. De cette manière, l'IPI espère apporter indirectement un coup de pouce à certains groupes éprouvant des difficultés à s'insérer sur le marché du travail.

« De Dageraad a été créé en 1972 et visait la formation et la mise à l'emploi des personnes mal voyantes. Ces dernières années, notre effectif s'est élargi et s'est ouvert aux personnes présentant un handicap physique, mental ou une limitation sociale. »

« L'IPI est client chez nous depuis 2001. Il représente aujourd'hui 2% de notre chiffre d'affaires. »

Hans Van Reeth, directeur de « De Dageraad »





IPI – Institut professionnel des agents immobiliers

Rue du Luxembourg 16B 1000 Bruxelles

T 02 505 38 50

F 02 503 42 23

info@ipi.be

www.ipi.be



Facebook

IPI Institut Professionnel des Agents Immobiliers



Twitter

@immolPI



LinkedIn

institut professionnel des agents immobiliers

Des questions ou des informations supplémentaires ? www.ipi.be

Si vous souhaitez vous assurer que l'agent immobilier avec lequel vous travaillez est bien agréé, consultez la liste des membres agréés sur le site www.ipi.be ou sur www.monagentimmobilier.be.