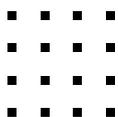




**DOSSIER**

**LA DISCRIMINATION AU LOGEMENT,  
UNE PRATIQUE À BANNIR!**

TOUJOURS PLUS  
D'AGENTS IMMOBILIERS  
EN 2020 MALGRÉ  
UNE ANNÉE COMPLIQUÉE



#### 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

Dorien Stevens,  
Steven Lee,  
Anne-Sophie Bausière

#### ÉDITEUR RESPONSABLE

Nicolas Watillon

#### ONT COLLABORÉ À CE NUMÉRO

Olivier Aoust  
Carole De Ruyt  
Patricia Despretz  
Steven Van Belleghem

#### LAYOUT

Graphic Plugin

#### IMPRIMERIE

Mirto



## SOMMAIRE

3 ÉDITO

4-5 ACTUALITÉS

6 QUOI DE NEUF À L'IPI ?

7 TOUJOURS PLUS D'AGENTS  
IMMOBILIERS EN 2020  
MALGRÉ UNE ANNÉE  
COMPLIQUÉE

8-13 DOSSIER:  
LA DISCRIMINATION AU  
LOGEMENT, UNE PRATIQUE  
À BANNIR!

14 NOUVEAUX TITULAIRES

15 QUESTIONS IMMOBILIÈRES

16 L'INVITÉ  
Steven Van Belleghem

#### 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,  
Twitter et Instagram.

À bientôt!



ÉDITO

SANDRINE GALET  
NICOLAS WATILLON

## LA LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION, UNE AFFAIRE QUI NOUS CONCERNE TOUS!

**La discrimination est malheureusement encore et toujours une réalité. Problématique de longue date, elle continue à régulièrement alimenter la une des médias. Si le sujet est sensible et complexe, il n'en demeure pas moins indispensable à traiter. En tant qu'ordre professionnel, chargé du contrôle disciplinaire, il est de notre devoir de sensibiliser et informer nos membres. En tant qu'agent immobilier, vous avez également un rôle à jouer dans la lutte contre la discrimination. C'est la raison pour laquelle le dossier de ce deuxième numéro de l'année est consacré à cette problématique (pages 8, 9, 10, 11, 12 et 13).**

C'est en 2015, dans la ville de Gand, qu'ont eu lieu les premiers tests pratiques réalisés sous la direction du professeur Pieter-Paul Verhaeghe. Destinés à déterminer les types de discrimination et leur ampleur sur le marché locatif privé, ces tests ont ensuite été menés dans diverses villes belges des deux côtés de la frontière linguistique, ainsi qu'à Bruxelles. Six ans après le lancement des tests pratiques, il est temps de faire le point.

Pour ce faire, nous avons fait appel à Billie Martiniello, sociologue et doctorante à la VUB. Elle travaille avec le Professeur Pieter-Paul Verhaeghe sur les tests pratiques

qui sont réalisés sur l'ensemble du territoire. Nous avons également interviewé un agent immobilier en la personne d'Alexandre de Saint-Marcq. Actif sur la région de Bruxelles-Capitale depuis 15 ans, il partage pour vous son expérience sur le terrain. Parallèlement à ce tour de table, nous avons récolté le point de vue d'UNIA ainsi que les plans de lutte de nos ministres du logement wallon et bruxellois. Pour compléter le tableau, vous pourrez également découvrir la position du Bureau de l'IPI à ce sujet. Vu l'importance de cette problématique, nous avons en effet mis un point d'honneur à laisser la parole à toutes les parties prenantes.

Ce deuxième numéro 2021 vous donnera également l'occasion de consulter en page 7 les grandes tendances de notre rapport annuel 2020 publié au début du mois de mai. Avec 10.767 membres au 31 décembre 2020, l'IPI a battu un nouveau record, et ce malgré une année difficile marquée par le coronavirus. Par ailleurs, l'IPI a une fois de plus été très actif, en attestent notamment l'ouverture de 1.505 dossiers disciplinaires et les 384 inspections réalisées dans tout le pays.

Enfin, vous terminerez votre lecture en page 16 par une rubrique rédigée par Steven Van Belleghem. Conférencier de renommée internationale et Digital entrepreneur, il évoque le rôle prépondérant de l'intelligence artificielle et l'importance pour l'humain de préserver son intégrité dans un monde bouleversé par les technologies.

Nous vous souhaitons une bonne lecture et un agréable été!

**Nicolas Watillon, président  
et Sandrine Galet, vice-présidente**



## LES FORMATIONS IPI GRATUITES LIMITÉES À 5 SESSIONS PAR MEMBRE ET PAR AN

Le 25 mars dernier, le Conseil national de l'IPI a pris une décision importante concernant les formations proposées gratuitement par l'Institut. Nous avons en effet pu constater que nos formations sont extrêmement populaires et que certains membres suivent un nombre très important de formations IPI gratuites par an (jusqu'à 20 sessions). Or, le nombre de sessions et de places étant limité, cela empêche d'autres membres de pouvoir suivre ces formations. Pour cette raison, il a été décidé de limiter le nombre de formations IPI gratuites auxquelles chaque membre peut participer annuellement.

Ainsi, du 1<sup>er</sup> avril au 30 juin, l'inscription aux formations IPI gratuites a été limitée à un maximum de 3 formations. A compter du deuxième semestre, c'est-à-dire du 1<sup>er</sup> juillet jusqu'au 31 décembre, ce nombre sera augmenté à un maximum de 5 formations. En pratique, le membre qui compatibilisait déjà 3 formations au 30 juin ne pourra plus participer qu'à 2 formations au deuxième semestre. Autre exemple de cas pratique: les membres qui avaient déjà suivi 3 formations IPI gratuites et étaient inscrits à 3 autres formations d'ici le 30 juin conserveront leurs 6 séances. Toutefois, ils n'auront plus l'occasion de s'inscrire à d'autres formations IPI gratuites d'ici le 31 décembre.

Le principe final étant le suivant: vous pourrez assister à maximum 5 formations IPI gratuites par an. En ce qui concerne 2022, vous aurez droit à maximum 3 formations à compter du 1<sup>er</sup> janvier, et maximum 5 formations dès le 1<sup>er</sup> juillet. Ce qui mène également à un total de 5 formations IPI gratuites par an.

Cette décision a été prise dans le but d'augmenter le nombre de sessions de formations IPI gratuites disponibles et d'ainsi permettre qu'un maximum de membres puissent en bénéficier. En limitant de manière raisonnable le nombre de sessions par membre, de nombreuses places vont se libérer. Attention, nous ne pouvons pas vous donner la certitude que vous aurez automatiquement la possibilité de vous inscrire à 5 formations par an.

