

## « La Belgique est à la traîne sur les Pays-Bas en matière de marketing »

La profession d'agent immobilier est strictement encadrée en Belgique. Mais qu'en est-il de l'autre côté de nos frontières ? A l'occasion d'une longue conversation dans ses bureaux, Dennis Tilli, gérant de l'agence Wijnands Tilli à Maastricht, nous a expliqué les spécificités du métier aux Pays-Bas.



Dennis Tilli

« Le titre d'agent immobilier n'est plus protégé aux Pays-Bas », entame d'emblée le jeune Néerlandais. « Notre gouvernement a supprimé la prestation de serment en 2001. Une vague de personnes inexpérimentées a alors déferlé sur le marché », se désole-t-il. Toutefois, si tout un chacun peut se réclamer agent immobilier et intervenir comme intermédiaire, il est préférable d'être enregistré auprès d'une association professionnelle comme la VBO Makelaar ou la NVM (Nederlandse Vereniging van Makelaars). « En effet, il faut être enregistré pour faire des déclarations devant le tribunal ou pour faire accepter ses rapports d'expertise par la banque ». Mais pour cela, l'agent immobilier doit obtenir les certificats et diplômes voulus et continuer à suivre la formation requise. Cet enregistrement doit d'ailleurs être renouvelé tous les 5 ans, alors que l'agrément en Belgique est octroyé à vie. Des employés aussi peuvent exercer des activités immobilières.

### Enregistrement

Bien que l'enregistrement s'accompagne d'une paperasserie importante, Dennis Tilli l'estime crucial. « Une telle affiliation donne une garantie au consommateur, car les associations professionnelles ont leurs propres règlements et leur propre jurisprudence disciplinaire. Cependant, l'affiliation représente un certain coût, à laquelle s'ajoute encore la cotisation annuelle. C'est pour cette raison que les agents immobiliers proposant des tarifs très bon marché ne sont bien souvent pas affiliés. » En Belgique, il existe un seul Institut professionnel et une réglementation stricte, comme c'était le cas aux Pays-Bas avant 2001. « Cet accès plus strict à la profession protège le marché et permet à l'agent immobilier de maintenir ses commissions à un certain niveau », convient le professionnel. « L'image de marque de l'agent immobilier néerlandais s'est détériorée depuis la suppression des agréments.

Celle du professionnel belge est bien meilleure », convient-il.

### La technologie au service de l'immobilier

L'agent immobilier de Maastricht note des différences de taille entre les marchés néerlandais et belge. Il s'étonne notamment des droits d'enregistrement tels que pratiqués en Belgique. « Aux Pays-Bas, ils ne sont plus que de 2 %. En Belgique, ils s'élèvent à 10 % en Flandre et à 12,5 % en Wallonie et à Bruxelles ! » Dennis Tilli remarque que la profession a énormément évolué au fil des ans et que la Belgique n'égale pas le niveau des Pays-Bas en matière de marketing. « Nous utilisons notre site Internet de toutes les façons possibles pour soutenir une transaction. Clarté, accessibilité, franchise et rapidité d'information, sans pour autant négliger une multitude de données : tout cela est tellement important ! » Tilli nous fait clairement comprendre qu'il veut rester en phase avec les dernières tendances. « Prenez par exemple la réalité augmentée. Bientôt, il suffira de porter des lunettes Google devant une habitation pour obtenir toutes les informations. Ou encore, l'analyse du bâtiment par un drone nous permettra de nous y promener ou de le traverser virtuellement. Cela a quand même un impact beaucoup plus important que celui que peuvent nous assurer les médias écrits ou même une vitrine. Cette technologie constitue véritablement un défi ! » Et qu'advient-il alors des panneaux immobiliers ? « Il n'est pas fréquent qu'une personne qui passe par hasard nous contacte, mais cela peut arriver. Nous devons donc continuer à les utiliser. »

### Moins d'attestations

La question des attestations obligatoires fait moins sourcilier les professionnels néerlandais. Car une

chose est sûre : aux Pays-Bas, on ne doit pas demander autant de documents qu'en Belgique ! « Cela varie énormément d'une rive à l'autre de la Meuse », explique Dennis Tilli. « L'attestation PEB est obligatoire dans les deux pays, mais si un acquéreur procède par exemple à une rénovation en profondeur aux Pays-Bas, il est possible d'y renoncer. Par ailleurs, le certificat d'inondation est totalement inconnu chez nous. »

L'acheteur serait-il moins protégé ? « C'est juste. Mais on peut plus facilement demander des comptes à un vendeur pour un vice caché. C'est lui qui a la responsabilité de signaler un éventuel problème, et non les pouvoirs publics. Si la rue est inondée tous les deux mois et qu'il ne le signale pas au moment de la vente, il est responsable. Nous utilisons un questionnaire à compléter et à signer par le vendeur. De cette façon, nous sommes couverts... »

L'agent néerlandais soulève encore une différence de principe entre les deux pays. « Savez-vous que l'on établit le compromis avec une condition résolutoire aux Pays-Bas et une condition suspensive en Belgique ? Cela signifie qu'aux Pays-Bas, nous concluons la vente, mais nous la résilions si l'acquéreur ne reçoit pas d'hypothèque. En Belgique, la transaction proprement dite est reportée jusqu'à ce que l'acquéreur soit en règle. »

### Faire jouer la concurrence

Le client néerlandais qui souhaite confier la vente de son bien à un professionnel semble davantage faire jouer la concurrence. Il compare les agents immobiliers et leurs services, et invite presque toujours plusieurs agents. « Lorsqu'un agent immobilier est invité pour un entretien chez un acheteur potentiel, il sait qu'il n'est pas le seul. Ce que je préfère, c'est arriver troisième », nous dit Dennis Tilli avec un air un peu mystérieux. « Les statistiques prouvent qu'il est difficile d'obtenir une mission quand on est le premier à se présenter. Au premier contact, le commettant veut surtout savoir comment le système fonctionne, à quoi le trajet de vente ressemble. Il peut déjà poser des questions plus ciblées au deuxième agent immobilier. Et lorsqu'il rencontre le troisième, il s'y connaît suffisamment pour prendre une décision. » Mais cela ne veut pas dire qu'il n'y a pas de collaboration entre les agents immobiliers. Parfois sur requête du commettant, parfois à la demande d'un agent immobilier proprement dit. « Ce type de collaborations me semble plus fréquent aux Pays-Bas qu'en Belgique. Les Belges gardent plus de distance », conclut-il. ■