

L'IPi, organe de contrôle garant de la qualité

L'arrêté royal du 6 septembre 1993, qui a concrétisé la création de l'Institut professionnel des agents immobiliers (IPi), a ouvert la voie à la protection du titre professionnel et a ainsi réglementé la profession. Depuis sa mise en place, l'IPi veille chaque jour à contrôler les agents immobiliers, à protéger les consommateurs et à valoriser la profession.

À l'IPi, tout est mis en place pour agir au bénéfice du consommateur et de l'image de la profession.

Missions

En tant qu'organe de contrôle, l'IPi agit à deux niveaux. D'une part, l'Institut veille à ce que les 9.400 agents immobiliers agréés du pays respectent le code de déontologie de la profession. D'autre part, l'Institut cherche ceux qui exercent illégalement et les poursuit en justice s'ils ne se régularisent pas.

Cette deuxième mission est celle du service « dépistage » de l'IPi, au sein duquel opèrent des détectives privés. Les détectives de l'IPi ouvrent plus de 500 dossiers par an à propos d'un exercice illégal de la profession d'agent immobilier. En 2015, ils en ont ouvert 547 à la suite de plaintes de consommateurs ou d'agents immobiliers agréés, ou encore, sur la base d'un des rapports d'inspection spontanée des détectives privés. Pour porter plainte auprès du service de dépistage lors d'un soupçon sur une personne qui exercerait illégalement, un simple courriel adressé à depistage@ipi.be suffit.

Tous ces dossiers ne débouchent pas sur un passage devant les tribunaux ; par exemple, parce que la plainte concerne un employé d'agence immobilière ou un syndic copropriétaire. Mais s'il s'avère qu'il y a bel et bien exercice illégal de la profession, la personne a le choix : elle peut soit se régulariser et parcourir le trajet d'agrément comme tout agent immobilier, soit mettre immédiatement un terme à ses activités. À défaut, l'Institut n'hésite pas à aller en justice. Ce fut le cas à trente-cinq reprises en 2015.

Concernant le contrôle du *bon exercice de la profession par les agents agréés*, l'IPi est également très actif. Quiconque le souhaite peut communiquer à l'IPi ses doutes et ses réclamations à l'encontre d'un agent immobilier qui ne respecterait pas les règles de déontologie de la profession. Cette communication se fait via l'envoi d'un formulaire à l'adresse électronique de la chambre exécutive de l'IPi : ce@ipi.be ou uk@ipi.be pour la « *Uitvoerende Kamer* », son pendant néerlandophone. Le formulaire est téléchargeable sur www.ipi.be. On le trouve déjà en page d'accueil du site internet sous le bouton « Déposer plainte auprès de l'IPi ».

Plaintes

En 2015, 1.142 plaintes ont été introduites par le biais de divers canaux auprès des chambres disciplinaires de l'IPi. Alors que la chambre exécutive d'expression française a dû traiter 466 plaintes l'année dernière, la « *Uitvoerende Kamer* » en a examiné 676. Mais plus de la moitié de ces plaintes ont été classées sans suite par les assesseurs juridiques. Dans ce cas, l'assesseur juridique a informé le plaignant par écrit du motif de sa décision (manque de preuve, grief non déontologique...).

En 2015, 458 dossiers ont fait l'objet d'une décision (le même agent peut faire l'objet de plusieurs plaintes), ce qui a conduit à la radiation de 117 agents immobiliers, contre 86 l'année précédente.

À côté de ces radiations, les chambres exécutives de l'IPi ont prononcé 120 suspensions, 72 blâmes, 43 avertissements et quelques dizaines d'obligations de suivre une formation complémentaire. Il est important de noter qu'un peu plus de la moitié des décisions concerne des suspensions ou des radiations.

458 décisions en 2015

	Radiations	Suspensions	Blâmes	Avertissements	Acquittements	Aucune sanction	Autre
UK	80	64	57	32	26	28	32
CE	37	56	15	11	8	0	12
Total	117	120	72	43	34	28	44

Protéger, mais pas dédommager

En écartant les quelques moutons noirs du marché, l'IPI protège le consommateur et préserve l'image de la profession. Mais il faut rappeler que ses compétences ne sont pas celles des cours et tribunaux. L'IPI ne peut pas intervenir sur les aspects civils d'un litige. Si vous souhaitez être dédommagé, vous devez introduire une procédure au civil, car l'IPI ne peut vous accorder une quelconque réparation judiciaire ni contraindre l'agent immobilier ou le syndic à vous rembourser ou à vous indemniser.

Assurer et former

Si les jugements des chambres exécutive portent uniquement sur la poursuite (ou non) des activités professionnelles de l'intéressé, l'IPI dispose d'un autre levier

pour protéger les consommateurs contre cette petite minorité d'agents immobiliers indésirables : *la police collective d'assurance*.

Depuis 2007, tout agent immobilier doit contracter une assurance RC professionnelle couvrant également le cautionnement (tous les fonds de tiers gérés par un syndic ou un agent immobilier). Mais il pouvait arriver qu'une poignée d'agents « oublie » d'en contracter une. Depuis janvier 2016, l'assurance collective est incluse dans la cotisation annuelle de chaque membre IPI. À présent, le consommateur a donc la certitude que tant les titulaires et les stagiaires, en activité principale ou complémentaire, qu'ils soient courtiers ou syndics, sont couverts.

Tous les agents immobiliers doivent également respecter une *obligation de formation permanente*. Chaque titulaire est tenu de suivre 20 heures de formation sur

une période de deux ans. Cette obligation devrait rapidement passer à 10 heures par année et par spécialisation (syndic ou courtier).

Ces formations sont loin d'être accessoires. Pour bien conseiller et guider les consommateurs, les agents immobiliers doivent maîtriser des connaissances juridiques, techniques et fiscales. Les multiples obligations et réglementations participant à la vente ou à la location d'un bien immobilier évoluant régulièrement, une mise à niveau permanente s'impose. Cette garantie d'avoir affaire à un professionnel à jour est, aussi, au bénéfice du consommateur.

L'IPI vérifie que ces obligations sont respectées et veille à proposer un éventail de formations en adéquation avec le quotidien des agents immobiliers.

Bien plus qu'un simple organe de contrôle, l'IPI s'est profilé comme le garant de la qualité des prestations des agents immobiliers du pays. Un rôle crucial pour proposer un service optimal aux consommateurs et pour donner confiance.