## DEPUIS LE 26 AVRIL, LES AGENCES IMMOBILIÈRES PEUVENT ROUVRIRE SANS RENDEZ-VOUS

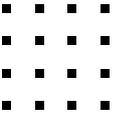
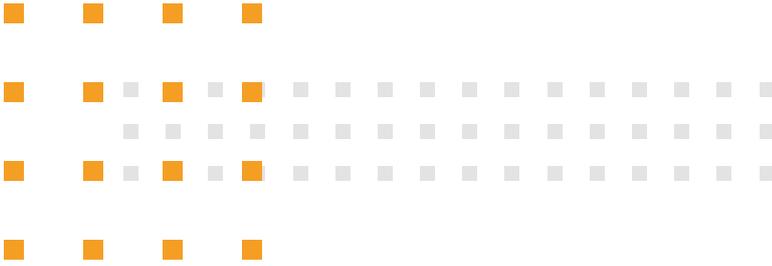


Lors du Comité de concertation du 24 mars dernier, de nouvelles mesures ont été prises en vue de tenter de freiner la propagation du coronavirus. Parmi une série de mesures, il a notamment été décidé que les commerces dits "non-essentiels" pouvaient rester ouverts mais uniquement sur rendez-vous. Par conséquent, les agences immobilières (courtage) ont pu recevoir des clients mais uniquement sur rendez-vous du samedi 27 mars au dimanche 25 avril. En revanche, les visites physiques de biens ont pu se poursuivre sous respect strict du protocole sectoriel. Rien n'a changé pour les syndicats, lesquels sont considérés comme prestataires de services essentiels. Depuis le 26 avril, par décision du Comité de concertation du 14 avril, les bureaux de courtage peuvent à nouveau recevoir librement des clients sans rendez-vous préalable mais sous de strictes conditions.

## TEST DE COMPÉTENCE ET EXAMEN ÉCRIT: NOUVELLE PROCÉDURE D'INSCRIPTION

Jusqu'il y a peu, les candidats au test de compétence et à l'épreuve écrite du test d'aptitude pratique de fin de stage devaient s'inscrire sur base d'un token reçu par mail. Nous avons simplifié la procédure, laquelle permet désormais de s'inscrire via le compte personnel du membre sur [www.ipi.be](http://www.ipi.be). Nous résumons pour vous les nouveautés:

- **Test de compétence:** le candidat introduit sa demande d'inscription à la liste des stagiaires de manière digitale. Une fois qu'elle est en ordre, le secrétariat de la Chambre exécutive modifie le statut dans son compte personnel de manière à lui permettre de présenter le test de compétence. Le lendemain, un e-mail de confirmation est envoyé et le bouton permettant de s'inscrire apparaît;



- **Examen écrit:** une fois les conditions de stage réunies, le stagiaire est admis par la Chambre exécutive à présenter le test d'aptitude pratique. Le statut dans l'outil de stage est modifié en ce sens et le stagiaire peut dès lors choisir une session de son choix via l'onglet "Devenir agent immobilier". Outre le mail de confirmation, le stagiaire pourra également retrouver les informations nécessaires dans son compte personnel.

## LE SUIVI DES FORMATIONS IPI GRATUITES EST SOUMIS À CERTAINES CONDITIONS

Comme vous le savez, certaines conditions doivent être remplies pour vous permettre de bénéficier de nos formations IPI gratuites. Lorsqu'une condition n'est plus remplie, vous n'êtes plus autorisé(e) à vous inscrire à de telles formations et êtes automatiquement désinscrit(e) des formations IPI gratuites futures. Un mail reprenant la (les) condition(s) qui pose(nt) problème vous est directement envoyé pour vous en informer. Afin de vous éviter de mauvaises surprises, nous vous rappelons les 2 conditions à respecter afin d'obtenir l'accès à nos formations IPI gratuites:

- **Absence:** vous ne devez pas avoir été renseigné(e) absent(e) à une formation IPI gratuite.
- **Cotisation IPI:** vous devez être en ordre de paiement de la cotisation IPI.

Si ces conditions ne sont pas toutes les deux remplies, le Cefim ne pourra pas vous donner accès à la formation IPI gratuite, quand bien même vous seriez en possession de la confirmation d'inscription (cette dernière étant antérieure à la désinscription automatique).



## EXERCICE ILLÉGAL: NOUVEAU JUGEMENT FAVORABLE POUR L'IPI

Le service Dépistage travaille d'arrache-pied pour écarter du marché les faux agents immobiliers. Si c'est un travail de longue haleine, il porte ses fruits! La Cour d'appel a récemment rendu un arrêt favorable à l'IPI. La situation était la suivante: sur demande de notaires et d'avocats, des personnes effectuaient des visites de biens immobiliers. Après enquête du service Dépistage, il est clairement ressorti que ces personnes ne se limitaient pas à ouvrir la porte des biens mis en vente mais qu'au contraire, des informations utiles à la négociation de l'immeuble étaient communiquées. La Cour d'appel est parvenue à la conclusion que les personnes en cause avaient exercé l'activité d'agent immobilier au mépris de la loi du 11 février 2013.

La Cour d'appel a ainsi rappelé que toute intervention dans une phase essentielle du processus d'acquisition d'un bien immobilier que constitue la visite est de nature à permettre aux amateurs à se décider quant à l'achat du bien visité, de sorte qu'une assistance déterminante au sens de la loi susmentionnée a bien été prêtée. Il convient à ce sujet de rappeler les éléments suivants:

Est un agent immobilier intermédiaire, la personne:

- Qui agit pour le compte de tiers,
- Prête une assistance déterminante,
- En vue de réaliser un contrat de vente, d'achat, d'échange, de location ou de cession de biens immobiliers, droits immobiliers ou fonds de commerce.

Par ailleurs, il est apparu que ces personnes n'agissaient pas dans le cadre d'un contrat de travail pour les notaires et avocats. Ces derniers n'exerçaient sur les parties en cause aucune autorité juridique, et aucun lien de subordination n'existait. L'argument selon lequel leur activité jugée illégale relevait de la dispense accordée aux notaires et avocats de disposer d'une agrégation IPI n'a donc pas été retenu.

Enfin, dans un jugement rendu au début de l'année, le Tribunal de l'entreprise du Hainaut a rappelé que l'article 2 de la loi du 11 février 2013 ne fait plus référence au caractère habituel de l'activité. Ainsi, l'obligation d'agrégation subsiste même lorsque l'activité est exceptionnelle voire même unique.

## QUOI DE NEUF À L'IPI?



## RÉCEPTION VIRTUELLE ORGANISÉE POUR LES NOUVEAUX TITULAIRES!

Celui qui entame son parcours de stage n'a qu'un seul objectif: obtenir sa titularisation. Après avoir effectué un stage et réussi le test d'aptitude pratique, le stagiaire est finalement inscrit au tableau des titulaires. Il est – en principe – d'usage d'inviter nos nouveaux titulaires lors d'une

réception qui a lieu au siège de l'Institut. En effet, nous profitons habituellement de cette occasion pour leur expliquer le fonctionnement de l'IPI et son importance dans l'exercice de la profession, grâce au support administratif et juridique qu'il assure à nos membres au quotidien. C'est également un moment de partage et d'échange avec les employés de l'IPI, les membres du Bureau francophone ainsi qu'avec leurs confrères nouvellement titularisés.

Les circonstances exceptionnelles que nous vivons ont chamboulé cette tradition et nous empêchent d'organiser cette réception en présentiel tant que la situation sanitaire ne se sera pas améliorée. Néanmoins, il nous tenait à cœur de célébrer ce moment important avec eux. Après avoir travaillé sur une solution alternative, nous avons pu féliciter nos nouveaux titulaires lors d'une réception virtuelle le mardi 20 avril dernier. Un moment apprécié par les participants qui ont répondu présents à cette remise d'un autre genre.

Nous tenons une nouvelle fois à féliciter chaleureusement tous les nouveaux membres inscrits au tableau des titulaires depuis 2020. Le chemin parcouru n'est que le début d'une carrière que nous espérons passionnante et fructueuse. Nous leur souhaitons succès et réussite dans leurs projets professionnels!

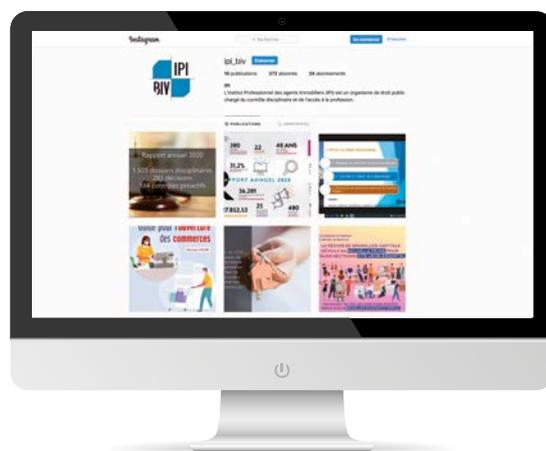
## L'IPI A PRIS PART AU SALON VIRTUEL DU SIEP

Bien que le début de l'année 2021 n'ait une nouvelle fois pas permis la tenue des salons à destination des étudiants, le SIEP a tenu à se réinventer en proposant un salon virtuel qui s'est tenu du 21 avril au 24 avril inclus. L'IPI a répondu présent à l'invitation du SIEP, et s'est donc tenu à disposition

de toute personne désireuse d'obtenir des informations sur l'IPI et la profession d'agent immobilier. Le salon du SIEP est destiné aux élèves du secondaire, aux étudiants suivant un bachelier ou un master ou encore aux personnes désireuses de se reconverter professionnellement.

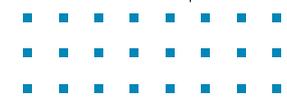
## L'IPI CONTINUE À SE METTRE À LA PAGE

Certains d'entre vous l'ont peut-être remarqué, voire nous suivent déjà, mais l'IPI s'est doté il y a quelques semaines d'un compte Instagram. Comme les réseaux sociaux occupent une place prépondérante dans nos vies sociales et professionnelles, suivre le mouvement s'impose dès lors comme une évidence. C'est également une manière pour nous de renforcer notre communication vis-à-vis de nos membres et des consommateurs. N'hésitez pas à nous suivre! info\_biv

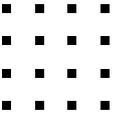
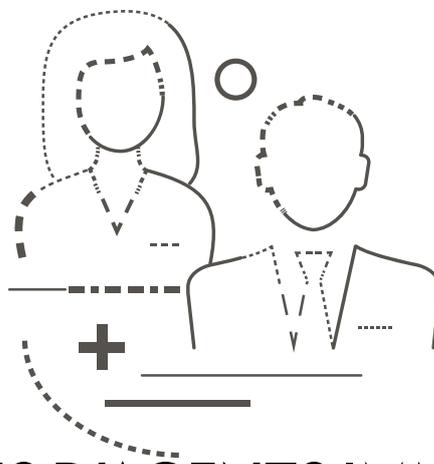


## LE NOUVEAU BUREAU SE FORME AUX MÉDIAS

L'arrivée d'un nouveau Bureau signifie généralement qu'un atelier de formation aux médias est rapidement planifié. En tant que professionnels et représentants de l'Institut, il est indispensable que les membres du Bureau apprennent et maîtrisent les comportements à adopter face à la presse. Bien que Nicolas Watillon et Olivier Morobé soient familiers avec les médias, un recyclage ne peut qu'être bénéfique. Au cours de cet atelier suivi par les membres du Bureau et le service communication de l'IPI, nous avons reçu des conseils et astuces pour faire face à des questions délicates de journalistes et avons appris comment faire passer notre message.



10.767  
MEMBRES



## TOUJOURS PLUS D'AGENTS IMMOBILIERS EN 2020 MALGRÉ UNE ANNÉE COMPLIQUÉE

La fin du premier semestre 2021 approche à grands pas. Qui dit fin de semestre, dit publication du rapport annuel. Et cette année encore, nous n'avons pas dérogé à la coutume, et avons publié sur notre site internet notre rapport digital au début du mois de mai (une version papier est également disponible). Si l'année 2020 a été fortement impactée par la crise sanitaire du coronavirus, force est de constater que l'attrait pour la profession d'agent immobilier n'en a pas souffert. La profession comptait 10.767 membres au 31 décembre 2020 contre 10.630 au 31 décembre 2019, ce qui représente une augmentation de 137 membres. Nous faisons le point pour vous des tendances qui se dégagent du rapport.

### 10.767 MEMBRES ... MAIS QUI SONT-ILS ?

Petit à petit, la proportion de femmes grignote du terrain. Si elles représentaient 31,5% des membres en 2018 et 31,7% en 2019, le pourcentage s'élevait à 32,2% en 2020. Par ailleurs, il ressort que l'âge moyen de l'agent immobilier titulaire est de 48 ans contre 34 ans pour l'agent immobilier stagiaire. En moyenne, on constate, titulaires et stagiaires confondus, que le courtier a 42 ans, le syndic 47 et le courtier-syndic 52 ans. Enfin, l'on note que près de 29% des agents immobiliers ont suivi une formation de chef d'entreprise tandis que plus de 50% d'entre eux sont détenteurs d'un diplôme de bachelier ou d'un master.

### LES INSCRIPTIONS À LA LISTE DES STAGIAIRES EN HAUSSE, LES OMISSIONS EN BAISSÉ

Si le nombre de nouveaux stagiaires était stable en 2019, il a connu une sensible augmentation en 2020. Ainsi, les Chambres exécutives de l'IPI ont inscrit 918 stagiaires en 2020 contre 856 l'année précédente. Cette hausse est toutefois uniquement im-

putable aux inscriptions sur la colonne des courtiers. Le nombre de personnes ayant opté pour un stage sur la colonne des syndics ou une combinaison des deux colonnes est malheureusement en diminution. Par ailleurs, l'on note une légère baisse au niveau des nouvelles inscriptions (480) au tableau des titulaires d'environ 1,6%. Ce pourcentage est inférieur à celui de 2019 où l'on avait constaté une baisse de 20%. Le volet administratif du rapport annuel nous permet également d'observer une baisse des omissions de près de 10% en 2020 (1.250 contre 1.388 en 2019), et ce malgré la crise du coronavirus.

### DISCIPLINAIRE : RENVOI DE 348 DOSSIERS DEVANT LES CHAMBRES EXÉCUTIVES

L'IPI est de plus en plus connu, en attestent les chiffres des nouveaux dossiers ouverts en 2020. Ce ne sont pas moins de 1.505 dossiers qui ont été ouverts l'année passée sur la base d'une plainte ou sur demande de l'assesseur juridique. Après avoir examiné la plainte, ce dernier peut soit décider de la classer sans suite (absence de preuve, cas de différend civil pour lequel l'IPI n'est pas compétent, ...) soit renvoyer le dossier devant la Chambre exécutive s'il estime qu'une condamnation disciplinaire est nécessaire. Ainsi, en 2020 l'on dénombre 1.094 classements sans suite et 348 renvois devant les Chambres exécutives.

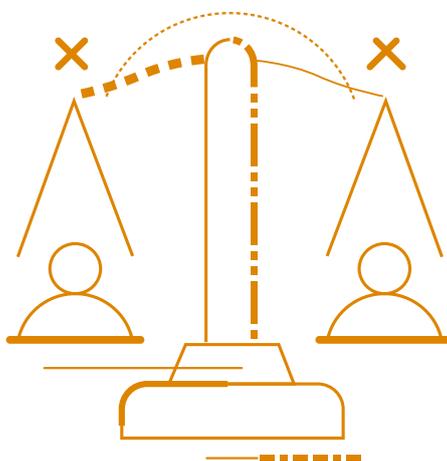
Les Chambres peuvent prononcer des sanctions disciplinaires qui vont de la suspension (41% en 2020) à la radiation (8% en 2020) en passant par le blâme (22% en 2020) et l'avertissement (13% en 2020). Les Chambres peuvent également prononcer une sanction autonome de formation.

### LA LUTTE CONTRE L'EXERCICE ILLÉGAL CONTINUE : 25 FAUX AGENTS IMMOBILIERS CONDAMNÉS PAR LA JUSTICE

Le travail du service Dépistage est indispensable pour permettre d'écartier du marché celles et ceux qui refusent de se conformer aux règles et représentent un danger pour le consommateur ainsi que l'image de notre profession. Ainsi, 380 dossiers ont été ouverts en 2020 (371 en 2019) dont 185 pour exercice sans agrégation et 195 pour collaboration avec un faux agent immobilier. L'IPI n'hésite pas à poursuivre devant les tribunaux les personnes qui refusent de régulariser leur situation. En 2020, 25 des 27 jugements et arrêts prononcés l'ont été en faveur de l'IPI. Dans un cas, l'intéressé a procédé à une régularisation juste avant la citation à comparaître tandis que dans l'autre, le tribunal n'a pas suivi notre position. L'IPI a fait appel de ce jugement.



DOSSIER



# LA DISCRIMINATION AU LOGEMENT, UNE PRATIQUE À BANNIR!

Tests pratiques, contrôles mystères ou encore tests de situation ... peu importe leur nom, l'objectif recherché est le même : identifier et lutter contre la discrimination au sein du marché du logement locatif privé. Lancés pour la première fois à Gand en 2015, ces tests ont débarqué dans d'autres villes belges telles que Mons, Charleroi, Namur et Liège en 2019. Les Gouvernements wallon et bruxellois ont d'ailleurs choisi d'en faire des outils dans leur plan visant à lutter efficacement contre la discrimination. A travers ce dossier consacré à la discrimination, nous avons retracé le cadre légal et avons également recueilli les positions des différentes parties prenantes.

## UN CADRE LÉGAL

On parle de discrimination lorsque des personnes sont traitées de manière désavantageuse sur la base d'un ou de plusieurs critères protégés. Trois lois fédérales du 10 mai 2007 listent ces critères protégés :

- **La loi tendant à lutter contre certaines formes de discrimination** : âge, orientation sexuelle, état civil, naissance, fortune, conviction religieuse ou philosophique, conviction politique, langue, état de santé actuel ou futur, handicap, caractéristique physique ou génétique, origine sociale et conviction syndicale ;
- **La loi modifiant la loi du 30 juillet 1981 tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie** : nationalité, prétendue race, couleur de peau, ascendance et origine nationale ou ethnique ;
- **La loi tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes** : sexe, maternité et transsexualité.

Par "discrimination", il faut entendre :

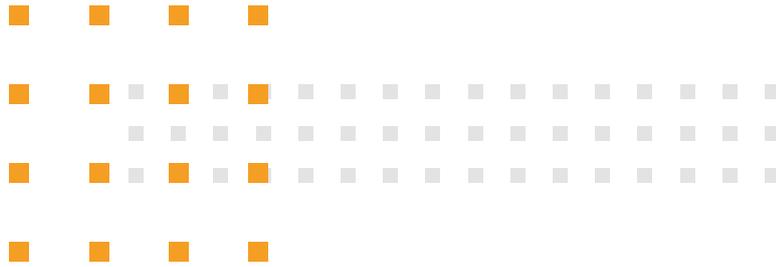
- **la discrimination directe** (exemple : refuser un candidat en se basant sur sa couleur de peau ou sa nationalité) ;
- **la discrimination indirecte** (exemple : refuser les candidats ne disposant pas d'un CDI) ;
- **le harcèlement** (exemple : le propriétaire harcèle son locataire parce qu'il découvre qu'il est homosexuel) ;
- **l'injonction de discriminer** (exemple : le propriétaire

demande à son agent immobilier de refuser les candidats trop jeunes) ;

- **le refus d'aménagement raisonnable en faveur des personnes avec un handicap** (exemple : refuser d'installer une rampe d'accès à l'entrée d'un immeuble alors que la charge financière pourrait être allégée aux moyens de subventions ou d'aides publiques).

## QUELLES INFORMATIONS POUVEZ-VOUS DEMANDER ?

En 2017, à la suite de la 6<sup>ème</sup> réforme de l'État, chaque région a adopté des règles relatives au bail d'habitation, dont certaines visent à lutter contre la discrimination. Certaines règles sont semblables, d'autres différent. Ainsi, conformément à l'article 1716 du Code civil, le montant du loyer et des charges doit être indiqué dans toute mise en location d'un bien affecté à l'habitation (affiches, annonces, sites Internet, etc.) afin qu'il ne varie pas en fonction du candidat. En revanche, les informations qui peuvent être demandées à un candidat-locataire varieront suivant la région dans laquelle est situé le bien à louer. Si la Région bruxelloise et la Région wallonne ont listé les données pouvant être demandées au candidat-locataire, une telle liste n'a pas été établie en Flandre. Qu'ont prévu les Régions à cet égard ?



## WALLONIE

Le décret wallon prévoit une liste d'informations générales ou de justificatifs que vous pouvez demander au candidat locataire :

- les noms et prénoms du ou des candidats preneurs ;
- un moyen de communication avec le candidat preneur ;
- l'adresse du candidat ;
- la date de naissance ou, le cas échéant, la preuve de la capacité à contracter ;
- la composition de ménage ;
- l'état civil du preneur s'il est marié ou cohabitant légal ;
- le montant des ressources financières dont dispose le candidat preneur ;
- la preuve du paiement des trois derniers loyers.

Aucune autre donnée ne peut être exigée de la part du bailleur à moins qu'elle poursuive une finalité légitime et que la demande soit justifiée par des motifs sérieux, proportionnés avec la finalité poursuivie.



## BRUXELLES

Le Code bruxellois du logement dispose que vous pouvez explicitement demander les données suivantes en vue de la rédaction et de la conclusion du contrat de location :

- les noms et prénoms du ou des candidats preneurs ;
- un moyen de communication avec le candidat preneur ;
- tout type de document permettant de confirmer l'identité du candidat preneur et de sa capacité juridique ;
- tout type de document permettant d'évaluer le nombre de personnes qui composent le ménage ;
- le montant ou l'estimation des ressources financières dont dispose le candidat preneur.

Ni l'origine ni la nature du montant des ressources dont dispose le candidat preneur ne peuvent être prises en considération par le bailleur.



## FLANDRE

Le décret flamand sur la location prévoit que vous pouvez demander au candidat-locataire uniquement les documents nécessaires visant à vous assurer qu'il sera en mesure de remplir ses obligations locatives tels que :

- des documents prouvant l'identité du candidat-locataire ;
- le lieu de résidence du candidat-locataire ;
- le revenu du candidat locataire.

Il est interdit de demander des documents permettant d'évaluer l'état de santé ou les antécédents judiciaires du candidat, car cette information n'est pas pertinente pour permettre au propriétaire de vérifier si le candidat locataire sera en mesure de respecter ses obligations.



## SÉLECTION LÉGITIME OU DISCRIMINATION ?

L'article 23 de la Constitution stipule que chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine. C'est dans ce cadre que le droit à un logement décent doit être garanti. Si l'égalité d'accès au logement est importante, il faut se confronter à une réalité pratique : bien souvent, des dizaines de candidats se présentent pour un seul bien. C'est

au propriétaire-bailleur qu'il incombera de faire un choix final. Or, sélectionner un locataire n'est pas nécessairement discriminatoire. En effet, la liberté contractuelle constitue l'un des principes fondamentaux du droit des contrats. Le bailleur peut faire un choix entre différents candidats-locataires lorsqu'il propose une habitation sur le marché de la location. Toutefois, ce choix doit être fondé sur des critères objectifs et pertinents qui n'entraîneront pas de discrimination sur la base des critères protégés cités précédemment.

Un exemple classique est la vérification de la solvabilité du candidat-locataire, qui constitue un critère important et légitime utilisé pour juger du sérieux d'une candidature. La solvabilité doit être jugée au cas par cas sans refuser a priori certaines sources de revenus (revenus de remplacement,



## DOSSIER

allocations, etc.). Il faut prendre en considération la hauteur des revenus, soit le montant des revenus, mais aussi les autres garanties offertes par le candidat-locataire (cautionnement, preuve de paiement de loyers précédents...). Toutes les sources de revenus doivent être prises en compte. Écarter a priori un candidat disposant d'un revenu de remplacement est discriminatoire. En revanche, refuser la candidature d'un candidat qui ne perçoit que 1300€ pour un bien loué à 1000€ n'est pas considéré comme discriminatoire.

## INTERVIEW: Alexandre de Saint-Marcq et Billie Martiniello



Nous commençons notre tour de table avec Billie Martiniello et Alexandre de Saint-Marcq. Billie Martiniello est sociologue et doctorante à la VUB, et travaille avec le Professeur Pieter-Paul Verhaeghe sur les tests de correspondance réalisés sur l'ensemble du territoire. Alexandre de Saint-Marcq est dirigeant depuis 15 ans dans un groupe spécialisé dans la gestion immobilière et plus spécifiquement dans le métier de régisseur. Le groupe gère approximativement 1500 unités locatives, ce qui donne une vue assez large sur le marché locatif bruxellois.

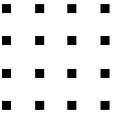
**Madame Martiniello, vous effectuez conjointement avec le Professeur Verhaeghe des tests pratiques sur le marché locatif privé. Des tests de correspondance**

## LE RÔLE DE L'AGENT IMMOBILIER

La discrimination est également explicitement interdite par le code de déontologie. Cela signifie que l'agent immobilier qui ne respecte pas la législation anti-discrimination s'expose à une sanction disciplinaire. Or, l'agent immobilier est parfois confronté à un dilemme : respecter la législation d'une part, satisfaire son client et ne pas prendre le risque de le perdre d'autre part. A ce sujet, il est utile de rappeler que l'agent immobilier qui exécute l'injonction de son client de discriminer (en refusant par exemple les personnes souffrant d'un handicap sans examiner leur situation réelle) peut également voir sa responsabilité engagée. Afin d'aider ses membres, l'IPI met à disposition un modèle-type de clauses anti-discrimination, qu'ils peuvent insérer dans leurs contrats de mission de location conclus avec un propriétaire. Le dialogue avec son commettant et la compréhension de ses réelles préoccupations sont également essentiels.

**ont été réalisés en 2019 dans quatre villes wallonnes: Namur, Liège, Mons et Charleroi. Que pouvez-vous nous dire sur la situation en Région wallonne? Est-elle différente de celle en Région bruxelloise et en Région flamande?**

Il est difficile de dresser un tableau global dans telle ou telle Région dans la mesure où de grandes disparités sont remarquées entre les villes, qu'elles soient situées au nord ou au sud du pays. Ainsi, les tests effectués à Liège auprès des agents immobiliers ont révélé un pourcentage de 0% de discrimination. A l'inverse, les tests à Mons ont démontré que 57% des agents immobiliers pratiquaient la discrimination, un chiffre nettement supérieur à ceux d'Anvers ou de Bruxelles (20% chacun). Il serait donc incorrect d'affirmer



que la discrimination est plus élevée en Flandre qu'en Wallonie ou à Bruxelles. Il est également utile de souligner que les communes belges sont inégales en matière de discrimination étant donné que les pourcentages varient de 0 à 57%. Seul un constat reste le même et ce quelle que soit la ville: les propriétaires privés discriminent plus que les agents immobiliers. Ainsi, la discrimination par des propriétaires privés s'élève à 73% à Mons et à 19% à Liège.



### **Madame Martiniello, quels sont les motifs de discrimination les plus fréquemment rencontrés lors des tests pratiques ?**

La discrimination ethnique revient tout le temps. Un candidat dont le nom est à consonnance étrangère aura plus de risque d'être discriminé qu'un autre candidat. En deuxième position, on trouve le handicap physique, une discrimination qui peut s'expliquer par deux facteurs. Premièrement, nous constatons qu'une demande d'aménagement raisonnable est souvent refusée par le propriétaire soit parce que le terme "raisonnable" ne définit pas clairement ce qui l'est ou ne l'est pas, soit parce que le propriétaire ne souhaite pas modifier son bien. Deuxièmement, le chien d'assistance est considéré à tort comme un animal de compagnie. Exclure le chien d'assistance revient à discriminer de manière indirecte la personne aveugle.

### **Dans le courant du mois de décembre, les résultats des tests pratiques organisés sur le marché locatif anversois ont été présentés. Les résultats ont fait ressortir un élément intéressant: plus une agence immobilière est active sur le marché de la location, moins on observe de discrimination. Comment expliquez-vous ce constat Madame Martiniello ?**

En effet, deux explications sont possibles. La première étant que l'organisation de visites demande peut-être moins d'efforts à un agent immobilier très actif. Par conséquent, s'il invite plus de personnes dont notamment plus de personnes avec des profils différents, le taux de discrimination sera plus bas dans la première phase du processus locatif que l'on évalue avec les tests de correspondance. Deuxièmement, une théorie internationale dispose que lorsqu'il y a des contacts entre des groupes interethniques, les préjugés et les stéréotypes sont réduits, ce qui diminue également la discrimination.

**Alexandre:** Je vous rejoins tout à fait. D'un point de vue d'une grande ville comme Bruxelles, la discrimination ethnique est encore présente mais tend à diminuer. La diversité pour le Bruxellois fait heureusement partie de son quotidien. On ne compte plus le nombre de nationalités dans la capitale. En tant que professionnels, nous sommes au courant de ce fait et de par la connaissance du marché, nous pouvons donc informer d'éventuels clients non bruxellois qui ne disposeraient pas de cette vision.



**Il est étonnant de constater que les agents immobiliers ont été majoritairement visés par ces tests, à l'inverse**

### **des propriétaires privés qui n'ont pratiquement pas été inclus dans les recherches... Madame Martiniello, comment peut-on avoir une vision exacte du problème si le comportement d'une des parties prenantes n'est pas correctement pris en compte ?**

Seuls les tests réalisés à Anvers et à Bruxelles ont exclu les propriétaires privés. De manière générale, nous analysons les agents immobiliers et les propriétaires privés afin d'avoir une image complète de la situation. Les tests effectués uniquement sur les agents immobiliers résultent d'une demande du monde politique qui souhaite se concentrer sur les acteurs professionnels du marché. En outre, il est plus facile de tester les agents immobiliers pour deux raisons. D'une part, le nombre de logements mis en location sur le marché par leurs soins est conséquent. D'autre part, les agents immobiliers sont regroupés de par leur inscription à l'IPI. Il est donc plus facile de les contacter et d'ensuite rédiger des recommandations politiques à leur égard. A l'inverse, il est beaucoup plus difficile de tester à plusieurs reprises un propriétaire privé qui n'aura qu'un ou deux biens en location. Les tester prend plus de temps et ne fait bien souvent pas partie des priorités politiques.



### **Monsieur de Saint-Marcq, vous êtes actif sur la Région bruxelloise depuis 15 ans. Avez-vous souvent été confronté à des propriétaires qui vous incitent directement ou indirectement à discriminer ou des questions menant à une pratique discriminatoire ? Comment réagissez-vous face à une telle situation ?**

Notre rôle est de leur rappeler les lois en vigueur et les règles déontologiques. Dans un certain sens, il faut parfois éduquer nos clients, et je pense que dans la prévention les agents immobiliers ont une réelle plus-value de par leur formation continue. Si le client s'obstine dans sa démarche et n'entend pas ce que nous lui expliquons, alors nous devons refuser la mission. De toute ma carrière, je n'ai jamais perdu un client, mais j'ai en revanche eu des discussions fermes qui se sont heureusement soldées par une issue positive. Nous sommes toutefois de moins en moins confrontés à de telles demandes discriminatoires parce que notre clientèle nous fait confiance et sait pertinemment bien que nous suivons la législation en la matière.



### **Monsieur de Saint-Marcq, comment faites-vous pour expliquer au propriétaire que sa demande est discriminatoire et le convaincre de changer d'avis sur un candidat issu d'une catégorie à laquelle il ne souhaitait pas louer son bien ?**

L'agent immobilier a un rôle de formation et d'éducation. Les préjugés sont énormes et se retrouvent dans la pyramide des âges. La clé est dans le dialogue avec les propriétaires. Il faut les rassurer et leur expliquer le marché. La difficulté pour l'agent immobilier est de trouver le juste équilibre entre liberté de sélection et discrimination. Nous devons concilier nos préoccupations légitimes et celles de nos clients avec l'interdiction de discriminer. Dans le cas d'une personne



## DOSSIER

souffrant d'un handicap par exemple, nous engageons un dialogue avec le propriétaire pour lui expliquer les coûts des aménagements, nous le rassurons sur le fait que ce locataire sera très stable car il ne devrait à priori pas déménager régulièrement. Nous lui démontrons que ce candidat lui apportera de la stabilité dans un marché bruxellois au taux de rotation de plus en plus élevé. Au plus nous expliquons, au plus les décisions deviennent naturelles, c'est notre rôle dans cette problématique.

### Quelle est votre opinion sur les tests pratiques et contrôles mystères ?

**Alexandre :** Je suis opposé aux tests qui ont pour vocation la répression et la punition. Je crains que les contrôles mystères auprès des propriétaires bruxellois fassent plus de tort que de bien. Cela pourrait les décourager à continuer d'investir et rénover alors qu'on a besoin de l'investissement privé pour créer du logement à Bruxelles pour combattre la pénurie de logements. En revanche, je ne suis pas opposé au contrôle pour l'analyse car il est toujours intéressant et utile de savoir comment le marché se comporte face à cette problématique importante. Ce genre de contrôles analytiques permettent de mieux cibler ce qu'il y a lieu d'améliorer et, ensuite, de prendre les bonnes décisions politiques en concertation avec le secteur.

**L'agent immobilier se doit de respecter la loi et doit donc rejeter la demande d'un client qui lui donne l'injonction de discriminer, au risque de le perdre. S'il faut continuer à aider nos membres à réagir face à de telles situations, ne faudrait-il pas également sensibiliser le consommateur au fait que la pratique discriminatoire peut provenir / provient du propriétaire ? Après tout, l'agent immobilier n'a aucun intérêt à refuser une candidature valable.**

**Alexandre :** Je pense que les services publics ont un rôle à jouer et devraient promouvoir une communication beaucoup plus positive que ce qui est fait actuellement et qui revient finalement à condamner une catégorie de gens plutôt que de former et d'informer. On pointe du doigt les propriétaires et les agents immobiliers avant même de mettre l'accent sur l'information sur ce qu'on peut ou ne peut pas faire. L'agent immobilier a par contre lui accès à une formation adéquate et continue, ce qui n'est pas le cas d'un propriétaire isolé.

**Billie :** De mon point de vue, les consommateurs sont au courant du fait que la question discriminatoire vient souvent du propriétaire privé et donc pas toujours de l'agent immobilier, ce n'est donc pas ce groupe là qu'il faut sensibiliser. Je rejoins Monsieur de Saint-Marcq sur le fait qu'il faut sensi-

biliser les propriétaires privés sur les lois en vigueur, les sanctions possibles ainsi que leur expliquer la différence entre une sélection objective et de la discrimination. De plus, étant donné que les agents immobiliers risquent eux-mêmes des sanctions, je pense qu'il faut renforcer leur formation sur la meilleure manière de réagir face à une injonction de discriminer ainsi que de leur faire prendre conscience de leurs propres préjugés.

L'IPI est convaincu que la problématique de la discrimination ne se résoudra pas par des contrôles / tests de situation. Si ces contrôles devaient néanmoins avoir lieu, l'IPI préconise qu'ils se déroulent uniquement sur base de plaintes car ce sont avant tout les mentalités des consommateurs qu'il convient de modifier : il ne serait pas normal qu'un agent immobilier soit tenu responsable si in fine son client discrimine alors que l'agent immobilier n'a répondu à aucune injonction de discriminer, ni recueilli des informations non-autorisées.

**L'Institut entend jouer un rôle proactif et se faire entendre du monde politique et des différents acteurs concernant les problèmes et difficultés rencontrés par les agents immobiliers sur le terrain.**

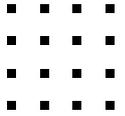
En parallèle, l'Institut continuera d'aider ses membres en offrant encore plus de formations sur le sujet, avec des outils didactiques afin de permettre aux agents immobiliers de trouver une solution aux problèmes rencontrés dans la pratique."

*Nicolas Watillon, président de l'IPI.*

Afin de compléter ce tour de table, nous avons questionné Patrick Charlier, directeur francophone d'UNIA (l'institution publique indépendante qui lutte contre la discrimination et défend l'égalité des chances en Belgique).

**Monsieur Charlier, si l'on se concentre sur les agents immobiliers, combien de signalements pour discrimination recevez-vous ?**

En 2020, sur un total de 283 qui concernent le logement, 119 concernent un logement privé mis sur le marché locatif via une agence immobilière (42%). Ces dossiers concernent surtout le critère de la fortune (personnes exclues en raison de l'origine de leurs revenus...), du racisme et du handicap.



Unia donne toujours la priorité à un règlement amiable et cherche à entrer en dialogue avec les agences immobilières, même s'il n'est pas évident d'intervenir alors que la situation est déjà souvent envenimée avec le client et qu'on sait que les agences immobilières subissent beaucoup de pression.

■ ■

**Comment l'agent immobilier peut-il se conformer à la législation sans pour autant perdre son client? Comment doit-il réagir face au comportement discriminatoire du bailleur?**

L'agent immobilier confronté à de telles demandes doit clairement les refuser, sous peine de commettre une discrimination. Rappelons que le fait de demander à un agent immobilier de discriminer est aussi une discrimination. Pour éviter de se retrouver dans des situations difficiles, il peut être intéressant pour l'agent de préciser directement dans le contrat de mandat ou de courtage qui le lie à son client que les souhaits discriminatoires ne seront pas pris en compte puisqu'ils contreviennent à la réglementation en vigueur. Dans le cas où la demande discriminatoire est exprimée par le client, l'agent peut essayer avec le client de reformuler sa demande, en objectivant les besoins de celui-ci et en respectant la réglementation anti-discrimination. S'il n'est pas possible de modifier la demande problématique, l'agent doit refuser de traiter la demande. Par ailleurs, Unia a développé un module de formation destiné aux professionnels de ces secteurs afin de les outiller pour réagir à une demande discriminatoire.

■ ■

**L'IPI met l'accent sur la formation et sensibilise ses membres à la discrimination. Unia a formé des agents immobiliers qui dispensent à leur tour des formations à leurs confrères. Avez-vous le sentiment que ces formations ont d'ores et déjà produit leurs effets auprès des agents immobiliers?**

Il nous semble important de former correctement les professionnels de l'immobilier sur cette question. Il est évidemment difficile de quantifier objectivement l'impact des formations qui sont données. On voit quand même un impact assez net lorsque de telles formations sont couplées à d'autres mesures comme les tests de situation. On a par exemple remarqué une amélioration des pratiques des agents immobiliers gantois suite aux tests de situation pratiqués sur le marché gantois du logement à partir 2015 et aux formations qui ont été données après les tests à ces agents immobiliers.



**Qu'en est-il de la formation contre la discrimination?**

Un module e-learning portant sur la discrimination est disponible pour tous les membres et est de surcroît obligatoire pour les stagiaires. Parallèlement aux e-learning, l'IPI propose également des formations sur le sujet. Ainsi, au cours de l'année 2020, le Cefim a organisé pour l'IPI 7 formations sur la discrimination au logement, ce qui totalise 158 participants. Les formateurs, qui sont des agents immobiliers formés au préalable par Unia, abordent au travers de cas concrets, de situations précises et de bases légales la question de la discrimination au logement..

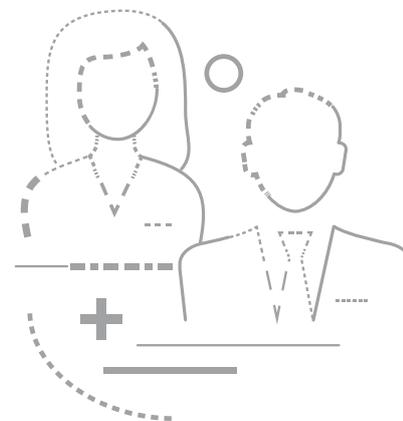


**Comment les ministres du Logement ont-ils prévu de lutter contre la discrimination au logement?**

Sur proposition **du ministre du logement Christophe Collignon (PS)** en décembre 2020, le Gouvernement wallon a présenté son plan de lutte contre la discrimination dans l'accès au logement. Il est ainsi prévu de mettre en place des mesures spécifiques et ciblées telles que les **contrôles mystères, une meilleure information au public** (brochure explicative à destination notamment des bailleurs, locataires ou professionnels de l'immobilier et diffusion de capsules vidéo) ainsi qu'une **formation spécifique à la discrimination** destinée aux professionnels amenés à intervenir en matière de logement (CPAS, AIS, etc.).

**La Secrétaire d'Etat à la Région de Bruxelles-Capitale chargée du Logement Nawal Ben Hamou (PS)** a récemment déposé un avant-projet d'ordonnance qui prévoit d'autoriser en Région bruxelloise les **tests proactifs**. En d'autres mots, les deux conditions cumulatives du dépôt de plainte/signalement préalable et d'indice sérieux de discrimination sont supprimées (la provocation reste interdite). Parmi une série d'outils proposés, le projet autorisera également la Direction de l'Inspection du Logement d'engager des **acteurs** pour réaliser des tests de situation qui nécessitent de nombreux profils différents pas toujours présents chez les agents de la DURL (femmes enceintes, personnes handicapées, ...). Adopté en première lecture par le gouvernement le 29 avril dernier, l'avant-projet doit encore passer au Conseil d'Etat avant d'être définitivement approuvé par le gouvernement et déposé au Parlement cette année.





## PREMIER TRIMESTRE 2021

Lors des audiences administratives des 5 janvier, 9 février, 2 et 11 mars 2021, la Chambre exécutive de l'IPI a entériné les inscriptions de 56 nouveaux titulaires francophones. Félicitations et bienvenue!

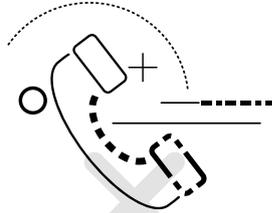
AGHARBI	SANAE	KERF	BELINDA
BARRAS	BENJAMIN	LAFOND-CORNILLOT	NICOLAS
BERTIAU	ARNAUD	LEFEBVRE	VALÉRIE
BETHUNE	SOPHIE	LENGELÉ	JESSICA
BODART	CHRISTOPHE	MAMERTIN	LOUIS
BONTE	GUILLAUME	MARCOUX	VALENTIN
BRISY	MARCEL	MEEUS	MARTIN
BUCHET	MARIE-ALEXIS	MILLE	VÉRONIQUE
CHAKIR	RADOUANE	MORAY	GILLES
CIOBESCU	STÉPHANIE	PEROT	CLARISSE
COLLAS	THOMAS	PICARELLA	SALVATORE
DE PIERPONT	RENAUD	POLLART	ELISE
DE REYS	FRÉDÉRIC	SADDOUD	MARYEM
DEBUCQUOIS	ADELINE	SAMRA	CHARLES
DENIS	JEAN-CHRISTOPHE	SCHILLINGS	MANUEL
DU BOIS	THIERRY	SCHOUMAKER-MOUSSET	FRÉDÉRIC
DUCRET	RENÉ	STAQUET	VINCENT
DUHEM	BRANDON	STRAZZERI	GIUSEPPE
DUMONCEAUX	EDOUARD	TEYSSONNEAU	CLAUDIA
FERRARA	ALESSANDRO	TIBACKX	PHILIPPE
FRANCOTTE	OLIVIER	VANBERGEN	FANNY
GENACHTE	JULIE	VANVINCKENROYE	CÉCILE
GLISIC	MILOVAN	VERHAS	NICOLAS
GODART	MICHAËLLE	VLIETINCK	GAËTAN
GOUJON-DUBOIS	CHRISTOPHE	WAUTIER	MATHIEU
HORVATH	SÉBASTIEN	WINQUELAIRE	STEVE
HURBAIN	CHARLES		
INGELS	ZOË		
JEANMART	PAMELA		
JEHASSE	MICHAËL		

## 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 10h à 12h30 et de 13h30 à 17h30 aux questions des agents immobiliers. Voici un aperçu des principales questions posées ce dernier trimestre.



### Copropriété: le syndic est-il obligatoire ?

Deux hypothèses peuvent se présenter :

Si l'entente entre eux est bonne, les copropriétaires peuvent opter pour une gestion commune de la copropriété sans trop de formalisme.

Toutefois, l'article 577-8§1 prévoit que *"Lorsqu'il n'est pas désigné par le règlement d'ordre intérieur, le syndic est nommé par la première assemblée générale ou, à défaut, par décision du juge, à la requête de tout copropriétaire ou de tout tiers ayant un intérêt."*

Ceci implique qu'à tout moment un copropriétaire peut exiger qu'un syndic soit désigné ou nommé par le juge.

### Bruxelles: bail d'habitation de droit commun: faut-il informer le locataire en cas de mise en vente ?

Les articles 242 et suivants du Code bruxellois du logement prévoient que le vendeur d'un immeuble situé à Bruxelles et qui serait occupé par un locataire doit informer ce dernier de la mise en vente de l'immeuble.

Ce devoir d'information ne s'applique toutefois qu'aux locations au titre de résidence principale.

### Région wallonne: le bailleur peut-il indexer un bail verbal ou écrit mais non enregistré ?

L'article 57 du décret sur le bail d'habitation prévoit que l'adaptation du loyer au coût de la vie est due, une fois par année de location, à la date anniversaire de l'entrée en vigueur du bail, sauf si elle a été expressément exclue dans le bail.

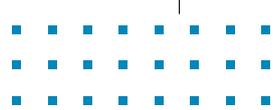
Toutefois, si cette adaptation a pour effet d'augmenter le montant du loyer, elle n'est due que si le bail a été conclu par écrit et, pour un bail portant sur un bien immobilier, que si le bail écrit a été enregistré. Il faut en tout cas toujours en faire la demande écrite.

### Que prévoit le code de déontologie dans l'hypothèse où le commettant signe avec plusieurs agences ?

Les articles 49 et 50 du code de déontologie prévoient que l'agent immobilier intermédiaire doit s'informer auprès de son commettant potentiel pour vérifier que la mission qui lui est proposée est ou non déjà confiée à un confrère.

L'agent immobilier doit également attirer l'attention du commettant sur les risques de cumul d'honoraires dont ce dernier pourrait être redevable en cas de signature concomitante ou successive avec plusieurs agents immobiliers.

L'INVITÉ


**STEVEN  
VAN BELLEGHEM**


## COMMENT LE SECTEUR DE L'IMMOBILIER PEUT-IL FAIRE PREUVE D'HUMANITÉ NUMÉRIQUE ?

**Steven Van Belleghem est un Digital entrepreneur qui conseille les entreprises sur l'orientation client à adopter dans un monde digitalisé. Orateur très demandé en Belgique et à l'étranger, il a écrit plusieurs best-sellers dont "When human becomes digital" et enseigne le marketing à la Vlerick Business School. Dans cette rubrique, il vous explique comment l'agent immobilier peut démontrer sa plus-value dans un monde de plus en plus digitalisé.**

Ces quinze derniers mois, nous avons fait un grand pas en avant dans le monde du numérique. Selon les analystes de McKinsey, le progrès numérique peut être comparé à une évolution qui aurait pris sept ans dans des circonstances normales. En d'autres termes, nous sommes entrés en mars 2020 dans une machine à voyager dans le temps et en sommes sortis en mars 2027 au niveau du comportement numérique. Le secteur de l'immobilier n'y a pas échappé et a plus que jamais misé sur les visites virtuelles, la réalité virtuelle, les photos des maisons prises par des drones et le recours à des moyens de communication digitaux.

Malgré ce grand bond en avant, nous n'avons pas encore atteint le terminus numérique. Durant les prochaines années, le rôle de l'intelligence artificielle (IA) sera de plus en plus important. Si l'IA a pris de l'ampleur ces derniers temps, c'est surtout dans les prochaines années que nous découvrirons la réelle force de cette technologie dans notre vie quotidienne. C'est sans aucun doute dans notre maison que la plus-value de l'IA sera la plus concrète. Tout le monde rêve secrètement que les courses soient faites de manière automatique, qu'un assistant personnel leur prenne rendez-vous chez le coiffeur ou encore qu'un robot veille à la propreté de la maison. Toutes ces applications permettront bientôt à notre maison de nous connaître mieux que personne. En d'autres termes, la maison pourra créer une sorte de "profil d'habitation" de son occupant. Imaginez ce qu'un agent immobilier pourrait faire de ces informations ! Imaginez qu'un jour, vous receviez le "profil d'habitation" d'un client, que vous pourriez ensuite utiliser comme moteur de recherche pour lui trouver la demeure la plus adaptée à ses besoins. Les données dont nous disposons aujourd'hui sur les maisons et le mode de vie ne sont que la partie émergée de l'iceberg. L'intelligence artificielle est l'une des technologies qui changera radicalement le secteur de l'immobilier dans les prochaines années. Disposer d'une meilleure connaissance des régions, des clients et des habitations elles-mêmes ne fera que renforcer l'approche personnalisée.

Si la machine influence tellement l'ensemble du processus, quelle est encore la valeur ajoutée de l'agent immobilier ?

Selon une vieille loi économique, tout ce qui est rare a de la valeur. L'aspect humain n'a jamais été aussi pauvre dans le domaine des affaires que durant cette pandémie. Dès lors, nous prenons plus que jamais conscience de la valeur de l'interaction humaine. Faire preuve d'humanité, c'est s'adresser personnellement (et non de façon personnalisée) aux clients. C'est abandonner la procédure définie au profit du client. Rien ne peut égaler l'enthousiasme humain, la transmission d'énergie positive et la compréhension d'autrui.

Toutefois, faire de cet aspect humain une plus-value dans un processus numérique n'est pas aussi simple qu'il y paraît. Ne vous méprenez pas : être un humain ne fait pas de vous quelqu'un d'humain. Les agents immobiliers qui feront preuve de la plus grande empathie envers leur client sont les gagnants de demain. Il ne suffit plus de se montrer sympathique et de bavarder avec les gens. Le rôle de l'humain n'est plus de vendre une maison, il s'agit d'ajouter de la valeur à la vie des clients. Écoutez ce que les clients ont à dire, observez-les. Ces personnes sont peut-être très nerveuses à l'idée de déménager, peut-être qu'elles ont du mal à supporter la lourdeur administrative qui leur est imposée. Quelles sont leurs attentes et leurs appréhensions ? Si vous comprenez cela, vous serez capables d'offrir des services qui les aideront dans leurs démarches. Comment pouvez-vous les décharger complètement des soucis liés à cette étape importante de leur vie ? L'agent immobilier qui comprend ce qui se passe dans la vie de ses clients et qui peut y réagir de manière appropriée a tout compris.

L'avenir de l'agent immobilier consiste à combiner la puissance de la technologie à des qualités humaines et empathiques afin que le client puisse expérimenter la joie de l'humanité numérique.